

ABSTRAK

Hayatun Nufus. 2023. Peangaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung Di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Barabai. Pembimbing: Muhammad Noval,S.E.I., M.Si.

Kata Kunci: loyalitas nasabah dan kualitas pelayanan *customer service*

Penelitian ini bertolak dari fenomena pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Barabai mengalami permasalahan akibat terjadinya wabah covid-19 sehingga pelayanan *Customer Service* terhadap nasabah bank kurang maksimal dan berimplikasi pada kepuasan nasabah, karena secara pribadi nasabah juga menerapkan pencegahan wabah virus corona covid-19 untuk dirinya dan keluarga.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Barabai.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*Field Research*), yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengangkat data-data yang ada pada lapangan. Data-data yang diangkat yaitu kualitas pelayanan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Barabai.

Melalui teknik analisis regresi linier menghasilkan temuan-temuan: *Pertama:* Pengaruh kualitas pelayanan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu (KCP) Barabai terbukti. Hal ini dapat dilihat dari angka signifikansi sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$ dan angka t test = $17,623 > t$ tabel = 1,661. *Kedua:* Besarnya kualitas pelayanan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu (KCP) Barabai sebesar 76,2%.