

ABSTRAK

Dewi Sa'diah, 2023. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka Banjarmasin. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Ansharullah, S.Ag., M.Fil.I.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Loyalitas Nasabah.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh nasabah yang menunjukkan sikap – sikap loyal terhadap salah satu dari pelayanan dan produk belum tentu pasti merasakan puas terhadap layanan atau pun suatu produknya. Kebanyakan nasabah yang sudah merasa loyal pada akhirnya dalam suatu peristiwa tertentu pernah merasakan ketidak puasan. Dengan kata lain loyalitas bisa membangun perasaan puas atau ketidak puasan pelanggan terhadap pelayanan dan produk yang diterapkan sebuah bank. Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh parsial dan simultan dari kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka Banjarmasin.

Penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*Field research*) dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka yang berjumlah 1026. Sampel sebanyak 91 orang ditentukan dengan *simple random sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner, dokumentasi dan observasi kemudian dianalisis secara kuantitatif melalui analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan: *pertama*, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka Banjarmasin. *Kualitas produk* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka Banjarmasin. *Kedua*, kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka Banjarmasin.