

ABSTRAK

M. Irwan Rifa'i, 2023. Pengaruh Ikatan emosi, Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank BTN Syariah Banjarmasin. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Drs. Nispan Rahmi, M.Ag.

Kata Kunci: Ikatan emosi, kepercayaan, kepuasan, loyalitas nasabah

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh persaingan dalam lingkungan bisnis yang berkembang sangat ketat termasuk di bidang perbankan. Meskipun Bank BTN Syariah Banjarmasin sudah memiliki segmen nasabah yang dianggap loyal, namun tekanan persaingan yang gencar dan sengaja diarahkan untuk mengubah loyalitas nasabah, tidak dapat diabaikan karena akan berlanjut pada perpindahan pelanggan ke Bank lain. Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh parsial dan simultan dari ikatan emosi, kepercayaan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada Bank BTN Syariah Banjarmasin.

Penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*Field research*) dengan pendekatan kuantitatif. Populasi yaitu seluruh nasabah Bank BTN Syariah Banjarmasin. Sampel sebanyak 98 orang ditentukan dengan accidental sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner, dokumentasi dan observasi kemudian dianalisis secara kuantitatif melalui analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan: *pertama*, secara parsial ikatan emosi, kepercayaan dan kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Bank BTN Syariah Banjarmasin. *Kedua*, ikatan emosi, kepercayaan dan kepuasan nasabah secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Banjarmasin.