

ABSTRAK

Mona. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service terhadap Loyalitas dengan kepuasan Nasabah sebagai variabel moderasi Pada Bank Syariah Indonesia Banjarmasin. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Dr. Zaki Mubarak, SE., M.Si

Kata Kunci: Kualitas Customer Service, loyalitas, Kepuasan Nasabah, Bank Syariah Indonesia.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh hampir semua sektor yang berhubungan dengan berbagai kegiatan keuangan pasti menggunakan jasa bank, sehingga ada pendapat bahwa bank merupakan “nyawa” untuk menggerakkan roda perekonomian suatu negara.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service terhadap Loyalitas dengan kepuasan Nasabah sebagai variabel moderasi Pada Bank Syariah Indonesia Banjarmasin. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif metode non-probability sampling, teknik purposive sampling. Pengumpulan data kuesioner sebanyak 100 responden, dianalisis menggunakan software SmartPLS.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel kualitas (X) terhadap loyalitas nasabah (Y) dimoderasi oleh variabel kepuasan (Z) sangat berpengaruh. Variabel kepuasan memperkuat variabel kualitas dan variabel loyalitas nasabah. H_1 kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah ($0.000 < 0.05$) dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima. H_2 kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah ($0.000 < 0.05$) dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima. H_3 loyalitas nasabah memperkuat kepuasan nasabah ($0.028 < 0.05$) dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima.