

## ABSTRAK

**Sandi Rahman.** 2023. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Martapura dengan Religiusitas Sebagai Variabel Moderasi.* Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Zaki Mubarak S.E., M.Si

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan, Loyalitas, Religiusitas

Penelitian ini di latar belakang oleh tingkat keingintahuan penulis untuk membahas dan mempelajari religiusitas masyarakat Martapura terhadap besaran persentase loyalitas terhadap bank syariah non konvensional. Hal ini menjadi landasan penulis untuk melakukan penelitian tentang Pengaruh kualitas layanan, terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Martapura dengan religiusitas sebagai variabel moderasi.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field reseach*) dalam bidang perbankan syariah. Karenanya, untuk memperoleh data yang diperlukan, penulis melakukan survei dan memberikan beberapa kuisisioner kepada sejumlah responden untuk mendapati informasi yang diperlukan untuk penelitian ini.

Melalui teknik kuantitatif analisis data spss 26 windows yang mencakup uji alat ukur validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik dan uji hipotesis, penelitian ini menghasilkan temuan-temuan: *Pertama:* Terdapat pengaruh signifikan variabel kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah. *Kedua:* Melalui Uji *Moderated Regression Analysis* (MRA) penulis mendapati bahwa variabel religiusitas memoderasi peningkatan variabel loyalitas nasabah sebesar 10,1%.