

ABSTRAK

Radian, 2023. Pengaruh Kepercayaan, Citra perusahaan, dan pengalaman nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: H. Abdul Gafur, Lc., MA.

Kata Kunci: kepercayaan, citra perusahaan, pengalaman, loyalitas

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya merger tiga bank syariah terbesar di Indonesia menjadi Bank Syariah Indonesia yang kemudian mengharuskan nasabahnya melakukan mutasi dari bank asal ke Bank Syariah Indonesia dimana prosesnya memerlukan waktu. Hal ini kemudian menyebabkan ada sebagian nasabah yang mengurungkan niatnya untuk menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia yang menandakan bahwa nasabah memiliki loyalitas yang rendah. Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh secara parsial dan simultan dari kepercayaan, citra perusahaan dan pengalaman nasabah terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru.

Penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*Field research*) dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian adalah nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru sebanyak 2.453 orang dan sampel ditentukan dengan *accidental sampling* sejumlah 96 orang. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda melalui software SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan: *pertama*, kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah (0,519), citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah (0,100), pengalaman nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah (0,233). *Kedua*, secara simultan kepercayaan, citra merek dan pengalaman nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru (0,836).