

ABSTRAK

Khaerudin, 2024. *Pengaruh Promosi, Bukti Fisik, dan Proses Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Cempaka Banjarmasin*. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Muhammad Rizali, M.H.

Kata Kunci : Promosi, Bukti Fisik, Proses, Loyalitas Nasabah

Beberapa kajian empiris tentang promotion, physical evidence, process, dan loyalitas memberikan hasil yang tidak konsisten dimana sebagian penelitian menunjukkan bahwa promosi, bukti fisik dan proses memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas, namun disisi lain ditemukan juga penelitian-penelitian yang menunjukkan hal yang berbeda.

Penelitian ini termasuk penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah penabung BSI KCP Pasar Cempaka yang berjumlah 5000 orang, sedang sampelnya sebanyak 98 orang yang diperoleh menggunakan rumus Slovin. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan: pertama; Variabel promosi secara parsial tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BSI KCP Pasar Cempaka. Variabel bukti fisik secara parsial tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BSI KCP Pasar Cempaka. Variabel proses secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah BSI KCP Pasar Cempaka, Kedua; Variabel promosi, bukti fisik dan proses secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah BSI KCP Pasar Cempaka.