

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FAI

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Bank BNI Syariah (Studi Kasus Bank BNI Syariah Kantor Kas Juanda Ciputat)

Muthiatul Kamaali

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=75093&lokasi=lokal>

Abstrak

Penulis melakukan penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah bank BNI Syariah kantor kas Juanda Ciputat. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh dari variabel pelayanan (X1), kualitas produk (X2), kepuasan nasabah (X3), terhadap loyalitas nasabah (Y). Dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan data melalui metode kuesioner terhadap 95 orang responden nasabah Bank BNI Syaria?ah dengan menggunakan metode simple random sampling untuk mengetahui tanggapan responden terhadap variabel tersebut. Teknik yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil regresi, pengujian variabel dalam loyalitas nasabah tersebut secara parsial menunjukkan bahwa pelayanan, kualitas produk, dan kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Dan secara simultan variabel pelayanan, kualitas produk, dan kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa angka Adjusted R square sebesar 0,593 menunjukkan bahwa 59,3% dan sisanya sebesar 40,7 % dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel penelitian ini.