Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FAI

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan kepercayaan terhadap Tingkat loyalitas nasabah pada bank BSI KCP Gajah Mada dimasa pandemi. Skripsi,

Syarifah Fauziah

Deskripsi Lengkap: http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=75170&lokasi=lokal

---

Abstrak

Syarifah Fauziah, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan kepercayaan terhadap Tingkat loyalitas nasabah pada bank BSI KCP Gajah Mada dimasa pandemi. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

Penelitian ini bertujuan untuk mengrtahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat loyalitas nasabah dimasa pandemi secara parsial, untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap tingkat loyalitas nasabah dimasa pandemi secara parsial serta untuk menguji bagaimana pengaruh yang diberikan dari kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap tingkat loyalitas nasabah dimasa pandemi secara simultan (sama-sama).

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan analisis deskriptif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan data primer dengan menyebarkan kuesioner kepada responden sesuai jumlah sampel yaitu sebanyak 100 orang dengan sasaran nasabah pengguna produk banking Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Gajah Mada.Uji Hipotesis dalam penelitian ini menggunakan Analsisi Regresi Linear Berganda dengan Uji t, Uji F & Uji Koefisien Determinasi (R2). Olah data penelitian ini menggunakan Microsoft. Excel & SPSS 25.

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap tingkat loyalitas nasabah. Hal ini dibuktikan dengan nilai thitung > ttabel yaitu 3,128>1,660, Variabel kepercayaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap tingkat loyalitas nasabah. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung> t tabel yaitu 3.933 > 1,660 serta Variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat loyalitas nasabah, hal ini dibuktikan dengan nilai f hitung> f tabel yaitu 115494>3.09 sesuai dengan rumus bahwasanya apabila fhitung > f tabel maka dapat diartikan ha diterima dan ho ditolak