

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FAI

Persepsi Nasabah Mengenai Service Excellence terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah pada era Covid-19

Nur Safitri

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=75394&lokasi=lokal>

Abstrak

Nur Safitri, Persepsi Nasabah Mengenai Service Excellence terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah pada era Covid-19 . Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah. Fakultas Agama Islam. Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui persepsi nasabah mengenai service excellence terhadap loyalitas nasabah bank syariah, penyebab yang dirasakan letak bank syariah jaraknya yang jauh dari rukun warga 03 kalideres. Sedangkan, kebanyakan bank-bank yang terdekat lebih banyak bank konvensional. Service excellence yang diberikan bank terhadap nasabah pun di batasi karena covid 19 sehingga, transaksi pun terbatas. Metode pada penelitian ini bersifat kuantitatif yang berbentuk deskriptif dengan metode survei. Subjek penelitian ini adalah masyarakat rukun warga 03 kalideres, dan objek penelitian ini adalah persepsi masyarakat mengenai service excellence terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah,. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data pada penelitian ini adalah menggunakan metode kuesioner, metode dokumentasi, dan metode studi kepustakaan. Jumlah sampel berjumlah 91 orang dari jumlah keseluruhan 980 dengan tingkat presisi 10%. Hasil penelitian ini adalah terdapat pengaruh yang signifikan service excellence terhadap loyalitas nasabah . Data diolah menggunakan IBM SPSS 25 , dengan persamaan secara regresi yakni: $Y = 9.565 + 0,147X_1 + 0,162X_2 + 0,171 + e$ dan Perolehan regresi menggunakan teknik OLS didapatkan R^2 (Koefisien dalam Determinasi) senilai 16 % . , adapun sejumlah uraian kesimpulan yang didapatkan dalam kegiatan penelitian antara lain:

1. Reliability berpengaruh positif serta signifikan pada faktor kesetiaan atau
2. loyalitas yang dimiliki nasabah atau klien dari Bank Syariah di RW 03 Kalideres, Jakarta Barat (nilai probabilitas t-hitung $(0,026) < \text{Level of Significant } (0,05)$).
3. Emphaty memberikan pengaruh atau dampak secara positif serta signifikan pada faktor kesetiaan atau loyalitas yang dimiliki klien atau nasabah Bank Syariah di RW 03 Kalideres, Jakarta Barat (nilai probabilitas t-hitung $(0,026) < \text{Level of Significant } (0,05)$).
4. Responsiveness memberikan pengaruh atau dampak secara positif serta signifikan pada faktor kesetiaan atau loyalitas yang dimiliki klien atau nasabah Bank Syariah di RW 03 Kalideres, Jakarta Barat (nilai probabilitas t-hitung $(0,042) < \text{Level of Significant } (0,05)$).
5. Merujuk pada perolehan data dipahami jika nilai yang dimuat dalam probabilitas F-hitung $(0,000) < \text{Level of Significant } (0,05)$, yang mana H_0 dinyatakan ditolak atau H_a dinyatakan diterima, yang selanjutnya dapat ditarik pemahaman jika variabel service excellence (reliability, emphaty, responsiveness) dalam artian simultan atau kolektif dinilai memberikan pengaruh atau dampak secara positif serta signifikan pada faktor kesetiaan atau loyalitas yang dimiliki klien atau nasabah Bank Syariah di RW 03 Kalideres, Jakarta Barat