

ABSTRAK

Fakultas Ekonomi
Program Studi S-1 Manajemen
Tahun 2019

Anggi Octavia Naja Sudiyat
120.2015.022

Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BCA serta tinjauannya dari sudut pandang islam.

112 Halaman + XIV Halaman + 25 Tabel + 3 Gambar + Dan 5 Lampiran

Uraian Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BCA pada nasabah Bank BCA KCU Kalimantan. Jenis penelitian ini merupakan penelitian asosiatif. Jenis data yang digunakan adalah data primer, sedangkan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 97 nasabah Bank BCA KCU Kalimantan. Metode analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi berganda, uji t (parsial) dan uji F (simultan). Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah. (2) Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah. (3) Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah. (4) secara simultan seluruh variabel memiliki pengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah. Tinjauan Islam tentang kualitas layanan, kepercayaan dan kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank BCA sudah sesuai dengan akhlak/sikap yang dianjurkan oleh Islam yaitu empati, amanah, jujur, lemah lembut, murah hati dan mengutamakan nasabah (*Itsar*).

Kata kunci : Kualitas Layanan, Kepercayaan, Kepuasan dan Loyalitas Nasabah.