

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KOMITMEN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN BANK BNI SYARIAH

Oleh :

Abthal Khairusy

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia

ABSTRAKSI

Pada penelitian kali ini, dilakukan studi tentang pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah, pengaruh komitmen terhadap loyalitas nasabah, kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah, pengaruh kualitas layanan terhadap kepercayaan nasabah dan pengaruh kualitas layanan terhadap komitmen nasabah Bank BNI Syariah di Yogyakarta.

Pengambilan data variabel penelitian ini dilakukan dengan menyebar kuesioner sebanyak 200 eksemplar pada nasabah Debitur Bank BNI Syariah Yogyakarta. Teknik analisis data menggunakan Analisis Deskriptif dan Analisis Structural Equation Model dengan Program AMOS 21.

Hasil penelitian menemukan bahwa 1) terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pada Bank BNI Syariah Yogyakarta, 2) Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara komitmen terhadap loyalitas nasabah pada Bank BNI Syariah Yogyakarta, 3) terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah pada Bank BNI Syariah Yogyakarta, 4) terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan terhadap kepercayaan nasabah pada Bank BNI Syariah Yogyakarta, dan 5) terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan terhadap komitmen nasabah pada Bank BNI Syariah Yogyakarta.

Kata kunci : Kualitas Layanan, Komitmen, Kepercayaan, Loyalitas Konsumen, Bank BNI Syariah