

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh menurunnya jumlah nasabah yang menabung dan menutup rekening di Bank BNI Syariah Kantor Cabang (KC) Semarang pada tahun 2011-2015 yang mengindikasikan bahwa loyalitas nasabah Bank BNI Syariah KC Semarang menurun. Dengan melihat permasalahan yang ada, maka penelitian ini diarahkan untuk menganalisis mengenai bagaimana meningkatkan loyalitas nasabah Bank BNI Syariah KC Semarang, dengan didukung melalui kepercayaan nasabah, kualitas layanan dan kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah KC Semarang.

Sampel yang diambil dalam penelitian ini diperoleh 96,04 kemudian dibulatkan menjadi 100 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, yaitu teknik sampling berdasarkan kriteria tertentu. Pertanyaan diberikan dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari pertanyaan terbuka dan pertanyaan tertutup, kemudian jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan tertutup mengenai variabel yang diteliti dalam penelitian ini kemudian dianalisis *path analysis* dan regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kepercayaan nasabah terhadap kepuasan nasabah, terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah, terdapat pengaruh yang positif tetapi tidak signifikan antara kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah, terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah, terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah.

Kata kunci : Kepercayaan nasabah, Kualitas layanan, Kepuasan nasabah, dan Loyalitas nasabah.

ABSTRACT

This research's background is the declining number of customers save money and close the account at Bank BNI Syariah Semarang Branch Office (BO) in the year 2011-2015 which indicates that customer loyalty Bank BNI Syariah Semarang BO decreased . By looking at existing problems , this research is aimed at analyzing on how to increase customer's loyalty at Bank BNI Syariah Semarang BO, supported by the trust of customers, quality of service and customer satisfaction at Bank BNI Syariah Semarang BO.

Samples taken in this study were obtained 96.04 then rounded up to 100 peoples . The sampling technique used in this research is purposive sampling, sampling techniques based on specific criteria. Questions are given using questionnaire which consisted of open-ended questions and closed questions, then the answers of respondents to closed questions regarding the variables examined in this study were analyzed using path analysis and multiple linear regression with SPSS program.

The results showed that there are positive influence and significant correlation between customer trust in the customer satisfaction, found positive influence and significant correlation between the quality of service to customer satisfaction , there is a positive effect but not significant between customer confidence in the loyalty of their customers, there is a positive influence and significant between quality of service on customer loyalty , there is a positive and significant influence of customer satisfaction on customer loyalty.

Keywords : *Customer trust , quality of service , customer satisfaction , and customer loyalty.*