

Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas Nasabah Bank Syariah = The factors influence on customer loyalty of Sharia Bank

Hendra, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20340510&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis hubungan antara penerapan nilai syariah, kualitas relasional dan kualitas pelayanan sebagai antecedent terhadap loyalitas nasabah bank syariah sebagai konsekuensi. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi industri perbankan syariah dalam membangun loyalitas nasabahnya. Subjek penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah di wilayah Bandar Lampung. Metode yang digunakan dalam analisis data adalah Structural Equation Modeling (SEM), dengan perangkat lunak LISREL 8,51.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara penerapan nilai syariah yang benar dengan loyalitas nasabah bank syariah. Selain itu, terdapat hubungan yang positif antara kualitas relasional antara bank syariah dengan nasabahnya yang menghasilkan loyalitas nasabah. Kualitas pelayanan juga berhubungan secara positif terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah.

.....This research analyzes the correlation between implementation of sharia value, relationship quality and service quality as antecedent with customer loyalty as their consequences. This research is contributed to sharia banking industry in order to obtain customer loyalty. This research picks customer Sharia Bank in Bandar Lampung as the subject. The analysis method used for this research is Structural Equation Model (SEM) with LISREL 8,51 software.

The result of research shows that there is positive correlation between implementation of good sharto value with customer loyalty There is also posilive correlation between relational quality between Sharia Banks and their customers that result on customer loyalty. Service quality also has positive correlalion with customer loyally of Sharia Bank.