

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “*Pengaruh Faktor Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat JAMBI*”, tujuan penulisan ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah di Bank Muamalat JAMBI. Metode penelitian menggunakan kuantitatif dengan alat analisis linear berganda , Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada 91 responden dari populasi berjumlah 957 nasabah Bank Muamalat Jambi. Metode analisis data berupa uji validitas, uji realibilitas, normalitas, heterokedastisitas, multikolinieritas, analisis linear berganda, data diolah dengan menggunakan program perangkat lunak SPSS 29. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dan juga di peroleh nilai r^2 sebesar 0.705 atau 70,5% yang artinya kualitas pelayanan dan kepuasan mempengaruhi loyalitas nasabah Bank Muamalat JAMBI sebesar 70,5%.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Loyalitas

ABSTRACT

This study is entitled of the influence of service quality factors and statisfsction on customer loyalty at Bank Muamalat JAMBI, the purpose of this writing is to the determine the effect of service quality and statisfaction on customer loyalty at Bank Muamalat JAMBI. Using quantitative analysis multiple regression researchmethods with 91 respondent from a population of 957customers of Bank Muamalat JAMBI. Data analysis methods in the form of validity test, realibility test, normality, heteroscedasticity, multycollinearity, multiple regression analysis. The data was processed using the SPSS 29 software program. The results showed that the variables of service quality and statisfaction had a signifikan effecton customer loyalty and also obtained and r^2 value of 0.705 or 70.5%, which means service quality and statisfsction affectcustomer loyaltyat Bank Muamalat JAMBI.

Keywords:Service quality, Satisfaction, loyalty