

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh faktor kepuasan, faktor syariah dan faktor pelayanan terhadap loyalitas nasabah. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah teknik *random sampling*. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 92 responden dari total populasi pada PT Pegadaian Syariah UPS Paal Merah Kota Jambi. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan Program Aplikasi SPSS 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara persial faktor kepuasan (X1) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, faktor syariah (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dan faktor pelayanan (X3) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah . Faktor kepuasan, Faktor syariah dan faktor pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Kata Kunci: Faktor kepuasan, Faktor syariah, faktor pelayanan, loyalitas nasabah

ABSTRACT

This research aims to determine and analyze the influence of satisfaction factors, sharia factors and service factors on customer loyalty. The method used in this research is a quantitative method. The technique used in sampling is random sampling technique. The number of samples taken was 92 respondents from the total population at PT Pegadaian Syariah UPS Paal Merah Jambi City. Data collection in this research used a questionnaire. The data analysis technique in this research uses the SPSS 26 Application Program. The results of the research show that partially the satisfaction factor (X1) has a significant effect on consumer loyalty, the sharia factor (X2) has no significant effect on consumer loyalty and the service factor (X3) has a significant effect on loyalty. customer. Satisfaction factors, sharia factors and service factors together have a significant effect on customer loyalty.

Keywords: Satisfaction factors, sharia factors, service factors, customer loyalty