

## ABSTRAK

Alfin Kusuma Wardani, 2021, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada Masa Pandemi Covid-19*, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Madura, Pembimbing: H. Wadhan, SE. M.Si

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah*

Pada dasarnya unsur-unsur dari kualitas pelayanan akan menciptakan kepuasan dan loyalitas bagi para pelanggan. Kualitas pelayanan haruslah optimal dan diharapkan akan mampu memenuhi harapan pelanggan, sehingga menciptakan kepuasan dan loyalitas perusahaan guna menjaga kelangsungan hidup suatu perusahaan ditengah merebaknya virus covid-19. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada Masa Pandemi Covid-19.

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan jumlah populasi nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan sebanyak 14.682 nasabah. Pengambilan jumlah sampel sebanyak 99 nasabah menggunakan *Accidental Sampling*, teknik penentuan berdasarkan kebetulan. Alat analisis pada penelitian ini menggunakan bantuan SPSS versi 23. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi, uji kualitas data (uji validitas dan uji reliabilitas), uji asumsi klasik (uji normalitas, uji autokorelasi, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas) dan analisis jalur (*Path Analisis*).

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Pertama*, Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan dengan signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} 6,633 > t_{tabel} 1,660$ . *Kedua*, kualitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan dengan signifikan  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} 7,223 > t_{tabel} 1,661$ , sedangkan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan dengan signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $F_{hitung} 117,743 > F_{tabel} 3,090$ . *Ketiga*, kepuasan nasabah secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan dengan signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} 7,195 > t_{tabel} 1,661$ , sedangkan kepuasan nasabah secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan dengan signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $F_{hitung} 117,743 > F_{tabel} 3,090$ . *Keempat*, hasil *Path Analisis* atau analisis intervening menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan. hal ini dibuktikan dengan nilai  $Z_{value}$  sebesar 69,6236 lebih besar dari pada nilai  $Z_{tabel} 1,96$ .