

## ABSTRAK

Salsya Ikhlima Zahroh, 2023, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Tabungan Easy Wadiah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Pasar Babat*, Dosen Pembimbing: H. Wadhan, SE. M.Si.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Loyalitas Nasabah.**

Loyalitas nasabah merupakan bentuk kesetiaan nasabah dalam menggunakan suatu produk atau jasa yang disediakan oleh bank. Kualitas pelayanan dan kualitas produk yang ditawarkan oleh bank jika dikelola dengan baik dan tepat nantinya akan berkontribusi positif terhadap terwujudnya loyalitas nasabah. Karena pengamatan, pengalaman serta harapan nasabah saat berhubungan dengan bank akan mempengaruhi persepsi yang diterimanya.

Penelitian ini dilakukan karena adanya ketidaksesuaian antara jumlah nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Pasar Babat dengan jumlah pegawainya, sebagaimana nantinya akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan kualitas produk yang diberikan pegawai kepada nasabah. Sehingga, penelitian ini bertujuan untuk: *pertama* mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Pasar Babat, *kedua* mengetahui pengaruh kualitas produk tabungan *easy wadiah* terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Pasar Babat, *ketiga* mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk tabungan *easy wadiah* terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Pasar Babat.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan menggunakan teknik *simple random sampling* dengan karakteristik: *pertama* nasabah aktif Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Pasar Babat, *kedua* nasabah yang menggunakan produk tabungan *easy wadiah*. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada nasabah produk tabungan *easy wadiah* Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Pasar Babat dengan model *skala likert*. Dalam penelitian ini analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif dan analisis regresi linear berganda dengan menggunakan bantuan SPSS version 24.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: *pertama* kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Pasar Babat karena nilai  $t_{hitung} -0,070 < t_{tabel} 1,985$  dan nilai sig.  $0,944 > 0,05$ , *kedua* kualitas produk tabungan *easy wadiah* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Pasar Babat karena nilai  $t_{hitung} 3,080 > t_{tabel} 1,985$  dan nilai sig.  $0,003 < 0,05$ , *ketiga* Kualitas pelayanan dan kualitas produk tabungan *easy wadiah* berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Pasar Babat karena nilai  $f_{hitung} 4,748 > f_{tabel} 3,09$ .