

ABSTRAK

Maya Novitasari, 2024, *Pengaruh Gaya Komunikasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah di BSI KC Pamekasan*, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN), Dosen Pembimbing Lukmanul Hakim, M.E.I

Kata Kunci: *Gaya Komunikasi, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Nasabah.*

Loyalitas nasabah merupakan salah satu tujuan strategis bagi perusahaan karena saat ini tingkat persaingan perbankan syariah di Indonesia semakin ketat, agar perusahaan dapat bertahan dalam persaingan maka gaya komunikasi dan kualitas pelayanan tentunya harus ditingkatkan supaya nasabah dapat merasa puas dan tidak beralih ke lembaga lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara gaya komunikasi dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di BSI KC Pamekasan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan jenis penelitian kausal. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah BSI KC Pamekasan yang berjumlah 22.000 nasabah. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin dengan perolehan sampel sebanyak 100 nasabah. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu *Sampling Purposive*. Dalam penyebaran kuesioner menggunakan dua cara yaitu secara langsung dan melalui google form, penyebaran kuesioner secara langsung diperoleh 60 nasabah dan yang melalui google form 40 nasabah. Teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab hipotesis adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS versi 26.

Hasil penelitian ini dalam perhitungan secara simultan (Uji F) diperoleh nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai $F_{hitung} 23,235 > F_{tabel} 3,09$ yang berarti gaya komunikasi dan kualitas pelayanan secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di BSI KC Pamekasan. Sedangkan hasil uji parsial (Uji T) diperoleh Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah dengan nilai signifikansi $0,011 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 2,578 > t_{tabel} 1,984$ dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 4,229 > t_{tabel} 1,984$.