

ABSTRAK

Keberadaan industri perbankan syariah di Indonesia yang semakin meningkat menimbulkan persaingan dalam mempertahankan dan memperoleh nasabah. Bank Syariah Indonesia di Kota Semarang harus memperhatikan kualitas pelayanan dan kualitas produk agar tercapai kepuasan nasabah serta meningkatkan loyalitas para nasabahnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Semarang.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear berganda dengan pengujian data menggunakan program *SPSS Statistic 25*. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Semarang. Sampel yang dibutuhkan sebanyak 100 orang dengan metode *purposive sampling* dan pengumpulan data dalam penelitian ini melalui kuesioner online.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial model I kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Nilai *R Square* sebesar 0,677, hal ini berarti kemampuan variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk dalam menjelaskan Kepuasan nasabah sebesar 67,7 persen sementara sisanya 32,3 persen dijelaskan oleh faktor lainnya yang tidak dalam penelitian ini. Model II secara parsial menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Nilai *R Square* sebesar 0,696, hal ini berarti kemampuan variabel kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepuasan nasabah dalam menjelaskan loyalitas Nasabah adalah 69,6 persen sementara sisanya 30,4 persen dijelaskan oleh faktor lainnya yang tidak dalam penelitian ini.

Kata Kunci : *kualitas pelayanan, kualitas produk, kepuasan nasabah, dan loyalitas nasabah.*

SEMARANG
FEB UNDIP