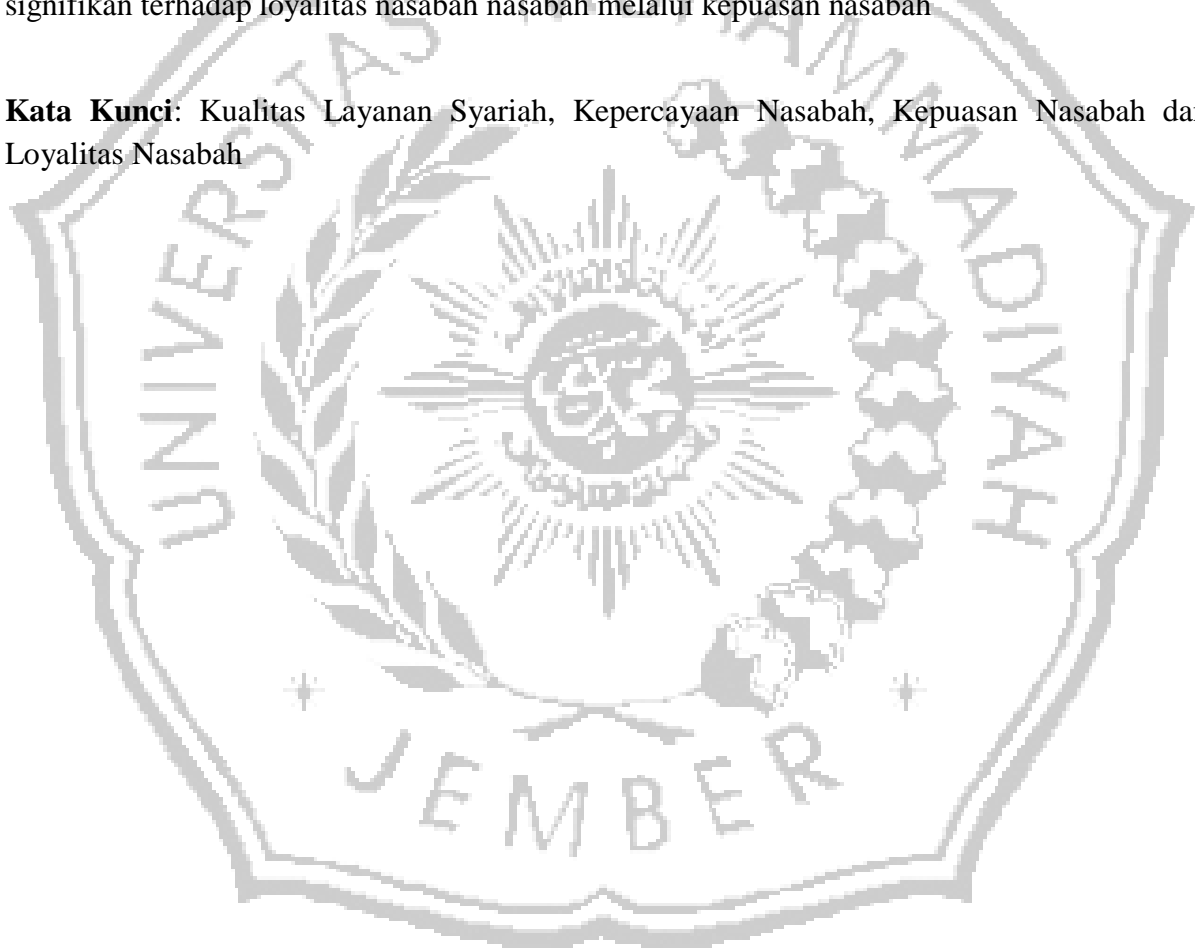


ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui secara langsung maupun tidak langsung pengaruh kualitas layanan syariah dan kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah sebagai Variabel intervening pada PT BTPN Syariah Tbk. Area Genteng-Banyuwangi. Jumlah sampel penelitian ini adalah 275. Teknik analisis yang digunakan adalah *Structural Equation Model* (SEM) dengan menggunakan WarpPLS 5.0. Hasil analisis data menunjukkan bahwa (1) variabel kualitas layanan syariah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. (2) Kepercayaan nasabah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. (3) Kualitas layanan syariah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. (4) Kepercayaan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. (5) Kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. (6) Secara tidak langsung kualitas layanan syariah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah. (7) Secara tidak langsung kepercayaan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah

Kata Kunci: Kualitas Layanan Syariah, Kepercayaan Nasabah, Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah



ABSTRACT

The purpose of this study is to determine directly or indirectly the influence of sharia service quality and customer trust in customer loyalty through customer satisfaction as an intervening variable in PT BTPN Syariah Tbk Genteng-Banyuwangi Area. The number of samples of this study was 275. The analysis technique used was the Structural Equation Model (SEM) using WarpPLS 5.0. The results of data analysis show that (1) sharia service quality variables significantly influence customer satisfaction. (2) Customer trust has a significant effect on customer satisfaction. (3) Sharia service quality has a significant effect on customer loyalty. (4) Customer trust has a significant effect on customer loyalty. (5) Customer satisfaction has a significant effect on customer loyalty. (6) Indirectly, the quality of sharia services significantly influences customer loyalty through customer satisfaction. (7) Indirectly, customer trust has a significant effect on customer loyalty through customer satisfaction

Keywords: *Sharia Service Quality, Customer Trust, Customer Satisfaction and Customer Loyalty*

