

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “ Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah di Cabang bank Syariah mandiri di wilayah Jakarta-Pusat . Rumusan masalah dalam Penelitian ini adalah (1) Bagaimana Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas nasabah, (2) Bagaimana tingkat Kepercayaan Nasabah, (3) Bagaimana tingkat Kepuasan Nasabah (4) Bagaimana tingkat Loyalitas Nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kinerja kepercayaan dan kepuasan yang dirasakan oleh Nasabah Bank Syariah Mandiri di kantor Cabang di wilayah Jakarta Pusat (5) untuk mengetahui Kepercayaan dan Kepuasan manakah yang harus diperbaiki agar dapat meningkatkan Kinerja kepercayaan dan kepuasan terhadap Loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri. Sampel Penelitian sebanyak 200 orang Nasabah dengan alat analisis menggunakan analisis Bivariat: Analisis Regresi Linier berganda ; dan Hipotesis menggunakan Uji F dan Uji t.

Hasil Penelitian ini menyimpulkan (1) Berdasarkan hasil Analisis Data , Nasabah Percaya dan Puas terhadap Kinerja layanan yang sudah diberikan, sedangkan untuk Loyalitas hasilnya masuk kategori Loyal tapi mendekati kurang Loyal terhadap Kinerja layanan yang sudah diberikan oleh Bank Syariah Mandiri di Cabang Cempaka Putih dan Cabang Kramat di wilayah Jakarta Pusat..(2) Hasil Uji t secara parsial, Kepercayaan berpengaruh positif terhadap Loyalitas, demikian juga dengan Kepuasan berpengaruh positif terhadap Loyalitas. Dengan meningkatkan Kepercayaan dan Kepuasan, Loyalitas ikut bertambah. (3) Hasil Uji F.Anova secara bersama sama Kepercayaan dan Kepuasan berpengaruh positif terhadap Loyalitas, Khusus Kepercayaan pengaruhnya sangat signifikan sedangkan Kepuasan tidak signifikan. Dari hasil Uji Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan bersama sama terhadap Loyalitas Nasabah hanya 22.2 %, sisanya dipengaruhi hal lain.

Saran-saran meliputi (1) Dari hasil Penelitian secara umum, Nasabah Percaya kepada Bank Syariah Mandiri Cabang Cempaka Putih dan Cabang Kramat Raya di wilayah Jakarta Pusat, untuk itu Penulis menyarankan agar Kinerja yang sudah ada dipertahankan. (2) Dari hasil Penelitian secara umum, Nasabah Puas kepada Bank Syariah Mandiri Cabang Cempaka Putih dan Cabang Kramat Raya di wilayah Jakarta Pusat. Penulis menyarankan ke pihak Manajemen agar Kinerja yang sudah ada dipertahankan dan untuk meningkatkan Loyalitas keluhan nasabah mengenai kurangnya lahan parkir, agar Area Parkir diperluas untuk Nasabah. (3) Tingkat Loyalitas secara umum mendekati ambang kurang Loyal, penulis menyarankan agar pihak manajemen perlu meningkatkan Kinerja Karyawan dalam menangani keluhan dari Nasabah