

ABSTRAK

Indah Puspita Ningsih Iskandar, 2024. *“Pengaruh Reputasi Bank dan Layanan Digital terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Palopo”*. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Muh. Ginanjar, S.E., M.M.

Skripsi ini membahas tentang pengaruh reputasi bank dan layanan digital terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Palopo. Adapun penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh reputasi bank dan layanan digital terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Palopo. Dan adapun rumusan masalah penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah pengaruh reputasi bank dan layanan digital berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Palopo.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan penelitian analisis data. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, selanjutnya teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi dan kuesioner. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh nasabah BSI KCP Ratulangi Palopo yang berjumlah 23.818 nasabah dan sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Data penelitian ini diolah dengan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa variabel reputasi bank (X1) berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah (Y), variabel layanan digital (X2) berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah (Y), serta variabel reputasi bank (X1) dan layanan digital (X2) berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah (Y). Adapun kemampuan reputasi bank (X1) dan layanan digital (X2) dalam menjelaskan perubahan pada loyalitas nasabah (Y) yaitu sebesar 73,1%. Adapun 26,9% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian.

Kata Kunci: Layanan Digital, Loyalitas Nasabah, Reputasi Bank.