

ABSTRAK

Ropi Marlina. Pengaruh Kepuasan Nasabah dan Syariah Compliance Terhadap Loyalitas Nasabah di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu (KCP) Geger Kalong Bandung.

Berdirinya Bank Syariah dan Lembaga Keuangan Syariah sesungguhnya merupakan usaha untuk menerapkan Syariat Islam secara bertahap dan parsial dengan maksud mengatasi kelemahan umat ini dalam bidang ekonomi dan kesejahteraannya. Keberadaan Bank Syariah diharapkan mampu mewujudkan sistem perbankan yang kompetitif, efisien, dan memenuhi prinsip kehati-hatian serta mampu mendukung sektor riil secara nyata melalui kegiatan pembiayaan berbasis bagi hasil dan transaksi riil dalam kerangka keadilan, tolong menolong dan menuju kebaikan guna mencapai kemaslahatan masyarakat. Seiring dengan pertumbuhan perbankan syariah yang sangat pesat ternyata masih menyisakan permasalahan. Permasalahan muncul ketika perkembangan market Share Bank Syariah di Indonesia belum memberikan hasil yang signifikan yakni masih di bawah 5% yaitu hanya sebesar 4.8%, padahal mayoritas dari masyarakat Indonesia adalah muslim. Berdasarkan hal itu, dengan mengacu terhadap beberapa teori dan penelitian-penelitian sebelumnya ditemukan terdapat beberapa faktor yang menyebabkan nasabah loyal terhadap bank syariah. Salah satu yang menjadi faktor penyebab nasabah loyal terhadap bank syariah yaitu kepuasan nasabah dan syariah compliance yang diberikan oleh bank.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah Kepuasan Nasabah dan Syariah Compliance berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu (KCP) Geger Kalong Bandung.

Pada penelitian ini yang menjadi objek adalah nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu (KCP) Geger Kalong Bandung.

. Adapun metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif melalui pendekatan kuantitatif dengan teknis analisis data menggunakan regresi berganda serta menggunakan alat analisis *Econometric Views* (EViews) 7.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa Kepuasan Nasabah dan Syariah Compliance berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah. Dilihat dari analisis regresinya menyatakan bahwa Kepuasan Nasabah *berpengaruh positif dan cukup signifikan* dengan nilai 21,7736% dan Syariah Compliance *berpengaruh positif dan cukup signifikan* dengan nilai 14,1036%. Sedangkan secara simultan berpengaruh sebesar 27,96984% terhadap Loyalitas Nasabah di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu (KCP) Geger Kalong Bandung.