

# **ANALISA PENGARUH KEPERCAYAAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT BANK SYARIAH INDONESIA KCP. SURABAYA MANUKAN**

Nama : Nazwa Hurryah Rachma Susanto  
NIM : 1032010007  
Dosen Pembimbing : Ahmad Dahlan Malik, B.A.(Hons)., M.Ec., CFP®

## **ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengenali faktor-faktor yang berperan dalam meningkatkan kesetiaan nasabah di PT Bank Syariah Indonesia KCP. Surabaya Manukan dengan fokus pada pengujian tingkat kepercayaan dan kualitas layanan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisis data menggunakan PLS (*Partial Least Square*) melalui perangkat lunak *SmartPLS* 4.0. Data primer diperoleh melalui distribusi kuesioner kepada 100 responden nasabah PT Bank Syariah Indonesia KCP. Surabaya Manukan, menggunakan metode *non-probability sampling*. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa nilai *P Values* untuk variabel kepercayaan adalah 0,001, sedangkan nilai *P Values* untuk variabel kualitas layanan adalah 0,002. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan dan kualitas layanan memiliki dampak yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan di PT Bank Syariah Indonesia KCP. Surabaya Manukan.

**Kata Kunci : Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Nasabah, PT Bank Syariah Indonesia KCP. Surabaya Manukan**

***ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF TRUST AND SERVICE  
QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY AT PT BANK SYARIAH  
INDONESIA KCP. SURABAYA MANUKAN***

Name : Nazwa Hurryah Rachma Susanto  
Student Identity Number : 1032010007  
Supervisor : Ahmad Dahlan Malik, B.A.(Hons)., M.Ec., CFP®

***ABSTRACT***

*This research aims to identify factors that contribute to customer loyalty at PT Bank Syariah Indonesia KCP. Surabaya Manukan with a focus on testing trust and service quality. The research method used is quantitative research using data analysis using PLS (Partial Least Square) via SmartPLS 4.0 software. Primary data was obtained by distributing questionnaires to 100 respondents who were customers of PT Bank Syariah Indonesia KCP. Manukan Surabaya, using a non-probability sampling method. Based on the hypothesis testing that was processed, the P value of the trust variable was obtained at 0.001, while the P value for the service quality variable was 0.002. Thus, the variables of trust and service quality are stated to have a significant influence on customer loyalty at PT Bank Syariah Indonesia KCP. Manukan Surabaya.*

***Keywords : Trust, Service Quality, Customer Loyalty, PT Bank Syariah Indonesia KCP. Surabaya Manukan***