

## ABSTRAK

### **PENGARUH KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS PRODUK TABUNGAN BSM DENGAN AKAD *MUDHARABAH MUTLAQAH* PADA BANK SYARIAH MANDIRI CABANG SUBANG** **NISA KUDSIYAH**

---

*Keyword:* Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah

Loyalitas konsumen merupakan manifestasi dan kelanjutan dari kepuasan konsumen dalam menggunakan fasilitas maupun jasa pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan, serta untuk tetap menjadi konsumen dari perusahaan tersebut. Salah satu faktor yang menyebabkan konsumen menjadi loyal adalah kepuasan pelanggan. Menurunnya jumlah nasabah yang bertransaksi dapat dilihat dari nasabah yang hanya sekedar membuka rekening tanpa melakukan transaksi secara rutin atau berulang-ulang. Kondisi tersebut menunjukkan kurangnya loyalitas nasabah terhadap Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Subang.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui kepuasan nasabah produk tabungan BSM dengan akad *mudharabah mutlaqah* di BSM cabang Subang, loyalitas produk tabungan BSM dengan akad *mudharabah mutlaqah* di BSM cabang Subang, dan pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas produk tabungan BSM dengan akad *mudharabah mutlaqah* di BSM cabang Subang.

Metode penelitian yang digunakan adalah verifikatif analisis. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data dilakukan dengan metode kuantitatif dan untuk mencari pengaruh variabel independen dan dependen menggunakan metode analisis koefisien korelasi, koefisien determinasi dan hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan nasabah atas produk tabungan BSM dengan akad *mudharabah Mutlaqah* di BSM cabang Subang termasuk dalam kategori puas dan loyalitas nasabahnya termasuk kategori tinggi. Berdasarkan hasil penelitian di atas terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kepuasan nasabah dengan loyalitas nasabah sebesar 38,8%. Artinya, kepuasan nasabah atas produk tabungan BSM dengan akad *mudharabah Mutlaqah* di Bank Syariah Mandiri Cabang Subang berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah sebesar 38,8%. Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji-t. Setelah dilakukan uji t, maka dihasilkan untuk t hitungnya sebesar 7,517 lebih besar dari t tabel 1,980. Maka kriteria t hitung  $>$  t tabel ( $7,517 > 1,980$ ), maka menunjukkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang berarti terdapat pengaruh kepuasan nasabah atas produk tabungan BSM dengan akad *mudharabah Mutlaqah* terhadap loyalitas nasabah di Bank Syariah Mandiri Cabang Subang.