

ABSTRAK

Nadya Ba'ayesh, NIM : 7172210012. "Pengaruh Sistem Bagi Hasil, Fasilitas dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Mudharabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Setia Budi Medan".

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Sistem Bagi Hasil, Fasilitas dan Citra Bank terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Mudharabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Setia Budi Medan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan Teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 98 orang yang merupakan nasabah tabungan mudharabah BSI KCP Setia Budi Medan. Teknik pengambilan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner yang pengukurannya dengan skala *likert* dan diolah secara statistic menggunakan analisis regresi linear berganda dan pengujian hipotesis dengan uji t, uji F dan koefisien determinasi (R^2) yang sebelumnya data telah diuji menggunakan uji validitas, uji reabilitas dan uji asumsi klasik. Pengolahan data menggunakan program *SPSS for windows 22.0*.

Secara parsial Sistem Bagi Hasil, Fasilitas dan Citra Bank berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah tabungan mudharabah BSI KCP Setia Budi Medan. Kemudian hasil penelitian juga menunjukkan bahwa variable pengaruh Sistem Bagi Hasil, Fasilitas dan Citra Bank secara simultan berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah. Hal ini terlihat dari nilai $F_{hitung} > F_{tabel} = 88,412 > 2,70$ dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Uji koefisien determinasi menunjukkan nilai sebesar 0,738 yang berarti bahwa Sistem Bagi Hasil, Fasilitas dan Citra Bank berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah sebesar 73% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variable lain diluar penelitian ini.

Kata Kunci : Sistem Bagi Hasil, Fasilitas, Citra Bank, Loyalitas Nasabah.

ABSTRACT

Nadya Ba'ayesh, NIM : 7172210012. "The Effect of Profit Sharing System, Facilities and Bank Image on Customer Loyalty of Mudharabah Savings Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Setia Budi Medan".

This study aims to determine the effect of Profit Sharing System, Facilities and Bank Image on Customer Loyalty of Mudharabah Savings Indonesian Syariah Bank (BSI) KCP Setia Budi Medan. This study uses quantitative methods with sampling technique using non-probability sampling, with a total sample of 98 people who are mudharabah savings customers at KCP Setia Budi Medan. The data collection technique in this study was carried out by distributing questionnaires whose measurements were using a Likert scale and statistically processed using multiple linear regression analysis and hypothesis testing with t-test, F-test and coefficient of determination (R²). reliability and classical assumption test. Data processing using SPSS for windows 22.0 program.

Partially the Profit Sharing System, Facilities and Bank Image has a positive and significant effect on Customer Loyalty of Mudharabah Savings BSI KCP Setia Budi Medan. And Then on the results too of the study, it shows that the variables of influence of Profit Sharing System, Facilities and Bank Image simultaneously affect Customer Loyalty. This can be seen from the value of $F_{count} > F_{table} = 88.412 > 2.70$ with a significant value of $0.000 < 0.05$. The coefficient of determination test shows a value of 0.738 which means that the Profit Sharing System, Facilities and Bank Image have an effect on Customer Loyalty by 73% while the rest is influenced by other variables outside of this study.

Keywords: Profit Sharing System, Facilities, Bank Image, Customer Loyalty.