

ABSTRAK

PENGARUH PENGETAHUAN, RELIGIUSITAS, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK SUMSEL BABEL SYARIAH KCP UIN RADEN FATAH PALEMBANG

RISKA NUARI

1920603089

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis atau mengetahui bagaimana pengaruh Pengetahuan, Religiusitas dan Kualitas pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KCP Uin Raden Fatah Palembang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan menggunakan data primer dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden. Selanjutnya dilakukan analisis dengan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linear Berganda dan Pengujian Hipotesis menggunakan Uji T dan Uji F. Diolah menggunakan program *SPSS Versi 26*.

Hasil penelitian menunjukkan variabel pengetahuan (X1) $t_{hitung} > t_{tabel}$ (2.101>1.988) yang artinya berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah. Variabel Religiusitas (X2) $t_{hitung} > t_{tabel}$ (3.202>1.988) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah. Variabel Kualitas Pelayanan (X3) $t_{hitung} > t_{tabel}$ (6.192>1.988) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah. Sehingga didapat bahwa seluruh variabel Pengetahuan (X1), Religiusitas (X2), dan Kualitas Pelayanan (X3), secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Sumsel Babel Syariah Uin Raden Fatah Palembang.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Loyalitas Nasabah, Pengetahuan, Religiusitas

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF KNOWLEDGE, RELIGIUSITY, AND QUALITY OF SERVICE ON CUSTOMER LOYALTY AT BANK SUMSEL BABEL SYARIAH KCP UIN RADEN FATAH PALEMBANG

RISKA NUARI

1920603089

This study aims to analyze or find out how the influence of Knowledge, Religiosity and Service Quality on Customer Loyalty of Bank Sumsel Babel Syariah KCP Uin Raden Fatah Palembang. This study uses quantitative methods and uses primary data by distributing questionnaires to 100 respondents. Furthermore, analysis was carried out with the validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression analysis and hypothesis testing using the T test and F test. Processed using the SPSS Version 26 program. The results showed that the knowledge variable (X1) $t_{count} > t_{table}$ (2.101 > 1.988) which means it has a positive and significant effect on customer loyalty. Religiosity variable (X2) $t_{count} > t_{table}$ (3.202 > 1.988) has a positive and significant effect on customer loyalty. Service Quality Variable (X3) $t_{count} > t_{table}$ (6.192 > 1.988) has a positive and significant effect on Customer Loyalty. So it was found that all the variables Knowledge (X1), Religiosity (X2), and Service Quality (X3), simultaneously had a positive and significant effect on Customer Loyalty at Bank Sumsel Babel Syariah Uin Raden Fatah Palembang.

Keywords : *Knowledge, Loyalty Customer, Religiosity, Service Quality*