

## ABSTRAK

### **PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN *RELATIONSHIP QUALITY* TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK PANIN DUBAI SYARIAH KC PALEMBANG**

Oleh :

**Kinanti Oktavia**

[Kinantioktavia1313@gmail.com](mailto:Kinantioktavia1313@gmail.com)

Penelitian dalam skripsi ini dilatarbelakangi oleh pentingnya perusahaan yang bergerak dibidang jasa perbankan, di mana produk, pelayanan, dan kualitas hubungan yang baik memegang peran utama dalam memberikan kepuasan kepada para nasabahnya. Sebuah perusahaan atau lembaga keuangan syariah khususnya Bank Panin Dubai Syariah yang memiliki kualitas produk, kualitas pelayanan, dan *relationship quality* yang baik maka akan terciptanya suatu loyalitas nasabah, sehingga dapat mempengaruhi keberhasilan dan keberadaan Bank Syariah.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sumber data yang digunakan adalah data primer, jumlah populasi yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 2.856 responden. Teknik pengambilan data menggunakan kuesioner, teknik pengambilan sampel menggunakan dengan ketentuan 10%, skala pengukuran yang digunakan yaitu skala likert. Metode analisis dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas), uji regresi linear berganda, uji hipotesis (uji t, uji f) dan uji koefisien determinasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, (2) Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, (3) *Relationship quality* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, (4) Secara simultan (bersama-sama) antara kualitas pelayanan, kualitas produk dan *relationship quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Panin Dubai Syariah KC Palembang.

**Kata Kunci:** Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Relationship Quality, dan Loyalitas Nasabah.

**ABSTRACT****PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN  
*RELATIONSHIP QUALITY* TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA  
BANK PANIN DUBAI SYARIAH KC PALEMBANG****Oleh :****Kinanti Oktavia**[Kinantioktavia1313@gmail.com](mailto:Kinantioktavia1313@gmail.com)

The research in this thesis is motivated by the importance of companies operating in the banking services sector, where products, services and good quality relationships play a major role in providing satisfaction to their customers. A sharia financial company or institution, especially Panin Dubai Syariah Bank, which has good product quality, service quality and relationship quality will create customer loyalty, which can influence the success and existence of the Sharia Bank.

This study uses a quantitative approach. The data source used is primary data, the number of population used in this research was 2,856 respondents. The data collection technique uses a questionnaire, the sampling technique uses a 10% requirement, the measurement scale used is the Likert scale. The analytical methods in this research are validity test, reliability test, classic assumption test (normality test, multicollinearity test and heteroscedasticity test), multiple linear regression test, hypothesis test (t test, f test) and coefficient of determination test.

The results of this research show that: (1) Service quality has a negative and significant effect on customer loyalty, (2) Product quality has a positive and significant effect on customer loyalty, (3) Relationship quality has a negative and significant effect on customer loyalty, (4) Simultaneously (together) service quality, product quality and relationship quality have a positive and significant effect on customer loyalty at Bank Panin Dubai Syariah KC Palembang.

**Keywords:** Product Quality, Service Quality, Relationship Quality, and Customer Loyalty.