

ABSTRAK

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN LAYANAN *FRONTLINER* TERHADAP LOYALITAS NASABAH TABUNGAN BANK SYARIAH MANDIRI DI TULANG BAWANG

**Oleh :
AHMAD MUZAKKIR**

Bank syariah sebagaimana diatur dalam Undang-undang No. 10 tahun 1998, adalah Bank Umum yang kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Bank Syariah Mandiri yang melayani masyarakat Tulang Bawang sejak tahun 2010 harus bersaing secara langsung dengan Bank Syariah yang telah membuka Cabang di Tulang Bawang, Bank Umum konvensional, Lembaga Leasing, serta Koperasi dan BMT yang juga melayani kebutuhan jasa keuangan. Maka permasalahan yang dapat dikemukakan adalah : “Apakah Kualitas produk dan layanan *frontliner* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah tabungan Bank syariah Mandiri Tulang Bawang ?”.

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan Front Liner dan kualitas produk terhadap loyalitas nasabah tabungan pada Bank Syariah Mandiri Tulang Bawang.

Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Bahwa kualitas Pelayanan *Fronliner* dan kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas asabah Tabungan di Bank Syariah Mandiri Tulang Bawang.

Data yang diperoleh Statistik Perbankan Indonesia yang diterbitkan Bank Indonesia, Laporan Tahunan Bank Syariah Mandiri tahun 2014, serta kuesioner kepada 100 nasabah Tabungan Bank Syariah Mandiri pada bulan juli dan Agustus 2014. Teknik analisa yang dipakai dalam penelitian ini adalah Regresi linier berganda untuk memperoleh gambaran yang menyeluruh mengenai hubungan antar variable yang diuji. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara statistik variabel reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah tabungan Bank Syariah Mandiri. Hasil penelitian ini diharapkan bahwa variabel Kualitas Produk dapat dijadikan acuan dan pedoman oleh manajemen perusahaan dalam pengelolaan operasional perusahaan.

Kata Kunci : Bank Syariah, produk, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik, loyalitas