ABSTRAK

Judul :Pengaruh *Shariah Compliance* (Kepatuhan Shariah) dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. BPRS Lantabur Tebuireng Cab. Mojokerto

Penulis : Yustina Prita Andini

NIM : F14214168

Pembimbing : Dr. Ach. Ali Arifin, M

Kata Kunci : *Shariah Compliance,* pelayanan, loyalitas, PLS (*partial least square*).

Salah satu pilar penting dalam pengembangan lembaga keuangan shari'ah adalah *shari'ah compliance.* Pilar inilah yang menjadi pembeda utama antara lembaga keuangan shari'ah dengan lembaga keuangan konvensional. Tidak hanya hal tersebut, bank shari'ah harus sadar akan pentingnya pelayanan dalam produk dan layanan yang berkualitas tinggi dan kualitas layanan dalam bank shari'ah menjadi penting karena hubungannya dengan biaya, keuntungan, kepuasan konsumen, ingatan konsumen, serta kata-kata positif dari konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Shari'ah Compliance* (Kepatuhan Shari'ah) terhadap Loyalitas nasabah,. mengetahui pengaruh Pelayanan terhadap Loyalitas nasabah, mengetahui indikator yang paling berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Dengan jumlah responden 89 namun hanya 74 yang bisa dimasukkan ke dalam analisis. Metode analisis yang digunakan adalah dengan pendekatan SEM (sequal Equation Modelling) dengan bantuan program PLS (partial least square) versi smartPLS3. Kuesioner dalam penelitian ini termasuk kedalam kuesioner tertutup dengan skala likert (sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, sangat tidak setuju)

Hasil penelitian didapat hubungan antara Shariah Compliance dengan Loyalitas adalah signifikan dengan T-statistik sebesar 2,920 (> 1,96). Nilai *original sample estimate*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

adalah positif yaitu sebesar 0,182 atau 18,2% . Dengan demikian hipotesis H1 dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa ’Shariah Compliance berpengaruh terhadap Loyalitas diterima. Hubungan antara Pelayanan dengan Loyalitas adalah signifikan dengan T-statistik sebesar 9,726 (> 1,96). Nilai *original sample estimate* adalah positif yaitu sebesar 0,741 atau 74,1%. Dengan demikian hipotesis H2 dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas diterima. Pada Loading Factor dapat disimpulkan bahwa paling berpengaruh terhadap loyalitas adalah PL3 dan PL6, sedangkan SC3 memiliki pengaruh kecil terhadap loyalitas.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ABSTRACT

Title :Effect of Shariah Compliance (Shariah Compliance) and Service to Loyalty Customer at PT BPRS Lantabur Tebuireng Branches Mojokerto
Author : Yustina Prita andini
NIM : F14214168
Lecture : Dr. Ach. Ali Arifin, MM
Keywords : Shariah Compliance, service, loyalty, PLS (partial least square).

One important pillar in the development of financial institutions shari'ah is shari'ah compliance. Pilar which is the main differentiator between financial institutions shari'ah by conventional financial institutions. Not only this, the bank shari'ah should be aware of the importance of service in the products and services of high quality and the quality of service in the shari'ah bank became important because of its relationship with the cost, profit, customer satisfaction, customer retention, and positive words of consumer.

This study aims to determine the effect of Shari'ah Compliance (Compliance with Shari'ah) against Customer loyalty ,. Service to determine the effect of customer loyalty, know the indicators that most influence on customer loyalty. With the number of respondents 89 but only 74 could be included in the analysis. The analytical method used is to approach SEM (sequal Equation Modeling) program of PLS (partial least square) smartPLS3 version. The questionnaire in this study included into the enclosed questionnaire with Likert scale (strongly agree, agree, neutral, disagree, strongly disagree)

The result is the relationship between the Shariah Compliance with Loyalty is significant with the T-statistic of 2.920 (> 1.96). The original value estimate is a positive sample that is equal to

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

0.182 or 18.2%. Thus the hypothesis H1 in this study which states that 'Shariah Compliance affect the loyalty received. The relationship between the Service Loyalty is significant with the T-statistic of 9.726 (> 1.96). The original value estimate is a positive sample that is equal to 0.741 or 74.1%. Thus the hypothesis H2 in this study that states that the effect on Loyalty Services acceptable. At the Loading Factor can be concluded that the most influence on loyalty is PL3 and PL6, whereas SC3 has little influence on loyalty.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id