

Pengaruh Kualitas Pelayanan Berbasis Syariah Terhadap Loyalitas  
Nasabah Dan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening  
(Studi Bank Muamalat Cab. Malang)

Oleh:  
Sulastri  
K.2013.5.32435  
STIE Malangkuçeçwara  
[sulastriraharjo@gmail.com](mailto:sulastriraharjo@gmail.com)

**Abstraksi**

Dunia perbankan memiliki keterkaitan yang sangat erat terhadap konsumennya, karena hubungan antara perbankan dan nasabah merupakan satu kesatuan. Dengan kata lain kedua komponen tersebut saling membutuhkan. Oleh sebab itu, bank harus dapat memberikan pelayanan terbaik kepada para nasabahnya sehingga terjalin hubungan baik diantara kedua belah pihak. Bank Muammalat adalah penyedia layanan jasa keuangan yang hadir ditengah-tengah Bank Konvensional yang menawarkan sistem perbankan alternatif bagi masyarakat yang membutuhkan atau ingin memperoleh layanan jasa perbankan tanpa harus melanggar larangan riba. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas dan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening di Bank Muammalat Cabang Malang. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 96 responden yang diambil melalui teknik *purposive sampling*. Analisis jalur merupakan metode analisis yang dipergunakan dalam penelitian ini. Analisis jalur berguna untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung yang terjadi antar variabel. Hasil dari penelitian ini menunjukkan kualitas layanan memiliki pengaruh secara langsung dan tidak langsung melalui kepuasan terhadap loyalitas.

**Kata kunci:** KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN KONSUMEN, LOYALITAS KONSUMEN

MCE