

ABSTRAKSI

Era globalisasi saat ini memberikan dampak yang luas terhadap pertumbuhan dunia perbankan syariah di Indonesia. Kualitas sumber daya manusia di Bank Muamalat merupakan aspek yang sangat penting untuk diperhatikan. Hal ini dikarenakan karakteristik nilai Islam yang ada di Bank Muamalat sebagai keunggulan di bandingkan dengan Bank Syariah yang lain. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepercayaan dan kepuasan kepada nasabah. Bank Muamalat merupakan Bank Syariah pertama di Indonesia yang tidak diragukan lagi keabsahannya dan merupakan institusi ekonomi pertama yang menerapkan sistem Syariah di Indonesia . Nilai Islam yang ada dipenelitian ini yaitu nilai kejujuran, nilai kesetaraan, nilai keadilan dan nilai kebenaran. Tujuan dari penelitian ini yakni untuk mengetahui pengaruh kualitas karakteristik nilai islam terhadap loyalitas nasabah melalui kepercayaan dan kepuasan nasabah di Bank Muamalat. Penelitian ini berjenis kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada nasabah Bank Muamalat sebanyak 100 kuesioner, namun yang berhasil dioalah sebanyak 75 kuesioner. Teknik analisis data menggunakan pendekatan *Partial Least Square* (PLS).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas karakteristik nilai islam tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan nilai *t-statistik* sebesar 0,983367 nilai tersebut dibawah *t-tabel* 1,9944. Disisi lain jika diuji secara bersama-sama melalui 2 intervening pengaruh kualitas karakteristik nilai islam berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah melalui kepercayaan dengan nilai *t-statistik* 3,62637 > *t-tabel* 1,9944. Kedua pengaruh kualitas karakteristik nilai islam berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah jika melalui kepuasan nasabah dengan nilai *t-statistik* 3,676577 > *t-tabel* 1,9944.

Kata kunci : “karakteristik nilai islam”, “kepercayaan”, “kepuasan”, ”loyalitas”

