

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kesesuaian prinsip syariah dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan sebagai variabel intervening (variabel antara) pada Bank BPD DIY Syariah. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sampel secara purposive sampling dan convenience sampling. Data dikumpulkan dengan kuisioner model skala Likert. Data dianalisis secara uji t, uji F, koefisien determinasi dan regresi berganda dengan intervening. Hasilnya, kepuasan nasabah tidak memediasi hubungan antara kesesuaian prinsip syariah terhadap loyalitas nasabah. Kepuasan nasabah memediasi hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah. Hasil uji hipotesis menunjukkan : (1) kesesuaian prinsip syariah berpengaruh langsung namun tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. (2) kualitas pelayanan secara langsung berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. (3) kesesuaian prinsip syariah berpengaruh langsung dan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah. (4) kualitas pelayanan berpengaruh langsung dan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah. (5) kepuasan nasabah berpengaruh langsung dan tidak signifikan terhadap loyalitas.

Keywords: kesesuaian prinsip syariah, kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, loyalitas