

ABSTRAK

Pertumbuhan lembaga atau industri keuangan Syariah di Indonesia yang cukup signifikan membuat lembaga-lembaga keuangan Syariah tentunya harus memiliki strategi yang baik untuk menjalankan usaha perbankan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kepuasan nasabah sebagai variabel pemediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah. Objek dari penelitian ini adalah lima Bank Syariah di Indonesia berdasarkan indeks loyalitas penabung. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan di distribusikan untuk pengguna lima Bank Syariah di Indonesia dengan sampel di Daerah Istimewa Yogyakarta. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif sedangkan data yang digunakan adalah data primer, yang diambil dari nasabah lima Bank Syariah di Indonesia yakni Bank Muammalat, Bank Syariah Mandiri, CIMB Niaga Syariah, BCA Syariah dan Bank Mega Syariah yang telah menggunakan Bank Syariah selama 2 tahun. Responden yang dilibatkan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Alat analisis yang digunakan adalah PLS dengan software smartPLS 3.0 Hasil penelitian membuktikan bahwa ada pengaruh antara kualitas layanan dengan loyalitas nasabah melalui variabel pemediasi, penelitian ini menghasilkan *full mediation* atau pengaruh mediasi sempurna, dikarenakan kualitas layanan tidak mampu mempengaruhi secara signifikan loyalitas nasabah tanpa melalui kepuasan nasabah. .

Kata Kunci : *Loyalitas Nasabah, Compliance, Bank Syariah*

ABSTRACT

The increase of Islāmic finance institutions or industry in Indonesia is suffice significant to make Islāmic financial institutions would have a good strategy for running a banking business. This study aims to understand how customer satisfaction as mediating variable influence service quality on customer loyalty. The research object is five Islāmic Bank in Indonesia based loyalty index savers. Data were collected through questionnaires and distributed by depositor at Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) loyalty index. The method used in this research is quantitative method while the data used is primary data, taken at five Islāmic Bank in Indonesia, specifically Bank Muammalat, Bank Syariah Mandiri, CIMB Niaga Syariah, BCA Syariah and Bank Mega Syariah who have used the Islamic Bank for two years. In this research involve 100 respondents. The analysis tool used is 3.0 smart PLS analysis with Outer models method to see the validity and reliability and to see the relationship between the variables this research use structural testing or inner models. This research proves that there is influence between service quality and customer loyalty through mediating variable, and this study generates a full mediation or the effect of perfect mediation. It's because the quality of service was unable to significantly affect customer loyalty without going through the customer satisfaction.

Key words: *Customer loyalty, compliance, Islamic Banking*

