

PENGARUH KEAMANAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS NASABAH

Muhammad Zaidi*, Nova Sabrina*

*Politeknik Batam

Program Studi Manajemen Bisnis

Jalan Parkway, Batam Center, Batam 2946, Indonesia

Email: muhammadzaidi082001@gmail.com

*Politeknik Batam

Program Studi Manajemen Bisnis

Jalan Parkway, Batam Center, Batam 2946, Indonesia

Email: nova@polibatam.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas Keamanan, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah. Untuk mendapatkan sampel yang mewakili penelitian ini dilakukan dengan metode *convenience sampling* dengan jumlah responden sebanyak 15 orang yang merupakan para pegawai serta nasabah Bank Syariah Indonesia itu sendiri. Pengumpulan data primer diperoleh melalui proses observasi dan wawancara dengan mengajukan beberapa pertanyaan secara langsung terhadap informan. Data dianalisis dengan dibagi menjadi pemilihan dan penyederhanaan, Triangulasi, analisis, dan penarikan kesimpulan data. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwasannya kepuasan nasabah terhadap keamanan, kualitas produk dan kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia.

Kata Kunci: Pengaruh kualitas keamanan, kualitas pelayanan, kualitas produk terhadap loyalitas nasabah.

Abstrack

This research aims to determine and analyze the influence of security quality, service quality and product quality on customer loyalty. To obtain a representative sample, this research was carried out using a convenience sampling method with a total of 15 respondents who were employees and customers of Bank Syariah Indonesia itself. Primary data was collected through the process of observation and interviews by asking several questions directly to the informants. Data was analyzed by dividing it into selection and simplification, triangulation, analysis and drawing conclusions. The results of this research show that customer satisfaction with security, product quality and service quality greatly influences customer loyalty to Bank Syariah Indonesia.

Keywords: The influence of security quality, service quality, product quality on customer loyalty.

1. Pendahuluan

Perkembangan perbankan Syariah di Indonesia sudah mulai mengalami perkembangan yang amat pesat. Industri perbankan Syariah telah memasuki babak baru yang dimana pada awalnya hanya sekedar memperkenalkan solusi alternative untuk perbankan Syariah kini mulai menempatkan diri untuk dapat menjadi solusi utama dalam ekonomi perbankan di Indonesia.

Akselerasinya, Otoritas jasa keuangan (OJK) menyatakan bahwa hingga Juni 2016, Perbankan syariah telah memiliki aset sebesar Rp.306,23 triliun dan terdiri kurang lebih 12 bank umum Syariah di Indonesia. Aset perbankan Syariah mencatatkan peningkatan berturut-turut sebesar 11,97% yang menunjukkan prospek positif terhadap pertumbuhan perbankan Syariah di Indonesia. Terlepas dari itu semua, masih banyak yang menjadi perhatian pemerintah terkait perkembangan bank Syariah di Indonesia.

Keamanan merupakan suatu hal untuk menghindari munculnya permasalahan kebocoran data dan informasi lainnya pada suatu perbankan. Keamanan bertujuan sangat penting bagi perbankan dalam menyimpan dan mengolah data para nasabah dengan aman tanpa adanya kebocoran data dan informasi para nasabah. Maka dari itu perbankan harus memaksimalkan kinerja para karyawannya, dengan adanya keamanan yang sangat ketat maka data dan informasi nasabah akan aman.

Kualitas pelayanan menurut Dzikra (2020) menyatakan bahwa adalah suatu system yang strategis melibatkan seluruh satuan kerja atau satuan organisasi dari mulai pimpinan sampai pegawai sehingga memenuhi kebutuhan yang diharapkan oleh konsumen. Dalam hal ini bank harus mulai melakukan upaya yang lebih inovatif dan kreatif sehingga dapat memenuhi ekspektasi nasabah yang diperlukan. Dalam hal ini dapat berbentuk promosi, yang tidak menjebak nasabah, lokasi yang strategis dan terjangkau oleh seluruh kalangan nasabah serta meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik.

Kualitas produk juga menjadi perhatian yang serius terlebih kualitas produk sebagai kemampuan dari sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian, dan reparasi juga atribut produk lainnya Kotler & Amstrong (2018). Kualitas produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Untuk mencapai kualitas produk yang baik maka juga diperlukan standarisasi yang baik pula. Hal ini bermaksud sebagai tolak ukur guna memenuhi kualitas produk yang ingin dicapai.

Loyalitas nasabah menurut Purwaningsih & Huda (2018, hlm. 167-168) menyatakan bahwa secara harfiah, loyal berarti setia, atau loyalitas dapat

diartikan sebagai suatu kesetiaan. Dengan meningkatkan keamanan, kualitas pelayanan, dan kualitas produk, maka para nasabah perbankan akan terus loyalitas kepada perbankan yang telah memaksimalkan kinerjanya.

Tantangan yang menjadi focus utama pada Perbankan Syariah terutama Bank Syariah Indonesia yakni kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah terhadap perusahaan. Perasaan kualitas keamanan, kualitas pelayanan dan kualitas produk menuntut perusahaan harus lebih berfikir keras guna dapat menyediakan produk dan layanan yang berkualitas.

Bank Syariah Indonesia merupakan salah satu dari banyaknya bank Syariah yang terdapat di kota Batam. Berdasarkan data yang di peroleh pada tahun 2023 terdapat penurunan kepercayaan nasabah (47,6%) dan loyalitas nasabah (35,6%). Jelas hal ini sangat berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. sebagai bank Syariah terbesar di Indonesia. Dengan demikian dapat dirumuskan untuk masalah penelitian yakni Bagaimana meningkatkan loyalitas nasabah dengan menciptakan keamanan dan memberikan kualitas pelayanan, serta meningkatkan kualitas produk yang lebih efisien guna memberikan kepuasan pada nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Batam Batu Aji.

2. Metode

Kajian dalam penelitian ini adalah Pengaruh Kualitas Keamanan, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah. Dalam Penelitian ini, Penulis menggunakan metode kualitatif dengan cara penelitian *convenience sampling*.

Metode penelitian kualitatif diartikan sebagai cara ilmiah yang merupakan kegiatan penelitian yang didasarkan para rasional, empiris, dan sistematis yang berarti kegiatan penelitian dengan tujuan dan kegunaan tertentu untuk mendapatkan data (Sugiyono, 2019). Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat, yang diinginkan untuk meneliti pada kondisi ilmiah (eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen, teknik pengumpulan data dan di analisis yang bersifat kualitatif lebih menekankan pada makna (Sugiyono, 2018).

Pendekatan penelitian kualitatif yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini untuk mendeskripsikan pengaruh kualitas keamanan, kualitas pelayanan, dan kualitas produk terhadap loyalitas nasabah. Dengan harapan dapat meningkatkan mutu dan standarisasi layanan guna memberikan kepuasan terhadap nasabah.

Perolehan data kualitatif didapat melalui hasil pengamatan, observasi, dan wawancara secara langsung terhadap *key informan* yang memiliki data yang lebih akurat serta para nasabah sekitar. Peneliti melakukan berbagai cara guna memperdalam data salah satunya dengan menganalisis data dengan

memperdalam informasi yang diperoleh, dan mencari hubungan, serta membandingkan data yang diterima. Hasil perolehan data yang dianalisis disajikan dalam bentuk narasi.

Dengan memanfaatkan metode penelitian kualitatif ini diharapkan dapat menjawab permasalahan yang memerlukan pemahaman serta analisis menyeluruh mengenai aspek yang diteliti sehingga menghasilkan kesimpulan-kesimpulan yang dapat memberikan jawaban.

Metode yang dipakai dalam pengambilan sample dalam penelitian ini menggunakan *Non Probability sampling* dengan Teknik *Convenience Sampling*. Instrumen pertanyaan yang akan diajukan dalam penelitian ini merupakan dibuat oleh peneliti sendiri. Pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini bersifat terbuka (yang dimana responden bebas memberikan jawaban sesuai keinginan). Instrumen dalam penelitian ini terbagi dua yang pertama demografi terdiri dari usia, jenis kelamin, jabatan, dan pertanyaan berupa pengaruh kualitas keamanan, kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas nasabah pada bank Syariah Indonesia.

Teknik pengumpulan data salah satu aspek utama dalam melakukan penelitian, hal ini dikarena tujuan dalam penelitian itu sendiri yakni mendapatkan data dan mengolahnya. Pengumpulan data tidak lain dari suatu proses pengadaan data untuk keperluan peneliti. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah 1). Teknik Wawancara, 2). Teknik Observasi, 3). Dokumentasi.

Guna mendapatkan pengamatan permasalahan secara fokus dan menyeluruh, maka penulis membuat rambu-rambu tentang apa yang akan diamati,

- a). Pengaruh kualitas keamanan terhadap loyalitas nasabah,
- b). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah,
- c). Pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas nasabah.

Dalam penelitian ini observasi dilakukan oleh peneliti di kantor cabang Bank Syariah Indonesia KCP Batam Batu Aji.

Wawancara digunakan sebagai alat utama guna mendapatkan data yang dibutuhkan oleh peneliti untuk dikembangkan. Wawancara juga dapat menjadi pelengkap dari perolehan data dari hasil observasi yang dilakukan sebelumnya, akan tetapi juga bisa mendapatkan informasi yang lebih akurat dan efisien. Metode wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan tanya jawab secara langsung tanpa adanya penghalang dan tekanan. Wawancara dilakukan dengan narasumber langsung yang memiliki data akurat dan pengalaman yang Panjang. Wawancara ini dilakukan dengan petugas bank dan para nasabah yang berada dekat sekitar lokasi Bank Syariah Indonesia KCP Batam Batu Aji.

Teknik pengumpulan data yang lain juga selain observasi dan wawancara juga terdapat studi dokumen. Dokumen merupakan catatan atau gambar peristiwa yang sudah berlalu atau sedang terjadi. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang (Sugiyono, 2014:329).

Dalam penelitian ini dokument yang digunakan oleh peneliti berupa lembar wawancara dengan informan dan dokumentasi observasi di kantor cabang Bank Syariah Indonesia KCP Batam Batu Aji.

Analisis data dalam penelitian kualitatif sudah dilakukan sejak sebelum penulis terjun langsung kelapangan. Bahwa analisis telah mulai sejak merumuskan dan menjelaskan hasil penelitian, Nasution (1988) dalam Sugiyono (2014:336). Dalam penelitian kualitatif sendiri, analisis data berfokus pada proses lapangan di samping pengumpulan data yang berkelanjutan. Dalam penelitian kualitatif, data yang disajikan biasanya berupa uraian kata, bukan rangkaian angka. Maka dalam konteks kualitatif analisis data proses pencarian data, observasi dan dokumentasi akan Menyusun secara sistematis dan mengorganisasikan data kedalam kategori, penjabaran memilih dan mengkategorikan data untuk diintegrasikan ke dalam bentuk-bentuk pola , Menyusun bentuk pola, mengembangkan, dan menarik kesimpulan dengan cara yang mudah dipahami orang lain.

Kesimpulan yang diperoleh dalam metode penelitian kualitatif ini diharapkan dapat memberikan inovasi serta trobosan yang berbeda dari sebelumnya. Inovasi setrta trobosan tersebut disajikan dalam bentuk narasi serta deskripsi.

3. Hasil dan Pembahasan

Adapun beberapa mekanisme yang digunakan dilapangan dalam perolehan data seperti observasi dan wawancara peneliti memperoleh data mengenai pengaruh kualitas keamanan, kualitas pelayanan, dan kualitas produk terhadap loyalitas nasabah.

1. Deskripsi Data Kualitas Keamanan.

Keamanan menjadi factor penting dalam membentuk loyalitas nasabah. Nasabah merupakan salah satu penilai dalam kualitas suatu produk perbankan. Banyak sekali yang menjadi pertimbangan dan tolak ukur nasabah dalam menentukan kualitas suatu bank. Merasa puasnya suatu nasabah tergantung apa yang diperoleh oleh nasabah itu sendiri. Dengan demikian nasabah akan membentuk harapannya dalam menggunakan suatu produk perbankan. Dari data penelitian yang telah dilakukan terdapat beberapa indikator yang dijadikan ukuran dan dari hasil serta analisis yang telah selesai dilakukan. Berdasarkan hasil analisis dan observasi yang telah dilakukan,

Sebagian besar responden memberikan jawaban positif terhadap pengaruh kualitas keamanan terhadap loyalitas nasabah.

Sudah kurang lebih 2 tahun bank Syariah Indonesia didirikan, sudah banyak sekali inovasi dan metode keamanan yang diberlakukan oleh bank Syariah Indonesia guna menciptakan rasa percaya dan aman nasabah dalam melakukan transaksi terhadap bank Syariah Indonesia. Terlepas dari itu semua, bank Syariah Indonesia selalu berkomitmen terhadap nasabah dalam memberikan keamanan terhadap nasabah seperti memberikan keamanan data nasabah keamanan bertransaksi dikantor cabang bank Syariah Indonesia.

Dari hasil penelitian, nasabah memberikan tanggapan dan harapan terhadap keamanan terkhusus perangkat *Mobile Banking*, hal ini didasari oleh kurangnya pemahaman nasabah itu sendiri terhadap penggunaan mobil banking. Pada dasarnya hal ini sering terjadi pada nasabah yang berusia 40 tahun keatas, yang dimana minim terhadap informasi teknologi. Dengan begitu, permasalahan ini menjadi fokus penting dan harus diselesaikan oleh bank Syariah Indonesia. Hal ini dikarenakan dengan memberikan rasa aman terhadap nasabah akan membentuk munculnya rasa percaya dan kepuasan kepada nasabah itu sendiri.

Dengan demikian didapatkan hasil bahwasannya kualitas keamanan sangat berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hasil ini didukung dengan penelitian terdahulu yang pernah dilakukan pada tahun 2020 berjudul "Pengaruh Keamanan, Resiko dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile Banking" (SIP Muhammad Yusrizal). Menyatakan bahwasannya kemampuan bank dalam memberikan rasa aman terhadap nasabah dalam melakukan transaksi secara online maupun offline.

2. Deskripsi Data Kualitas Pelayanan.

Pelayanan menjadi salah satu unsur penting dalam meningkatkan loyalitas nasabah. Nasabah itu sendiri merupakan salah satu penilai dalam kualitas suatu produk perbankan. Banyak sekali yang menjadi pertimbangan dan tolak ukur nasabah dalam menentukan kualitas suatu bank. Merasa puasnya suatu nasabah tergantung apa yang diperoleh oleh nasabah itu sendiri. Bank Syariah Indonesia tergolong kedalam bank yang masih baru dalam dunia perbankan, sehingga dibutuhkan waktu untuk nasabah loyal kepada layanan yang diberikan bank syariah Indonesia. Hal ini juga dipengaruhi oleh keberagaman etnis, agama dan budaya yang berada di Indonesia, dengan menggunakan standar layanan Syariah, jelas ini akan sedikit menghambat untuk bank Syariah Indonesia menggapai seluruh lapisan masyarakat guna memberikan layanan terbaik dan dapat dinikmati oleh seluruh masyarakat.

Selama lebih 2 tahun sejak awal bank Syariah Indonesia dibangun, sudah banyak sekali inovasi yang dilakukan oleh bank Syariah Indonesia akan tetapi tetap mengutamakan pelayanan dengan Syariah Islam. Nasabah selalu dimanjakan dengan Bahasa yang sopan dan doa yang disampaikan oleh pegawai setelah melakukan transaksi. Bank Syariah Indonesia juga memberikan pelayanan di hari weekend dengan membuka Sebagian cabang, hal ini diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada nasabah terkhusus nasabah institusi. Terlepas dari itu semua, bank syariah Indonesia selalu berkomitmen meningkatkan seluruh aspek pelayanan seiring dengan berkembangnya waktu.

Dengan demikian nasabah akan membentuk harapannya dalam menggunakan suatu produk perbankan. Dari data penelitian yang telah dilakukan terdapat beberapa indikator yang dijadikan tolak ukur dan dari hasil serta analisis yang telah selesai dilakukan. Berdasarkan hasil analisis dan observasi yang telah dilakukan, Sebagian besar responden memberikan jawaban positif terhadap pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini dikarenakan dengan memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabah akan membentuk munculnya rasa kepuasan terhadap nasabah itu sendiri.

Dengan demikian didapatkan hasil bahwasannya kualitas pelayanan sangat berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hasil ini didukung dengan penelitian terdahulu yang pernah dilakukan pada tahun 2019 berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada BMT Kampoeng Syariah" (Taufiq Risal). Menyatakan bahwasannya berdasarkan penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

3. Deskripsi Data Kualitas Produk.

Kualitas Produk menjadi salah satu unsur penting dalam meningkatkan loyalitas nasabah. Nasabah itu sendiri merupakan salah satu penilai dalam kualitas suatu produk perbankan. Banyak sekali yang menjadi pertimbangan dan tolak ukur nasabah dalam menentukan kualitas suatu bank. Merasa puasnya suatu nasabah tergantung apa yang diperoleh oleh nasabah itu sendiri. Dengan demikian nasabah akan membentuk harapannya dalam menggunakan suatu produk perbankan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah berlangsung diperoleh bahwa salah satu indikator pengukur kualitas produk yang mendominasi yakni bunga atau biaya produk yang diharapkan tidak terlalu besar. Dari data penelitian yang telah dilakukan terdapat beberapa indikator yang dijadikan tolak ukur dan dari hasil serta analisis yang telah selesai dilakukan.

Sama seperti halnya dengan kualitas pelayanan,

kualitas produk lebih kurang 2 tahun sejak berdirinya bank Syariah Indonesia, sudah banyak sekali inovasi yang dikembangkan guna memberikan serta memenuhi kebutuhan nasabah bank Syariah Indonesia. Seperti halnya produk taungan, tabungan pelajar hingga tabungan easy wadiah yang sama sekali tidak ada bunga dan biaya. Hal ini semata-mata guna meningkatkan rasa kepuasan kepada nasabah dan meningkatkan nilai bank Syariah Indonesia dalam dunia perbankan. Terlepas dari itu semua, bank syariah indonesia terus berkomitmen untuk membentuk dan menciptakan inovasi produk yang lebih baik dan efisiensi guna membantu nasabah serta menunjang kebutuhan yang di butuhkan oleh nasabah bank Syariah Indonesia.

Berdasarkan hasil analisis dan observasi yang telah dilakukan, Sebagian besar responden memberikan jawaban positif terhadap pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas nasabah. Hal ini dikarenakan dengan memberikan kualitas produk yang memenuhi kebutuhan nasabah akan membentuk munculnya rasa kepuasan terhadap nasabah itu sendiri. Dengan demikian didapatkan hasil bahwasannya kualitas produk sangat berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hasil ini didukung dengan penelitian terdahulu yang pernah dilakukan pada tahun 2019 berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen (Studi Pada Konsumen Geprek Benu Rawamangu)” (Joko Bagio Santoso). Menyatakan bahwasannya berdasarkan penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

4. Deskripsi Loyalitas Nasabah

Loyalitas Nasabah menjadi fokus pada Bank Syariah Indonesia. Nasabah merupakan salah satu penilai dalam kualitas suatu produk perbankan. Banyak sekali yang menjadi pertimbangan dan tolak ukur nasabah dalam menentukan kualitas suatu bank. Merasa puasnya suatu nasabah tergantung apa yang diperoleh oleh nasabah itu sendiri. Sikap loyal nasabah tergantung bagaimana bank tersebut memperlakukan nasabah, apabila nasabah merasa semakin puas, maka nasabah akan loyal terhadap bank itu sendiri. Bagi pihak bank ini merupakan suatu tanggung jawab yang harus dipenuhi terhadap nasabah, hal ini guna menciptakan hubungan special terhadap nasabah yang dalam jangka waktu Panjang mungkin dapat menguntungkan. Pendekatan yang rutin dilakukan akan membantu bank dalam memenuhi kebutuhan dan harapan yang diperlukah oleh nasabah,

Bank Syariah Indonesia terus berkomitmen dalam memberikan kepuasan terhadap nasabah bank Syariah Indonesia, dengan memanfaatkan seluruh potensi yang ada bank Syariah Indonesia berkomitmen dapat memenuhi seluruh ekspektasi yang diharapkan oleh nasabah. Tidak samapai situ saja, bank Syariah

Indonesia akan terus bersaing dengan bank konvensional yang terlebih dahulu sudah berkarir didunia perbankan Dengan tetap mengedepankan syariah islam dalam standarisasi.

Dengan demikian nasabah akan membentuk harapannya dalam menggunakan suatu produk perbankan. Dari data penelitian yang telah dilakukan terdapat beberapa indikator yang dijadikan ukuran dan dari hasil serta analisisnya, Berdasarkan hasil wawancara dan observasi responden memberikan tanggapan bahwasannya loyalitas nasabah sangat dipengaruhi oleh kualitas keamanan, kualitas pelayanan dan kualitas produk Bank Syariah Indonesia KCP Batam BatuAji.

4. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pengaruh keamanan, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah dapat disimpulkan bahwa kualitas keamanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas keamanan yang diberikan maka akan meningkatkan kepuasan terhadap nasabah.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, hal ini menunjukkan bahwasannya pelayanan yang diberikan akan membuat nasabah merasa puas.
3. Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, hal ini menunjukkan semakin baik dan efektif produk yang diberikan akan meningkatkan kepuasan terhadap nasabah.
4. Kepuasan Nasabah sangat berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, hal ini menunjukkan semakin merasa puasnya nasabah terhadap apa yang dia terima akan menjadikan nasabah loyal terhadap bank.

Dengan memberikan keamanan, pelayanan serta produk yang mempunyai akan meningkatkan loyalitas nasabah untuk bertransaksi di Bank Syariah Indonesia.

Temuan teoritis yang berkaitan dengan kualitas keamanan, kualitas pelayanan dan kualitas produk menghasilkan studi yang menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dengan demikian akan meningkatkan loyalitas nasabah, kualitas pelayanan juga berpengaruh positif untuk memberikan kepuasan terhadap nasabah, hal ini dapat meningkatkan loyalitas nasabah, begitu pula dengan kualitas produk juga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, hal ini juga meningkatkan loyalitas nasabah.

Untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah, sebaiknya bank dapat memberikan serta meningkatkan seluruh service yang diberikan kepada

nasah, seperti terus meningkatkan keamana yang tinggi dan memberikan rasa aman kepada nasabah tanpa membatasi nasabah secara berlebihan. Selain dari itu kualitas pelayanan juga menjadi fokus pengembangan yang dilakukan oleh bank guna memberikan kepuasan kepada nasabah yang ingin melakukan transaksi di bank BSI. Selain itu bank juga perlu membuat dan meingkatkan kualitas produknya agar mampu bersaing dengan bank lainnya dan memberikan solusi terbaik untuk kebutuhan nasabahnya.

Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapan memberikan informasi yang lebih mendalam dengan memperbanyak ssampel dan cakupan yang di teliti serta memberikan obyek penelitian yang berbeda. Bagi penelitian-penelitian selanjutnya, terbuka peluang untuk menambahkan variable-variabel yang lebih luas.

Daftar Pustaka

Penulis 1, “Taufiq Risal, (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada BMT Kampoeng Syariah. Medan: Kampoeng Syariah Medan.

<https://jurnal.uisu.ac.id/index.php/MdB/article/view/1607/1235>.

Penulis 2, “Santoso. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 16(1), 127 - 146. <https://doi.org/10.36406/jam.v16i01.271>. 2020

Penulis 3, “N. Wulandari, Analisi Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Konsumen Kopikita Semarang), Skripsi, Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universtas Diponegoro, Semarang, 2013, h.,33

Penulis 4, “Jeany. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BPR Artha Prima Perkasa. Tesis. Batam: Program Pascasarjana Universitas Putera Batam. 2020

Penulis 5, “Shinta Nurul, Shynta Anggrainy, Siska Aprelyani. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keamanan Sistem Informasi: Keamanan Informasi, Teknologi Informasi dan Network (Literature Review SIM). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*. Vol. 3 No. 5 (2022).

Penulis 6, “Rusydi Umar, Imam Riadi, Eko Handyono.

2019. Analisis Keamanan Sistem Informasi Berdasarkan Framework COBIT 5 Menggunakan Capability Maturity Model Integration. On-line: <http://ejournal.undip.ac.id/index.php/jsinbis>

Penulis 7, “Dio Imansari, Hening widi oetomo. 23 Januari 2020. Pengaruh Kualitas Produk, Celebrity Endorse dan Harga Terhadap Proses Keputusan Pembelian Shampo Pantine. Vol 7 No 10 (2008): *Jurnal Ilmu dan Riset Manajement*.