

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh langsung dari variabel *shariah compliance*, transparansi dan akuntabilitas terhadap loyalitas nasabah serta pengaruh tidak langsung antara variabel *shariah compliance*, transparansi dan akuntabilitas terhadap loyalitas nasabah

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner yang disampaikan kepada 95 nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Pamanukan Subang. Hasil penelitian ini memberikan bukti bahwa *shariah compliane* memiliki pengaruh signifikan secara langsung terhadap loyalitas nasabah, Transparansi memiliki pengaruh signifikan secara langsung terhadap loyalitas nasabah dan akuntabilitas berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Kata Kunci : *shariah compliance*, transparansi, akuntabilitas, loyalitas nasabah

ABSTRACT

This study aims to examine the direct influence of shariah compliance, transparency and accountability variables on customer loyalty and indirect influence between shariah compliance variables, transparency and accountability to customer loyalty

Data collection in this study used a questionnaire that was delivered to 95 customers at Bank Syariah Mandiri Pamanukan Subang Sub-Branch Office. The results of this study provide evidence that shariah compliance has a direct significant influence on customer loyalty, Transparency has a direct and significant influence on customer loyalty and accountability has a significant effect on customer loyalty.

Keywords: shariah compliance, transparency, accountability, customer loyalty