

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh orientasi pelanggan terhadap kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah di Bank Syariah Mandiri. Subyek penelitian adalah nasabah Bank Syariah Mandiri. Penelitian yang dilakukan bersifat kuantitatif dan menggunakan metode survei dengan jumlah responden sebanyak 150 nasabah. Pemilihan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *nonprobability sampling* tipe *purposive sampling*. Data dikumpulkan dengan kuesioner menggunakan skala Likert. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linier sederhana.

Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa orientasi pelanggan berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah di Bank Syariah Mandiri. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kepuasan nasabah menjadi variabel yang memediasi sempurna antara variabel orientasi pelanggan dan loyalitas nasabah.

Kata Kunci: Orientasi Pelanggan, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah

ABSTRACT

This study aims to measure the influences of customer orientation toward customer satisfaction and customer loyalty in Bank Syariah Mandiri. The subject of this study is customer of Bank Syariah Mandiri. The Method of this study is quantitative research by using survey, with the sample size of 150 respondents. The technique for sample selection is using non probability sampling with the type of purposive sampling. The data were collected by using questionnaire with Likert scale. The method for data analysis is simple linear regression.

The result of this study indicates that customer orientation positively and significantly on customer satisfaction and customer loyalty in Bank Syariah Mandiri. The result also shows that customer satisfaction as a perfect mediator variable between customer orientation and customer loyalty.

Keywords: Customer Orientation, Customer Satisfaction, Customer Loyalty.