

## ABSTRAK

Loyalitas nasabah begitu penting menunjukkan perbankan mampu mempertahankan kelangsungan usaha serta kelangsungan aktivitas usahanya. Loyalitas nasabah ketika memanfaatkan suatu jasa bisa dipergunakan untuk bahan masukan oleh perbankan supaya melakukan perbaikan maupun mengoptimalkan *complaint handling* dan *service excellence* nya dalam layanan *mobile banking*. Kepuasan nasabah akan terpenuhi dengan adanya *complaint handling* beserta *service excellence* dengan demikian nasabah bisa melangsungkan transaksinya melalui perbankan.

Penelitian yang dilakukan ditujukan agar dapat mengetahui pengaruh *complaint handling* dan *service excellence* pada loyalitas nasabahnya dalam hal ini kepuasan nasabah dipergunakan untuk variabel intervening dalam PT. Bank Muamalat di Kantor Cabang Pembantu Palembang. Adapun metodenya yang dipergunakan pada pengumpulan data dalam penelitian yaitu melalui kuesioner memakai skala likert. Populasinya yang dipakai sejumlah 9.372 orang melalui karakteristik nasabah rerata merupakan pengguna *mobile banking* lebih dari 1 kali pada 1 bulan. Sampelnya berjumlah 100 sampel yang menerapkan teknik pengambilan sampelnya dengan *purposive sampling*.

Penggunaan *path analysis* menunjukkan hasilnya yaitu *complaint handling* dan *service excellence* memberikan pengaruh secara positif serta signifikan pada loyalitas konsumen. *Complaint handling* maupun *service excellence* juga memberikan pengaruh secara positif serta signifikan pada kepuasan nasabahnya. Kepuasan nasabah memediasi di antara pengaruh *complaint handling* dan *service excellence* pada loyalitas nasabahnya.

**Kata kunci:** *Complaint Handling, Kepuasan, Loyalitas Nasabah, Service Excellence*

## **ABSTRACT**

*Customer loyalty is so important that banks are able to maintain business continuity and the continuity of their business activities. Customer loyalty when utilizing a service can be used for input by banks in order to make improvements or optimize complaint handling and service excellence in mobile banking services. Customer satisfaction will be met with complaint handling along with service excellence so that customers can carry out their transactions through banking.*

*The research conducted is aimed at knowing the effect of complaint handling and service excellence on customer loyalty, in this case customer satisfaction is used for the intervening variable in PT. Bank Muamalat at the Palembang Sub-Branch Office. The method used in data collection in the study is through a questionnaire using a Likert scale. The population used is 9,372 people through the characteristics of customers, the average is mobile banking users more than 1 time in 1 month. The sample consists of 100 samples that apply the sampling technique using purposive sampling.*

*The use of path analysis shows that the results of complaint handling and service excellence have a positive and significant impact on consumer loyalty. Complaint handling and service excellence also have a positive and significant impact on customer satisfaction. Customer satisfaction mediates between the effects of complaint handling and service excellence on customer loyalty.*

**Keywords: Complaint Handling, Satisfaction, Customer Loyalty, Service Excellence**