

ASTRAK
**PENGARUH RELATIONSHIP QUALITY TERHADAP CUSTOMER
LOYALTY MELALUI CUSTOMER SATISFACTION PADA PT BANK
SYARIAH INDONESIA KC SUDIRMAN PALEMBANG**

Reza Sapira
Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang
2023

Email: Rezasapira13@gmail.com

Customer Loyalty sebagai suatu komitmen dari pelanggannya pada toko ataupun pemasok, merk, mengacu pada sikap yang tergolong positif serta terlihat dari pembelian produknya secara berulang. Dalam BSI KC Sudirman Palembang terdapat nasabah menjelaskan bahwasanya pelayanan dari bank dikelompokkan baik namun nasabahnya dalam hal ini tidak loyal.

Penelitian yang dilakukan memiliki tujuan agar diketahui pengaruhnya dari *Relationship Quality* pada *Customer Loyalty* dengan suatu *Customer Satisfaction* di BSI KC Sudirman Palembang. Adapun metode penelitiannya memakai metode kuantitatif. Teknik yang dipakai guna mengumpulkan data yaitu memakai kuesioner, dengan populasinya mencakup semua nasabah di BSI KC Sudirman Palembang, sampelnya sejumlah 99 responden yang didapatkan dengan menggunakan *Simple Random Sampling*. Analisis data melalui uji validitas, reliabilitas, pengujian asumsi klasik mencakup pengujian normalitas, linearitas, multikolinearitas serta heteroskedastisitas, dan menerapkan pengujian hipotesis yaitu Moderated Regression Analysis (MRA), uji t, uji f serta uji R^2 .

Temuan dari penelitian yang dilakukan yakni *Relationship Quality* memberikan pengaruh yang positif maupun signifikan pada *Customer Loyalty*. *Customer Satisfaction* memiliki pengaruh secara positif maupun signifikan pada *Customer Loyalty*. *Customer Satisfaction* mampu memediasi hubungan dari *Relationship Quality* pada *Customer Loyalty*.

Kata Kunci: Customer Loyalty, Customer Satisfaction, Relationship Quality