

## **ABSTRAK**

Pelayanan memainkan peran penting dalam perusahaan bank, karena secara langsung berdampak pada tingkat kebahagiaan dan loyalitas nasabah. Loyalitas dan kepuasan nasabah dapat dicapai melalui pembentukan sistem manajemen nasabah yang kuat dan hubungan layanan nasabah yang kuat dalam suatu bank. Selain itu, memenuhi kebutuhan pelanggan dengan menawarkan layanan yang disesuaikan dan menjaga lingkungan yang bersih dan nyaman dapat meningkatkan daya tarik pelanggan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh pelayanan pelanggan dan hubungan manajemen terhadap loyalitas, dengan kepuasan sebagai variabel mediator. Fokus khusus pada Bank BSI Syariah KCP Demang Palembang. Penelitian ini menggunakan kuesioner yang menggunakan skala likert sebagai strategi pengumpulan data. Penelitian ini menggunakan jumlah sampel sebanyak 100 orang dengan menggunakan teknik pengambilan sampel yang disebut sampling jenuh. Temuan penelitian menunjukkan bahwa hubungan antara layanan pelanggan dan manajemen mempunyai pengaruh yang kuat dan substansial terhadap loyalitas dan kepuasan pelanggan, ketika model eksternal digunakan.

**Kata Kunci :** Pelayanan, Hubungan Manajemen Peanggan, Kesetiaan

## **ABSTRACT**

*Service plays a crucial role in a bank firm, since it directly impacts the amount of client happiness and loyalty. Customer loyalty and satisfaction can be achieved through the establishment of a robust customer management system and a strong customer service relationship within a bank. Additionally, meeting customers' needs by offering tailored services and maintaining a clean and comfortable environment can enhance customer attraction.*

*The purpose of this research is to examine the influence of customer service and management relationships on loyalty, with satisfaction as a mediator variable. Special focus on Bank BSI Syariah KCP Demang Palembang. This research uses a questionnaire employing a Likert scale as a data gathering strategy. This research used a sample size of 100 individuals utilising a sampling technique called saturation sampling. Research findings suggest that the link between customer service and management has a strong and substantial influence on customer loyalty and satisfaction, when external models are utilised.*

**Keywords :** *Service, Customer Management Relationships, Loyalty*