

ABSTRAK

Pengaruh Kepercayaan Dan Penanganan Konflik Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Sumsel Babel Syariah KC Palembang Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening

RATU ALIYA FARAH DIBA

2020603122

Tujuan akhir dari setiap pelaku bisnis berdasarkan prinsip syariah adalah untuk mendapat keberkahan dari Allah SWT. Jika sebuah perusahaan ingin bertahan dalam bisnisnya, loyalitas nasabah adalah kuncinya. Penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan antara kepercayaan, penanganan konflik, dan loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening di Bank Sumsel Babel Syariah KC Palembang. Penelitian ini mengandalkan sumber sekunder dan teknik penelitian kuantitatif. Peneliti menggunakan strategi *probability sampling* berdasarkan metode SRS (*Simple Random Sampling*) untuk prosedur pengambilan sampelnya. Temuan penelitian mengungkapkan bahwa: kepercayaan tidak berdampak pada loyalitas nasabah, penanganan konflik tidak berdampak pada loyalitas nasabah, kepercayaan berdampak pada kepuasan nasabah, penanganan konflik berdampak pada kepuasan nasabah, dan kepuasan nasabah berdampak pada loyalitas nasabah. Serta secara tidak langsung kepuasan nasabah dapat memediasi sepenuhnya (*full mediation*) hubungan antara kepercayaan dengan loyalitas nasabah, dan secara tidak langsung kepuasan nasabah dapat memediasi sepenuhnya (*full mediation*) hubungan antara penanganan konflik dengan loyalitas nasabah.

Kata Kunci : Kepercayaan, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah dan Penanganan Konflik

ABSTRACT

The Influence of Trust and Conflict Handling on Customer Loyalty at Bank Sumsel Babel Syariah KC Palembang with Customer Satisfaction as an Intervening Variable

RATU ALIYA FARAH DIBA

2020603122

The ultimate goal of every business person based on sharia principles is to receive blessings from Allah SWT. If a company wants to stay in business, customer loyalty is key. This research aims to examine the relationship between trust, conflict handling and customer loyalty with customer satisfaction as an intervening variable at Bank Sumsel Babel Syariah KC Palembang. This research relies on secondary sources and quantitative research techniques. Researchers used a probability sampling strategy based on the SRS (Simple Random Sampling) method for the sampling procedure. Research findings reveal that: trust has no impact on customer loyalty, handling conflict has no impact on customer loyalty, trust has an impact on customer satisfaction, handling conflict has an impact on customer satisfaction, and customer satisfaction has an impact on customer loyalty. And indirectly, customer satisfaction can fully mediate the relationship between trust and customer loyalty, and indirectly customer satisfaction can fully mediate the relationship between conflict handling and customer loyalty.

Keywords : Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Conflict Handling and Trust