

ABSTRAK
PENGARUH *SELF SERVICE TECHNOLOGY* DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING PADA BANK SUMSEL BABEL
KANTOR CABANG SYARIAH PALEMBANG.

Novil Orba
2030603159

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh *Self Service Technology* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening pada Bank Sumsel Babel Kantor Cabang Syariah Palembang. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data primer dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada 126 responden yang menggunakan fasilitas *self service technology* nasabah bank sumsel babel kantor cabang syariah palembang, data dianalisis dengan menggunakan uji validitas, uji reabilitas, model fit, dan pengujian hipotesis, dan diolah menggunakan software Smartpls 4.0

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *self service technology* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, *self service technology* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, kemudian variabel kepuasan mampu memediasi pengaruh *self service technology* terhadap loyalitas nasabah, dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah Bank Sumsel Babel Kantor Cabang Syariah Palembang.

Kata Kunci: *Self Service Technology*, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Nasabah, dan Kepuasan.