

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, INOVASI PRODUK DAN *MARKET ORIENTATION* TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK SUMSEL BABEL SYARIAH KC BATURAJA**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan, inovasi produk dan *market orientation* mempengaruhi loyalitas nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah KC Baturaja. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel terikat loyalitas pelanggan (Y) dan variabel bebas kualitas pelayanan (X1), inovasi produk (X2) dan *market orientation* (X3). Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Teori TPB digunakan dalam penelitian ini. Uji instrumental, uji hipotesis klasik dan analisis regresi linier multivariat digunakan untuk menganalisis data. Basis pengguna mencakup seluruh nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KC Baturaja. 105 sampel berpartisipasi dalam penelitian ini. Sampel diambil dengan menggunakan metode random sampling, artinya sampel dipilih secara acak, kuesioner dibagikan kepada partisipan dan analisis dilakukan dengan menggunakan SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perubahan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, inovasi produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, dan perubahan *market orientation* berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

***Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Inovasi Produk, Market orientation, Loyalitas Nasabah***