

ABSTRAK

Pemberi jasa biasanya mengutamakan pelayanan yang baik agar nasabah memberikan respon loyal kepada pemberi jasa tersebut. Dengan adanya pelayanan yang baik, nasabah pun puas dan akan memberikan respon positif untuk selanjutnya bertransaksi ke pemberi layanan tersebut. Seperti yang sering kita ketahui salah satu pemberi jasa yang mengutamakan kepuasan nasabah adalah perbankan. Objek penelitian ini adalah nasabah Bank Mandiri KCP Jakarta Lindeteves yang bertransaksi langsung ke Bank Mandiri.

Metode pengumpulan data yang digunakan oleh penulis pada penelitian ini adalah menggunakan metode kuisisioner, Kuisisioner tersebut akan dibagikan kepada beberapa nasabah yang mengunjungi cabang Jakarta Mandiri Lindeteves dan nasabah akan mengisi survey melalui paper yang akan dibagikan dan data akan diolah dengan menggunakan SEM-PLS.

kesimpulan yang dapat di ambil dari penelitian ini ialah Customer Oriented Behavior yang terbukti berpengaruh positif terhadap Employee Etiquettes, Customer Oriented Behavior yang terbukti berpengaruh positif terhadap Technical Selling Skills , Customer Oriented Behavior yang terbukti berpengaruh positif terhadap Employee Performance , Employee Etiquettes yang terbukti berpengaruh positif terhadap Customer Satisfaction , Technical Selling Skills yang terbukti berpengaruh positif terhadap Customer Satisfaction , Employee Performance yang terbukti berpengaruh positif terhadap Customer Satisfaction , Customer Satisfaction yang terbukti berpengaruh positif terhadap Corporate Reputation , Customer Satisfaction yang tidak terbukti berpengaruh positif terhadap Customer Loyalty , Customer Reputation yang terbukti berpengaruh positif terhadap Customer Loyalty. Penelitian ini terdapat variable Customer Satisfaction yang tidak berpengaruh terhadap Customer Loalty. Maka dari itu saran yang ingin diberikan adalah perlu diperhatikan dari beberapa variabel yang tidak berpengaruh positif dan selanjutnya diharapkan dapat memperluas cakupan wilayah responden penelitian dari wilayah lainnya hingga cakupan skala wilayah provinsi maupun nasional

Kata Kunci : Customer Oriented Behavior, Employee Etiquettes, Technical Selling Skills, Employee Performance, Customer Satisfaction, Corporate Reputation, Customer Loyal