

ABSTRAK

Latar belakang penelitian ini didasari oleh pentingnya orientasi nasabah dalam meningkatkan kepuasan nasabah di sektor perbankan, khususnya di Bank Mandiri Cabang Jakarta Condet. Dalam persaingan yang ketat, bank harus responsif terhadap kebutuhan nasabah serta memberikan layanan berkualitas untuk menjaga kepuasan dan loyalitas nasabah. Penelitian sebelumnya menunjukkan hubungan antara orientasi nasabah dan kepuasan nasabah, namun peran kualitas layanan sebagai mediator belum dieksplorasi secara menyeluruh. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh orientasi nasabah terhadap kepuasan nasabah yang dimediasi oleh kualitas layanan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 nasabah Bank Mandiri Cabang Jakarta Condet. Teknik analisis yang digunakan adalah Partial Least Squares (PLS) untuk menguji hipotesis dan model penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa orientasi nasabah memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Selain itu, kualitas layanan juga terbukti memediasi hubungan antara orientasi nasabah dan kepuasan nasabah. Analisis data menunjukkan bahwa kualitas layanan berperan penting dalam memperkuat pengaruh orientasi nasabah terhadap kepuasan nasabah. Hal ini mengindikasikan bahwa bank yang mampu memberikan layanan berkualitas, sesuai dengan kebutuhan nasabah, akan mampu meningkatkan kepuasan nasabah secara signifikan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa kualitas layanan merupakan faktor penting yang memperkuat hubungan antara orientasi nasabah dan kepuasan nasabah. Oleh karena itu, Bank Mandiri Cabang Jakarta Condet perlu terus meningkatkan fokus pada orientasi nasabah dan kualitas layanan untuk mempertahankan kepuasan nasabah dan bersaing di pasar yang kompetitif.

Kata Kunci: Orientasi Nasabah, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Perbankan