ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh suku bunga, digitalisasi layanan, dan layanan personal terhadap loyalitas nasabah prioritas BRI Branch Office Palembang A. Rivai melalui kepuasan nasabah sebagai variabel mediasi. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya mempertahankan loyalitas nasabah prioritas di tengah meningkatnya persaingan layanan perbankan dan perubahan ekspektasi nasabah terhadap kualitas layanan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah prioritas BRI Branch Office Palembang A. Rivai yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Data penelitian dianalisis menggunakan metode *Structural Equation Modeling–Partial Least Squares* (SEM-PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan personal menjadi faktor yang berperan dalam meningkatkan kepuasan nasabah, sedangkan kepuasan nasabah berperan dalam membentuk loyalitas nasabah. Sementara itu, faktor suku bunga dan digitalisasi layanan belum menjadi faktor utama dalam membentuk kepuasan nasabah pada konteks nasabah prioritas. Selain itu, kepuasan nasabah berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara layanan personal dan loyalitas nasabah.

Penelitian ini memberikan implikasi bahwa peningkatan loyalitas nasabah prioritas perlu diarahkan pada penguatan kualitas layanan personal melalui peningkatan kompetensi *relationship manager*, pemahaman kebutuhan individual nasabah, serta konsistensi pengalaman layanan yang diberikan.

Kata Kunci: Suku Bunga, Digitalisasi Layanan, Layanan Personal, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah, Nasabah Prioritas, BRI, *SEM-PLS*

SEMARANG
FEB UNDIP