

## **ABSTRACT**

### **THE INFLUENCE OF CONSUMER SATISFACTION AND CONSUMER LOYALTY ON CONSUMER WORD OF MOUTH IN PT BANK MANDIRI BANDAR LAMPUNG**

**By  
Avin Cristhy**

Bank Mandiri is one of biggest bank in Indonesia. In Bandar Lampung, bank Mandiri also one of the leading bank even if there still a number of consumer that feel dissatisfaction from the consumer complain handling so that implies on the Bank Mandiri Bandar Lampung consumer loyalty. The bank consumer loyalty is highly influenced by how consumer accepting optimal service and how the bank handling the consumer complain. The purpose of this study is to analyze the influence of consumer satisfaction and consumer loyalty on Bank Mandiri Bandar Lampung consumer word of mouth.

The data in this study is analyzed using linier regression analysis. The data that used in this study is primary data that acquired from 400 Bank Mandiri Bandar Lampung consumer. The conclusion of this study is consumer satisfaction and consumer loyalty have a postitively significant influence on Bank Mandiri Bandar Lampung consumer word of mouth. This study implication is the researcher suggested that PT. Bank Mandiri Bandar Lampung managers to increase and maintain the performance in maintaining the consumer satisfaction and loyalty so the consumer word of mouth will always be positive.

**Keyword: Consumer satisfaction, consumer loyalty, word of mouth.**

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH KEPUASAN NASABAH DAN LOYALITAS NASABAH TERHADAP WORD OF MOUTH PADA PT BANK MANDIRI BANDAR LAMPUNG**

**Oleh  
Avin Cristhy**

Bank Mandiri termasuk bank terbesar di Indonesia. Di Bandar Lampung, bank Mandiri juga merupakan salah satu bank terkemuka walaupun banyak nasabah yang belum puas dan penanganan keluhan nasabah masih belum optimal sehingga belum berimplikasi terhadap loyalitas. Kepuasan dipengaruhi oleh bagaimana seseorang menerima pelayanan yang prima, pada prosesnya juga nasabah akan mengevaluasi bagaimana penanganan keluhan yang diberikan oleh pihak Bank. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah terhadap *word of mouth* nasabah Bank Mandiri Bandar Lampung.

Penelitian ini dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linier. Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari jawaban 400 nasabah Bank Mandiri Bandar Lampung. Kesimpulan yang didapatkan dari penelitian ini, menunjukkan bahwa kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *word of mouth* nasabah Bank Mandiri Bandar Lampung. Implikasi yang didapatkan dari penelitian ini, ialah disarankan kepada pengelola PT. Bank Mandiri Bandar Lampung untuk mempertahankan kinerjanya dalam menjaga kepuasan dan loyalitas para nasabah agar para nasabah tetapi memiliki *word of mouth* yang positif akan PT Bank Mandiri Bandar Lampung.

**Kata Kunci:** kepuasan konsumen, loyalitas konsumen, *word of mouth*.