

ABSTRAK

PENGARUH PENANGANAN KELUHAN, NILAI NASABAH, DAN SYARIAH COMPLIANCE TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK SYARIAH INDONESIA KCP PALEMBANG RADIAL

Oleh

mfadliansyah217@gmail.com

Secara garis besar penelitian ini mempunyai tujuan yaitu untuk mengetahui Bagaimana Pengaruh Penanganan Keluhan, Nilai Nasabah, dan *Syariah Compliance* Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Radial. Pada penelitian ini memakai SPSS 21.0 yang digunakan pada metode kuantitatif. Pada penyebaran kuisioner yang disebar kepada 100 responden yaitu menggunakan data primer pada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Radial, lalu selanjutnya dilakukan analisis dengan data yang digunakan yaitu Uji Validitas, Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linear Berganda dan Pengujian Hipotesis menggunakan Uji t (parsial).

Hasil penelitian ini menunjukkan hasil variabel Penanganan Keluhan, Nilai Nasabah, dan *Syariah Compliance* terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Radial. Persamaan yang diperoleh yaitu dengan hasil $Y : 7,527 + 0,269 (X1) + 0,200 (X2) + 0,224 (X3)$. Hasil yang diperoleh pada t tabel dengan $df = 96$ serta level signifikan 0,05 yaitu variabel Penanganan Keluhan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, variabel pada Nilai Nasabah berpengaruh tidak signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, dan *Syariah Compliance* berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah.

Keyword : Penanganan Keluhan, Nilai Nasabah, *Syariah Compliance*, dan Kepuasan Nasabah