

**ABSTRAK**  
**PENGARUH KOMUNIKASI PEMASARAN, KUALITAS PELAYANAN DAN**  
**KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK**  
**SYARIAH INDONESIA KC A. RIVAI PALEMBANG**

Oleh  
[juliarinidamayanti@gmail.com](mailto:juliarinidamayanti@gmail.com)

Penelitian berjudul pengaruh komunikasi pemasaran, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada bank syariah indonesia kantor cabang a. rivai palembang bertujuan untuk mengetahui Bagaimana Pengaruh Komunikasi Pemasaran, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang A. Rivai Palembang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan SPSS 23. Pengumpulan data menggunakan data primer melalui penyebaran kuesioner yang disebar kepada 100 responden pada nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang A. Rivai Palembang, kemudian dilakukan analisis dengan data yang ada menggunakan Uji Validitas, Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linear Berganda dan Pengujian Hipotesis menggunakan Uji T dan Uji F.

Hasil penelitian ini menunjukkan hasil variabel Komunikasi Pemasaran, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang A. Rivai Palembang. Hasil persamaan yang diperoleh  $Y = 6,999 + 0,073 (X_1) + 0,278 (X_2) + 0,247 (X_3)$ . Variabel Komunikasi Pemasaran tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah, variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah, variabel Kepuasan Nasabah berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah dan secara Simultan dinyatakan bahwa nilai Fhitung 20,958 sedangkan nilai Ftabel dengan  $df = 96$  dan level signifikan 0,05 yaitu 3,09 maka dapat dinyatakan  $X_1$ ,  $X_2$  dan  $X_3$  secara simultan berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah (Y) pada BSI Syariah KC Palembang A.Rivai.

**Keyword** : Komunikasi Pemasaran, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Loyalitas Nasabah.