

**ABSTRAK**  
**PENGARUH CITRA MEREK, KEPERCAYAAN DAN PELAYANAN**  
**PRIMA TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH**  
**INDONESIA KANTOR CABANG A. RIVAI PALEMBANG**

Oleh

[mhafizudin1999@gmail.com](mailto:mhafizudin1999@gmail.com)

Nasabah sekarang yang sudah pintar dalam memilih suatu bank dalam menyimpan dana dan melakukan transaksi, yang mana salah satu bank yang banyak diminati oleh nasabah yaitu Bank BSI KC A. Rivai Palembang ini (yang dulunya Bank BRISyariah KC A.Rivai Palembang). Dari keistimewaan Bank BSI KC A. Rivai Palembang ini yang banyak diminati oleh nasabah dibuktikan dengan sejak tiga tahun yang lalu jumlah nasabah terus mengalami peningkatan.

Secara garis besar tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimana Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan dan Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan 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.

Hasil penelitian ini menunjukkan hasil variabel Citra Merek, Kepercayaan dan Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang A. Rivai Palembang. Hasil persamaan yang diperoleh  $Y = 13,566 + 0,061 (X1) + 0,324 (X2) + 0,086 (X3)$ . Variabel Citra Merek tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah, variabel Kepercayaan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah, variabel Pelayanan Prima berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada BSI Syariah KC A. Rivai Palembang.

**Keyword :** Citra Merek, Kepercayaan, Pelayanan Prima, dan Kepuasan Nasabah.