

**PENGARUH PROMOSI, KEPERCAYAAN DAN PENANGANAN
KELUHAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK BRI
SYARIAH KCP PALEMBANG SUDIRMAN**

Erma Sari

1656300073

Abstrak

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh promosi, kepercayaan dan penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah Bank BRI Syariah KCP Palembang Sudirman. Populasi yang digunakan seluruh nasabah funding BRI Syariah Indonesia Kota Palembang Sudirman sebanyak 14.156 nasabah. Berdasarkan rumus slovin jumlah sampel sebanyak 100 orang. Uji Hipotesis digunakan multiple regresion dengan uji parsial (uji t) dan simultan (uji F). Promosi (X1), kepercayaan (X2) dan penanganan keluhan (X3) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y) Bank BRI Syariah Kantor Cabang Sudirman Palembang.

Kata Kunci: Promosi; Kepercayaan; Penangan Keluhan; Loyalitas Nasabah