

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas layanan, Keunggulan produk, dan Kepuasan pelanggan Komunikasi *Word Of Mouth* Nasabah. Tujuan penelitian ini untuk Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan terhadap *Komunikasi Words Of Mouth* Nasabah, Keunggulan Produk terhadap *Komunikasi Words Of Mouth* Nasabah, Kepuasan Pelanggan terhadap *Komunikasi Words Of Mouth* Nasabah Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Palembang. Jenis penelitian ini termasuk penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Palembang. Metode yang digunakan dalam pemilihan sampel adalah metode purposive sampling dan menetapkan sampel berdasarkan kriteria yang ditetapkan peneliti. Dari 100 kuesioner yang disebarkan sebanyak 100 kuesioner yang dapat diolah. Data tersebut kemudian diuji kualitas datanya dengan menggunakan uji validitas, uji realibilitas. Setelah dilakukan pengujian kualitas data kemudian diuji menggunakan uji uji asumsi klasik regresi berganda. Adapun pengujian asumsi klasik yang digunakan terdiri dari uji normalitas, uji Autokorelasi, uji multikolonieritas dan uji heteroskedastistas, uji linearitas. Kemudian data dianalisis menggunakan uji koefisien determinasi, uji parsial (t) dan uji simultan (f). Hasil penelitian ini adalah Pengaruh Kualitas layanan, Keunggulan produk, dan Kepuasan pelanggan terhadap Komunikasi *Word Of Mouth* Nasabah. Kualitas layanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Komunikasi *Word Of Mouth* Nasabah. Keunggulan produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Komunikasi *Word Of Mouth* Nasabah, Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Komunikasi *Word Of Mouth* Nasabah

Kata Kunci : **Kualitas layanan, Keunggulan produk, dan Kepuasan pelanggan, Komunikasi *Word Of Mouth* Nasabah**