

ABSTRAK

Pengaruh Penanganan Komplain, Atribut Produk Islam dan Nilai Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kayuagung

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh penanganan komplain, atribut produk Islam dan nilai nasabah terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kayuagung. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan populasi adalah semua nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kayuagung. Pengumpulan data menggunakan data primer melalui penyebaran kuesioner yang disebar kepada nasabah Bank syariah Indonesia KCP Kayuagung. Populasi dari penelitian ini berjumlah 15.409 nasabah, pengambilan sampel dengan menggunakan rumus *Slovin* dihitung dengan eror 10% sehingga diperoleh 100 responden. Pengolahan data menggunakan program IBM SPSS Statistics 20.

Hasil pengujian ini menunjukkan variabel penanganan komplain, atribut produk Islam dan nilai nasabah terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kayuagung. Variabel penanganan komplain berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, variabel atribut produk Islam tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, variabel nilai nasabah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dan secara Simultan nilai F hitung 49,112 sedangkan F tabel 2,70 maka dinyatakan X1, X2 dan X3 secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kayuagung.

Keyword: *penanganan komplain, atribut produk Islam, nilai nasabah, kepuasan nasabah*