

ABSTRAK

Loyalitas nasabah untuk perusahaan sangatlah penting. Loyalitas nasabah didefinisikan sebagai orang yang membeli, khususnya yang membeli secara teratur dan berulang – ulang. Tujuan dari penelitian ini untuk Memperoleh hasil analisis mengenai Pengaruh Produk, harga, tempat, promosi, orang, proses, bukti fisik, terhadap Loyalitas klien . Sampel penelitian ini berjumlah 60 nasabah, yang ditentukan dengan menggunakan sampling jenuh.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode kuantitatif, analisis yang digunakan ialah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji linearitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas , serta menggunakan uji hipotesis yaitu uji regresi linier berganda, uji t, uji f dan terakhir uji R^2 . Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Product, price, place, promotions, people, process, physical evidence*, berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas klien produk gadai emas pada Bank Syariah Indonesia KCP Muara Beliti.

Kata Kunci : *Product, Price, Place, Promotions, People, Process, Physical Evidence*, dan loyalitas nasabah