

**ABSTRAK**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN  
PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK  
MUAMALAT KC PALEMBANG**

**Oleh**

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

Secara garis besar tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat KC 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 Muamalat KC 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 Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat KC Palembang. Hasil yang diperoleh Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah, variabel Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah, variabel Pelayanan Prima berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah.

**Keyword :** Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Pelayanan Prima dan Kepuasan Nasabah.