

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perolehan hasil analisis mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KCP Uin Raden Fatah Palembang. Sampel dalam penelitian ini adalah nasabah tabungan aktif Bank Sumsel Babel Syariah KCP Uin Raden Fatah Palembang yang menabung minimal 1 tahun dan umur minimal 18 tahun sampai maksimal 60 tahun dengan penyebaran kuesioner sebanyak 100 responden. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dengan metode kuesioner. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji Instrumen, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linear Berganda dan Uji Hipotesis dengan Program SPSS 28. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial Variabel Kualitas Pelayanan dan Variabel Nilai Nasabah berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KCP Uin Raden Fatah Palembang. Implikasi teoritis dari penelitian ini adalah penggunaan *Theory of Reasoned Action* (TRA) dapat digunakan untuk mengukur penggunaan variabel kualitas pelayanan dan variabel nilai nasabah sebagai prediktor dari kepuasan nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KCP Uin Raden Fatah Palembang.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Nilai Nasabah, dan Kepuasan Nasabah.