

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mendapatkan bukti empiris pengaruh *price, promotion, physical evidence* terhadap kepuasan implikasi pada loyalitas nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Pembantu Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang. Berdasarkan fenomena pada variabel *Price* yaitu Harga yang ditawarkan Bank Sumsel Babel Syariah dalam bentuk bagi hasil belum rata antara pihak bank dan nasabah, variabel *promotion*, yaitu promosi yang dilakukan Bank Sumsel Babel Syariah belum sepenuhnya efektif dalam hal ini dibuktikan dari produk dana pihak ketiga dalam bentuk tabungan yang menjadi pendorong peningkatannya adalah tabungan *kaffah*, Sedangkan pada variabel *physical evidence* yaitu sarana dan prasarana pada Bank Sumsel Babel Syariah khususnya Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Pembantu UIN Raden Fatah Palembang kurang baik hal ini di buktikan dengan gedung kantor dibawah kelas dan lahan parkir yang sempit.

Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan sampel sebanyak 100 responden nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Pembantu Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang. Dengan menggunakan kuesioner yang menggunakan skala likert. Pengambilan sampel menggunakan rumus slovin. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan software komputer *SPSS 26.0*.

Dengan menggunakan analisis jalur hasil penelitian menunjukkan bahwa *price, promotion, physical evidence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. *price, promotion, physical evidence* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Besarnya Angka R square ( $R^2$ ) adalah 0,994 dengan signifikan 0,000 yang jauh di bawah alpha 5%. Angka tersebut mempunyai arti bahwa variabel *price* (X1), *promotion* (X2), *physical evidence* (X3,) kepuasan (Z), Terhadap loyalitas (Y) adalah sebesar 99,4%. sedangkan sisanya 6% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

*Kata Kunci: Price, Promotion, Physical Evidence, Kepuasan, Loyalitas*