

## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “ Pengaruh *Complaint Handling, Customer Value and Trust* Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Demang”. Kemunculan Perbankan Syariah semakin meningkat dimana dalam krisis ekonomi perbankan konvensional mengalami keterpurukan sedangkan perbankan syariah tetap bertahan. Sehingga menimbulkan persaingan yang sangat ketat antar bank syariah. Persaingan yang ketat antar bank tersebut menimbulkan perubahan sistem dalam bisnis perbankan. Ketepatan strategi menjadi modal penting untuk Bank Syariah agar dapat mempertahankan nasabahnya untuk tetap loyal. Adapun rumusan masalah pada penelitian ini yaitu apakah *Complaint Handling* berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Demang, apakah *Customer Value* berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Demang dan apakah *Trust* berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Demang. Tujuan penelitian ini yaitu untuk menguji Pengaruh *Complaint Handling, Customer Value and Trust* Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Demang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang bersumber dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan pengukurannya menggunakan skala likert. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah BSI KCP Palembang Demang. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini diperoleh dari sebagian populasi yang ada dengan menggunakan rumus slovin dan memperoleh 100 responden sebagai sampel. Analisis data menggunakan regresi linier berganda yang dibantu dengan SPSS 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Complaint Handling, Customer Value* dan *Trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Demang.

Kata Kunci : *Complaint Handling, Customer Value, Trust* dan Loyalitas Nasabah