

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, komunikasi pemasaran dan penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel mediasi pada Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang yang tidak diketahui jumlah pastinya, sehingga teknik pengumpulan sampel menggunakan rumus hair et al. Survey menggunakan kuesioner yang dilakukan terhadap 110 nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang. Analisis data menggunakan Smart PLS 4.0.

Hasil menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan nasabah, komunikasi pemasaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, penanganan keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, komunikasi pemasaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, penanganan keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel mediasi artinya kepuasan nasabah tidak mampu memediasi pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah, komunikasi pemasaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel mediasi artinya kepuasan nasabah dapat memediasi pengaruh antara komunikasi pemasaran terhadap loyalitas nasabah, dan penanganan keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan sebagai variabel mediasi artinya kepuasan nasabah dapat memediasi pengaruh antara penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang.

**Kata kunci : kualitas pelayanan, komunikasi pemasaran, penanganan keluhan, loyalitas nasabah, kepuasan nasabah.**

## ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of service quality, marketing communications and complaint handling on customer loyalty with customer satisfaction as a mediating variable at Bank Sumsel Babel Palembang Syariah Branch. In this study, all customers of the Sumsel Babel Bank Palembang Syariah Branch whose exact number is unknown, so the sample collection technique uses the formula hair et al. The survey used a questionnaire conducted on 110 customers of the Palembang Syariah Branch of the Sumsel Babel Bank. Data analysis using Smart PLS 4.0.

The results show that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, marketing communications has a positive and significant effect on customer satisfaction, complaint handling has a positive and significant effect on customer satisfaction, service quality has a positive and significant effect on customer loyalty, marketing communications has a positive and significant effect on customer satisfaction customer loyalty, complaint handling has a positive and significant effect on customer loyalty, customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty, service quality has no positive and significant effect on customer loyalty with customer satisfaction as a mediating variable meaning that customer satisfaction is not able to mediate the effect between quality service to customer loyalty, marketing communications have a positive and significant effect on customer loyalty with customer satisfaction as a mediating variable meaning that customer satisfaction can mediate the influence between marketing communications on customer loyalty, and complaint handling has a positive and significant effect on customer loyalty with satisfaction as a mediating variable meaning satisfaction customers can mediate the influence between handling complaints on customer loyalty at Bank Sumsel Babel Palembang Syariah Branch.

**Keywords: service quality, marketing communications, complaint handling, customer loyalty, customer satisfaction.**