

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan dan Efektivitas Komunikasi terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Pembantu UIN Raden Fatah Palembang. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Pembantu UIN Raden Fatah Palembang dengan jumlah 22.065 nasabah. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah metode observasi, angket (kuesioner) dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda dan uji hipotesis dengan menggunakan alat bantu aplikasi *statistical product and service solutions* (SPSS) 26.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dan variabel Efektivitas Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Secara simultan atau bersama-sama variabel Kualitas Pelayanan dan Efektivitas Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Kata Kunci : Efektivitas Komunikasi, Kepuasan Nasabah dan Kualitas Pelayanan