

## ABSTRAK

Dilakukannya penelitian ini bertujuan guna mendapatkan bukti empiris mengenai Pengaruh Reputasi dan *Service Excellent* terhadap Kepercayaan Nasabah Tabungan Rofiqoh *Wadiyah Yad Dhamanah* pada Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dan data yang dikumpulkan melalui pengisian kuesioner oleh responden digunakan sebagai sumber data primer. Penelitian ini melibatkan sebanyak 100 orang sebagai sampel dalam penelitian. Pengumpulan data pada penelitian menggunakan metode pengambilan sampel dengan mengikuti rumus *Slovin*. Data kemudian diolah melalui pengujian validitas dan reliabilitas instrumen serta pengujian asumsi klasik. Pada analisis ini, data yang telah dikumpulkan dianalisis menggunakan perangkat lunak SPSS versi 22.

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan, ditemukannya bukti yang menunjukkan bahwa Reputasi memiliki pengaruh terhadap Kepercayaan Nasabah dan *Service Excellent* memiliki pengaruh terhadap Kepercayaan Nasabah. Hasil tersebut dilihat dari nilai uji t statistik ( $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ ). Reputasi dengan nilai t hitung adalah ( $4,184 > 1,9847$ ) serta signifikan senilai 0,000. *Service Excellent* dengan nilai t hitung adalah ( $6,825 > 1,9847$ ) serta signifikan senilai 0,000. Hasil penelitian menyatakan bahwa Reputasi dan *Service Excellent* memainkan peran penting dalam meningkatkan Kepercayaan Nasabah.

**Kata kunci:** Reputasi, *Service Excellent*, Kepercayaan Nasabah