

## ABSTRAK

Dalam era sekarang perusahaan sangat pada loyalitas (kesetiaan ) nasabah untuk selalu setia pada perusahaan itu dan tidak berpindah pada perusahaan lain. Loyalitas nasabah banyak dipengaruhi dengan semuanya termasuk komunikasi, kualitas pelayanan dan penanganan keluhan yang terjadi pada nasabah. Maka dari itu, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap loyalitas nasabah pada bank syariah survei masyarakat kota Palembang, pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada bank syariah survei masyarakat kota Palembang, pengaruh penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah pada bank syariah survei masyarakat kota Palembang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan dilakukannya melalui penyebaran kuesioner yang ditujukan untuk seluruh masyarakat kelurahan kuto batu Palembang. Data yang didapatkan dilakukan pengolahan dengan menggunakan SmartPls 4.

**Kata kunci :** Komunikasi, Kualitas Pelayanan, Penanganan Keluhan Dan Loyalitas Nasabah.