

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan agar dapat mengetahui Pengaruh *Complaint Handling* Dan Elektronik Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN RF Palembang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan cara pengambilan sampel menggunakan kuisisioner memakai skala likert. Sampel pada penelitian ini sebanyak 66 sampel yang menerapkan teknik pengambilan sampelnya dengan *purposive sampling*.

Hasil penelitian uji t menunjukkan bahwa *Complaint Handling* berpengaruh positif signifikan terhadap variable Loyalitas Nasabah dan variabel Elektronik Banking tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah. Dari koefisien determinasi diketahui nilai koefisien determinasi atau R Square sebesar 0.623 atau sama dengan 62,3%. Nilai tersebut memiliki arti bahwa variabel *Complaint Handling* (X1) dan Elektronik Banking (X2) secara simultan berpengaruh terhadap variabel Loyalitas Nasabah (Y) sebesar 62,3% sedangkan sisanya 37,7% dipengaruhi oleh variabel lain di luar persamaan regresi ini atau variabel yang tidak diteliti.

Kata Kunci : *Complaint Handling*, Elektronik Banking Terhadap Loyalitas Nasabah

ABSTRACT

This research was conducted with the aim of knowing the influence of complaint handling and electronic banking on customer loyalty at Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN RF Palembang. This research uses a quantitative method by taking samples using a questionnaire using a Likert scale. The sample in this study was 66 samples which applied purposive sampling techniques.

The results of the t test research show that Complaint Handling has a significant positive effect on the Customer Loyalty variable and the Electronic Banking variable has no significant effect on Customer Loyalty. From the coefficient of determination, it is known that the coefficient of determination or R Square is 0.623 or equal to 62.3%. This value means that the Complaint Handling (X1) and Electronic Banking (X2) variables simultaneously influence the Customer Loyalty (Y) variable by 62.3% while the remaining 37.7% is influenced by other variables outside this regression equation or variables which was not researched.

Keywords: *Complaint Handling, Electronic Banking on Customer Loyalty*