

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Indralaya. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian adalah nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Indralaya. Metode penarikan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan Teknik *Nonprobability Sampling*, dengan cara *Accidental Sampling* yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 nasabah dihitung dengan rumus Lemeshow. Teknik Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Regresi Linier Berganda dengan bantuan analisis program SPSS versi 29. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas layanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan memiliki nilai sebesar  $8,074 > 1,984$  dengan nilai signifikan  $0,001 < 0,05$ . Kepercayaan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah memiliki nilai sebesar  $2,070 > 1,984$  dengan nilai signifikan  $0,041 < 0,05$ . Sedangkan secara simultan kualitas layanan dan kepercayaan berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah dengan nilai sebesar  $41,506 > 3,09$  dengan taraf signifikan  $0,001 < 0,05$ .

Kata kunci : **Kepuasan Nasabah, Kualitas layanan, Kepercayaan**