

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis secara empiris pengaruh nasabah bank sumsel babel Bukit Kecil Palembang terhadap media promosi, biaya, dan *brand image*.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode kuisisioner menggunakan skala likert. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah bank sumsel babel syariah Bukit Kecil Palembang. Dengan sampel sebanyak 100 responden yang ditentukan dengan rumus lameshow. Teknik analisis data yang digunakan yaitu *structural equation modeling* (SEM) dengan pendekatan *partial least square* (PLS)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) tidak terdapat pengaruh positif signifikan Media Promosi terhadap kepuasan nasabah, (2) terdapat pengaruh positif dan signifikan biaya terhadap kepuasan nasabah, (3) terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

**Kata Kunci:** Media Promosi, Biaya, *Brand Image*, Kepuasan Nasabah

## ***ABSTRACT***

*This study aims to test and empirically analyze the influence of customers of Bank Sumatra Babel Bukit Kecil Palembang on promotional media, costs, and brand image.*

*The data collection technique was carried out by questionnaire method using a Likert scale. The population in this study is customers of the South Sumatra Babel Sharia Bank Bukit Kecil Palembang. With a sample of 100 respondents determined by the lameshow formula. The data analysis technique used is structural equation modeling (SEM) with a partial least square (PLS) approach*

*The results of the study showed that: (1) there was no significant positive influence of Promotional Media on customer satisfaction, (2) there was a positive and significant influence of cost on customer satisfaction, (3) there was a positive and significant influence on customer satisfaction.*

***Keywords:*** *Promotional Media, Cost, Brand Image, Customer Satisfaction*