

ABSTRAK

Penelitian berjudul —Pengaruh Citra Merek dan Kinerja Karyawan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepercayaan sebagai Variabel Mediasi pada Bank Syariah Indonesia Palembang dilatarbelakangi oleh persaingan yang semakin ketat antara Bank Syariah dan Bank Konvensional di Palembang. Untuk menghadapi kondisi ini, diperlukan strategi yang berfokus pada peningkatan Loyalitas Nasabah melalui penguatan Citra Merek, peningkatan Kinerja Karyawan, serta pembentukan Kepercayaan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Citra Merek dan Kinerja Karyawan terhadap Loyalitas Nasabah secara parsial, dengan Kepercayaan sebagai variabel mediasi pada Bank Syariah Indonesia (BSI) di Palembang.

Pendekatan yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Adapun populasi penelitian terdiri dari nasabah Bank Syariah Indonesia di Palembang, dengan teknik pengambilan sampel judgment random sampling dan jumlah sampel sebanyak 129 responden, yang diperoleh menggunakan *Gpower*. Data yang digunakan merupakan data sekunder, dengan teknik pengumpulan melalui kuesioner (angket). Analisis data dilakukan menggunakan model pengukuran (*outer model*), model struktural (*inner model*), dan uji hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Citra Merek dan Kinerja Karyawan memiliki pengaruh terhadap Loyalitas Nasabah. Namun, Kepercayaan tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah, serta Citra Merek dan Kinerja Karyawan tidak memiliki pengaruh terhadap Loyalitas Nasabah melalui variabel mediasi Kepercayaan.

Kata Kunci : Citra Merek, Kinerja Karyawan, Loyalitas Nasabah Dan Kepercayaan.