

## ABSTRAK

Persaingan bisnis yang dihadapi Bank BNI Syariah di Kota Semarang yang sangat ketat dan dengan keberadaan jumlah pesaing yang semakin bertambah membuat Bank BNI Syariah harus meningkatkan tingkat loyalitas para nasabahnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan penanganan keluhan terhadap kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah.

Penelitian ini mengambil sampel sebanyak 105 responden yang merupakan nasabah Bank BNI Syariah di Kota Semarang. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang disebar melalui *google form* dan pengujian data menggunakan program *SPSS Statistics 23*. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis jalur.

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan penanganan keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah secara parsial maupun simultan. Kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Berdasarkan hasil analisis jalur, kualitas pelayanan dan penanganan keluhan tidak berpengaruh langsung terhadap loyalitas nasabah. Nilai R square sebesar 0,489 menunjukkan bahwa 48,9% loyalitas dapat dijelaskan oleh variabel independen dan sisanya sebesar 51.1% dijelaskan oleh faktor lain di luar dari penelitian.

*Kata kunci: kualitas pelayanan, penanganan keluhan, kepuasan nasabah, loyalitas nasabah, Bank BNI Syariah.*