

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan, kepercayaan dan inovasi terhadap kepuasan nasabah (studi pada Bank Muamalat KCU Palembang). Jenis penelitian ini termasuk dalam penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pengguna *mobile banking* Bank Muamalat KCU Palembang yang jumlahnya 4249 nasabah. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik sampling aksidental dengan 80 responden sebagai sampel penelitian. Teknik analisis yang digunakan meliputi analisis statistik deskriptif, pengujian asumsi klasik, pengujian dan analisis persamaan regresi linier berganda, dan pengujian hipotesis dengan bantuan *IBM SPSS Statistics* versi 20.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kemudahan penggunaan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dan variabel inovasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan secara simultan kemudahan penggunaan, kepercayaan dan inovasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (studi pada Bank Muamalat KCU Palembang).

**Kata Kunci: Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Inovasi dan Kepuasan Nasabah.**