## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang bagaimana pengaruh kepercayaan (X1), ketersediaan fitur (X2), dan *customer value* (X3) terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia Kc Palembang Sudirman

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian secara kuantitatif dengan metode pengambilan sampel menggunakan *random sampling* melalui perhitungan dengan rumus Hair dan pengumpulan datanya berdasarkan hasil penyebaran kuesioner dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Analisis data pada penelitian ini menggunakan uji validitas, uji relibialitas, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis dengan dibantu menggunakan IBM *Statistics* SPSS 26.

Berdasarkan hasil penelitian uji t dinyatakan bahwa kepercayaan, ketersediaan fitur dan *customer value* yang berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas nasaba. Dari hasil uji F dinyatakan bahwa variabel Kepercayaan, ketersediaan fitur, dan *customer value* bersama-sama mempengaruhi variabel dependen secara signifikan dengan nilai koefisien determinasi (R2) 0,908% Loyalitas nasabah ditentukan oleh variabel kepercayaan, ketersediaan fitur dan *customer value* dan selebihnya 9,2% ditentukan oleh beberapa variabel independen lain yang tidak diteliti oleh penulis.

**Kata Kunci : Kepercayaan, Ketersediaan Fitur , *Customer Value***