

ABSTRAK

Penelitian berjudul Pengaruh Keamanan, Pengetahuan, Dan Kenyamanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Menggunakan Produk E-banking Bank Sumsel Babel Syariah KC Palembang Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. Loyalitas merupakan perilaku yang timbul apabila nasabah mempunyai keinginan untuk membeli atau menggunakan kembali produk yang pernah digunakan dan tidak berubah ke produk lainnya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh keamanan, pengetahuan, dan kenyamanan terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan *M-banking* di bank Sumsel Babel Syariah KC Palembang dengan kepuasan sebagai variabel intervening.

Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah seluruh nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah KC Palembang yang tercatat sebagai pengguna BSB *Mobile*. Sampel penelitian diambil sebanyak 100 orang dengan *teknik Random Sampling* menggunakan rumus *Hair et al.* Dalam penelitian ini digunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data dengan menyebarkan data kuesioner. Teknik analisis data menggunakan alat bantu *Software SPSS 26,0*.

Hasil penelitian ini variabel Keamanan tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah, Pengetahuan tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah, Kenyamanan berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah, Kepuasan berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah, Keamanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan, Pengetahuan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan, Kenyamanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan, Keamanan berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai variabel mediasi, Pengetahuan berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai variabel mediasi, Kenyamanan berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai variabel mediasi.

Kata Kunci: Keamanan, Pengetahuan, Kenyamanan, Loyalitas Nasabah, Kepuasan, *Mobile Banking*

ABSTRACT

*The research entitled **The Influence of Security, Knowledge, and Convenience on Customer Loyalty in Using E-banking Products at Bank Sumsel Babel Syariah KC Palembang Through Satisfaction as an Intervening Variable**. Loyalty is a behavior that arises when a customer has a desire to buy or reuse a product that has been used and does not change to other products. The purpose of this study was to analyze the effect of security, knowledge, and convenience on customer loyalty in using M-banking at the Sumsel Babel Syariah KC Palembang bank with satisfaction as the intervening variable.*

In this study the population used was all customers at Bank Sumsel Babel Syariah KC Palembang who were registered as BSB Mobile users. The research sample was taken as many as 100 people with the Random Sampling technique using the Hair et al formula. In this study a quantitative approach was used using data collection techniques by distributing questionnaire data. Data analysis techniques using SPSS 26.0 software tools.

The results of this research variable Security has no effect on Customer Loyalty, Knowledge has no effect on Customer Loyalty, Convenience has an effect on Customer Loyalty, Satisfaction has an effect on Customer Loyalty, Security has no effect on Satisfaction, Knowledge has no effect on Satisfaction, Convenience has no effect on Satisfaction, Security has an effect on Customer Loyalty with Satisfaction as a mediating variable, Knowledge has an effect on Customer Loyalty with Satisfaction as a mediating variable, Convenience has an effect on Customer Loyalty with Satisfaction as a mediating variable.

Keywords: Security, Knowledge, Convenience, Customer Loyalty, Satisfaction, Mobile Banking