

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk dan Kepercayaan Terhadap Peningkatan Loyalitas Nasabah Pengguna *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Sungai Lilin secara parsial maupun simultan. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode kuantitatif, dengan menggunakan data primer. Data primer pada penelitian ini dihasilkan dari penyebaran kuesioner kepada responden. Populasi pada penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Sungai Lilin. Kemudian, sampel pada penelitian ini diambil menggunakan rumus *Slovin*. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini ada 76 responden.

Teknik pengujian instrumen dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas, sedangkan teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji asumsi klasik, uji analisis regresi linier berganda, uji  $R^2$ , uji t, dan uji f. Hasil dari penelitian ini menunjukkan variabel Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, serta Kualitas Produk dan Kepercayaan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

**Kata kunci :** Kualitas Produk, Kepercayaan, Loyalitas Nasabah, *Mobile Banking*