

## ABSTRAK

Fitur Layanan dan Kemudahan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah dalam menggunakan *bsb mobile*. Berdasarkan *Research Gap* yang meneliti bahwa terdapat pengaruh fitur layanan terhadap loyalitas nasabah dan tidak berpengaruh fitur layanan terhadap loyalitas nasabah, dan terdapat pengaruh kemudahan terhadap loyalitas nasabah serta kemudahan tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Tujuannya untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang sama antara *reasearch gap* dan penelitian yang dilakukan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Data primer diambil dari kuisisioner dan wawancara bersama nasabah bank sumsel babel syariah cabang Palembang, sedangkan data sekunder dihasilkan dari jurnal dan penelitian terdahulu. Populasi penelitian ini adalah seluruh nasabah bank sumsel babel syariah cabang Palembang yang menggunakan *bsb mobile* dalam waktu 1 tahun ke atas. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *non probality sampling* dengan jumlah sample 100 nasabah dihitung menggunakan rumus slovin. Teknik analisis data dan uji hipotesis pada penelitian ini menggunakan metode SEM (*Struktural Equation Modeling*) dengan bantuan aplikasi Smart PLS versi 3.0. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa variabel fitur layanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah, sedangkan secara parsial variabel kemudahan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan *bsb mobile*. Berdasarkan hasil penelitian maka pihak perbankan diharapkan melakukan update terhadap fitur layanan *bsb mobile* secara berkala untuk terus berinovasi dan memberikan sosialisasi kepada nasabah mengenai fungsi dan manfaat dari masing masing fitur yang terdapat dalam *bsb mobile*, guna mengikuti perkembangan teknologi dan persaingan antar bidang perbankan.

Kata Kunci : Fitur Layanan, Kemudahan, dan Loyalitas Nasabah

## **ABSTRACT**

*Service Features and Conveniences are one of the factors that influence customer loyalty in using bsb mobile. Based on Research Gap which examines that there is an effect of service features on customer loyalty and no effect on service features on customer loyalty, and there is an effect of convenience on customer loyalty and convenience does not affect customer loyalty. The aim is to find out whether there is the same influence between the research gap and the research being carried out. This study uses quantitative methods with the types of data used are primary and secondary data. Primary data was taken from questionnaires and interviews with customers of the Palembang branch of the Sumsel Babel Syariah bank, while secondary data was generated from journals and previous research. The population of this study were all customers of the Palembang branch of the Sumsel Babel Syariah bank who used BSB mobile within 1 year and above. The sampling technique used in this study was non-probability sampling with a sample of 100 customers calculated using the slovin formula. Data analysis techniques and hypothesis testing in this study used the SEM ( Structural Equation Modeling) method with the help of the Smart PLS application version 3.0. The results of this study prove that the service feature variable has no significant effect on customer loyalty, while partially the convenience variable has a significant effect on customer loyalty in using BSB Mobile. Based on the research results, the banking sector is expected to update the bsb mobile service features regularly to continue to innovate and provide socialization to customers regarding the functions and benefits of each feature contained in bsb mobile, in order to keep abreast of technological developments and competition between banking sectors.*

*Keywords : Service Features, Convenience and Costumer Loyalty*