

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis atau mengetahui bagaimana pengaruh Fitur Layanan dan Keamanan terhadap Kepuasan Nasabah menggunakan *Mobile Banking* dengan Kepercayaan sebagai variabel *intervening* pada Bank Syariah Indonesia KC Palembang Demang karena tidak semua nasabah menganggap fitur layanan mampu membuat nasabah merasa puas atas transaksi online yang diberikan oleh pihak BSI.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan mobile banking BSI dengan jumlah informasi nasabah yang diperoleh dari BSI Demang sebanyak 13.584 pengguna. Penelitian ini menggunakan data primer melalui penyebaran kuesioner yang disebar ke 99 responden selanjutnya dilakukan analisis dengan menggunakan *Structural Equation Model* (SEM)

Hasil dari uji analisis data, variabel Fitur Layanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dalam menggunakan *mobile banking* bank Syariah Indonesia KC Palembang Demang. Variabel Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah menggunakan *mobile banking* pada bank Syariah Indonesia KC Palembang Demang. Variabel Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah menggunakan *mobile banking* pada bank Syariah Indonesia KC Palembang Demang. Variabel Fitur Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan nasabah menggunakan *mobile banking* pada bank Syariah Indonesia KC Palembang Demang. Variabel Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan nasabah menggunakan *mobile banking* pada bank Syariah Indonesia KC Palembang Demang. Variabel Kepercayaan mampu memediasi Fitur Layanan terhadap Kepuasan Nasabah menggunakan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia KC Palembang Demang. Variabel Kepercayaan Nasabah mampu memediasi Keamanan terhadap Kepuasan Nasabah menggunakan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia KC Palembang Demang.

Kata kunci: Fitur layanan, keamanan, kepuasan, kepercayaan.

ABSTRACT

This research aims to analyze or find out how Service and Security Features influence Customer Satisfaction using Mobile Banking with Trust as an intervening variable at Bank Syariah Indonesia KC Palembang Demang because not all customers think that service features are able to make customers feel satisfied with online transactions provided by the party. BSI.

This research uses quantitative methods. The population in this study are customers who use BSI mobile banking with the total number of customer information obtained from BSI Demang being 13,584 users. This research uses primary data through the distribution of questionnaires distributed to 99 respondents, then analysis is carried out using the Structural Equation Model (SEM)

The results of the data analysis test show that the Service Feature variable does not have a positive and significant effect on customer satisfaction when using mobile banking at Bank Syariah Indonesia KC Palembang Demang. The Security variable has a positive and significant effect on Customer Satisfaction using mobile banking at the Indonesian Sharia Bank KC Palembang Demang. The Trust variable has a positive and significant effect on Customer Satisfaction using mobile banking at the Indonesian Sharia Bank KC Palembang Demang. The Service Feature variable has a positive and significant effect on customer trust in using mobile banking at the Indonesian Sharia Bank KC Palembang Demang. The security variable has a positive and significant effect on customer trust in using mobile banking at the Indonesian Sharia bank KC Palembang Demang. The Trust variable is able to mediate Service Features on Customer Satisfaction using mobile banking at Bank Syariah Indonesia KC Palembang Demang. The Customer Trust variable is able to mediate Security and Customer Satisfaction using mobile banking at Bank Syariah Indonesia KC Palembang Demang.

Keywords: *Service features, security, satisfaction, trust.*