

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui berapa besar tingkat Pengaruh Fitur Layanan, Kemudahan Penggunaan, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Cabang Utama Palembang dalam menggunakan layanan *mobile banking* m-din. Penelitian ini menggunakan data kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner yang menggunakan skala likert sebagai penilaian. Populasi penelitian ini adalah nasabah bank muamalat cabang utama Palembang yang menggunakan layanan *mobile banking* m-din. Sampel sebanyak 100 orang dengan menggunakan teknik *simple random sampling* dan cara menentukan besar sampel dengan perhitungan tabel yount. Analisis data menggunakan metode regresi linier berganda dengan alat *statistic SPSS* versi 26.

Berdasarkan pengujian hipotesis bahwa pada Fitur Layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* m-din yang ditunjukkan dari hasil uji t-hitung yaitu 1,835 sehingga diketahui bahwa nilai t-hitung  $>$  t-tabel 1,660 dengan nilai sig yaitu  $0,070 < 0,05$ , Kemudahan Penggunaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* m-din yang ditunjukkan dari hasil uji t-hitung yaitu 1,970 sehingga diketahui bahwa nilai t-hitung  $>$  t-tabel 1,660 dengan nilai sig yaitu  $0,052 < 0,05$ , Kepercayaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* m-din yang ditunjukkan dari hasil uji t-hitung yaitu 4,334 sehingga diketahui bahwa nilai t-hitung  $>$  t-tabel 1,660 dengan nilai sig yaitu  $0,000 < 0,05$ .

**Kata Kunci:** Fitur Layanan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, dan Kepuasan Nasabah

## **ABSTRACT**

*The aim of this research is to determine the level of influence of service features, ease of use and trust on customer satisfaction at Bank Muamalat Palembang Main Branch in using m-din mobile banking services. This research uses quantitative data with data collection techniques using a questionnaire that uses a Likert scale as an assessment. The population of this research is Bank Muamalat Palembang main branch customers who use the M-din mobile banking service. The sample was 100 people using simple random sampling techniques and determining the sample size by calculating the yount table. Data analysis used the multiple linear regression method with SPSS version 26 statistical tools.*

*Based on hypothesis testing that service features have a positive and significant effect on customer satisfaction in using m-din mobile banking as shown by the results of the t-count test, namely 1.835, so it is known that the t-count value > t-table 1.660 with a sig value of 0.070 < 0.05, ease of use has a positive and significant effect on customer satisfaction in using m-din mobile banking as shown by the results of the t-count test, namely 1.970, so it is known that the t-count value > t-table 1.660 with a sig value of 0.052 < 0.05, trust has a positive and significant effect on customer satisfaction in using m-din mobile banking as shown by the results of the t-count test, namely 4.334, so it is known that the t-count value > t-table 1.660 with a sig value of 0.000 < 0.05 .*

**Keywords: Service Features, Ease of Use, Trust, and Customer Satisfaction**