

## ABSTRAK

Loyalitas nasabah merupakan faktor penting dan menjadi tujuan setiap perusahaan tak terkecuali perbankan. Selain menjadi faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan nasabah juga dapat meningkatkan keunggulan bank. Nasabah yang puas terhadap suatu produk dan jasa pelayanan cenderung menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali di kemudian hari.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas *mobile banking* dan *service performance* (kinerja pelayanan) baik secara *simultan* maupun *parsial* terhadap loyalitas nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah Kc Palembang. Metode yang digunakan dalam pengumpulan data adalah melalui kuesioner menggunakan skala likert. Sample yang diambil berjumlah 100 responden dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Fasilitas *Mobile Banking* dan *Service Performance* (kinerja pelayanan) memberikan pengaruh positif dan signifikan pada loyalitas nasabah. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,725 artinya 72,5% loyalitas nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah Kc Palembang dipengaruhi oleh fasilitas *mobile banking*, *service performance* (kinerja pelayanan) sedangkan sisanya sebesar 27,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model ini.

Kata kunci : *fasilitas mobile banking, kinerja pelayanan, loyalitas nasabah*

## **ABSTRACT**

*Customer loyalty is an important factor and is the goal of every company, including banking. Apart from being an important factor for the company's survival, satisfying customer needs can also increase the bank's superiority. Customers who are satisfied with a product and service tend to reuse the service when the same need arises again in the future.*

*This research aims to determine the influence of mobile banking facilities and service performance, both simultaneously and partially, on customer loyalty at Bank Sumsel Babel Syariah Kc Palembang. The method used in collecting data is through a questionnaire using a Likert scale. The sample taken was 100 respondents using purposive sampling technique. The types of data used in this research are primary and secondary data.*

*The results of this research show that Mobile Banking Facilities and Service Performance have a positive and significant influence on customer loyalty. The Adjusted R Square value is 0.725, meaning that 72.5% of customer loyalty at Bank Sumsel Babel Syariah Kc Palembang is influenced by mobile banking facilities, service performance, while the remaining 27.5% is influenced by other variables not included in this model.*

*Keywords: mobile banking facilities, service performance, customer loyalty*