

ABSTRAK

Herina Putri Ananda (2020603053)

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh Layanan *Mobile Banking*, *Digital Marketing* dan *Service Quality* terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah KC Palembang. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kuantitatif dengan menggunakan SPSS versi 26. Pengumpulan data menggunakan data primer dengan menyebarkan kuesioner kepada 168 responden nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KC Palembang yang kemudian dianalisis menggunakan Uji Validitas, Uji Reabilitas, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linear Berganda dan Pengujian Hipotesis menggunakan Uji T dan Uji F. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Layanan *Mobile Banking*, *Digital Marketing* dan *Service Quality* berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Sumsel Babel Syariah KC Palembang. Hasil persamaan yang diperoleh $Y = -0.042 + 0.763 X_1 + 0.215 X_2 + 0.136 X_3$. Variabel Layanan *Mobile Banking* berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah, variabel *Digital Marketing* berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah dan variabel *Service Quality* berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah dan secara simultan dinyatakan bahwa F_{hitung} sebesar 46.530 sedangkan F_{tabel} dengan level signifikan 0,05 yaitu 2,66, maka dapat dinyatakan bahwa X_1 , X_2 dan X_3 secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah (Y) di Bank Sumsel Babel Syariah KC Palembang.

Keyword: Layanan *Mobile Banking*, *Digital Marketing*, *Service Quality* dan Kepuasan Nasabah