

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari kemudahan dan keamanan pada keputusan nasabah menggunakan aplikasi *Customer On Boarding* Bank Sumsel Babel Kantor Pusat Palembang dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening. Sampel penelitian ini sebanyak 85 responden yang menggunakan teknik *purposive sampling*. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan menggunakan program olah data yaitu Smart-PLS versi 4.1.0.0.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa variabel kemudahan memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah dengan *P value* $0,045 < 0,05$. Variabel keamanan memiliki tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah dengan *P value* $0,139 > 0,05$. Variabel kemudahan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan *P value* $0,002 < 0,05$. Variabel keamanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan *P value* $0,001 < 0,05$. Variabel kepuasan nasabah berpengaruh terhadap keputusan nasabah dengan *P value* $0,000 < 0,05$. Variabel kepuasan nasabah tidak dapat memediasi hubungan antara variabel kemudahan terhadap keputusan nasabah dengan *P value* $0,060 > 0,05$. Variabel kepuasan nasabah dapat memediasi hubungan antara variabel keamanan terhadap keputusan nasabah dengan *P value* $0,004 < 0,05$.

Kata kunci : Kemudahan, Keamanan, Keputusan Nasabah, Kepuasan Nasabah, *Customer On Boarding* Bank Sumsel Babel

ABSTRACT

The aim of this research is to determine the effect of convenience and security on customer decisions using the Customer On Boarding application at Bank Sumsel Babel, Palembang Head Office with customer satisfaction as an intervening variable. The sample for this research was 85 respondents who used purposive sampling technique. The method used is quantitative using a data processing program, namely Smart-PLS version 4.1.0.0.

The results of data analysis show that the convenience variable has an influence on customer decisions with a P value of $0.045 < 0.05$. The security variable has no influence on customer decisions with a P value of $0.139 > 0.05$. The convenience variable has an influence on customer satisfaction with a P value of $0.002 < 0.05$. The security variable has an influence on customer satisfaction with a P value of $0.001 < 0.05$. The customer satisfaction variable influences customer decisions with a P velocity of $0.000 < 0.05$. The customer satisfaction variable cannot mediate the relationship between the convenience variable and customer decisions with a P value of $0.060 > 0.05$. The customer satisfaction variable can mediate the relationship between security variables and customer decisions with a P value of $0.004 < 0.05$.

Keywords : Convenience, Security, Customer Decision, Customer Satisfaction, Customer On Boarding Bank Sumsel Babel