

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan *Mobile Banking* Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Survey Pada Nasabah Bank Muamalat KCU Palembang)

**FITRYA ZINTA
2020603071**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan *Mobile Banking* Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Survey Pada Nasabah Bank Muamalat KCU Palembang).

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner yang menggunakan skala likert. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 1.796 nasabah dengan karakteristik nasabah aktif pengguna M-DIN *mobile banking* dan telah menjadi nasabah aktif pengguna M-DIN *mobile banking* Bank Muamalat KCU Palembang lebih dari 3 tahun. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 95 sampel dengan menggunakan teknik pengambilan sampel berdasarkan *purposive sampling*.

Dengan menggunakan *path analysis* hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *mobile banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Kualitas pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah yang dimediasi variabel kepuasan nasabah.

Kata kunci: **Kualitas Pelayanan *Mobile Banking*, Kepuasan, Loyalitas Nasabah.**