

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Keamanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Penggunaan *Mobile Banking* di Bank BSI KCP Palembang Opi secara parsial maupun simultan. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode kuantitatif, dengan menggunakan data primer. Data primer pada penelitian ini dihasilkan dari penyebaran kuesioner kepada responden. Populasi pada penelitian ini adalah nasabah Penggunaan *Mobile Banking* Di Bank BSI KCP Palembang Opi. Kemudian sampel pada penelitian ini diambil menggunakan rumus *Slovin*. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini ada 100 responden. Teknik pengujian instrumen dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas, sedangkan teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji asumsi klasik, uji analisis regresi linier berganda, uji R^2 , uji t, dan uji f. Hasil dari penelitian ini menunjukkan variabel Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, variabel Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, serta Keamanan dan Kualitas Produk secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Kata kunci: Keamanan, Kualitas Produk, Loyalitas Nasabah

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of product security and quality on customer loyalty using mobile banking at Bank BSI KCP Palembang Opi partially or simultaneously. This research was conducted using quantitative methods, using primary data. Primary data in this study was generated from distributing questionnaires to respondents. The population in this study were customers using Mobile Banking at Bank BSI KCP Palembang Opi. Then the sample in this study was taken using the Slovin formula. The number of samples used in this research was 100 respondents. The instrument testing technique in this research uses validity and reliability tests, while the data analysis technique in this research uses the classic assumption test, multiple linear regression analysis test, R^2 test, t test, and f test. The results of this research show that the Security variable has a positive and significant effect on customer loyalty, the Product Quality variable has a positive and significant effect on customer loyalty, and Security and Product Quality together (simultaneously) have a positive and significant effect on customer loyalty.

Keywords: *Customer Loyalty, Product Quality, Security*