

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tentang pengaruh keamanan, reputasi dan fitur layanan terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* di Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden yang memiliki kriteria nasabah yang menggunakan layanan *mobile banking*. Metode penelitian ini bersifat kuantitatif, dan data utama yang digunakan adalah jawaban dari kuesioner yang disebar oleh peneliti. Analisis data dilakukan menggunakan metode SEM (*Structural Equation Modelling*) dengan alat analisis SMARTPLS (*Partial Least Square*). Hasil analisis SEM menunjukkan bahwa Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Reputasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Fitur Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

*Kata kunci : keamanan, reputasi, fitur layanan dan kepuasan nasabah*

## **ABSTRACT**

*This research aims to evaluate the influence of security, reputation and service features on customer satisfaction with mobile banking users at Bank Sumsel Babel Syariah Branch, Palembang. The sample in this study was 100 respondents who had the criteria for customers who use mobile banking services. This research method is quantitative, and the main data used are answers to questionnaires distributed by researchers. Data analysis was carried out using the SEM (Structural Equation Modeling) method with the SMARTPLS (Partial Least Square) analysis tool. The results of SEM analysis show that security has a positive and significant effect on customer satisfaction. Reputation has a positive and significant effect on customer satisfaction. Service features have a positive and significant effect on customer satisfaction.*

*Keywords: security, reputation, service features and customer satisfaction*