

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Fitur Layanan dan Kemudahan Bertransaksi Terhadap Loyalitas Nasabah BSI Mobile, Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Palembang Sukodadi) Penelitian dilakukan terhadap nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Sukodadi. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan Teknik pengumpulan data melalui kuesioner (angket) yang menggunakan skala likert dengan sampel sebanyak 100 responden nasabah pengguna BSI Mobile.

Dalam penelitian ini menggunakan uji hipotesis dengan alat analisis SEM-PLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fitur layanan dan kemudahan bertransaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah juga berperan sebagai variabel mediasi dalam meningkatkan loyalitas nasabah terhadap layanan BSI Mobile. Penelitian ini merekomendasikan pengembangan berkelanjutan pada fitur layanan dan peningkatan kemudahan transaksi untuk mempertahankan loyalitas nasabah dalam ekosistem perbankan digital.

Kata Kunci : Fitur Layanan, Kemudahan Bertransaksi, Loyalitas Nasabah, kepuasan Nasabah.

ABSTRACT

This study aims to analyze the Influence of Service Features and Ease of Transaction on BSI Mobile Customer Loyalty, with Customer Satisfaction as an Intervening Variable (Case Study of Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Sukodadi Customers) The study was conducted on customers of Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Sukodadi. The method used is quantitative with a data collection technique through a questionnaire (questionnaire) using a Likert scale with a sample of 100 respondents of BSI Mobile customer users.

By using a hypothesis test using the SEM-PLS analysis tool, the results of the study indicate that service features and ease of transaction have a positive and significant effect on customer satisfaction. Customer satisfaction also plays a role as a mediating variable in increasing customer loyalty to BSI Mobile services. This study recommends continuous development of service features and increasing ease of transactions to maintain customer loyalty in the digital banking ecosystem.

Keywords : Service Features, Ease of Transaction, Customer Loyalty, Customer Satisfaction.