

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepercayaan nasabah dan kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Pasar 16 Ilir.. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer dan sekunder. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Pasar 16 Ilir dengan jumlah 2.150. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dengan teknik *non-probability sampling*, dengan metode *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan kuesioner (angket), wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda dan uji hipotesis dengan menggunakan bantuan aplikasi IBM SPSS versi 26.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial kepercayaan nasabah mempengaruhi kepuasan nasabah dan secara parsial kualitas layanan *mobile banking* mempengaruhi kepuasan nasabah. Namun, secara simultan atau secara bersama-sama kepercayaan nasabah dan kualitas layanan *mobile banking* mempengaruhi kepuasan nasabah.

Kata Kunci : Kepercayaan Nasabah, Kualitas Layanan *Mobile Banking* dan Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of customer trust and the quality of mobile banking services on customer satisfaction in transactions at Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Pasar 16 Ilir. This type of research is quantitative research using primary and secondary data. The population in this study were Bank Syariah Indonesia customers at KCP Palembang Pasar 16 Ilir with a total of 2,150. The sample used in this research was 100 respondents using a non-probability sampling technique, using a purposive sampling method. Data collection techniques in this research used questionnaires, interviews and documentation. Data analysis techniques use validity tests, reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression tests and hypothesis tests using the help of the IBM SPSS version 26 application.

The results of this research show that partially customer trust influences customer satisfaction and partially the quality of mobile banking services influences customer satisfaction. However, simultaneously or jointly customer trust and the quality of mobile banking services influence customer satisfaction.

Keywords: Customer Trust, Mobile Banking Service Quality and Customer Satisfaction