

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan terhadap kenyamanan nasabah dengan fitur BSI *mobile* sebagai variabel intervening penelitian ini dilaksanakan di Bank Syariah Indonesia KC Palembang Sudirman. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik penyebaran kuesioner dengan pengukuran skala *likret*, sampel dalam penelitian ini adalah nasabah BSI KC Palembang Sudirman yang berjumlah 99 responden dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan metode analisis SPSS yang digunakan adalah uji asumsi kalsik, uji hipotesis, *path analysis* dan *sobel test*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap fitur BSI *mobile*, Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kenyamanan nasabah, Fitur BSI *mobile* berpengaruh secara langsung/memediasi kemudahan terhadap kenyamanan nasabah Fitur BSI *mobile* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kenyamanan nasabah.

Kata Kunci: Kemudahan, Kenyamanan nasabah, dan Fitur BSI *mobile*.

ABSTRACT

This research aims to analyze the effect of convenience on customer comfort with the BSI mobile feature as an intervening variable. This research was carried out at Bank Syariah Indonesia KC Palembang Sudirman. The data collection technique used in this research was a questionnaire distribution technique with a likert scale measurement, the sample in this research was BSI KC Palembang Sudirman customers totaling 99 respondents using a purposive sampling technique. This research is quantitative research and the SPSS analysis methods used are the classical assumption test, hypothesis test, path analysis and sobel test. The results of this research show that convenience has a positive and significant effect on BSI mobile features. Convenience has a positive and significant effect on customer comfort. BSI mobile features have a direct/mediated effect on customer comfort. BSI mobile features have a positive and significant effect on customer comfort.

Keywords: Convenience, customer comfort, and BSI mobile features.