

ABSTRAK

**Pengaruh *Service Quality*, *Trust*, Dan *Costumer Satisfactions*
Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna BSI Mobile Bank Syariah Indonesia
(BSI) KC Prabumulih**

Hepi Agustini

2130603273

Pertumbuhan teknologi yang semakin maju mampu mengembangkan teknologi BSI Mobile untuk dapat mendorong peningkatan surplus modal negara sehingga dapat memberikan kontribusi yang positif terhadap perekonomian di Indonesia. *Service Quality*, *Trust* Dan *Costumer Satisfactions* dapat menjadi faktor baik atau buruknya loyalitas nasabah untuk selalu menggunakan BSI Mobile. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh faktor *Service Quality*, *Trust* Dan *Costumer Satisfactions* Baik Secara Parsial Maupun Simultan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna BSI Mobile Bank Syariah Indonesia KC Prabumulih. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan jenis penelitian yaitu hubungan kausal. Adapun teknik pengambilan data dilakukan melalui kuesioner dengan populasi yang dipakai adalah nasabah pengguna BSI Mobile. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dengan teknik pengambilan sampel menggunakan purposiv sampling dengan pengukuran data menggunakan skala likert. Kuesioner diberikan kepada responden dan analisis data dilakukan dengan menggunakan software SPSS v23. Hasil penelitian ini menunjukkan secara parsial dan simultan *Service Quality*, *Trust*, Dan *Costumer Satisfactions* Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna BSI Mobile Bank Syariah Indonesia KC Prabumulih. Saran untuk penelitian selanjutnya agar memperluas objek dan menggunakan produk mobile banking dari perusahaan bank lain.

Kata Kunci: BSI Mobile, *Costumer Satisfactions*, Loyalitas, *Service Quality*, *Trust*.

ABSTRACT

**Pengaruh *Service Quality*, *Trust*, Dan *Costumer Satisfactions*
Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Bsi Mobile Bank Syariah Indonesia
(BSI) KC Prabumulih**

Hepi Agustini

2130603273

The increasingly advanced technological growth is able to develop BSI Mobile technology to encourage an increase in the country's capital surplus so that it can make a positive contribution to the economy in Indonesia. Service Quality, Trust and Customer Satisfactions can be good or bad factors in customer loyalty to always use BSI Mobile. This research aims to determine the influence of Service Quality, Trust and Customer Satisfactions factors both partially and simultaneously on customer loyalty of BSI Mobile Bank Syariah Indonesia KC Prabumulih users. The research method used in this research is quantitative with the type of research, namely causal relationships. The data collection technique was carried out through a questionnaire with the population used being BSI Mobile user customers. The sample in this study was 100 respondents with a sampling technique using purposive sampling with data measurement using a Likert scale. Questionnaires were given to respondents and data analysis was carried out using SPSS v23 software. The results of this research show that partially and simultaneously Service Quality, Trust and Customer Satisfactions have a positive and significant influence on customer loyalty of BSI Mobile users of Bank Syariah Indonesia KC Prabumulih. Suggestions for further research are to expand the object and use mobile banking products from other banking companies.

Keywords: *BSI Mobile, Customer Satisfactions, Loyalty, Service Quality, Trust*