

## ABSTRAK

**Nirma, 2024.** *“Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Fitur BSI Mobile di Kota Palopo”*. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Dr. Muh Ruslan Abdullah, S.EI.,M.A.

Skripsi ini membahas tentang pengaruh kualitas layanan dan kepuasan nasabah terhadap fitur BSI Mobile di Kota Palopo. Adapun latar belakang ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana nasabah menggunakan produk mobile banking. Dan adapun rumusan masalah yaitu untuk mengetahui pengaruh fitur BSI Mobile terhadap kualitas layanan dan kepuasan nasabah di Kota Palopo.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Populasi dari penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) dan sampel yang digunakan adalah 89 nasabah. Analisis data yang digunakan yaitu Regresi Linear Berganda.

Berdasarkan hasil penelitian secara analisis yang dilakukan uji t statistik yang menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap fitur BSI Mobile (Y), variabel kepuasan nasabah ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap fitur BSI Mobile (Y). Kualitas layanan ( $X_1$ ) dan kepuasan nasabah ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan secara keseluruhan terhadap fitur BSI Mobile (Y). Sedangkan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) dapat diketahui nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,696 atau sama dengan 69,6 % artinya bahwa kualitas layanan ( $X_1$ ) dan kepuasan nasabah ( $X_2$ ) memiliki pengaruh besar terhadap fitur BSI Mobile (Y), sedangkan sisanya 30,4 % dipengaruhi oleh variabel lain.

**Kata kunci:** Kualitas Layanan, Kepuasan dan Produk.