

ABSTRAK

Windi, 2023. “*Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Pemoderasi (Studi Kasus BSI KCP Ratulangi Kota Palopo)*”. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Nur Ariani Aqidah.

Skripsi ini membahas tentang. Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Pemoderasi (Studi Pada BSI KCP Ratulangi Kota Palopo). Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah dan untuk mengetahui kepuasan memoderasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah pada BSI KCP Ratulangi Kota Palopo. Adapun jenis penelitian yang pakai adalah kuantitatif dengan teknik pengumpulan data kuesioner dengan sampel yang digunakan sebanyak 92 responden. Teknik analisis data yang digunakan analisis deskriptif, analisis regresi sederhana, uji asumsi klasik, dan uji moderated regression analysis (MRA). Hasil penelitian pertama, Dari tabel diatas menunjukkan bahwa nilai sig pada variabel Kualitas pelayanan adalah $0,015 < 0,05$, maka dapat dikatakan Kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah (Y). Hasil penelitian kedua, menunjukkan bahwa kualitas layanan (X_1) terhadap loyalitas nasabah (Y) dengan nilai R-Square $0,640 > 0,33$, kepuasan (X_2) terhadap loyalitas nasabah (Y) dengan nilai R-Square $0,544 > 0,33$ dengan kualitas layanan (X_1) dan kepuasan (X_2) terhadap loyalitas nasabah (Y) $0,911 > 0,67$, ketiga hasil ini menunjukkan ada yang tergolong moderat dan kuat.

Kata Kunci : Kepuasan Nasabah , Kualitas Layanan *Mobile Banking*, Loyalitas Nasabah

ABSTRAC

Windi, 2023. *"The Influence of Mobile Banking Service Quality on Customer Loyalty with Satisfaction as a Moderating Variable (Case Study of BSI KCP Ratulangi, Palopo City)"*. Thesis for the Islamic Banking Study Program, Faculty of Islamic Economics and Business, Palopo State Islamic Institute. Supervised by Nur Ariani Aqidah.

This thesis discusses about. The Effect of Mobile Banking Service Quality on Customer Loyalty with Satisfaction as a Moderating Variable (Study on BSI Palopo City). The purpose of this study is to determine the effect of mobile banking service quality on customer loyalty and to determine the effect of service quality on customer loyalty with customer satisfaction as a moderating variable. The type of research used is quantitative with a questionnaire data collection technique with a sample of 92 respondents. Data analysis techniques used descriptive analysis, simple regression analysis, classic assumption test, and moderated regression analysis (MRA) test. The results of the first study, from the table above shows that the sig value of the service quality variable is $0.015 < 0.05$, so it can be said that service quality (X) has an effect on customer loyalty (Y). The second result shows the variable X1 to Y with the value of R square increasing to 0.064 or 6.4%. Then the variable X2 to Y with the value of R square increased to 0.054 or 5.4%. Then the variables X1 and X2 simultaneously with Y with the value of R square increased to 0.091 or 9.1%. So that it can be said that the existence of the customer satisfaction variable (as a moderating variable) can strengthen or increase the effect of mobile banking service quality on customer loyalty at BSI KCP Ratulangi, Palopo City.

Keywords: *Customer Satisfaction, Mobile Banking Service Quality, Customer Loyalty*