

## ABSTRAK

Nani Sriwahyuni Fitri, 2021. “**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Kasus Pada BSI KC Bukittinggi)**”, Program Studi Perbankan Syariah S1, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi. Dosen Pembimbing : Jon Kenedi, SE.,MM.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) pengaruh *mobile banking* terhadap loyalitas nasabah (2) pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah (3) pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah (4) pengaruh *mobile banking* terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan sebagai variabel *intervening* (5) pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan sebagai variabel *intervening*.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan mengolah data primer dengan metode pengambilan data melalui kuesioner yang diberikan kepada nasabah BSI KC Bukittinggi sebagai responden. Sampel diperoleh sebanyak 97 responden dengan pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Alat analisis yang digunakan pada penelitian ini menggunakan bantuan IBM SPSS versi 21 dan versi 20. Metode analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda, asumsi klasik (uji multikolonerita, uji heteroskedaksitas, dan uji normalitas), dan analisis jalur.

Berdasarkan analisis penelitian, maka dapat disimpulkan (1) pengaruh *mobile banking* terhadap loyalitas nasabah, berpengaruh positif namun tidak signifikan ditolak (2) pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah, berpengaruh positif dan signifikan diterima (3) kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, berpengaruh positif dan signifikan diterima (4) *mobile banking* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan sebagai variabel *intervening*, berpengaruh negative dan tidak signifikan ditolak (5) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan sebagai variabel *intervening*, berpengaruh positif dan signifikan diterima.

**Kata kunci : *Mobile Banking*, Kualitas Pelayanan, Loyalitas, Kepuasan.**