

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Keamanan Produk BSI Mobile terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Dharmasraya”** yang disusun oleh OPI MAHENDRA NIM 3322199, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi dibawah bimbingan ibu Novera Martilova, SE, ME.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya penggunaan layanan digital perbankan yang tidak sepenuhnya diikuti dengan peningkatan kepuasan nasabah, khususnya pada layanan BSI Mobile. Dalam beberapa tahun terakhir masih ditemukan berbagai kendala teknis, seperti gangguan sistem, kesulitan akses, serta kekhawatiran nasabah terhadap aspek keamanan, yang berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, dan keamanan produk BSI Mobile terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Dharmasraya, baik secara parsial maupun simultan.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah pengguna BSI Mobile, dengan sampel yang ditentukan menggunakan teknik purposive sampling. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda untuk mengetahui hubungan dan pengaruh antarvariabel penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan, kepercayaan, dan keamanan produk BSI Mobile berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Dharmasraya, yang dibuktikan melalui uji F dengan nilai F hitung 223,278 dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Besarnya pengaruh ketiga variabel tersebut ditunjukkan oleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,978, yang berarti 97,8% variasi kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh model penelitian, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Nilai koefisien determinasi yang mendekati 100% ini menunjukkan bahwa kontribusi kualitas layanan, kepercayaan, dan keamanan produk terhadap kepuasan nasabah tergolong sangat kuat.

Kata kunci: *Kualitas layanan, Kepercayaan, Keamanan, BSI Mobile, Kepuasan Nasabah.*