

## ABSTRAK

Nama : Fitriatun Nadila  
Program Studi : Manajemen  
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan, Keamanan Transaksi, Dan Kemudahan Penggunaan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia (Bsi)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, keamanan transaksi, dan kemudahan penggunaan mobile banking BYOND by BSI terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei dan instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup yang diberikan kepada nasabah aktif pengguna layanan mobile banking BYOND by BSI. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan pengujian asumsi klasik, uji parsial, uji simultan, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan keamanan transaksi dan kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Secara simultan, kualitas layanan, keamanan transaksi, dan kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kepuasan nasabah dipengaruhi oleh ketiga variabel tersebut, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Penelitian ini memberikan implikasi teoritis dalam pengembangan kajian pemasaran jasa perbankan digital serta implikasi praktis bagi Bank Syariah Indonesia dalam meningkatkan keamanan transaksi dan kemudahan penggunaan aplikasi mobile banking untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Keterbatasan penelitian ini terletak pada jumlah variabel, ruang lingkup penelitian, dan penggunaan pendekatan kuantitatif tanpa pendalaman kualitatif.

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan, Keamanan Transaksi, Kemudahan Penggunaan, *Mobile Banking*, Kepuasan Nasabah.

*ABSTRAC*

Name : Fitriatun Nadila

Program Study : Management

Title : *The Influence of Service Quality, Transaction Security, and Ease of Use on Customer Satisfaction of BYOND by BSI Mobile Banking at Bank Syariah Indonesia*

*This study aims to analyze the effect of service quality, transaction security, and ease of use of BYOND by BSI mobile banking on customer satisfaction at Bank Syariah Indonesia, both partially and simultaneously. This study employs a quantitative approach using a survey method with a closed questionnaire distributed to active users of BYOND by BSI mobile banking services. The data analysis technique uses multiple linear regression with classical assumption testing, partial testing, simultaneous testing, and coefficient of determination. The results indicate that service quality does not have a significant effect on customer satisfaction, while transaction security and ease of use have a positive and significant effect on customer satisfaction. Simultaneously, service quality, transaction security, and ease of use significantly affect customer satisfaction. The findings also show that customer satisfaction is influenced by these three variables, while the remaining portion is influenced by other factors outside the research model. This study provides theoretical implications for the development of digital banking service marketing studies and practical implications for Bank Syariah Indonesia in improving transaction security and ease of use of mobile banking applications to enhance customer satisfaction. The limitations of this study include the number of variables, limited research scope, and the use of a quantitative approach without qualitative exploration.*

**Keywords:** *Service Quality, Transaction Security, Ease of Use, Mobile Banking, Customer Satisfaction.*