

## ABSTRAK

Nama : Dahlia  
Program Studi : Ekonomi Syariah  
Judul : Pengaruh kualitas produk BSI Mobile, kualitas layanan dalam perspektif Islam dan pemahaman nasabah terhadap kepuasan nasabah (Studi pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Malikussaleh).

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh kualitas produk BSI Mobile, kualitas layanan dalam perspektif Islam dan pemahaman nasabah terhadap kepuasan nasabah (Studi pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Malikussaleh). Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dari 97 responden. Metode yang digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel adalah analisis regresi linier berganda dengan software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial Kualitas Produk BSI Mobile berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan nasabah pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Malikussaleh, Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Mahasiswa pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Malikussaleh, Pemahaman berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan nasabah pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Malikussaleh. Secara simultan kualitas produk BSI Mobile, kualitas pelayanan dan pemahaman pelang nasabah gan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan konsumen Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Malikussaleh.

**Kata Kunci:** Kualitas Produk BSI Mobile, Kualitas Pelayanan, Pemahaman nasabah, Kepuasan nasabah.

## ABSTRACT

*Name : Dahlia*  
*Studi Program : Ekonomi Syariah*  
*Title : The influence of BSI Mobile product quality, service quality from an Islamic perspective and customer understanding on customer satisfaction (Study of students at the Faculty of Economics and Business, Malikussaleh University)*

*This research aims to see the influence of BSI Mobile product quality, service quality from an Islamic perspective and customer understanding on customer satisfaction (Study of students at the Faculty of Economics and Business, Malikussaleh University). The data used in this research is primary data from 97 respondents. The method used to analyze the relationship between variables is multiple linear regression analysis with the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) software. The results of the research show that partially the quality of BSI Mobile products has a positive and significant effect on Customer Satisfaction among Students at the Faculty of Economics and Business, Malikussaleh University, Service quality has a positive and significant effect on Customer Satisfaction among Students at the Faculty of Economics and Business, Malikussaleh University, Understanding has a positive and significant effect on Customer Satisfaction among Students at the Faculty of Economics and Business, Malikussaleh University. Simultaneously, BSI Mobile product quality, service quality and customer understanding have a positive and significant effect on Customer Satisfaction among Students at the Faculty of Economics and Business, Malikussaleh University.*

*Keywords: BSI Mobile Product Quality, Service Quality, Customer Understanding, Customer Satisfaction.*