

INTISARI

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan BSI *Mobile*. Penelitian ini menggunakan data primer dengan menyebarkan kuesioner kepada nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan BSI *Mobile*. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dan menggunakan *purposive sampling*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi Linier Berganda dengan menggunakan SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dan kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

Kata kunci : Kualitas Layanan, Kepercayaan, Kepuasan Nasabah, *Mobile Banking*.

ABSTRACT

This research aims to determine The Impact of E-Service Quality and E-Trust on Customer Satisfaction in BSI Mobile Usage. This study employs primary data by distributing questionnaires to customers of Bank Syariah Indonesia who use BSI Mobile. The sample size in this study is 100 respondents, selected through purposive sampling. The method used in this research is Multiple Linear Regression Analysis using SPSS. The results of this study indicate that service quality has a positive influence on customer satisfaction, and trust also has a positive influence on customer satisfaction.

Keywords : E-Service, E-trust, Customer Satisfaction, Mobile Banking.