

ABSTRAK

Silvita Ayu Pratiwi, 1950410062, Pengaruh BSI Mobile Dan Kualitas Kinerja Pelayanan Bank Syariah Dalam Upaya *Customer Retention* Pada Bank Syariah Indonesia KC Kudus Ahmad Yani 1.

Penelitian ini membahas mengenai pengaruh BSI Mobile dan kualitas kinerja pelayanan Bank Syariah dalam upaya *customer retention* pada Bank Syariah Indonesia KC Kudus Ahmad Yani 1. Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis seberapa besar pengaruh BSI Mobile dan kualitas kinerja pelayanan Bank Syariah terhadap *customer retention*. Jenis penelitian ini ialah penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian *field research* atau penelitian lapangan. Populasi pada penelitian ini nasabah Bank Syariah Indonesia KC Kudus A Yani 1 yang menggunakan layanan BSI Mobile di Kabupaten Kudus.

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *nonprobability sampling* dengan metode purposive sampling yang ditentukan menggunakan rumus Slovin sehingga diperoleh sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini melalui penyebaran kuesioner *google form*. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis statistik deskriptif, uji instrumen, uji asumsi klasik dan uji hipotesis. Alat analisis yang digunakan untuk membantu penelitian ini adalah IBM SPSS 20.

Hasil penelitian ini menunjukkan secara parsial BSI Mobile berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer retention*. Sedangkan Kualitas kinerja pelayanan Bank Syariah secara parsial berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap *customer retention*.

Kata Kunci: BSI Mobile, Kinerja Pelayanan, *Customer Retention*.