

ABSTRAK

Qoyyimah, 1950410053, Pengaruh Keamanan, Kemudahan dan Efektivitas Fitur Pada Aplikasi BSI *Mobile* dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Nasabah BSI Kudus.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh keamanan, kemudahan dan efektivitas fitur pada aplikasi BSI *Mobile* terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Kudus. Penelitian ini menggunakan jenis *field research* (penelitian lapangan) dengan pendekatan penelitian kuantitatif. Subjek penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan layanan BSI *Mobile* di daerah Kabupaten Kudus.

Teknik pengambilan sampel menggunakan *nonprobability sampling* dengan metode *purposive sampling* yang ditentukan menggunakan rumus *Lemeshow* sehingga diperoleh sampel sebanyak 100 yang digunakan sebagai responden. Teknik pengumpulan data menggunakan data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis statistik deskriptif, uji instrumen, uji asumsi klasik dan uji hipotesis yang diolah dengan bantuan program *IBM SPSS Statistik 20*.

Hasil penelitian menunjukkan secara individual keamanan, kemudahan dan efektivitas fitur berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Secara bersama-sama keamanan, kemudahan dan efektivitas fitur berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Sehingga dapat diketahui bahwa upaya pihak BSI memberikan keamanan, kemudahan dan efektivitas fitur dan kualitas layanan dalam aplikasi BSI *Mobile* dapat meningkatkan loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Kudus yang menggunakan layanan BSI *Mobile*.

Kata Kunci: *Keamanan, Kemudahan, Efektivitas Fitur, Loyalitas Nasabah*