

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan, kualitas pelayanan dan ketersediaan fitur terhadap penggunaan aplikasi BSI *mobile*. Alasan penelitian ini dilakukan adalah dengan kemudahan, pelayanan dan fitur yang ditawarkan aplikasi BSI *mobile* masih ada beberapa hal yang perlu dibenahi oleh pihak BSI guna meningkatkan kepuasan nasabah, dimana jika kepuasan nasabah meningkat maka akan meningkat pula tingkat loyalitas nasabah pada BSI. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai instrumen untuk mengambil sampel sebanyak 46 orang responden, yang merupakan mahasiswa IAIN Kudus angkatan 19 pengguna aplikasi BSI *mobile*. Metode penentuan sampel yang digunakan adalah *probability sampling*. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kemudahan, kualitas pelayanan dan ketersediaan fitur berpengaruh signifikan terhadap penggunaan BSI *mobile* sebab mempunyai nilai signifikansi  $< 0,05$  yaitu 0,002 untuk kemudahan. Yang artinya semakin positif kemudahan maka akan semakin positif kepuasan nasabah. Nilai signifikansi dari variabel kualitas pelayanan yaitu 0,004. Artinya semakin positif nilai kualitas pelayanan maka akan semakin positif juga tingkat kepuasannya. Nilai signifikansi dari fitur-fitur adalah 0,000. Artinya semakin positif ketersediaan fitur maka kepuasan nasabah juga akan semakin meningkat. Dan secara simultan kemudahan, kualitas pelayanan dan ketersediaan fitur berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *mobile banking* dengan nilai signifikansi  $0,001 < 0,05$ .

**Kata kunci :** *kemudahan, kualitas pelayanan, fitur, kepuasan*