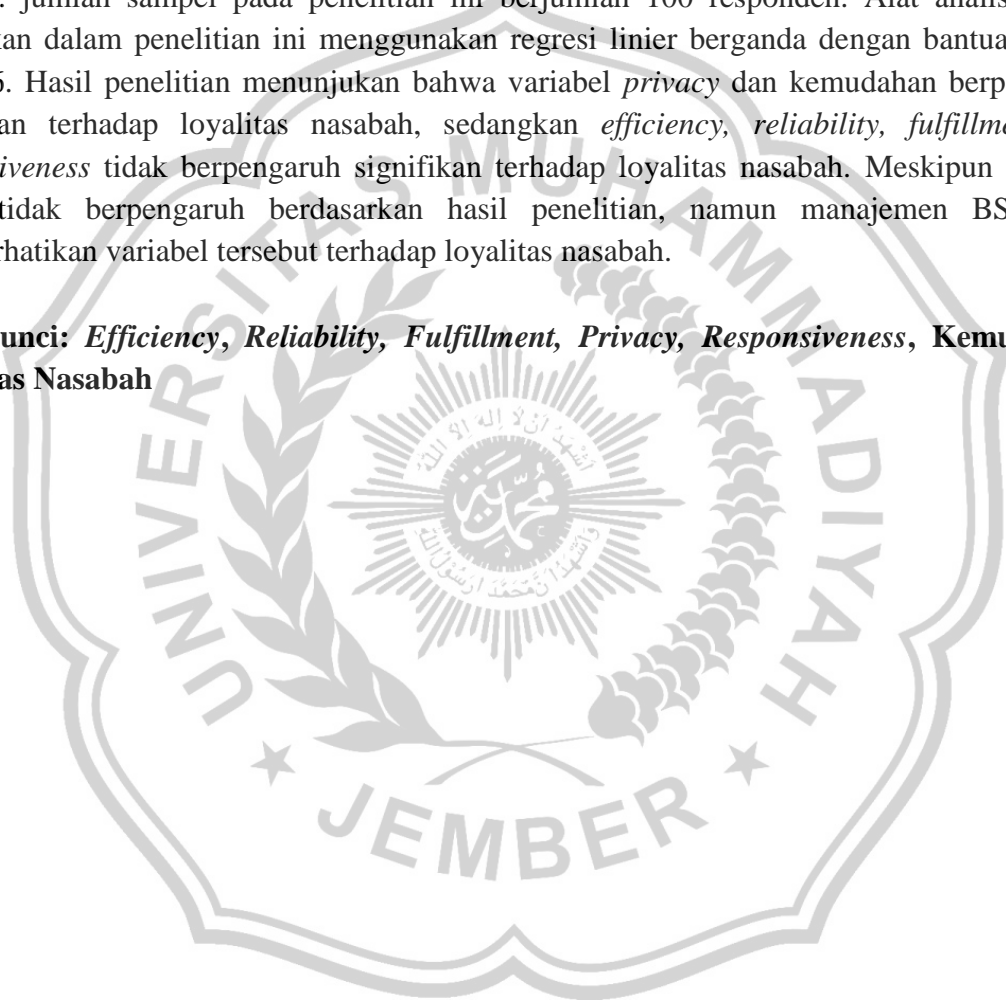


ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis dari masing-masing variabel yaitu *efficiency*, *reliability*, *fulfillment*, *privacy*, *responsiveness* dan kemudahan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Jember Sudirman. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dan kausal karena penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antar variabel dan mendeskripsikan hasil penelitian. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah para nasabah Bank Syariah Indonesia KC Jember Sudirman yang aktif menggunakan aplikasi *mobile banking* yang telah bertransaksi lebih dari 5x dalam kurun waktu 3 bulan terakhir. jumlah sampel pada penelitian ini berjumlah 100 responden. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *privacy* dan kemudahan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, sedangkan *efficiency*, *reliability*, *fulfillment* dan *responsiveness* tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Meskipun variabel diatas tidak berpengaruh berdasarkan hasil penelitian, namun manajemen BSI tetap memperhatikan variabel tersebut terhadap loyalitas nasabah.

Kata kunci: *Efficiency, Reliability, Fulfillment, Privacy, Responsiveness, Kemudahan, Loyalitas Nasabah*



ABSTRACT

This research was conducted to analyze each variable, namely efficiency, reliability, fulfillment, privacy, responsiveness and ease of customer loyalty at Bank Syariah Indonesia KC Jember Sudirman. This research is a descriptive and causal research because this research aims to analyze the relationship between variables and describe the research results. The population used in this study were customers of Bank Syariah Indonesia KC Jember Sudirman who actively used the mobile banking application and had made more than 5 transactions in the last 3 months. the number of samples in this study amounted to 100 respondents. The analytical tool used in this study uses multiple linear regression with the help of SPSS version 26. The results show that the privacy and convenience variables have a significant effect on customer loyalty, while efficiency, reliability, fulfillment and responsiveness have no significant effect on customer loyalty. Although the above variables have no effect based on the research results, BSI management still pays attention to these variables on customer loyalty.

Keywords: *Efficiency, Reliability, Fulfillment, Privacy, Responsiveness, Convenience, Customer Loyalty*

