

ABSTRAK

Agni Amalia Madhani. 2024. *Pengaruh Keamanan, Aksesibilitas, dan Fitur Layanan terhadap Loyalitas nasabah dengan Religiusitas sebagai variabel Moderasi pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Martapura.* Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Muhammad Rifqi Hidayat, SHI, M.Sy

Kata Kunci: Keamanan, Aksesibilitas, Fitur Layanan, Loyalitas, Religiusitas.

Penelitian ini berdasarkan pada penggunaan layanan mobile banking di bank syariah. Layanan mobile banking juga telah menjadi bagian tak terpisahkan dari layanan perbankan di Bank Syariah Indonesia. Penggunaan layanan mobile banking memberikan kemudahan akses dan fleksibilitas kepada nasabah dalam melakukan transaksi perbankan sesuai dengan prinsip syariah. Oleh karena itu, penting untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking di Bank Syariah Indonesia.

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh keamanan, aksesibilitas dan fitur layanan mobile banking terhadap loyalitas nasabah dengan religiusitas sebagai variabel moderasi studi pada PT Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Martapura. Jenis penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*Field reseach*) dalam bidang ekonomi perbankan. Jumlah responden atau sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 150 orang, sedangkan teknik analisis datanya menggunakan Partial Least Square (PLS) dengan alat analisis data SmartPLS 4.1.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masing-masing variabel keamanan (X1), aksesibilitas (X2), fitur layanan (X3) berpengaruh positif signifikan terhadap variabel loyalitas (Y). Variabel keamanan (X1) berpengaruh terhadap religiusitas (Z). Variabel aksesibilitas (X2) dan fitur layanan (X3) tidak berpengaruh positif terhadap religiusitas (Z) sedangkan loyalitas (Y) berpengaruh positif terhadap religiusitas (Z). Berbeda halnya dengan variabel religiusitas (Z) tidak dapat memoderasi hubungan antar variabel keamanan (X1), aksesibilitas (X2) dan fitur layanan (X3) terhadap loyalitas nasabah (Y).