

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penggunaan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia. Permasalahan yang ada disebabkan oleh inkonsistensi hubungan antara *e-service quality*, *profit sharing*, *cost*, dan *risk*.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner melalui *google form* untuk menganalisis pengaruh kepuasan nasabah. Metode analisis yang digunakan adalah regresi berganda dengan bantuan aplikasi SPSS 29. Responden ditentukan melalui teknik *purposive sampling* untuk mendapatkan responden nasabah Bank Syariah Indonesia yang memiliki dan pernah bertransaksi menggunakan aplikasi BSI *Mobile*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *e-service quality* dan *profit sharing* bernilai positif, *risk* bernilai negatif dan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah, sedangkan variabel *cost* bernilai negatif dan tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah.

Kata Kunci: *Kepuasan nasabah, e-service quality, profit sharing, cost, risk*