

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas nasabah dalam penggunaan aplikasi *BSI Mobile* di Kota Semarang. Permasalahan penelitian ini berawal dari adanya keluhan nasabah terhadap kinerja aplikasi *BSI Mobile*, seperti kesulitan verifikasi wajah dan error sistem, yang menimbulkan ketidakkonsistenan hubungan antara MB Service Quality, MB User Interface, MB Security, MB System Quality, dan Trust terhadap Customer Loyalty.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner secara daring melalui Google Form kepada nasabah Bank Syariah Indonesia yang telah menggunakan aplikasi *BSI Mobile*. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, sedangkan metode analisis data yang digunakan adalah Structural Equation Model (SEM).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Security berpengaruh positif dan signifikan terhadap Service Quality dalam penggunaan *BSI Mobile*. Variabel Service Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap Customer Loyalty. Variabel System Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap Security serta Service Quality. Variabel User Interface berpengaruh positif dan signifikan terhadap Security dan System Quality, namun berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Service Quality. Selain itu, variabel Trust berpengaruh positif dan signifikan dalam memoderasi hubungan antara Service Quality dan Customer Loyalty dalam penggunaan *BSI Mobile*.

Kata Kunci: *Service Quality, User Interface, Security, System Quality, Trust.*