



LEMBAR PENGESAHAN

Judul : PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEAMANAN, DAN KENYAMANAN
MOBILE BANKING TERHADAP STATISFACTION LOYALTY
ENGAGEMENT PADA BANK MUAMALAT KCU PEKALONGAN

Nama : Salsabila Ayu Ramadhani

Menerangkan bahwa abstrak ini telah diterjemahkan dalam Bahasa Inggris oleh Lembaga Pengembangan Bahasa dan Kerja Sama (LPBK), Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan.

Pekalongan, 21 Agustus 2024

Disahkan oleh,
Kepala Lembaga Pengembangan Bahasa dan Kerja Sama (LPBK)

Aida Rusmariana, S.Kep., Ns., MAN

ABSTRAK

Salsabila Ayu Ramadhani¹, Usamah², Fadli Huda³

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEAMANAN, DAN KENYAMANAN
MOBILE BANKING TERHADAP STATISFACTION LOYALTY ENGAGEMENT
PADA BANK MUAMALAT KCU PEKALONGAN**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, keamanan, dan kenyamanan mobile banking terhadap SLE pada Bank Muamalat KCU Pekalongan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Responden dalam penelitian adalah 100 orang nasabah Bank Muamalat KCU Pekalongan yang menggunakan mobile banking dengan menggunakan metode purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuisioner dan dianalisis dengan regresi linier berganda menggunakan SPSS 22. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) kualitas layanan mobile banking berpengaruh signifikan terhadap SLE dengan nilai signifikansi sebesar 0,005. 2) Keamanan mobile banking tidak berpengaruh signifikan terhadap SLE dengan nilai signifikansi sebesar 0,134. 3) kenyamanan mobile banking berpengaruh signifikan terhadap SLE dengan nilai signifikansi sebesar 0,007. 4) kualitas layanan, keamanan, dan kenyamanan mobile banking berpengaruh secara simultan terhadap SLE Bank Muamalat KCU Pekalongan. Dengan demikian diharapkan Bank Muamalat KCU Pekalongan selalu memperhatikan kebutuhan dan harapan nasabah dalam penggunaan mobile banking Muamalat DIN baik dari segi kualitas layanan, keamanan, maupun kenyamanannya.

Kata Kunci: *kualitas layanan, keamanan, kenyamanan mobile banking, satisfaction loyalty engagement*

**Undergraduate Program in Economics Sharia
Faculty of Economics and Business
University of Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan**

ABSTRACT

Salsabila Ayu Ramadhani¹, Usamah², Fadli Hudaya³

The Influence of Service Quality, Security, and Convenience of Mobile Banking on Satisfaction Loyalty Engagement at Bank Muamalat KCU Pekalongan

This study aims to determine the effect of service quality, security, and convenience of mobile banking on SLE at Bank Muamalat KCU Pekalongan. The type of research used is quantitative research. Respondents in the study were 100 customers of Bank Muamalat KCU Pekalongan who used mobile banking using a purposive sampling method. The data were collected through questionnaires and analyzed by multiple linear regression using SPSS 22. The results showed that 1) the quality of mobile banking services has a significant effect on SLE with a significance value of 0.005. 2) Mobile banking security has no significant effect on SLE with a significance value of 0.134. 3) mobile banking convenience has a significant effect on SLE with a significance value of 0.007. 4) service quality, security, and convenience of mobile banking simultaneously affect the SLE of Bank Muamalat KCU Pekalongan. Thus, it is expected that Bank Muamalat KCU Pekalongan always pays attention to the needs and expectations of customers in the use of Muamalat DIN mobile banking in terms of service quality, security, and convenience.

Keywords: *service quality, security, the convenience of mobile banking, satisfaction loyalty engagement*