

ABSTRAK

Aenul, 2022. Pengaruh layanan *mobile banking* terhadap loyalitas nasabah Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar.

Dibimbing Oleh Muchran BL dan Muchriady Muchran.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh layanan *mobile banking* terhadap loyalitas nasabah pada Bank SULSELBAR utama Cabang Makassar. Populasi yang diambil dari penelitian ini adalah pengguna aplikasi Sulselbar Mobile khususnya di Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar. Dengan penentuan Sampel menggunakan rumus *slovin* dan diperoleh sampel berjumlah 100 orang responden dengan teknik pengambilan sampel yang menggunakan teknik metode *deskriptif kuantitatif* adalah metode survey dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis uji *reliabilitas* dan uji *validitas* dengan metode analisis regresi sederhana.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan bahwa Layanan *Mobile Banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar.

Kata Kunci : *Layanan Mobile Banking, Loyalitas Nasabah, Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar.*

ABSTRACT

Aenul, 2022. *The effect of mobile banking services on customer loyalty at Bank Sulsebar Makassar Main Branch.*

Supervised by Muchran BL and Muchriady Muchran.

This study aims to determine how much influence mobile banking services have on customer loyalty at Bank Sulsebar Makassar Branch. The population taken from this study are users of the Sulsebar Mobile application, especially at Bank Sulsebar, Makassar Main Branch. By determining the sample using the Slovin formula and obtained a sample of 100 respondents with a sampling technique that uses quantitative descriptive methods is a survey method and uses a questionnaire as a data collection tool. The data analysis technique used in this research is the analysis of the reliability test and the validity test with the simple regression analysis method.

Based on the results of research and discussions that have been carried out, it can be concluded that Mobile Banking Services have a positive and significant effect on Customer Loyalty of Bank Sulsebar Makassar Main Branch.

Keywords: *Mobile Banking Services, Customer Loyalty, Bank Sulsebar Makassar Main Branch.*

