

**ANALYSIS OF SERVICE QUALITY AND AVAILABILITY OF FEATURES  
ON CUSTOMER LOYALTY IN BSI MOBILE APPLICATION IN PIDIE  
JAYA WITH SATISFACTION AS INTERVENING VARIABLE**

**By Nadiatul Fitri**

***Abstract***

*This study aims to analyze and find out how the quality of service and the availability of features for BSI Mobile users in Pidie Jaya affect customer loyalty by using the mediating variable of satisfaction. This study uses the variables of satisfaction, service quality, loyalty, and feature availability. The research method uses quantitative methods using primary data. The data collection method in this study was carried out in Pidie Jaya in 2021 using a questionnaire distributed to respondents using BSI mobile, and a sample of 100 people. Sampling using nonprobability sampling. The data obtained was then processed with the help of SPSS ver 26 software.*

*The results of his research state that (1) service quality has an effect on satisfaction with a significance value of 0.030. (2) feature availability has an effect on satisfaction with a significance value of 0.000. (3) service quality has no effect on loyalty with a significance value of 0.440. (4) the availability of features has an effect on loyalty with a significance value of 0.000. (5) satisfaction has an effect on loyalty with a significance value of 0.002. (6) service quality affects loyalty mediated by satisfaction with the calculated value of 0.21. (7) the availability of features that have an effect on loyalty is mediated by satisfaction with an effect value of 0.0759.*

*Keywords: service quality, feature availability, loyalty, satisfaction.*

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KETERSEDIAAN FITUR  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA APLIKASI BSI MOBILE  
DI PIDIE JAYA DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING**

**Oleh Nadiatul Fitri**

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui bagaimana kualitas layanan dan ketersediaan fitur pengguna BSI *Mobile* di Pidie Jaya mempengaruhi loyalitas pelanggan dengan menggunakan variabel mediasi kepuasan. Penelitian ini menggunakan variabel kepuasan, kualitas layanan, loyalitas, dan ketersediaan fitur. Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan data primer. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilaksanakan di Pidie Jaya pada tahun 2021 dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden pengguna BSI *mobile*, dan sampel sebanyak 100 orang. Pengambilan sampel menggunakan *non-probability sampling*. Data yang didapat lalu di olah dengan bantuan *software* SPSS ver 26.

Hasil penelitiannya menyatakan bahwa (1) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan dengan nilai signifikansinya 0,030. (2) ketersediaan fitur berpengaruh terhadap kepuasan dengan nilai signifikansinya 0,000. (3) kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas dengan nilai signifikansinya 0,440. (4) ketersediaan fitur berpengaruh terhadap loyalitas dengan nilai signifikansinya 0,000. (5) kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas dengan nilai signifikansinya 0,002. (6) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas dimediasi oleh kepuasan dengan nilai perhitungannya 0,21. (7) ketersediaan fitur berpengaruh terhadap loyalitas dimediasi oleh kepuasan dengan nilai pengaruhnya 0,0759.

**Kata kunci:** kualitas pelayanan, ketersediaan fitur, loylitas, kepuasan.