

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan akses terhadap loyalitas nasabah pengguna aplikasi Byond by BSI dengan kepuasan nasabah sebagai variabel mediasi pada Bank Syariah Indonesia KCP Padang UPI YPTK. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah pengguna aplikasi Byond by BSI di BSI KCP Padang UPI YPTK dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan Structural Equation Modeling–Partial Least Square (SEM-PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kemudahan akses positif dan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, Kemudahan akses berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, Kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, Serta kemudahan akses berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah yang dimediasi oleh kepuasan nasabah.

**Kata Kunci: Kemudahan Akses, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah**

## ABSTRACT

*This study aims to analyze the effect of ease of access on customer loyalty among users of the Beyond by BSI application, with customer satisfaction as a mediating variable at Bank Syariah Indonesia KCP Padang UPI YPTK. The population of this study consists of all customers who use the Beyond by BSI application at BSI KCP Padang UPI YPTK, with a sample size of 100 respondents. The sampling technique in this study user purposive sampling technique, This research employs a quantitative method using the Structural Equation Modeling–Partial Least Square (SEM-PLS) approach. The results indicate that Ease of access has a positive but insignificant effect on customer loyalty; Ease of access has a positive and significant effect on customer satisfaction; Customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty; and Ease of access has a positive and significant effect on customer loyalty mediated by customer satisfaction.*

***Keywords: Ease Of Access, Customer Satisfaction, Customer Loyalty***