

## ABSTRAK

Dewi Zulvia Afqoni, 2021. *Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Di KSPPS Nuri Jatim Kantor Cabang Palduding Pamekasan*, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Madura, Pembimbing: Mohammad Hamim Sultoni, M.A.B

**Kata Kunci:** Layanan M-Banking, Kepuasan Nasabah

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin maju di berbagai belahan dunia membawa perubahan besar terhadap sektor kehidupan manusia salah satunya yaitu M-Banking. M-Banking merupakan suatu layanan yang menyediakan berbagai macam fitur sesuai dengan kebutuhan nasabah seperti transfer sesama dan antar bank, cek saldo, bayar tagihan listrik, pembelian pulsa dll. Dengan adanya layanan ini diharapkan banyak masyarakat yang memanfaatkan kemudahan bertransaksi dengan menggunakan m-banking tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Layanan M-Banking Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah Di KSPPS Nuri Jatim Kantor Cabang Palduding Pamekasan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi berganda. Adapun cara pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *non probability sampling* dengan metode pemilihan sampel yaitu *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan 93 responden dengan menyebarkan kuesioner. Analisis data menggunakan uji F (simultan) dan uji T (parsial).

Hasil penelitian berdasarkan hasil uji t untuk variabel kecepatan yaitu tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan nilai  $t_{hitung} -2,174 < t_{tabel} 1,987$  dan taraf signifikan  $0,032 < 0,05$ . Untuk variabel keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah diperoleh nilai  $t_{hitung} 2,235 > t_{tabel} 1,987$  dengan taraf signifikan  $0,028 < 0,05$ . Untuk variabel keakuratan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah diperoleh nilai  $t_{hitung} 2,872 > t_{tabel} 1,987$  dengan taraf signifikan  $0,005 < 0,05$ . Dan untuk variabel kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah diperoleh  $t_{hitung} 2,103 > t_{tabel} 1,987$  dengan taraf signifikan  $0,038 < 0,05$  serta pengujian hipotesis dengan uji F menunjukkan bahwa kecepatan, keamanan, keakuratan dan kepercayaan secara serentak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan  $f_{hitung} 7,127 > f_{tabel} 2,47$  dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ .