

## ABSTRAK

**Hadi Purwonto**, 2021, *Pengaruh Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Anggota di KSPP Syariah BTM Sang Surya Pamekasan*, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing:

Perkembangan teknologi yang semakin pesat membuat kebutuhan manusia terhadap informasi semakin lengkap. Perkembangan teknologi informasi yang paling banyak diminati adalah internet. Perkembangan internet sangat membantu bagi berbagai sektor. Salah satu sektor yang juga memanfaatkan perkembangan *internet* adalah sektor lembaga keuangan. Dalam melayani anggotanya lembaga keuangan juga memberikan kebebasan dengan adanya *self-service* yang memudahkan anggotanya dalam bertransaksi. Layanan harus bisa menyesuaikan dengan mobilitas konsumen.

Tujuan dalam penelitian adalah *pertama*: peneliti ingin mendeskripsikan apakah layanan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan anggota di KSPP Syariah BTM Sang Surya Pamekasan. Kedua: peneliti ingin mengetahui seberapa besar pengaruh layanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Anggota di KSPP Syariah BTM Sang Surya Pamekasan.

Jenis penelitian ini adalah kolerasional, yang bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah di KSPP Syariah BTM Sang Surya Pamekasan. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh nasabah yang menggunakan *mobile banking* di KSPP Syariah BTM Sang Surya Pamekasan yang berjumlah 345 nasabah. Sementara teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini didapat dengan teknik pengambilan sampel (teknik sampel) *simple random sampling*.

*Layanan Mobile Banking* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan anggota di KSPP Syariah BTM Sang Surya Pamekasan. Hal ini sesuai dengan hasil analisis uji T, diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 21,011 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari signifikan 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), sehingga keputusannya adalah variabel X (*Layanan Mobile Banking*) secara simultan berpengaruh terhadap terhadap Kepuasan Nasabah KSPP Syariah BTM Sang Surya Pamekasan, Hasil analisis koefisien determinasi terlihat bahwa besarnya  $R^2$  adalah 0,707 atau 70,7%. hal ini berarti sebesar 70,7% kemampuan model regresi pada penelitian ini dalam menerangkan variabel dependen. artinya 70,7% variabel Kepuasan Nasabah dijelaskan oleh variasi variabel independen *Layanan Mobile Banking*. sedangkan sisanya ( $100\% - 70,7\% = 29,3\%$ ) dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam analisis penelitian ini. variabel lainnya diantaranya kualitas pelayanan dan *responsiveness*.