

ABSTRAK

Syafrul Maulidi, 2021, Pengaruh Fasilitas Transaksi Keuangan Terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP Pamekasan (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Madura), Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Madura, Pembimbing: H. Wadhan, SE. M.Si

Kata Kunci: Layanan *Mobile Banking*, *Automathic Teller Machine*, Kepuasan Nasabah

Layanan *Mobile Banking* merupakan salah satu fasilitas yang diberikan bank untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi sehari-hari. *Automatic Teller Machine* (ATM) merupakan sistem pelayanan yang diberikan kepada nasabah secara elektronik dengan menggunakan komputer untuk mengupayakan penyelesaian secara otomatis dari sebagian fungsi yang biasanya dilakukan oleh *teller*. Melalui layanan berbasis aplikasi, nasabah bisa bertransaksi dimana saja dan kapan saja tanpa harus mengantri di kantor bank. Tentu dengan adanya Layanan *Mobile Banking* dan *Automathic Teller Machine* ini diharapkan bisa menjadi solusi permasalahan nasabah sehingga kepuasan nasabah dan loyalitas menjadi tujuan akhir. Salah satu perbankan yang telah memberikan Layanan *Mobile Banking* dan *Automathic Teller Machine* adalah BSI KCP Pamekasan.

Tujuan penelitian ini ingin lebih jauh mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh Layanan *Mobile Banking* dan *Automathic Teller Machine* terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP Pamekasan (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Madura).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi sebanyak 989 nasabah dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling* yang menghasilkan 90 nasabah sebagai responden dalam penelitian ini. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS versi 23.

Berdasarkan analisis regresi diperoleh persamaan $Y = -12,468 + 0,674X_1 + 0,613X_2$ dengan koefisien determinasi 66,9% yang berarti bahwa Kepuasan Nasabah dapat dijelaskan oleh variasi variabel Layanan *Mobile Banking* dan *Automathic Teller Machine*. Sedangkan sisanya ($100\% - 66,9\% = 33,1\%$) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Pada Layanan *Mobile Banking* dan *Automathic Teller Machine* secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP Pamekasan dengan hasil uji F_{hitung} sebesar 90,950 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 dan F_{tabel} sebesar 2,32. Maka nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} dengan tingkat probabilitas 0,000 yang berada dibawah $\alpha = 0,05$. Sedangkan untuk hasil uji parsial, keduanya menunjukkan hasil yang signifikan yaitu *Mobile Banking* (X_1) dengan $t_{hitung} 5,634 > t_{tabel} 1,663$ dan *Automathic Teller Machine* (X_2) dengan $t_{hitung} 5,108 > t_{tabel} 1,663$.