

## ABSTRAK

Meisita Nurhadi, 2021, Pengaruh Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah KCP Pamekasan (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Madura Angkatan 2017 Dan 2018), Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Madura, Dosen Pembimbing: Fatati Nuryana, M.Si

### **Kata Kunci: Layanan *Mobile Banking*, Kepuasan Nasabah**

Layanan *Mobile Banking* merupakan salah satu fasilitas yang diberikan bank untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi sehari-hari. Melalui layanan berbasis aplikasi, nasabah bisa bertransaksi dimana saja dan kapan saja tanpa harus mengantri di kantor bank. Tentu dengan adanya Layanan *Mobile Banking* ini diharapkan bisa menjadi solusi permasalahan nasabah sehingga kepuasan nasabah dan loyalitas menjadi tujuan akhir. Salah satu perbankan yang telah memberikan layanan E-banking khususnya Layanan *Mobile Banking* adalah BRI Syariah.

Tujuan penelitian ini ingin lebih jauh mengetahui seberapa besar pengaruh Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*) yang terdapat pada Layanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah KCP Pamekasan (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Madura).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Poulasi 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 anlisis regresi linier berganda dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS versi 23.

Berdasarkan anslisis regresi diperoleh persamaan  $Y = -4,753 + 0,420X_1 - 0,183 X_2 + 0,282X_3 + 0,235X_4 + 0,697X_5$  dengan koefisien determinasi 80,3% yang berarti bahwa Kepuasan Nasabah dapat dijelaskan oleh variasi variabel Layanan *Mobile Banking* Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*). Sedangkan sisanya (100% - 80,3% = 19,7%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Variabel (Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*) pada Layanan *Mobile Banking* secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah KCP Pamekasan dengan hasil uji F  $F_{hitung}$  sebesar 73,742 dengan tingkat signifikasi 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, empat buah variabel menunjukkan hasil yang signifikan yaitu Bukti Fisik (*Tangible*) ( $X_1$ ) dengan  $t_{hitung}$  3,838 >  $t_{tabel}$  1,663, Daya Tanggap (*Responsiveness*) ( $X_3$ ) dengan  $t_{hitung}$  2,382, Jaminan (*Assurance*) ( $X_4$ ) dengan  $t_{hitung}$  2,621, dan Empati (*Empathy*) ( $X_5$ ) dengan  $t_{hitung}$  5,770. Sedangkan variabel Keandalan (*Reliability*) ( $X_2$ ) dengan  $t_{hitung}$  -1,697 yang berarti tidak berpengaruh signifikan.