

ABSTRAK

Nuriyatus Shalihah Arifin, 2021, Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Mandiri Cabang Sampang, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, IAIN Madura, Pembimbing: Fahrurrozi M.E.I

Kata Kunci: Penggunaan *Mobile Banking* , Kepuasan Nasabah

BSM Cabang Sampang termasuk lembaga yang sangat diminati oleh semua kalangan termasuk kalangan usaha dimana di BSM memiliki banyak pesaing tersebut memerlukan pelayanan *mobile banking* yang menjadi peran utama bagi BSM dalam membangun kepuasan nasabah, *mobile banking* ibarat wajah terdepan sebuah BSM. Artinya apa yang diharapkan oleh nasabah, harapan inilah yang akan menentukan tingkat kepuasan nasabah, maka ada dua permasalahan yang menjadikajian pokok utama dalam penelitian ini, yaitu: *Pertama:* Adakah pengaruh penggunaan *Mobile Banking* terhadap tingkat kepuasan nasabah. *Kedua:* Seberapa besar pengaruh pelayanan *Mobile Banking* terhadap tingkat kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Cabang Sampang.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan teknis analisis data yang menggunakan regresi linier sederhana, dan bantuan alat analisis SPSS, jenis data yakni data primer. Populasi dalam penelitian ini seluruh nasabah di BSM Cabang Sampang. Teknik pengambilan sampelnya dalam penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling*, pengambilan sampelnya ditentukan oleh rumus solovin dengan jumlah responden 92 kuesioner (angket), observasi dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: *Pertama:* Adakah pengaruh penggunaan *Mobile Banking* terhadap tingkat kepuasan nasabah. Berdasarkan atas uji t, Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa $T_{hitung} 3,272 > 1,66196$ dengan signifikan $0,000 < 0,05$ yang berarti bahwa variabel pelayanan *mobile banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. *Kedua:* Seberapa besar pengaruh pelayanan , hasil penelitian menunjukkan R square adalah 0,106 atau 10,6 % hal ini berarti sebesar 10,6% kemampuan model regresi pada penelitian ini dalam menerangkan variabel dependen. Artinya 10,6% variabel *mobile banking* oleh variasi independen kepuasan nasabah.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum. Wr. Wb.

Segala puji dan bagi Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan nikmat-Nya serta shalawat beserta salam, semoga tetap tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Penggunaan *Mobile Banking* Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Mandiri Cabang Sampang”**

Proses penyusunan skripsi ini tidak lepas dari dukungan, bimbingan pengarahannya, serta saran dari beberapa pihak. Oleh karena itu pada kesempatan kali ini ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. H.Saiful Hadi, M.Pd, selaku Rektor IAIN Madura.
2. Dr. H. Zainal Abidin, MEI, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Dan selaku dosen penguji Ke- 1 yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk menguji dan mengarahkan saya.
3. Khotibul Umam, M.E.I . selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah
4. Farhrurrozi, M.E.I selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, nasihat dan motivasi dengan telaten kepada penulis dari penyusunan proposal hingga terselesaikannya skripsi.
5. Ibu Ummu Kulsum M.A, selaku dosen penguji ke- 2 yang telah meluangkan waktunya untuk menguji dan mengarahkan saya.
6. Segenap Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah membekali berbagai ilmu pengetahuan sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini.

7. Pimpinan dan seluruh staff Bank Syariah Mandiri (BSM) yang telah membantu memberikan fasilitas, meluangkan waktu, dan memberikan data-data yang diperlukan oleh peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Kedua orang tua yaitu Bapak Samsul Arifin dan Ibu Noer Jannah beserta keluarga yang telah mendoakan, memotivasi dan memberi dukungan kepada saya karna tanpa mereka saya tidak bisa seperti ini.
9. Suami ku tersayang yaitu Moh. Ghufron Wahyudi dan adik ku yaitu Raiza Azizah Arifin yang selalu ada mendoakan dan memberikan dukungan demi tersuksesnya penyusunan skripsi ini.
10. Sahabat seperjuangan Erni, Rukmana, Azizah yang selalu mensupport kepada peneliti. Dan rekan-rekan mahasiswa per bankan syariah angkatan 2016 yang tidak dapat peneliti sebutkan satu-persatu.

Peneliti berharap skripsi ini dapat menjadi tambahan rujukan bagi para pembaca dalam rangka menambah wawasan serta pengetahuan tentang pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah. Skripsi ini telah disusun dengan baik namun adanya kritik, saran dan usulan sangat peneliti harapkan demi sempurnanya skripsi ini.

Akhirnya kepada Allah kita berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penyusun khususnya dan pembaca pada umumnya.

Wassalamualaikum. Wr. Wb

Pamekasan, 27 April 2022

NURIYATUS SHALIHAH ARIFIN
NIM. 20160703020152