

## ABSTRAK

Nurul Kamilia, 2023, *Pengaruh Self Service Technology Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Bank Syariah Indonesia (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Madura)*, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Madura, Dosen Pembimbing: Lely Shofa Imama, Lc., M. S. I.

**Kata Kunci:** *ATM, Mobile Banking, Kepuasan Nasabah, Bank Syariah Indonesia*

*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. 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 *Automatic Teller Machine* dan *Mobile Banking* ini diharapkan bisa menjadi solusi permasalahan nasabah sehingga kepuasan nasabah dan loyalitas menjadi tujuan akhir. Salah satu perbankan yang telah memberikan Layanan *Automatic Teller Machine* dan *Mobile Banking* adalah Bank Syariah Indonesia. Tujuan penelitian ini ingin lebih jauh mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh Layanan *Automatic Teller Machine* dan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Madura).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian Asosiatif. Populasi sebanyak 1.925 mahasiswa dengan teknik sampling yang digunakan yaitu *Non probability sampling* dengan teknik pengambilan sampel yaitu *Purposive Sampling* yang menghasilkan 112 nasabah sebagai responden dalam penelitian ini. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, Uji t, Uji F, dan koefisien determinasi dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS versi 26.

Dalam penelitian ini, hasil uji parsial keduanya masing-masing menunjukkan hasil yang signifikan yaitu ATM (X1) dengan t-hitung 2,735 > t-tabel 1,981 dan *Mobile Banking* (X2) dengan t-hitung 2,544 > t-tabel 1,981. Secara simultan, layanan ATM dan *Mobile Banking* berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Bank Syariah Indonesia dengan hasil uji F F-hitung sebesar 5,514 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,005 dan F-tabel sebesar 3,084. Maka nilai F-hitung lebih besar dari F-tabel dengan tingkat signifikansi 0,005 yang berada dibawah  $\alpha = 0,05$ . Maka dari itu, berdasarkan analisis regresi diperoleh persamaan  $Y = -12,462 + 0,654X_1 + 0,629X_2 + e$  dengan koefisien determinasi 92,0% yang berarti bahwa Kepuasan Nasabah dapat dijelaskan oleh variasi variabel layanan ATM dan *Mobile Banking*. Sedangkan sisanya ( $100\% - 92,0\% = 8,0\%$ ) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.