

ABSTRAK

Qiroatil Laily, 2023, *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan*, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Madura, Dosen Pembimbing: Dr. Sakinah, M.EI.

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

Pemasaran merupakan strategi yang dilakukan dalam menjalankan kegiatan usaha baik produk ataupun jasa. Banyaknya pesaing dan perkembangan teknologi membuat bank syariah selaku perusahaan jasa juga menerapkan hal tersebut. Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan merupakan salah satu bank syariah yang menerapkan strategi pemasaran dengan mempersiapkan kualitas layanan mobile banking untuk memenuhi kebutuhan nasabah sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Sehingga, rumusan masalah pada penelitian ini yang pertama apakah kualitas layanan mobile banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan. Kedua, seberapa besar pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan. Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan. Kedua, seberapa besar pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan.

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian konklusif kausal yaitu penelitian yang menggunakan analisis statistik untuk menguji hipotesis yang berhubungan dengan variabel yang diteliti yaitu variabel kualitas layanan dan kepuasan nasabah. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non-probability sampling* dengan metode *accidental sampling*. Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier sederhana.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa yang pertama, variabel independen (kualitas layanan) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah) Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan dibuktikan dengan hasil uji t yang dapat dilihat pada tabel *coefficients* nilai t_{hitung} diperoleh sebesar 3,820 dan nilai t_{tabel} sebesar 1,984. Maka $t_{hitung} 3,820 > t_{tabel} 1,984$ dengan nilai signifikansi sebesar 0,000, yang mana nilai $0,000 < 0,05$. Kedua, berdasarkan pengujian yang dilakukan menggunakan uji R^2 (R Square) melalui tabel *Model Summary* terlihat bahwa nilai *R square* sebesar 0,130. Hal ini berarti variabel independen (kualitas layanan) berpengaruh terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah) Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan sebesar 0,130 atau 13%. Sedangkan, sisanya yaitu 87% dijelaskan oleh variabel-variabel lain atau variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.