

ABSTRAK

Quntum Arifatul Qoyyimah. 2023, *Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep*, skripsi, program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Madura, Dosen Pembimbing: Shalehodin, Lc, MM.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Mobile banking, Kepuasan Nasabah*

Bank telah memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dalam layanan perbankannya dengan meluncurkan media layanan transaksi perbankan melalui perangkat *handphone* atau *personal data assistant* (PDA). Tujuan penelitian untuk mengetahui tingkat kualitas layanan *mobile banking*, dan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Sumenep. Layanan *Mobile Banking* menjawab semua kebutuhan nasabah dalam bertransaksi digital, tetapi juga memiliki kendala kurangnya fitur-fitur layanan yang ditawarkan, sehingga belum sesuai dengan harapan nasabah. Kualitas layanan merupakan kunci dari ukuran kepuasan nasabah. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi pelanggan, maka pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi pelanggan, maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi pelanggan, maka pelanggan akan sangat puas dan senang.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 1500 pengguna *mobile banking*, sedangkan untuk penentuan sampel, peneliti menggunakan rumus slovin sehingga di peroleh sampel sebanyak 93. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling* dengan metode *Accident sampling*. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) variabel kecepatan (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai t hitung $(-2,008) > t$ tabel $(-1,986)$ dan nilai sig $0,048 < 0,05$. 2) variabel keamanan (X2) tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dengan nilai t hitung $(1,118) < t$ tabel $(1,986)$ dan nilai sig $0,267 > 0,05$. 3) variabel keakuratan (X3) tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dengan nilai t hitung $(1,490) < t$ tabel $(1,986)$ dan nilai sig $0,140 > 0,05$. 4) variabel kepercayaan (X4) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai t hitung $(2,557) > t$ tabel $(1,986)$ dan nilai sig $0,012 < 0,05$. Uji F simultan yang terdiri dari kecepatan (X1), keamanan (X2), keakuratan (X3), kepercayaan (X4) secara bersama-sama mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Apabila F hitung $> F$ tabel atau peluangnya lebih kecil dari pada 0,5 maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas tersebut secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat. Sebaliknya, jika F hitung $< F$ tabel dan peluangnya lebih besar dari 0,05 maka variabel dikatakan tidak signifikan.