

ABSTRAK

Alan Maulana, 2024. “*Pengaruh Kemudahan dan Kenyamanan Penggunaan Mobile-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Pamekasan*”. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah (PBS), Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Madura, Pembimbing: Dr. Farahdila Kursiyah, S.Pt., MP

Kata Kunci: *Pengaruh Kemudahan dan Kenyamanan, Mobile-Banking, Kepuasan Nasabah.*

Di era globalisasi ini, perkembangan teknologi berkembang sangat pesat dan cepat. Hampir disegala sektor menggunakan teknologi informasi baik didunia pendidikan maupun dunia pekerjaan. Dalam dunia bisnis juga memanfaatkan adanya teknologi sehingga banyak perusahaan terus berinovasi untuk mengembangkan bisnisnya dengan menggunakan teknologi. Salah satunya yaitu lembaga perbankan yang selalu cepat dalam mengambil tindakan untuk menjadikan lembaga terbaik dan meloyalitaskan nasabahnya dengan memudahkan untuk melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun dengan menggunakan *mobile banking* BSI.

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah: 1) Apakah kemudahan penggunaan layanan *m-banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Pamekasan? 2) Apakah kenyamanan penggunaan *m-banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Pamekasan?.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah kemudahan dan kenyamanan penggunaan layanan *m-banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Pamekasan. Metode dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian *field research*. Metode yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji t, uji f. dan uji regresi linier berganda. Populasi dalam penelitian ini yaitu nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan *mobile banking* dan menggunakan sampel sebanyak 100 orang.

Berdasarkan uji t variabel kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*, dan variabel kenyamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. Berdasarkan hasil uji f (simultan) variabel kemudahan dan kenyamanan memiliki pengaruh signifikan positif secara simultan (bersama-sama) dan memiliki hubungan determinasi terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. Semakin besar kemudahan dan kenyamanan yang diperoleh nasabah, maka semakin besar pula kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* dari Bank Syariah Indonesia.