

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “**Pengaruh Layanan *Internet Banking*, *Mobile Banking* dan *Automatic Teller Machine* Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri**” ini ditulis oleh Choirul Hadi Nawawi, NIM. 17401153325, pembimbing Dr. H. Mashudi, M.Pd.I

Penelitian dalam skripsi ini dilatarbelakangi oleh pesatnya penggunaan internet. Hal ini disebabkan karena meningkatnya kebutuhan masyarakat. Salah satu kebutuhan masyarakat akan penggunaan internet yaitu kebutuhan fasilitas bank yang dapat mempermudah masyarakat dalam bertransaksi. Dengan kualitas fasilitas bank yang baik dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.

Rumusan masalah dalam penulisan skripsi ini adalah (1) Apakah layanan *internet banking* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri? (2) Apakah layanan *mobile banking* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri? (3) Apakah layanan *automatic teller machine* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri? (4) Apakah layanan *internet banking*, *mobile banking*, dan *automatic teller machine* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri?. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh signifikan *internet banking*, *mobile banking*, dan *automatic teller machine* terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri baik secara parsial (individu) maupun simultan (bersama-sama)

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan jenis pendekatan kuantitatif. Pengambilan sampel dengan metode *random sampling*. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari hasil pengisian kuesioner sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Dalam penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda dengan memenuhi uji asumsi klasik

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial (1) Variabel *internet banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri. (2) Variabel *mobile banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri. (3) Variabel *automatic teller machine* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri. Secara simultan (4) variabel *internet banking*, *mobile banking*, *automatic teller machine* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri.

Kata Kunci : Kepuasan Nasabah, *Internet Banking*, *Mobile Banking*, dan *Automatic Teller Machine*

ABSTRACT

Thesis with title “**The Influence Service of Internet Banking, Mobile Banking, and Automatic Teller Machine Towards Customers Satisfaction of Muamalat’s Indonesian Banking in Kediri’s Branch Office**”. Written by Choirul Hadi Nawawi, NIM. 17401153325. Faculty of Economics and Islamic Business, Department of Syariah Banking, State Islamic Institute of Tulungagung. Advisor: Dr. H. Mashudi, M.Pd.I

The research in this thesis is the rapid of internet users. This caused because the increasing needs of the society. One needs the society using the internet demand for bank facilities which can easy for society to interaction. Good bank facilities of quality could effect customer satisfaction.

Formulation of the research problem in this research is (1) Is the internet banking service can influential towards customer satisfaction of Muamalat’s Indonesian Bank in Kediri’s Branch Officer? (2) Is the mobile banking service can influential towards customer satisfaction of Muamalat’s Indonesian Bank in Kediri’s Branch Officer? (3) Is the automatic teller machine service can influential towards customer satisfaction of Muamalat’s Indonesian Bank in Kediri’s Branch Officer? (4) Is the internet banking, mobile banking, and automatic teller machine service can influential towards customer satisfaction of Muamalat’s Indonesian Bank in Kediri’s Branch Officer? The purpose of the research was to the effect of significantly of internet banking, mobile banking, and automatic teller machine service can influential towards customer satisfaction of Muamalat’s Indonesian Bank in Kediri’s Branch Officer either in individually or in groups.

The method used in this research uses a type of quantitative approach. The sample take by random sampling. The data is used are primary data obtained from the questionnaires with 100 respondents. Data collection techniques used are questionnaires. In this research using method of multiple linier regression analysis to fulfill the classical assumption test.

The results shown (1) internet banking has positive influence and significant to customer satisfaction of Muamalat,s Indonesian Bank in Kediri’s Office Branch. (2) mobile banking has positive influence and significant to customer satisfaction of Muamalat,s Indonesian Bank in Kediri’s Office Branch. (3) automatic teller machine has positive influence and significant to customer satisfaction of Muamalat,s Indonesian Bank in Kediri’s Office Branch. As simultaneous (4) internet banking, mobile banking, automatic teller machine influential towards customers satisfaction of Muamalat’s Indonesian Bank in Kediri’s Office Branch.

Keywords: *Customer Satisfaction, Internet Banking, Mobile Banking, and Automatic Teller Machine.*