

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui *Self Service Technology* Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Digital Bank Syariah (Studi Pada Mahasiswa FEBI IAIN Tulungagung)” ini ditulis oleh Eka Diah Saputri, NIM. 17401163074, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung, pembimbing Nurul Fitri Ismayanti, M.E.I.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pertumbuhan teknologi yang begitu pesat di era globalisasi. Perkembangan tersebut sudah merubah pola gaya hidup digital mahasiswa sebagai generasi milineal dalam melakukan transaksi pembelian ataupun pembayaran online. Sama halnya dengan mahasiswa rantau yang menjadikan layanan digital sebagai bagian terpenting dalam hidupnya. Saat ini juga sudah banyak kampus yang bekerja sama dengan pihak perbankan dalam melakukan transaksi keuangan yang dapat memudahkan mahasiswa tanpa harus datang langsung ke bank. Sehingga mahasiswa dapat merasakan kemudahan dengan adanya layanan digital perbankan yang dapat memberikan kepuasan tersendiri kepada mahasiswa.

Penelitian ini mengangkat permasalahan mengenai pengaruh layanan *automatic teller machine/ ATM*, *mobile banking* dan *internet banking* terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital bank syariah baik secara parsial (individu) maupun simultan (bersama-sama). Adapun tujuan dari penelitian yaitu untuk mengetahui pengaruh signifikan *automatic teller machine/ ATM*, *mobile banking* dan *internet banking* terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital bank syariah baik secara parsial (individu) maupun simultan (bersama-sama).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Pengambilan sampel dengan teknik *incidental sampling*. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari hasil pengisian kuesioner. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Pada penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda dengan memenuhi uji asumsi klasik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial *automatic teller machine/ ATM* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital bank syariah, *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital bank syariah, dan *internet banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital bank syariah. Secara simultan *automatic teller machine/ATM*, *mobile banking* dan *internet banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital bank syariah

Kata kunci: Kepuasan Mahasiswa, *Automatic Teller Machine/ ATM*, *Mobile Banking* dan *Internet Banking*.

ABSTRACT

Thesis with the title “The Influence of Banking Digitalization through Self Service Technology toward Students Satisfaction Digital Service Users of Islamic Banking (Study of FEBI IAIN Tulungagung Students) written by Eka Diah Saputri with student registered number 17401163074, Departement of Islamic Banking Faculty of Economic and Bussines Islam (FEBI) State Islamic Institute Tulungagung, Advisor Nurul Fitri Ismayanti, M.E.I.

This research is motivated by the rapid in tecnologycal growth in the era of globalization. This development has changed the pattern of digital lifestyle of students as millenial generation in making purchases or online payments. It’s the same with overseas students who make digital services the most important part of their lives. At the present these in conducting financial transactions that can facilitate students whitout having to come directly to the bank. So students can feel easy with the digital banking services that can provide individual satisfaction to students.

This study raises the issue of the effect of automatic teller machine/ATM, mobile banking and internet banking on satisfaction of users digital Islamic Banking services either portially (individually) or simultaneously (together). The purpose of the study is to determine the significant influence of automatic teller machine/ATM, mobile banking dan internet banking on students satisfaction of users digital Islamic Banking services either portially (individally) or simultaneously (together).

This study uses a quantitative approach to the type of associative research. Sampling with incidental sampling technique. The data used are primary data obtained from the results of filling out the questionnaire. The data collection technique used was a questionnaire. In this study using multiple linier regression analysis method by meeting the classical assumption test. The results showed that partially automatic teller machine/ ATM significant effect on students satisfaction of users of digital Islamic Banking services, mobile banking significant effect on the students satisfaction of users of digital Islamic Banking services, and internet banking significant effect on the students satisfaction of users of digital Islamic Banking services. Simultaneously automatic teller machine/ ATM, mobile banking, and internet banking significant effect on the students satisfaction of users of digital Islamic Banking services.

Keyword: Students Satisfaction, Automatic Teller Machine/ ATM, Mobile Banking and Internet Banking.