

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “**Pengaruh Kualitas Layanan ATM dan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar**”. Ini ditulis oleh Surya Hadi Wijaya, NIM. 17401163038, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung, pembimbing Dr. H. Mashudi, M. Pd.I.

Penelitian dalam skripsi ini dilatarbelakangi oleh keresahan masyarakat akan pelayanan yang diberikan oleh bank karena dirasa belum bisa memenuhi kepuasan nasabah sepenuhnya. Hal ini disebabkan karena perubahan era dimana menyebabkan juga perubahan dalam sistem pelayanan menjadi lebih modern. Salah satu sistem pelayanan yang diberikan oleh bank untuk memenuhi kepuasan nasabah adalah dengan meningkatkan fasilitas pelayanan yang lebih modern.

Rumusan masalah dalam penulisan skripsi ini adalah (1) Apakah layanan *Automatic Teller Machine* (ATM) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BMI KCP Blitar ? (2) Apakah layanan *Mobile Banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BMI KCP Blitar? (3) Apakah layanan *Automatic Teller Machine* (ATM), dan *Mobile Banking* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada BMI KCP Blitar ?. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh signifikansi ATM dan *mobile banking*, terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar baik secara bersamaan (simultan) atau secara individu (parsial).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan jenis pendekatan kuantitatif. Pengambilan sampel dengan metode *simple random sampling*. Dan data yang digunakan adalah data primer yang didapatkan dari hasil pengisian kuisioner yang telah disebarakan penulis. Dalam penelitian ini menggunakan metode regresi linier berganda dengan memenuhi uji asumsi klasik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial (1) Variabel ATM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar. (2) Variabel *mobile banking* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar, Dan secara bersamaan/simultan (3) Variabel ATM dan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

Kata Kunci : Kepuasan Nasabah, ATM (*Automatic Teller Machine*), *Mobile banking*.

ABSTRACT

Thesis with title “**The Effect of ATM and *Mobile Banking* on Customer Satisfaction at Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar**” Written by Surya Hadi Wijaya, NIM. 17401163038. 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 motivated by public unrest about the services provided by banks because they are not yet able to fully meet customer satisfaction. This is due to the changing era which also caused changes in the service system to become more modern. One of the service systems provided by banks to meet customer satisfaction is to improve more modern service facilities.

The formulation of the research (1) is there effect of *Automatic Teller Machine* (ATM) on Customer Satisfaction at Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar? (2) is there effect of *Mobile Banking* and Service Quality on Customer Satisfaction at Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar?, (3) is there simultaneous effects of *Automatic Teller Machine* (ATM) and *Mobile Banking* on Customer Satisfaction at Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar?. The purpose of this research is to know the effect of ATM and *Mobile Banking* on Customer Satisfaction at Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar both simultaneously or partial.

The method used in this research used a quantitative approach. Sampling by *simple random sampling* method. And the data used are primary data obtained from the results of questionnaires that have been distributed by the author. In this study using multiple linear regression method by meeting the classical assumption test.

The results showed that (1) ATM have a positive and significant effect on Customer Satisfaction at Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar. (2) *Mobile Banking* have a positive and significant effect on Customer Satisfaction at Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar. (3) ATM and *Mobile Banking* have a positive and significant effect on Customer Satisfaction at Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

Keywords: Customer Satisfaction, ATM (*Automatic Teller Machine*), *Mobile Banking*,