

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Keamanan, Kemudahan, Kepercayaan dan Keakuratan Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri).” Ini ditulis oleh Aina Farizatul ‘Ilmi, NIM. 12401173284, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syariah, Institut Agama Islam Negeri Tulungagung, bimbingan oleh Dr. Hj. Nur Aini Latifah, SE.,M.M.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh kepuasan nasabah yang harus diperhatikan oleh pihak bank syariah, karena jika nasabah puas dengan layanan yang kita berikan maka nasabah tersebut akan terus menggunakan layanan dari kita, dan nantinya hal itu akan menguntungkan pihak bank, sehingga hal ini diperlukan strategi pemasaran untuk mewujudkannya. Melalui peran layanan *mobile banking* di bank Muamalat Indonesia KC Kediri dapat diwujudkan melalui beberapa faktor yang meliputi keamanan, kemudahan, kecepatan dan keakuratan.

Tujuan dalam penelitian ini adalah (1) Untuk menguji pengaruh keamanan layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri. (2) Untuk menguji pengaruh kemudahan layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri. (3) Untuk menguji pengaruh kepercayaan layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri. (4) Untuk menguji pengaruh keakurata layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri. (5) Untuk menguji pengaruh keamanan, kemudahan, kepercayaan dan keakuratan layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri.

Penelitian tentang pengaruh keamnan, kemudahan, kepercayaan dan keakuratan layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri ini menggunakan metode penelitian kuantitatif asosiatif dengan sumber data primer yang diperoleh dari angket dengan 100 responden nasabah Bank Muamalat Indonesia KC Kediri. Tahap selanjutnya, data kuisisioner dianalisis dengan metode regresi linier, uji validitas, uji reliabilitas, uji nomalitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji hipotesisi, serta uji koefisien determinasi.

Hasil penelitian menggunakan uji-t menunjukkan bahwa setiap variabel independen yang terdisi dari keamanan, kemudahan, kepercayaan serta keakuratan berpengaruh positif signifikan layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri. Sedangkan dari hasil uji secara simultan atau uji-f secara bersama-sama keamanan, kemudahan, kepercayaan serta keakuratan layanan *mobile banking* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri.

Kata Kunci: Keamanan, Kemudahan, Kepercayaan, Keakuratan, Kepuasan Nasabha, *Mobile Banking* .

ABSTRACT

Thesis with the title "Effect of Security, Ease, Trust and Accuracy of Mobile Banking Services on Customer Satisfaction (KAsus Study at Bank Muamalat Indonesia KC Kediri)." It was written by Aina Farizatul 'Ilmi, NIM. 12401173284, Faculty of Islamic Economics and Business, Department of Sharia Banking, State Islamic Institute of Tulungagung, guidance by Dr. Hj. Nur Aini Latifah, SE.,M.M.

This research is based on customer satisfaction that must be considered by sharia banks, because if the customer is satisfied with the service that we provide then the customer will continue to use service from us, and later it will benefit the bank, so this is necessary marketing strategy to make it happen. Through the role of *mobile banking* services at Bank Muamalat Indonesia KC Kediri can be realized through several factors including security, ease, speed and accuracy.

The purpose of this study is (1) To test the effect of *mobile banking* service security on customer satisfaction at Bank Muamalat Indonesia KC Kediri. (2) To test the effect of ease of *mobile banking* services on customer satisfaction at Bank Muamalat Indonesia KC Kediri. (3) To test the influence of *mobile banking* service trust on customer satisfaction at Bank Muamalat Indonesia KC Kediri. (4) To test the effect of *mobile banking* services on customer satisfaction at Bank Muamalat Indonesia KC Kediri. (5) To test the effect of security, ease, trust and accuracy of *mobile banking* services on customer satisfaction at Bank Muamalat Indonesia KC Kediri.

This research on the influence of ease, ease, trust and accuracy of *mobile banking* services on customer satisfaction at Bank Muamalat Indonesia KC Kediri uses associative quantitative research methods with primary data sources obtained from questionnaires with 100 respondents of Bank Muamalat Indonesia KC Kediri customers. The next stage, questionnaire data is analyzed with linear regression method, validity test, reliability test, normality test, classic assumption test, multiple linear regression analysis, hypothesis test, and determination coefficient test.

The results of the study using t-test showed that every independent variable that is contained from security, ease, trust and accuracy has a significant positive effect on *mobile banking* services to customer satisfaction at Bank Muamalat Indonesia KC Kediri. Meanwhile, from simultaneous test results or f-test together with security, ease, trust and accuracy of *mobile banking* services have a significant positive effect on customer satisfaction at Bank Muamalat Indonesia KC Kediri.

Keywords: Security, Ease, Trust, Accuracy, Nasabha Satisfaction, *Mobile Banking*