

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “**Pengaruh Layanan Internet Banking, Mobile Banking dan Automatic Teller Machine Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Blitar**” ini ditulis oleh Miftakhul Ansori, NIM. 12401173321, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Universitas Islam Negeri (UIN) Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, pembimbing Dr. Sutopo. M.Pd

Penelitian dalam skripsi ini dilatar belakangi 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.

Tujuan penelitian dalam penulisan skripsi ini adalah (1) Untuk mengetahui pengaruh *Internet Banking* terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Blitar. (2) Untuk mengetahui pengaruh *Mobile Banking* terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Blitar. (3) Untuk mengetahui pengaruh *Automatic Teller Machine* terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Blitar. (4) Untuk mengetahui pengaruh *Internet Banking, Mobile Banking, dan Automatic Teller Machine*, terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Blitar.

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 Blitar. (2) Variabel *mobile banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Blitar. (3) Variabel *automatic teller machine* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Blitar. Secara simultan (4) variabel *internet banking, mobile banking, automatic teller machine* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Blitar.

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

## ABSTRACT

Thesis entitled "**The Influence of Internet Banking Services, Mobile Banking and Automatic Teller Machines on Customer Satisfaction Level of Bank Muamalat Indonesia Blitar Branch Office**" was written by Miftakhul Ansori, NIM. 12401173321, Department of Islamic Banking, Faculty of Islamic Economics and Business (FEBI), State Islamic University (UIN) Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, supervisor Dr. Sutopo. M.Pd.

The research in this thesis is motivated by the rapid use of the internet. This is due to the increasing needs of the community. One of the people's needs for the use of the internet is the need for bank facilities that can make it easier for people to transact. With good quality bank facilities can affect customer satisfaction.

The research objectives in writing this thesis are (1) To determine the effect of *Internet Banking* on the level of customer satisfaction of Bank Muamalat Indonesia Blitar Branch Office. (2) To determine the effect of *Mobile Banking* on the level of customer satisfaction of Bank Muamalat Indonesia Blitar Branch Office. (3) To determine the effect of *Automatic Teller Machine* on the level of customer satisfaction of Bank Muamalat Indonesia Blitar Branch Office. (4) To determine the effect of *Internet Banking, Mobile Banking, and Automatic Teller Machine*, on the level of customer satisfaction of Bank Muamalat Indonesia Blitar Branch Office.

The method used in this study uses a quantitative approach. Sampling by random sampling method. The data used is primary data obtained from the results of filling out the questionnaire as many as 100 respondents. The data collection technique used is a questionnaire. In this study using multiple linear regression analysis method by fulfilling the classical assumption test.

The results of this study indicate that partially (1) the variable *internet banking* has a positive and significant effect on customer satisfaction at Bank Muamalat Blitar Branch Office. (2) The variable *mobile banking* has a positive and significant effect on customer satisfaction at Bank Muamalat Blitar Branch Office. (3) The variable *automatic teller machine* has a positive and significant effect on customer satisfaction at Bank Muamalat Blitar Branch Office. Simultaneously (4) the variables of *internet banking, mobile banking, automatic teller machine* have an effect on customer satisfaction of Bank Muamalat Blitar Branch Office.

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