

ABSTRAK

Skripsi dengan judul "*Pengaruh Manfaat, Kemudahan Dan Jenis Jasa Layanan Kartu Atm Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Tulungagung*" ini ditulis oleh Akhmad Zuafik Al Fikri, dengan Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 17401163382, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung dengan pembimbing Drs. Hj. Nur Aini Latifah, SE. MM.

Skripsi ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kemudahan penggunaan jasa layanan pada produk bank syariah yang dipengaruhi oleh kepuasan, kepercayaan, kemudahan, dan manfaat yang diberikan, sehingga nasabah merasa nyaman bekerja sama dengan bank syariah.

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah: (1) Apakah Manfaat Jasa Layanan Kartu ATM Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Iain Tulungagung?, (2) Apakah Kemudahan Jasa Layanan Kartu ATM Bepengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Iain Tulungagung?, (3) Apakah Jenis Jasa Layanan Kartu ATM Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Iain Tulungagung?, (4) Apakah Manfaat, Kemudahan, dan Jenis Jasa Layanan Kartu ATM Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Iain Tulungagung?

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu non probability sampling. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dari mahasiswa jurusan perbankan syariah IAIN Tulungagung tahun 2016-2017. Kemudian data kuesioner dianalisis dengan analisis Regresi Linier Berganda yang digunakan untuk membuktikan hipotesis penelitian. Pengukuran penelitian menggunakan skala *likert* dan teknik pengumpulan data dengan kuesioner.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) *Manfaat* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *kepuasan nasabah*, (2) *Kemudahan* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *kepuasan nasabah*, (3) *Jenis Jasa Layanan Kartu Atm* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *kepuasan nasabah*, (4) *Manfaat, Kemudahan, dan Jenis Jasa Layanan Kartu Atm* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *kepuasan nasabah* pada Mahasiswa Perbankan Syariah Iain Tulungagung.

Kata kunci: manfaat, kemudahan, jenis jasa layanan kartu dan kepuasan nasabah

ABSTRACT

Thesis with the title "The Effect of Benefits, Convenience and Types of Atm Card Services on Sharia Bank Customer Satisfaction at Islamic Banking Students IAIN Tulungagung" was written by Akhmad Zuafik Al Fikri, with Student Identification Number (NIM) 17401163382, Department of Sharia Banking, Faculty of Economics and Islamic Business IAIN Tulungagung with Drs. Hj. Nur Aini Latifah, SE. MM.

This thesis is motivated by the importance of ease of use of services on Islamic bank products which are influenced by satisfaction, trust, convenience, and benefits provided, so that customers feel comfortable working with Islamic banks.

The formulation of the problem in this study are: (1) Do is the Influence of the Benefits of ATM Card Services on Customer Satisfaction of Sharia Banks in Islamic Banking Students in Iain Tulungagung?, (2) Do is the Effect of Ease of ATM Card Services on Customer Satisfaction of Sharia Banks in Other Sharia Banking Students Tulungagung?, (3) What is the Influence of Types of ATM Card Services on Sharia Bank Customer Satisfaction on Islamic Banking Students in Tulungagung?, (4) How do the Benefits, Convenience, and Types of ATM Card Services Affect Sharia Bank Customer Satisfaction on Sharia Banking Students? Iain Tulungagung?

This study uses a quantitative approach with the type of associative research. The sampling technique used in this study is non-probability sampling. The number of samples used in this study were 100 respondents from students majoring in Islamic banking at IAIN Tulungagung in 2016-2017. Then the questionnaire data was analyzed with Multiple Linear Regression analysis which was used to prove the research hypothesis. The measurement of the study used a Likert scale and data collection techniques with questionnaires.

The results of the study show that: (1) Benefits have a positive and significant effect on customer satisfaction, (2) Convenience has a positive and significant effect on customer satisfaction, (3) Types of Atm Card Services have a positive and significant effect on customer satisfaction, (4) Benefits, The convenience, and the type of ATM card services have a positive and significant effect on customer satisfaction at other Islamic banking students in Tulungagung.

Keywords: benefits, convenience, types of card services and customer satisfaction