

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Kasus pada Nasabah Bank BRISyari'ah KK Kediri Tulungagung)" ditulis oleh Krisna Khumairoh Latifatun Naimah, NIM.17401163125, Jurusan Perbankan Syari'ah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Tulungagung, 2020. Dosen Pembimbing: Refki Rusyadi, NIDN. 2027128601.

Penelitian dalam skripsi ini dilatarbelakangi oleh kemajuan teknologi. Sehingga mendorong sektor perbankan untuk meningkatkan layanan bagi nasabahnya dengan menghadirkan layanan *mobile banking*. Adanya *mobile banking* memudahkan nasabah dalam bertransaksi, tetapi ada risiko yang ditimbulkan yaitu aplikasi error pada saat digunakan. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian seberapa besar tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* terhadap Bank Syari'ah.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis asosiatif kausal. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari hasil wawancara dan kuesioner yang disebarkan kepada nasabah yang menggunakan *mobile banking* BRISyari'ah KK Kediri Tulungagung. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara persial maupun simultan variabel kualitas layanan dan kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* pada BRISyari'ah KK Kediri Tulungagung. Hal ini menunjukkan bahwa total keseluruhan variabel sebesar 37%.

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan, Kemudahan Penggunaan, Kepuasan Nasabah

## **ABSTRACT**

*The thesis entitled "The Influence of Service Quality and Ease of Use towards Customer Satisfaction in Using Mobile Banking Services (Case Study on Customers of Bank BRISyari'ah KK Kediri Tulungagung)" written by Krisna Khumairoh Latifatun Naimah, Register Number.17401163125, Department of Shari'a Banking, Faculty of Economics and Islamic Business, State Islamic Institute of Tulungagung, 2020. Advisor:Refki Rusyadi, Register Number. 2027128601.*

*The research in this thesis is motivated by technological advances. Thus encouraging the banking sector to improve services for its customers by providing mobile banking services. The existence of mobile banking makes it easier for customers to transact, but there are risks that arise, namely network constraints and application errors when used. Based on this explanation, the researchers are interested in conducting research on how big the level customer satisfaction in using mobile banking services for Bank Syari'ah.*

*This study uses a quantitative approach with causal associative type. The data used is primary data obtained from interviews and questionnaires distributed to customers who use mobile banking BRISyari'ah KK Kediri Tulungagung. The data analysis method used in this study multiple linier regression.*

*The results of the study indicate that partially or simultaneously the variables of service quality and ease of use affect customer satisfaction in using mobile banking at BRISyari'ah KK Kediri Tulungagung. This shows that the total of all variables is 37%.*

**Keywords:** *Service Quality, Ease of Use, Customer Satisfaction*