

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Layanan *Mobile Banking*, Kualitas Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri) ” yang ditulis Iis Ruviana, NIM. 17401163071 Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung dengan pembimbing Muhamad Aqim Adlam, M.E.I.

Penelitian dalam skripsi ini dilatarbelakangi 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 dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh secara parsial variabel layanan *mobile banking*, kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah, juga untuk mengetahui pengaruh secara simultan antara layanan *mobile banking*, kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Dalam penelitian ini data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari kuesioner yang disebar pada responden nasabah Bank Muamalat KCP Kediri sebanyak 96 responden. Data kuesioner dianalisis menggunakan SPSS 25.0 dengan melakukan beberapa tahap uji analisis data, uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji hipotesis (uji t dan F) dan koefisien determinasi

Pengujian Hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa variabel variabel layanan *m-banking* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah, variabel kepuasan produk berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah, variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah, kemudian melalui uji F dapat diketahui bahwa variabel layanan *m-banking*, kualitas produk, kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Angka *R Square* sebesar 0,677 menunjukkan bahwa 67,7% variasi kepuasan nasabah bisa dijelaskan oleh ketiga variabel independen yang digunakan dalam persamaan regresi. Sedangkan sisanya 32,3% dipengaruhi oleh variabel lainya yang tidak dimasukkan kedalam model regresi ini.

Hasil analisa yang menyatakan layanan *m-banking*, kualitas produk, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah memiliki implikasi peningkatan kepuasan nasabah dapat dengan meningkatkan layanan *m-banking*, kualitas produk dan kualitas pelayanan.

**Kata Kunci:** Kepuasan Nasabah, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Layanan *M-Banking*

## **ABSTRACT**

*Thesis with title “The Influence of Mobile Banking Services, Product Quality, and Service Quality on Customer Satisfaction Levels (Study at Bank Muamalat Indonesia Kediri Branch Office” Written by Iis Ruviana, NIM. 17401163071. Faculty of Economics and Islamic Business, Department of Syariah Banking, Sayyid Ali Rahmatullah State Islamic University Tulungagung. Advisor: Muhamad Aqim Adlam, M.E.I.*

*The research in this thesis is the rapid of internet users. This caused because the increasing needs of the society. One needs the society using the internet demand for bank facilities which can easy for society to interaction. Good bank facilities of quality could effect customer satisfaction. The purpose of this study was to determine the partial effect of mobile banking service variables, product quality, and service quality on the level of customer satisfaction, as well as to determine the simultaneous effect of mobile banking services, product quality, and service quality on customer satisfaction levels.*

*This study uses a quantitative approach with the type of associative research. In this study, the data used were primary data obtained from questionnaires distributed to 96 respondents to Bank Muamalat KCP Kediri customers. Questionnaire data were analyzed using SPSS 25.0 by performing several stages of data analysis test, validity test, reliability test, normality test, classical assumption test, multiple linear regression test, hypothesis test (t and F test) and coefficient of determination*

*Hypothesis testing using the t test shows that the m-banking service variable has a significant positive effect on customer satisfaction, the product satisfaction variable has a significant positive effect on customer satisfaction, the service quality variable has a significant positive effect on customer satisfaction, then through the F test it can be seen that the service variable m -banking, product quality, service quality have a significant positive effect on customer satisfaction. The R Square figure of 0.677 indicates that 67.7% of the variation in customer satisfaction can be explained by the three independent variables used in the regression equation. While the remaining 32.3% is influenced by other variables that are not included in this regression model.*

*The results of the analysis which state that m-banking services, product quality, and service quality affect customer satisfaction have implications for increasing customer satisfaction by improving m-banking services, product quality and service quality.*

**Keywords:** *Customer Satisfaction, M-Banking Service, Product Quality, Service Quality*