

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh *Fasilitas Mobile Banking* dan Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Loyalitas Nasabah dalam Bertransaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung” ini ditulis oleh Cheesary Ratna Gumilang, NIM 12401183222, pembimbing Dr.H. Mashudi,.M.Pd.I

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh sebuah kinerja suatu bank, Sistem informasi merupakan komponen penting yang dapat mendukung fungsi dan kegiatan operasional dalam suatu organisasi atau perusahaan. Sistem informasi saat ini telah banyak digunakan pada berbagai bidang usaha, salah satunya sistem perbankan. Berbicara perbankan, maka tidak lepas dari kegiatan perbankan seperti transaksi keuangan. Transaksi akan lebih mudah dilakukan menggunakan *mobile banking* dengan adanya mobile banking transaksi akan lebih mudah dilakukan dengan cepat dan efisien. Di era globalisasi saat ini setiap orang mempunyai mobilitas yang sangat banyak, seperti kegiatan bayar beli makanan menggunakan internet dan banyak penjual yang berjualan di internet.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh sebuah kinerja suatu bank yaitu ditentukan oleh seberapa baiknya suatu bank dalam mengelola teknologi *Mobile Banking* dan memberikan kualitas pelayanan seorang customer service yang terjadi seperti kartu atm tertelan, terdebit, transaksi gagal, tidak bisa akses mobile banking, dan kartu ATM tidak bisa digunakan, sehingga nasabah yang sebelumnya tidak merasa puas oleh pelayanan atau fasilitas bank dapat merasakan kepuasan dari layanan *customer service* yang diajukan oleh nasabah dengan penanganan yang tepat sesuai dengan masalah yang sedang dialami oleh nasabah.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Tahap selanjutnya, uji instrumen data dengan Uji Validitas dan Reliabilitas, uji asumsi klasik dan Regresi Linier Berganda yang berfungsi untuk membuktikan hipotesis penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diambil kesimpulan bahwa: 1) *Fasilitas Mobile Banking* tidak terdapat pengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas nasabah bertransaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung, 2) kualitas pelayanan *Customer Service* berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung. 3) secara bersama-sama variable *Fasilitas Mobile Banking* dan kualitas pelayanan *Customer Service* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dalam bertransaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung.

Kata Kunci: *Fasilitas Mobile Banking, Kualitas Pelayanan Customer Service, Loyalitas Nasabah*

ABSTRACT

The thesis entitled "The Influence of Mobile Banking Facilities and Quality of Customer Service on Customer Loyalty in Transactions at Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung" was written by Cheesary Ratna Gumilang, NIM 12401183222, supervisor Dr.H. Mashudi,.M.Pd.I

This research is motivated by the performance of a bank. Information systems are an important component that can support operational functions and activities in an organization or company. Currently, information systems have been widely used in various business fields, one of which is the banking system. Speaking of banking, we cannot be separated from banking activities such as financial transactions. Transactions will be easier to do using mobile banking with mobile banking transactions will be easier to do quickly and efficiently. In the current era of globalization, everyone has a lot of mobility, such as paying for food using the internet and many sellers selling on the internet.

This research is motivated by a bank's performance, which is determined by how well a bank manages Mobile Banking technology and provides a customer service quality that occurs such as an atm card being swallowed, debited, a failed transaction, unable to access mobile banking, and an ATM card not being used. can be used, so that customers who were previously dissatisfied with bank services or facilities can feel satisfaction from the customer service proposed by the customer with proper handling in accordance with the problems being experienced by the customer.

This study uses a quantitative approach with the type of associative research. Sources of data used in this study is primary data. Measurements in this study used a Likertscale. The next stage is to test the data instrument with Validity and Reliability Test, classical assumption test and Multiple Linear Regression which serves to prove the research hypothesis. Based on the results of the study, it can be concluded that: 1) Mobile Banking facilities have a significant positive effect on customer loyalty in transactions at Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung, 2) Service quality of Customer Service has a significant positive effect on customer satisfaction saving at Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung. 3) Together, the variables of Mobile Banking Facility and Customer Service quality have a positive and significant impact on customer satisfaction in saving at Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung.

Keywords: Mobile Banking Facilities, Quality of Customer Service, Customer Loyal