

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Kemanfaatan, Fitur, dan Risiko *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus di Bank Muamalat KCP Tulungagung)” ini ditulis oleh Vauzan Dian Firmansyah, NIM. 12401193082, dengan pembimbing Dr. Binti Nur Asiyah, M.Si.

Penelitian ini dilatar belakangi kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* Bank Muamalat KCP Tulungagung. Tujuan penelitian ini yaitu (1) Untuk menganalisis pengaruh Kemudahan *mobile banking* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP Tulungagung. (2) Untuk Menganalisis Pengaruh Keamanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP Tulungagung. (3) Untuk menganalisis pengaruh Kemanfaatan *mobile banking* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP Tulungagung . (4) Untuk menganalisis pengaruh fitur *mobile banking* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP Tulungagung. (5) Untuk menganalisis pengaruh Risiko *mobile banking* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP Tulungagung. (6) Untuk menganalisis pengaruh Kemudahan, Keamanan, Kemanfaatan, Fitur, dan Risiko *mobile banking* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP Tulungagung.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik simple random sampling. Data yang digunakan adalah data primer. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 387 responden dari nasabah Bank Muamalat KCP Tulungagung. Metode analisis data dalam penelitian ini yaitu menggunakan uji regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) variabel kemudahan (X1) berpengaruh secara negatif signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) penggunaan *mobile banking* Bank Muamalat KCP Tulungagung. (2) variabel keamanan (X2) berpengaruh secara negatif signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) penggunaan *mobile banking* Bank Muamalat KCP Tulungagung. (3) variabel kemanfaatan (X3) berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) penggunaan *mobile banking* Bank Muamalat KCP Tulungagung. (4) variabel fitur (X4) berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) penggunaan *mobile banking* Bank Muamalat KCP Tulungagung. (5) variabel risiko (X5) berpengaruh secara negatif signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) penggunaan *mobile banking* Bank Muamalat KCP Tulungagung. Bank Muamalat harus melakukan tindakan untuk memperbaiki point kemudahan, keamanan, dan risiko agar nasabah tetap merasa puas dalam menggunakan *mobile banking*.

Kata Kunci: *Kemudahan, keamanan, kemanfaatan, fitur, risiko, mobile banking.*

ABSTRACT

This thesis entitled "The Influence of Convenience, Security, Benefits, Features, and Risks of Mobile Banking on Customer Satisfaction (Case Study at Bank Muamalat KCP Tulungagung)" was written by Vauzan Dian Firmansyah, NIM. 12401193082, and advised by Dr. Binti Nur Asiyah, M.Sc.

The background of this research is customer satisfaction in using the mobile banking of Bank Muamalat KCP Tulungagung. The purposes of this study are (1) to analyze the effect of the convenience of mobile banking on customer satisfaction at Bank Muamalat KCP Tulungagung. (2) To analyze the effect of mobile banking security on customer satisfaction at Bank Muamalat KCP Tulungagung. (3) To analyze the influence of the benefits of mobile banking on customer satisfaction at Bank Muamalat KCP Tulungagung. (4) To analyze the effect of mobile banking features on customer satisfaction at Bank Muamalat KCP Tulungagung. (5) To analyze the effect of mobile banking risk on customer satisfaction of Bank Muamalat KCP Tulungagung. (6) To analyze the effect of convenience, security, benefits, features and risks of mobile banking on customer satisfaction of Bank Muamalat KCP Tulungagung.

This research uses a quantitative approach to the type of associative research. The sampling technique used simple random sampling technique. The data used is primary data. The number of samples used in this study were 387 respondents from customers of Bank Muamalat KCP Tulungagung. The data analysis method in this study is using multiple linear regression tests.

The results of this research indicate that (1) the convenience variable (X1) has a significant negative effect on customer satisfaction (Y) the use of Bank Muamalat KCP Tulungagung's mobile banking. (2) the security variable (X2) has a significant negative effect on customer satisfaction (Y) the use of Bank Muamalat KCP Tulungagung's mobile banking. (3) the utility variable (X3) has a significant positive effect on customer satisfaction (Y) the use of Bank Muamalat KCP Tulungagung's mobile banking. (4) feature variable (X4) has a significant positive effect on customer satisfaction (Y) the use of Bank Muamalat KCP Tulungagung's mobile banking. (5) the risk variable (X5) has a significant negative effect on customer satisfaction (Y) the use of Bank Muamalat KCP Tulungagung's mobile banking. Bank Muamalat must take action to improve the convenience, security and risk points so that customers remain satisfied when using mobile banking .

Keywords: *convenience , security, benefits, features, risks, mobile banking.*