

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Aksesibilitas, Keamanan, dan Kredibilitas terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Tabungan iB Hijrah pada *Mobile Banking* Muamalat DIN (Studi Kasus pada Bank Muamalat KCP Kediri-Tulungagung)” ini ditulis oleh Muhammad Zahlul Taufiqurrahman, NIM. 12401193166, dengan dosen pembimbing Dr. Muhammad Aqim Adlan, S.Ag., S.Pd., M.E.I.

**Kata Kunci:** Aksesibilitas, Keamanan, Kredibilitas, Kepuasan Nasabah

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perkembangan teknologi digital yang memudahkan transaksi keuangan melalui layanan *mobile banking* berbasis syariah. Bank Muamalat melalui aplikasi Muamalat DIN menawarkan kemudahan, keamanan, dan kredibilitas layanan dalam produk Tabungan iB Hijrah. Kepuasan nasabah menjadi faktor penting dalam menjaga loyalitas dan keberlanjutan bank.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh signifikan secara simultan dan parsial antara aksesibilitas, keamanan, dan kredibilitas terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan tabungan iB Hijrah pada *mobile banking* Muamalat DIN di Bank Muamalat KCP Kediri-Tulungagung.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu teknik *probability sampling* dengan jenis pengambilan sampel *simple random sampling* karena memberikan kesempatan yang sama kepada populasi untuk dijadikan sampel. Metode analisis data dalam penelitian ini yaitu menggunakan uji regresi linier berganda karena untuk menganalisis pengaruh antara dua atau lebih variabel bebas dengan satu variabel terikat.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa baik secara parsial maupun simultan variabel aksesibilitas, keamanan, dan kredibilitas memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan Tabungan iB Hijrah pada *Mobile Banking* Muamalat DIN di Bank Muamalat KCP Kediri-Tulungagung.

## **ABSTRACT**

*A thesis entitled "The Effect of Accessibility, Security, and Credibility on Customer Satisfaction in Using iB Hijrah Savings on Muamalat DIN Mobile Banking (Case Study at Bank Muamalat KCP Kediri-Tulungagung)" was written by Muhammad Zahlul Taufiqurrahman, Student ID Number 12401193166, with supervisor Dr. Muhammad Aqim Adlan, S.Ag., S.Pd., M.E.I.*

**Keywords** : *Accessibility, Security, Credibility, Customer Satisfaction*

*This research is motivated by the development of digital technology that facilitates financial transactions through Sharia-based mobile banking services. Bank Muamalat, through the Muamalat DIN application, offers convenience, security, and credibility in its iB Hijrah Savings product. Customer satisfaction is a crucial factor in maintaining bank loyalty and sustainability.*

*The purpose of this study is to analyze the significant simultaneous and partial effects of accessibility, security, and credibility on customer satisfaction in using iB Hijrah Savings on Muamalat DIN mobile banking at Bank Muamalat Kediri-Tulungagung Branch Office.*

*This study employed a quantitative approach with an associative approach. The sampling technique used was probability sampling with simple random sampling, as it provided an equal opportunity for the population to be sampled. The data analysis method used was multiple linear regression to analyze the influence of two or more independent variables on a single dependent variable.*

*The results of this study indicate that, both partially and simultaneously, the variables of accessibility, security, and credibility have a significant positive effect on customer satisfaction in using iB Hijrah Savings on Muamalat DIN Mobile Banking at Bank Muamalat Kediri-Tulungagung Branch Office.*