

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul **“Pengaruh Layanan Automatic Teller Machine (ATM), dan Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus BSI KC Payakumbuh)”** disusun oleh Afrialdi Muharahman dengan NIM: 3317032, Jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengkaji apakah layanan ATM dan layanan Mobile Banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Payakumbuh dan seberapa besar pengaruhnya. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*fiel research*) yang bersifat deskriptif. Data dikumpul melalui kuesioner. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data kuantitatif yaitu dengan menggunakan uji instrumen, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, analisis korelasi, koefisien determinasi (R^2), uji t dan uji f dengan pengolahan data menggunakan *spss 16*.

Dengan hasil penelitian yang didapatkan model regresi linear berganda $Y = 2,444 + 0,324X_1 + 0,257X_2$. Berdasarkan hasil Uji T menunjukkan bahwa variabel Layanan Automatic Teller Machine (ATM) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah, dibuktikan dengan hasil $t_{hitung} > t_{tabel} = 5,437 > 1,991$. Maka dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat layanan automatic teller machine, maka akan berpengaruh untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Nilai R Square pada penelitian ini sebesar 69,8%, artinya hubungan variabel X_1 , X_2 terhadap Y sangat kuat. Pada variabel Layanan Mobile Banking terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah, dibuktikan dengan $t_{hitung} > t_{tabel} = 4,234 > 1,991$. Maka dapat disimpulkan bahwa semakin meningkat nilai layanan mobile banking maka akan meningkatkan nilai kepuasan nasabah. Uji F diketahui bahwa variabel layanan automatic teller machine dan layanan mobile banking berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah, dibuktikan dengan nilai $f_{hitung} > f_{tabel} = 88,791 > 3,114$. Maka dapat disimpulkan bahwa ketika layanan automatic teller machine dan layanan mobile banking dilakukan dengan baik secara bersama-sama maka akan mempengaruhi kepuasan nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Payakumbuh.

Kata kunci : Automatic Teller Machine, Mobile Banking, Kepuasan Nasabah