

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “**Pengaruh *Self Service Technology* terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna BSI Mobile Banking (Studi Kasus: Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Angkatan 2022 UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi)**”, disusun oleh **Fitriani Nim 3322075 Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi.**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh menurunnya tingkat loyalitas pengguna aplikasi BSI mobile banking karena belum optimalnya penerapan layanan *Self Service Technology* pada aplikasi BSI Mobile Banking Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat loyalitas pengguna layanan *Self Service Technology* pada aplikasi BSI mobile banking pada mahasiswa perbankan syariah angkatan 2022 UIN Bukittinggi.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Angkatan 2022 UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 297 mahasiswa, dengan sampel sebanyak 75 responden. Data dianalisis menggunakan analisis regresi linear sederhana dan uji t untuk mengetahui pengaruh antarvariabel yang diteliti.

Berdasarkan hasil uji t, *Self Service Technology* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna BSI Mobile Banking. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar $10,333 > t \text{ tabel } 1,666$ serta nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga hipotesis penelitian diterima. Selain itu, hasil analisis regresi linear sederhana menghasilkan persamaan $Y = 0,929 + 0,905X$, yang menunjukkan bahwa setiap peningkatan kualitas *Self Service Technology* diikuti oleh peningkatan loyalitas nasabah. Jadi penelitian ini membuktikan bahwa kualitas layanan berbasis teknologi mandiri memiliki peran penting dalam meningkatkan loyalitas pengguna BSI Mobile Banking.

Kata Kunci: *Self Service Technology, Loyalitas Nasabah, BSI Mobile Banking*