

ABSTRAK

Skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Penggunaan Produk Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Melakukan Transaksi (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KC Bukittinggi Sudirman 1)”** yang disusun oleh **Nanda Nai'datul Fadillah (3317111)**, Program studi SI Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi.

Perkembangan dunia perbankan semakin pesat dan modern baik dari segi produk, kualitas pelayanan dan teknologi yang dimiliki. Untuk memenuhi kepuasan nasabah kualitas pelayanan sangat penting bagi perusahaan untuk dikelola dengan baik agar tetap mendapatkan kepercayaan dan kepuasan dari nasabah. Dalam memberikan layanan yang baik bank mengeluarkan produk jasa yang dapat memenuhi kebutuhan nasabah diantaranya melalui media elektronik yang dikenal dengan mobile banking. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh mobile banking terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi di Bank Syariah Indonesia KC Bukittinggi Sudirman 1. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pengguna layanan mobile banking di Bank Syariah Indonesia KC Bukittinggi Sudirman 1 pada tahun 2020 sebanyak 305 orang nasabah. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu dengan menggunakan rumus slovin dengan hasil 75 nasabah. Kemudian pengolahan datanya dengan menggunakan aplikasi SPSS 16.0.

Hasil penelitian menunjukan variabel resiko tidak mempengaruhi kepuasan nasabah, sedangkan variabel efficiency mempengaruhi kepuasan nasabah dengan persamaan regresi linear berganda sebagai berikut $Y = 30,305 - 0,197X_1 + 0,541X_2$. Uji T menunjukan variable resiko memiliki nilai signifikan $0,197 > 0,05$ dapat disimpulkan bahwa variable resiko tidak mempengaruhi kepuasan nasabah. Variable efficiency memiliki nilai signifikan $0,000 < 0,05$ maka disimpulkan bahwa variable efficiency memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hasil uji F nilai signifikannya $0,000 < 0,05$ yang artinya terdapat pengaruh positif secara bersama-sama antara variable indenpen dengan variable dependen. Hasil uji R^2 sebesar 0,453 hal tersebut berarti 45,3% variable kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variable resiko dan efficiency, sedangkan sisanya 54,7% dipengaruhi variable lain.

Kata kunci : Mobile Banking, Resiko, Efficiency dan Kepuasan Nasabah