

ABSTRAK

Pengaruh *Self Service Technology* dan *Service Performance Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Demang

**YULIZA AZZAHRA
1820603150**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh *Self Service Technology* dan *Service Performance Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Demang. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner.

Populasi dalam penelitian ini sebanyak 15.215 nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Demang. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *accidental sampling*, sehingga sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 nasabah. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan perangkat lunak SPSS 25 yang terdiri dari uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, dan analisis regresi berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Self Service Technology* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. *Service Performance Customer Service* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. *Self Service Technology* dan *Service Performance Customer Service* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Kata kunci : *Self Service Technology*, *Service Performance Customer Service*, Kepuasan Nasabah.