

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Mobile Banking, Internet Banking dan Fasilitas Automatic Teller Machine (ATM) Terhadap tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank Tabungan Negara KC Syariah Palembang

**WAHYU PRATAMA
1810603056**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terjadinya pengaruh atau tidak antara Kualitas Mobile Banking, Internet Banking dan Fasilitas Automatic Teller Machine (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah secara individu Dan secara bersama-sama pada Bank Tabungan Negara KC Syariah Palembang. Fenomena yang terjadi, penggunaan mobile banking apabila adanya gangguan pada sinyal maka akses yang dilakukan akan terhambat dan begitupun internet banking, sedangkan fasilitas ATM yang mana masih sangat minim dan terbatas ditempat-tempat yang jauh dari pusat kota.

Penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah pengguna layanan Mobile Banking, Internet Banking dan Fasilitas Automatic Teller Machine (ATM) pada Bank Tabungan Negara KC Syariah Palembang. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode non probability sampling dan teknik yang digunakan adalah purposive sampling. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner, dan studi dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan Uji Asumsi Klasik dan Regresi Linier Berganda dengan tingkat signifikan 0,05. Uji hipotesis yang digunakan adalah Uji t, Uji F dan Uji Determinasi Koefisiensi (R²).

Hasil penelitian Menggunakan uji hipotesis dengan menggunakan Uji t, disimpulkan bahwa Kualitas Mobile Banking, Internet Banking dan Fasilitas ATM berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan uji F menunjukkan bahwa Mobile Banking, Internet Banking dan Fasilitas Automatic Teller Machine (ATM) secara serempak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Tabungan Negara KC Syariah Palembang. Berdasarkan pada pengujian koefisien determinasi (R²) menunjukkan bahwa nilai Adjusted R Square sebesar 0,645.

Kata Kunci : Kualitas Mobile Banking, Internet Banking, Fasilitas Automatic Teller Machine (ATM) dan Kepuasan Nasabah