

ABSTRAK

Digitalisasi Perbankan Syariah Melalui Self Service Technology Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital

Ismi Latifah
Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang
2023

Email : latifahismi684@gmail.com

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara layanan *Automatic Teller Machine, mobile banking dan internet banking* terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang.

Adapun yang melatarbelakangi penulis tertarik untuk membuat skripsi ini didasarkan pada rasa penasaran peneliti mengenai isu tentang pelayanan self service technology di BSB KCP UIN Raden Fatah Palembang yang masih memiliki tingkat rasio yang rendah, hal ini diduga disebabkan karena masih rendah potensi peningkatan layanan self service technology pada BSB KCP UIN Raden Fatah Palembang.

Jenis Penelitian ini adalah penelitian lapangan (field Research). Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah menggunakan rumus Slovin. Sampel yang digunakan dalam penelitian yaitu 100 nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang. Jenis data yang digunakan adalah data primer. Teknik analisis data pada penelitian ini terdiri dari uji outer model, uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, uji korelasi diskriminan, Uji Inner Model dan Uji hipotesis.

Berdasarkan hasil analisis, variabel layanan *Automatic Teller Machine* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, variabel layanan *Mobile Banking* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, dan variabel layanan *Internet Banking* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Sumsel Babel KCP UIN Raden Fatah Palembang.

**Kata Kunci : *Automatic Teller Machine, Mobile Banking, Internet Banking,*
Kepuasan nasabah**