

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh efektivitas, kualitas terhadap kepuasan nasabah bertransaksi menggunakan mobile banking Muamalat Din.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pengguna mobile banking Muamalat Din dalam kurun waktu 3 tahun 2019- 2023 Dalam teknik pengumpulan data, Teknik Analisis Data, populasi sampel.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, menunjukkan nilai p- value pada variabel independen efektivitas (X1) (0,05) maka tolak H_0 , dapat disimpulkan bahwa Dampak efektivitas dan kualitas mobile banking Muamalat Din berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah. Dan menunjukkan nilai p- value pada variabel independen efektivitas (X2) (0,05) maka tolak H_0 Kualitas Mobile Banking Muamalat Din berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah.

Kata Kunci: *Dampak Efektivitas, Kualitas, Mobile Banking, Kepuasan Nasabah*

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of effectiveness, quality on customer satisfaction in transactions using Muamalat Din's mobile banking.

The type of research used is qualitative research. The population in this study are customers using Muamalat Din mobile banking in the period 3 years 2019-2023 In data collection techniques, Data Analysis Techniques, sample population.

Based on the results of research that has been conducted by the author, it shows the p-value on the independent variable effectiveness (X1) (0.05) then reject H0, it can be concluded that the impact of the effectiveness and quality of Muamalat Din's mobile banking has a positive and significant effect on customer satisfaction variables .And shows the p-value on the independent variable effectiveness (X2) (0.05) then reject H0 Muamalat Din's Mobile Banking Quality has a positive and significant effect on customer satisfaction variables.

Keywords: *The Impact of Effectiveness, Quality, Mobile Banking, Customer Satisfaction*