

ABSTRAK

Sahril Fajar Hamzah : Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BJB Syariah KCP Padalarang

Perbankan syariah merupakan suatu sistem perbankan yang dikembangkan berdasarkan syariah (hukum Islam). Pelayanan yang bermutu sangatlah penting bagi kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah merupakan hal pokok yang harus diperhatikan dalam setiap jasa perbankan. Layanan merupakan sebuah tolak ukur dalam perusahaan. *Mobile banking* merupakan salah satu layanan perbankan yang menerapkan teknologi informasi untuk memudahkan transaksi. Keberadaan *e-banking* ini menunjukkan upaya peningkatan kualitas layanan yang diberikan oleh bank. Isu layanan kemudahan bertransaksi ini kemudian ditangkap oleh bank BJB Syariah. Ketidakpuasan nasabah akan menjadi tolak ukur perusahaan yang bergera di bidang jasa dalam mengembangkan usahanya. Salah satu bank yang dituntut layanan terbaik kepada nasabah yaitu Bank BJB Syariah KCP Padalarang, yang merupakan salah satu lembaga keuangan syariah yang sudah memiliki kepercayaan masyarakat dalam menyimpan dananya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana sejarah berdirinya Bank BJB Syariah KCP Palarang dan untuk mengetahui bagaimana pengaruh layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah di Bank BJB Syariah KCP Padalarang dan untuk mengetahui Bank BJB Syariah KCP Padalarang.

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survey. Populasi adalah nasabah yang memakai *Mobile Banking* Bank BJB Syariah KCP Padalarang. Sampel penelitian menggunakan rumus *slovin* dan diperoleh jumlah 96 nasabah. Tehnik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Analisisnya menggunakan uji asumsi klasik dan analisis regresi sederhana.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh layanan *mobile banking* terhadap kepuasan berpengaruh signifikan. Dapat dilihat dari hasil uji R Square ditemukan bahwa layanan *mobile banking* memiliki pengaruh sebesar 23,5%. Hasil uji t ditemukan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $5,373 > 1,98552$ maka H_0 ditolak secara statistik adalah signifikan, dari hasil Uji t nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 yaitu $0,000 < 0,05$, Dengan demikian pengajuan hipotesis diterima.

Kata Kunci : *layanan, mobile banking, kepuasan, sejarah*