

ABSTRAK

Habib Mumtaz JR : Pengaruh Layanan *Mobile Banking* di Masa Covid 19 Terhadap Kepuasan Nasabah di BJBS KCP Cianjur

Teknologi digital berkembang sangat pesat di era 4.0 khususnya *finance technology* atau dikenal dengan istilah *FinTech*. Maka Sistem Perbankan harus memiliki layanan yang lebih *efisien*, cepat, mudah dan *fleksibel*. penggunaan internet dalam Lembaga keuangan bank syariah salah satunya *mobile banking masalah* memiliki beberapa keunggulan juga kelemahan. Tetapi di masa covid saat ini, guna menghindari resiko yang mungkin bisa terjadi bila transaksi dilakukan secara langsung terutama berhubungan dengan komunikasi dengan beberapa orang disekitarnya.

Maka dalam Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah BJBS KCP Cianjur selama masa Covid-19. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 responden yang diidentifikasi secara sampling menggunakan teknik *Non Probability Sampling* dengan teknik *Roscoe*. Penelitian ini menggunakan skala likert. Adapun teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda, uji kualitas data, uji asumsi klasik, uji hipotesis.

Dalam hasil pengujian hipotesis, peneliti menggunakan berbagai macam pengujian seperti uji parsial (uji-t), uji simultan (uji F). pada uji T variabel layanan m-banking meliputi keamanan sistem, kemudahan dan akurasi kecepatan dalam akses layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah karena memiliki nilai lebih besar dari t table dan nilai lebih kecil dari sig sebesar 0,05 sedangkan untuk variabel integritas jasa perbankan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah karena nilai lebih kecil dari t table dan nilai lebih besar dari sig sebesar 0,05.

Untuk uji F diketahui nilai F tabel hitung sebesar 2,624 dengan sig 0,008. Hal ini menunjukkan bahwa F hitung lebih besar dari F tabel 2,46 dan nilai sig. lebih kecil dari 0,05 sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya, Faktor layanan *mobile banking* berpengaruh diantaranya; keamanan sistem *mobile banking*, kemudahan penggunaan layanan, integritas penyedia layanan perbankan dan kecepatannya memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. bahwa semua data dalam penelitian ini dapat digunakan sebagai alat penelitian yang aplikatif. Ini berdasarkan Informasi tentang data yang valid dan dapat diandalkan untuk setiap item pernyataan yang diuji dalam perangkat lunak *IBM SPSS Statistics 25* untuk Windows.

Keyword : *mobile banking, kepuasan nasabah, faktor layanan, Lembaga keuangan bank syariah.*

