ABSTRAK

Anna Maulida. 2022, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin Dalam Bertransaksi Di Masa Pandemi COVID 19.* Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Yulia Hafizah, MEI.

Kata kunci: Kualitas pelayanan & Kepuasan.

Penelitian ini dilatarbelangi oleh kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin dalam bertransaksi di masa pandemi COVID 19, karena adanya aktivitas yang erat antara pelayanan berbentuk *online* pada produk layanan perbankan yang memiliki kemudahan bertransaksi menjadi lebih efisien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang meliputi efisiensi, keandalan, jaminan/kepercayaan, tampilan, privasi dan layanan kontak berpengaruh secara parsial dan untuk mengetahui subvariabel manakah yang paling berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin dalam bertransaksi di masa pandemi COVID 19.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian dengan metode kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling* dengan pendekatan *accidental sampling* dan metode analisis data pengujian yang digunakan adalah uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, analisis linier berganda, uji T dan dominan serta uji koefisien determinasi.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan *pertama* pada variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari subvariabel efisiensi, keandalan, jaminan/kepercayaan, tampilan, privasi, dan layanan kontak secara parsial terdapat tiga subvariabel yang berpengaruh signifikan dan tiga subvariabel yang tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan hasil uji menunjukkan nilai t_{hitung} subvariabel efisiensi (2,113>1,986), keandalan (3,041>1,986), jaminan/kepercayaan (0,608<1,986), tampilan (3,781>1,986), privasi (0,381<1,986), dan layanan kontak (1,197<1,986). *Kedua* hasil uji dominan menunjukkan bahwa dari subvariabel keandalan dari variabel kualitas pelayanan yang paling berpengaruh.