

## ABSTRAK

**Rabiatul Adawiah**, 2018. *Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Mobile Banking Dan ATM Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Banjarmasin*. Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) Rahman Helmi, S.Ag., M.SI. (II) Abdul Hafiz Sairazi, SHI, MHI.

**Kata Kunci:** Kualitas layanan, loyalitas nasabah

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pesatnya jaringan internet dan ponsel pintar, hal ini disebabkan karena meningkatnya kebutuhan masyarakat. Salah satu kebutuhan masyarakat akan penggunaan internet yaitu kebutuhan terhadap fasilitas bank yang dapat mempermudah masyarakat dalam bertransaksi. Perkembangan teknologi yang begitu pesat telah memengaruhi perkembangan aktivitas baik ekonomi maupun sosial masyarakat, termasuk aktivitas dan transaksi keuangan baik secara langsung maupun tidak langsung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan *mobile banking* dan ATM terhadap loyalitas nasabah dalam menabung di KCP Bank Syariah Mandiri Banjarmasin.

Penelitian ini merupakan *field research* (penelitian lapangan), bersifat statistik kuantitatif, yaitu *tangible* (bukti fisik) ( $X_1$ ), *reliability* (kehandalan) ( $X_2$ ), *empathy* (empati) ( $X_3$ ), *responsiveness* (tanggapan) ( $X_4$ ), *assurance* (jaminan) ( $X_5$ ) dan sejauh mana pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Mandiri di Banjarmasin, dengan pengolahan data menggunakan statistik. Sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 95 orang.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwasanya dimensi kualitas layanan meliputi *tangible* (bukti fisik) ( $X_1$ ), *reliability* (kehandalan) ( $X_2$ ), *empathy* (empati) ( $X_3$ ), *responsiveness* (tanggapan) ( $X_4$ ), *assurance* (jaminan) ( $X_5$ ) secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP A. Yani Banjarmasin. Sedangkan secara parsial dimensi *reliability* (kehandalan) ( $X_2$ ), *empathy* (empati) ( $X_3$ ), *responsiveness* (tanggapan) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah. Dimensi kualitas layanan yang lebih dominan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Mandiri di Banjarmasin adalah variabel *tangible* (bukti fisik) ( $X_1$ ).