

ABSTRAK

Raudatul Jannah. 2022. *Pengaruh Internet Banking, Mobile Banking dan Automatic Teller Machine (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BSI (Bank Syariah Indonesia) KCP Banjarbaru A Yani.* Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing : Pati Matu Jahra. S.Ag., M.Si.

Kata Kunci : *Internet Banking, Mobile Banking, Automatic Teller Machine (ATM) dan Kepuasan Nasabah.*

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kepuasan nasabah, karena ketertarikan pelanggan untuk mengulangi pembelian produk lembaga keuangan dipengaruhi oleh kepuasan nasabahnya itu sendiri. Tujuan untuk mengetahui pengaruh *internet banking, mobile banking* dan *automatic teller machine (ATM)* pada BSI (Bank Syariah Indonesia) KCP Banjarbaru secara simultan dan parsial terhadap kepuasan nasabah.

Jenis penelitian yang digunakan adalah *field research* dengan pendekatan kuantitatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah BSI (Bank Syariah Indonesia) KCP Banjarbaru A Yani dengan jumlah sampel 50 responden..

Hasil penelitian ini 1) Ketiga variabel bebas secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BSI (Bank Syariah Indonesia) KCP Banjarbaru A Yani dengan $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($190,149 > 2,81$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$). 2) Ketiga variabel berpengaruh secara parsial yaitu variabel *internet banking* dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,215 > 2,012$) dengan nilai signifikan $0,032 < 0,05$, *mobile banking* dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,067 > 2,012$) dengan nilai signifikan $0,004 < 0,05$. dan *automatic teller machine (ATM)* dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($7,284 > 2,012$) dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Variabel yang paling dominan dalam regresi linear berganda yaitu *Automatic Teller Machine (ATM)* 0,652.