

ABSTRAK

Rahmi Safitri. 2022. *Pengaruh Self Service Technology (SST) Dan Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Banjarbaru.* Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin. Pembimbing : Drs. Nispan Rahmi, M.Ag

Kata Kunci : *Self Service Technology (SST), Kualitas Pelayanan Islami, Kepuasan Nasabah*

Kepuasan seorang konsumen merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan oleh suatu perusahaan keuangan seperti perbankan. Kepuasan dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya *self service technology* dan kualitas pelayanan Islami. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari *self service technology* dan kualitas pelayanan islami terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Banjarbaru.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan sampel 100 responden dengan teknik *random sampling* dan menggunakan rumus *slovin*. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan *self service technology* dan kualitas pelayanan Islami berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($37.703 > 3,09$) dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dan secara parsial *Self Service Technology* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3.793 > 1,984$) dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, kualitas pelayanan Islami berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4.788 > 1,984$) dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$.