

ABSTRAK

Abdurrahman. *Pengaruh Pemahaman dan Kualitas Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi di PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Amuntai).* Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing : Dr. H. Zaki Mubarak, M.Si

Kata Kunci: Pemahaman, Kualitas layanan, Kepuasan Nasasabah

Penelitian ini dilatar belakangi oleh pengaruh pemahaman dan kualitas layanan m-banking terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia, belum mengetahui dan mengerti bank syariah Indonesia sebenarnya secara menjeleaskan, membedakan, maupun menyimpulkan dalam penggunaannya.

Tujuan penelitan untuk mengetahui apakah pemahaman dan kualitas layanan m-banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah secara parsial dan simultan terhadap kepuasan nasabah di bank syariah Indonesia KCP Amuntai.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner atau angket yang disebar kepada responden. Adapun Teknik Analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda.

Hasil penelitian melalui analisis Regresi Linear berganda menunjukkan variabel pemahaman dan kualitas layanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan menggunakan layanan *mobile banking* di Bank yariah Indonesia KCP Amuntai. Secara simultan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pemahaman dan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* di Bank syariah Indoenesia KCP Amuntai.