

ABSTRAK

Nurul Khiqmah Heru. 2023. *Pengaruh Kualitas SMS Notifikasi, Mobile Banking, dan Internet banking terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah (BSI) KC Sudirman 3 Balikpapan Selatan.* Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Lutpi Sahal, S.H.I., M.S.I

Kata Kunci: SMS Notifikasi, *Mobile Banking*, *Internet Banking*, Kepuasan Nasabah

Penelitian ini dilatarbelakangi perkembangan ekonomi dan teknologi yang sangat pesat. Kehadiran dan pesatnya teknologi informasi ini memberi kemudahan pada kegiatan perbankan. Dengan perkembangan tersebut, bank di Indonesia mulai mengenal SMS Notifikasi, *Mobile Banking*, dan *Internet Banking*. Dengan adanya layanan tersebut nasabah dapat melakukan transaksi dimanapun, kapanpun, menjadi lebih terjaga kerahasiannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas SMS Notifikasi, *Mobile Banking*, dan *Internet Banking* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Sudirman 3 Balikpapan Selatan. Metode penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif. Pengumpulan data melalui kuisioner. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan Uji Asumsi Klasik dan Uji Regresi Berganda dengan jumlah responden sebanyak 98 nasabah.

Berdasarkan hasil penelitian yaitu, Variabel SMS Notifikasi (X1) terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI Mobile Bank Syariah Indonesia KC Sudirman Balikpapan (Y) dengan nilai t hitung $>$ t tabel ($1.351 > 1.66055$) dengan nilai sig t sebesar ($0.178 < 0,05$), hal ini menunjukkan Variabel SMS Notifikasi berpengaruh positif dan tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Variabel *Mobile Banking* (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y) pengguna BSI *Mobile Bank Syariah Indonesia KC Sudirman Balikpapan* dengan nilai t hitung $>$ t tabel ($0.935 > 1.66055$) dengan nilai sig t sebesar ($0.352 < 0,05$), hal ini menunjukkan Variabel *Mobile Banking* berpengaruh positif dan mempunyai pengaruh tidak signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Variabel *Internet Banking* (X3) terhadap kepuasan nasabah (Y) pengguna BSI *Mobile Bank Syariah Indonesia KC Sudirman* ditunjukkan dengan nilai t hitung $>$ t tabel ($7.626 > 1.66055$) dengan nilai sig t ($0.000 < 0,05$), hal ini menunjukkan Variabel *Internet Banking* berpengaruh positif dan mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.