

## ABSTRAK

**Nurul Huda.** 2023. *Pengaruh Layanan Self Service Technology terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Muamalat KC Banjarmasin.* Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: H. Abdul Gafur, L.,c M.A.

**Kata Kunci:** Automatic Teller Machine (ATM), Mobile Banking, Internet Banking

Penelitian ini dilatar belakangi oleh perkembangan teknologi, teknologi merupakan salah satu sarana yang dapat digunakan untuk memaksimalkan kinerja perusahaan khususnya industri perbankan. Sehingga merubah gaya hidup masyarakat dalam melakukan transaksi pembelian ataupun pembayaran secara online.

Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui pengaruh layanan self service technology secara parsial dan simultan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Muamalat KC Banjarmasin. Penelitian ini ialah penelitian lapangan (*field research*) menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Sampel diperoleh sebanyak 100 orang dengan metode pengumpulan data melalui kuesioner kepada nasabah Bank Muamalat KC Banjarmasin. Dengan pengambilan sampel menggunakan teknik *non probability sampling* dengan *purposive sampling*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel ATM memiliki nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $1,947 < 1,984$ ) dengan nilai signifikan  $0,054 < 0,05$ . Maka ATM (X1) tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KC Banjarmasin. Variabel Mobile Banking memiliki nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,028 > 1,984$ ) dengan nilai signifikan  $0,045 < 0,05$ . Maka Mobile Banking (X2) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KC Banjarmasin. Variabel Internet banking memiliki nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,572 > 1,984$ ) dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . Maka Internet Banking (X3) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KC Banjarmasin. Dan berpengaruh secara simultan ATM, Mobile Banking dan Internet Banking terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KC Banjarmasin, dengan nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $69,079 > 2,70$ ) dan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ .