

## ABSTRAK

**Ahmad Rifandi.** 2024. *Pengaruh Self Service Technology Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Digitalisasi Perbankan (Studi Bank BTN Syariah Banjarmasin)*. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin. Pembimbing : Muhammad Rizali SHI, M.H.

**Kata Kunci :** *Self service technology*, Kepuasan Nasabah, BTN Syariah

Dalam era digitalisasi perbankan, *self service technology* menjadi salah satu komponen utama dalam memenuhi kebutuhan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *self service technology* perbankan terhadap kepuasan nasabah dan kendala dalam *self service technology* perbankan, dengan fokus pada Bank BTN Syariah Banjarmasin.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan sampel sebanyak 100 responden dengan teknik accidental sampling dan menggunakan rumus wibisono. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana.

Hasil dari penelitian ini adalah bahwa *self service technology* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan dengan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $11,825 > 1,984$ ) atau signifikansi t lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,000. Dan kendala yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah seringnya terjadi gangguan teknis yang dapat mengurangi kepuasan nasabah dalam menggunakan *self service technology*.