

ABSTRAK

Diana Nur Laila. 2016: *Pengaruh Standar Layanan dan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Di BNI Syariah Kantor Cabang Jember.*

Kepuasan nasabah ditentukan oleh adanya standar layanan, nasabah selalu menilai suatu layanan yang diterima dibandingkan dengan apa yang diharapkan atau diinginkan. Dan dengan adanya *mobile banking* memudahkan nasabah dalam bertransaksi menjadi lebih cepat tidak perlu antri di bank, mempermudah untuk cek saldo melalui *handphone* mempermudah mencari informasi tentang produk bank, dan cara pengoperasiannya sangat mudah, kecuali pengambilan uang *cash*.

Rumusan masalah penelitian ini: 1) Apakah ada pengaruh standar layanan terhadap kepuasan nasabah? 2) Apakah ada pengaruh *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah? 3) Apakah ada pengaruh standar layanan dan *mobile banking* secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan nasabah? 4) Seberapa besar pengaruh standar layanan dan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah?.

Penelitian ini bertujuan: 1) Untuk mengetahui apakah ada pengaruh standar layanan terhadap kepuasan nasabah, 2) Untuk mengetahui apakah ada pengaruh *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah, 3) Untuk mengetahui apakah ada pengaruh standar layanan dan *mobile banking* secara simultan terhadap kepuasan nasabah, 4) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh standar layanan dan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah.

Metode penelitian menggunakan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian lapangan. Teknik pengumpulan data menggunakan angket, dokumen, observasi. Adapun teknis analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda yaitu untuk mengetahui pengaruh lebih dari satu variabel bebas terhadap satu variabel terikat. Dalam analisis regresi linier berganda, ada beberapa hal yang harus diperhatikan, yaitu: Uji t (Parsial), Uji F (Simultan), dan Koefisien Determinasi (R^2). Namun sebelum melakukan analisis regresi, terlebih dahulu harus memenuhi uji Asumsi klasik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel standar layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan diperoleh nilai signifikansi 0,015 dibawah 0,05, dan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan diperoleh nilai signifikansi 0,004 dibawah 0,05. Sedangkan untuk variabel standar layanan dan *mobile banking* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 dibawah 0,05. Besarnya pengaruh standar layanan dan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah termasuk cukup besar 28,9%. Hasil analisis regresi linier berganda diperoleh persamaan : $Y = 6,510 + 0,149X_1 + 0,214X_2 + e$

Kata Kunci: Standar Layanan, *Mobile Banking* dan Kepuasan Nasabah.