

## ABSTRAK

**MIRNAWATI, Tahun 2020, Pengaruh Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Kantor Kas Bank Syariah Mandiri Unismuh Makassar, Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Pembimbing I Abdul Muttalib, dan Pembimbing II Muh. Nur Rasyid.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Kantor Kas Bank Syariah Mandiri Unismuh Makassar. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu Layanan *Mobile Banking* sebagai variabel bebas dan Kepuasan Nasabah sebagai variable terikat.

Populasi penelitian ini adalah seluruh nasabah kantor Kas Bank syariah Mandiri Unismuh Makassar. Yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan analisis regresi linear sederhana dengan uji signifikan t. Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 1.068 orang kemudian ditarik sampel sebanyak 50 orang dalam penelitian ini. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik dokumentasi dan kuesioner. Sedangkan untuk pengujian instrumen menggunakan uji validitas dan uji reabilitas.

Berdasarkan hasil analisis pada penelitian ini, diperoleh nilai koefisien determinasi (Adj. R Square) sebesar 0,986 yang berarti bahwa besarnya proporsi X, terhadap Y sebesar 98,6%, sedangkan sisanya 1,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Nilai signifikansi untuk Layanan *Mobile Banking* sebesar  $0,000 < 0,05$ . Maka, dapat disimpulkan bahwa Layanan *Mobile Banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada Kantor Kas Bank Syariah Mandiri Unismuh Makassar.

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