

ABSTRAK

Perkembangan teknologi saat ini yang semakin lama semakin mengalami peningkatan. Dan salah satu perkembangan teknologi yang banyak dimintai adalah internet, karena internet ini banyak dimanfaatkan dalam segala aspek yaitu antara lain oleh pendidikan, pemerintahan dan terutama perbankan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan jenis deskriptif kausal. Data penelitian ini diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada 118 responden. Teknik sampling dalam penelitian ini adalah *non- probability sampling*. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari kuesioner, sedangkan data sekunder diperoleh dari data penelitian terdahulu, buku, jurnal dan internet. Teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif dan regresi linier sederhana.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap variabel Kualitas Layanan memperoleh nilai sebesar 79,3% yang berada dalam kategori baik dan Kepuasan Nasabah memperoleh nilai sebesar 77,66% dimana presentase tersebut dalam kategori baik.

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, peneliti dapat memberikan saran pengaruh layanan *mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri ini cukup baik. Oleh karena itu Bank Syariah Mandiri mempertahankan prestasi kinerja bank yang telah dicapai agar nasabah tetap terjaga dan dapat bertahan dalam persaingan dunia.

Kata kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah.