

**PENGARUH EFISIENSI, KEAMANAN, DAN LAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN MENGGUNAKAN *M-BANKING* NASABAH BANK SYARIAH  
INDONESIA**

(Studi Kasus Kantor Cabang BSI Magelang Muntilan)

**SKRIPSI**



OLEH :

**Lisa Dian Astuti**

NIM

200003153

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mendapatkan Gelar Sarjana pada

Program Studi Perbankan Syariah

**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

**UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN**

**YOGYAKARTA**

**2024**

**THE EFFECTS OF EFFICIENCY, SECURITY, AND SERVICE ON THE  
BANK SYARIAH INDONESIA CUSTOMERS'SATISFACTION IN USINGM-  
BANKING**

(A Case Study of the Magelang Muntilan Branch of BSI)

**UNDERGRADUATE THESIS**



By:

**Lisa Dian Astuti**

SIN

2000032153

Submitted to fulfill one of the requirements to obtain the Bachelor's Degree in Sharia

Banking Study Program

**FACULTY OF ISLAMIC STUDIES**

**AHMAD DAHLAN UNIVERSITY**

**YOGYAKARTA**

**2024**

**HALAMAN PENYEKAT**



NOTA DINAS

Sunu Prasetya Adi, S.E.Sy.,M.E.  
Pembimbing Skripsi  
Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta  
Hal : Persetujuan Munaqasah  
Lamp. : 3 eks

Kepada

Yth. Kaprodi Perbankan Syariah

Universitas Ahmad Dahlan

Di

Yogyakarta

*Assalamualaikum Wr.Wb.*

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi yang di tulis oleh

Nama : Lisa Dian Astuti

NIM : 2000032153

Fakultas : Agama Islam

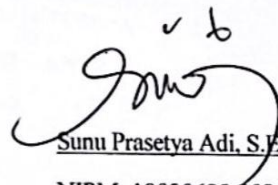
Program Studi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Efesiensi, Keamanan, Dan Layanan Terhadap Kepuasan Menggunakan *M-Banking* Nasabah Bank Syariah Indonesia (Kantor Cabang Bsi Magelang Muntilan)

Saya berpendapat Bahwa skripsi tersebut dapat diajukan untuk ujian munaqasah.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

1960 Yogyakarta, 31 Mei 2024



Sunu Prasetya Adi, S.E.Sy.,M.E.

NIPM. 19930623 202104 111 13997120

SURAT PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Lisa Dian Astuti

NIM : 2000032153

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Agama Islam

Perguruan Tinggi : Universitas Ahmad Dahlan

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini secara keseluruhan benar-benar bebas dari plagiasi, jika kemudian hari ada terbukti melakukan plagiasi, maka saya siap untuk ditindak sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 31 Mei 2024

  
1000  
METRAN  
TEMPEL  
003ABALX165750483  
Lisa Dian Astuti

NIM. 2000032153





# UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN FAKULTAS AGAMA ISLAM

Kampus 4 : Jl. Kolektor Ringroad Selatan Tamanan Banguntapan bantul Telp. (0274) 563515 ext. 4619/4206  
Kampus 6 : Jl. Ahmad Dahlan, Dalangan, Triharjo, Wates, Kulon Progo, Yogyakarta 55651 Telp. (0274) 775324 ext. 1808

## PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : F9/161/D.3/VI/2024

Tugas akhir dengan Judul : Pengaruh Efisiensi, keamanan, dan layanan terhadap kepuasan menggunakan m-banking nasabah Bank Syariah Indonesia (Kantor cabang pembantu BSI Magelang Muntilan)

Nama : Lisa Dian Astuti

NIM : 2000032153

Telah diujikan pada tanggal : 11/06/2024

Nilai Ujian : A-/79,5

dan dinyatakan telah diterima di Fakultas Agama Islam Universitas Ahmad Dahlan.

Mengetahui

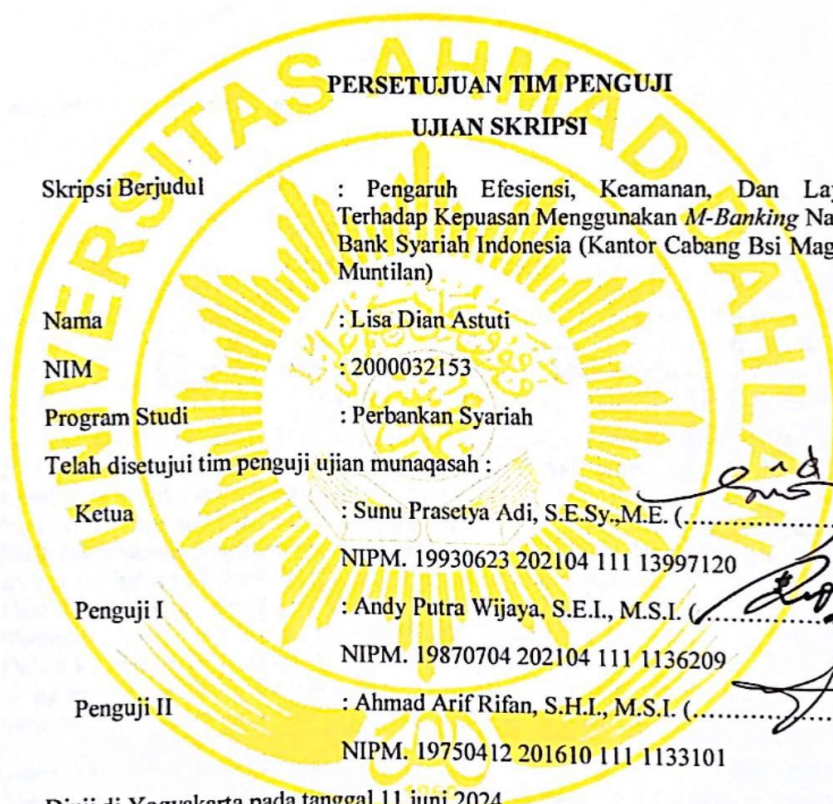
Yogyakarta, 12 Juni 2024



Dr. Arif Rahman, M.Pd.I.  
NIPM 1990072016011111133468

Ketua Program Studi  
Perbankan/Syariah

Dwi Santosa Pambudi, S.H.I., M.S.I.  
NIPM 198603162016101110889835



**PERSETUJUAN TIM PENGUJI  
UJIAN SKRIPSI**

Skripsi Berjudul : Pengaruh Efisiensi, Keamanan, Dan Layanan Terhadap Kepuasan Menggunakan *M-Banking* Nasabah Bank Syariah Indonesia (Kantor Cabang Bsi Magelang Muntilan)

Nama : Lisa Dian Astuti

NIM : 2000032153

Program Studi : Perbankan Syariah

Telah disetujui tim penguji ujian munaqasah :

Ketua : Sunu Prasetya Adi, S.E.Sy.,M.E. (.....) NIPM. 19930623 202104 111 13997120

Penguji I : Andy Putra Wijaya, S.E.I., M.S.I. (.....) NIPM. 19870704 202104 111 1136209

Penguji II : Ahmad Arif Rifan, S.H.I., M.S.I. (.....) NIPM. 19750412 201610 111 1133101

Diuji di Yogyakarta pada tanggal 11 juni 2024

Waktu : 13.00-14.30

Nilai : 79,5/A-

Hasil : Lulus dengan perbaikan



PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Lisa Dian Astuti  
NIM : 2000032153  
Fakultas : Agama Islam  
Judul tugas akhir : Pengaruh Efisiensi, Keamanan, Dan Layanan Terhadap Kepuasan Menggunakan *M-Banking* Nasabah Bank Syariah Indonesia (Kantor Cabang Bsi Magelang Muntilan)

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di Universitas Ahmad Dahlan maupun di Institusi lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri, tanpa bantuan orang lain, kecuali arahan dari pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi akhir, setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila dikemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta, 2 Juni 2024



Lisa Dian Astuti

NIM. 2000032153



### PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Lisa Dian Astuti

NIM : 2000032153

Email : [lisa2000032153@webmail.uad.ac.id](mailto:lisa2000032153@webmail.uad.ac.id)

Fakultas : Agama Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Efisiensi, Keamanan, Dan Layanan Terhadap Kepuasan Menggunakan *M-Banking* Nasabah Bank Syariah Indonesia (Kantor Cabang Bsi Magelang Muntilan)

Dengan ini menyatakan hak sepenuhnya kepada pusat sumber belajar Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan kases tugas akhir elektronik sebagai berikut (Beri tanda pada kotak) :

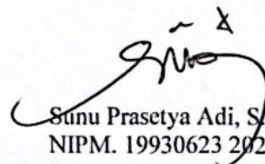
Saya mengizinkan karya tersebut diunggah kedalam aplikasi repository pusat sumber belajar Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.

Yogyakarta, 02 Juni 2024



Lisa Dian Astuti  
NIM. 2000032153

Mengetahui  
Pembimbing



Sunu Prasetya Adi, S.E.Sy.,M.E.  
NIPM. 19930623 202104 111 13997120

## **MOTTO**

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarakan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadi dirimu serupa dari apa yang kau impikan. Mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan “

“Boy Candra”

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Masya'Allah alhamdulillah Robbil'Alamin, puji syukur atas kehadiran Allah SWT. Yang telah memberikan rahmat serta kesehatan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Efisiensi, Keamanan, Dan Layanan Terhadap Kepuasan Menggunakan *M-Banking* Nasabah Bank Syariah Indonesia (Kantor Cabang Bsi Magelang Muntilan)" yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi pada Program studi Perbankan Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Ahmad Dahlan.

Saya mengucapkan banyak terimakasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini:

1. Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya, Ayah Junaidi, Ibu Riswanti, terimakasih banyak atas do'a yang tidak pernah terputus, dukungan semangat untuk putrimu, terimakasih atas pengorbanan, nasihat, dan kasih sayang yang tak pernah putus
2. Kepada saudariku adik Rissa Dini Nurcahyani, terimakasih sudah menjadi penyemangat mba dalam mengerjakan skripsi
3. Dosen Pembimbing Skripsi, Bapak Sunu Prasetya Adi, S.E.Sy.,M.E. Terimakasih telah begitu sabar membimbing serta member arahan menyelesaikan skripsi ini.

4. Dosen Pembimbing Akademik, Bapak Pribawa E Pantas, S.E.Sy.,M.E.K.  
Terimakasih telah memberikan bimbingan akademik selama proses perkuliahan di Program Studi Perbankan Syariah UAD.
5. Seluruh Dosen Program Studi Perbankan Syariah, terimakasih telah sabar dalam mengajarkan saya ilmu pengetahuan yang baru, semoga ilmu ini dapat saya manfaatkan dengan baik dikemudian hari, dan semoga ilmu ini dapat menjadi amal jariyah bagi Bapak/Ibu Dosen sekalian.
6. Untuk Almamater Universitas Ahmad Dahlan, terimakasih telah menerima saya sebagai mahasiswa untuk menuntut ilmu di Program Studi Perbankan Syariah
7. Kepada Sherly Kartika Sari, Putri Dewi Purwati, Raden Rara Nurlaily Tika Fitriani, Ninda Dwi Septiani dan seluruh teman-teman saya, terimakasih karena sudah menjadi bagian dari cerita hidup saya, yang telah memberikan support tenaga, waktu, dan motivasi kepada saya.
8. Terakhir terimakasih banyak kepada diri sendiri yang telah menyelesaikan sesuatu yang sudah dimulai, yang sudah berjuang sekuat mungkin untuk berada dititik ini, mampu mengesampingkan ego, sudah mampu mengendalikan tekanan demi tekanan diluar keadaan yang tak pernah terduga, Hebat



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Alhamdulillah* puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan segala nikmat dan rahmat-Nya, sehingga ami dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar dan tepat waktu.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat mendapatkan gelar sarjana ekonomi. Selain itu, skripsi ini juga bertujuan untuk mengetahui pengaruh efisiensi, keamanan, dan layanan terhadap kepuasan menggunakan m-banking nasabah Bank Syariah Indonesia. Semoga dalam penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca juga penulis.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, tentu kami menghadapi banyak sekali rintangan. Penulis juga menyadari bahwa tanpa adanya bimbingan, bantuan serta do'a dari berbagai pihak, skripsi ini tidak dapat diselesaikan dengan lancar dan tepat waktu, oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang ikut serta membantu, mendukung, dan mendo'akan penulis dalam menyelesaikan proposal penelitian ini. Pihak-pihak tersebut diantaranya:

1. Kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik
2. Bapak Prof. Dr. Muchlas, M.T. selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.

3. Bapak Dr. Arif Rahman, M.Pd.I. selaku dekan Fakultas Agama Islam Universitas Ahmad Dahlan.
4. Bapak Dwi Santosa Pambudi, S.H.I., M.S.I. selaku kaprodi Perbankan Syariah Universitas Ahmad Dahlan.
5. Bapak Sunu Prasetya Adi, S.E.Sy.,M.E. selaku dosen pembimbing skripsi.
6. Bapak Pribawa E Pantas, S.E.Sy.,M.E.K .selaku dosen pembimbing Akademik
7. Seluruh Dosen Program Studi Perbankan Syariah yang selalu memberikan wawasan, ilmu serta pelajaran hidup yang sangat berguna bagi saya selama perkuliahan maupun kedepannya.
8. Kepada kedua orang tua tercinta dan keluarga yang selalu memberikan doa, semangat dan dukungan secara finansial kepada penulis
9. Teman-teman penulis yang selalu mendukung

Penulis menyadari bahwa penelitian yang kami susun ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu kami sangat membuka dan menerima saran dan juga kritik yang membangun dari pembaca agar penelitian berikutnya menjadu lebih baik. Besar harapan kami agar penelitian ini dapat bermanfaat bagi banyak orang.

Yogyakarta, 16 Mei 2024

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and strokes, positioned above the printed name.

Lisa Dian Astuti

## DAFTAR ISI

THESIS .....	
HALAMAN PENYEKAT .....	iii
MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	xv
ABSTRAK .....	xx
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Manfaat penelitian.....	11
<b>BAB II</b> .....	<b>12</b>
<b>Landasan Teori</b> .....	<b>12</b>
A. Deskripsi Teori.....	12
1. Bank Syariah .....	12
2. Mobile Banking .....	14
3. Efisiensi .....	17
4. Keamanan.....	20
5. Layanan .....	22
6. Teori Kepuasan.....	24
7. Penelitian Terdahulu.....	26
8. Kerangka Pemikiran .....	35
9. Hipotesis.....	36
<b>BAB III</b> .....	<b>37</b>
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	<b>37</b>
A. Jenis Penelitian.....	38
B. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	39
1. Populasi .....	39
2. Sampel .....	39
C. Kriteria responden .....	41



D. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukurannya.....	41
1. Sumber Data .....	41
2. Variabel .....	42
3. Skala Pengukuran .....	42
E. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	43
1. Teknik pengumpulan.....	43
2. Instrumen Penelitian.....	44
3. Operasional variabel.....	45
F. Teknik Analisis Data.....	52
1. Uji Kualitas Data .....	53
2. Uji Asumsi Klasik .....	54
3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	56
4. Uji Hipotesis.....	57
5. Uji Koefisien Determinasi (R-Square).....	59
<b>BAB IV</b> .....	60
<b>HASIL PEMBAHASAN</b> .....	60
A. Hasil penelitian.....	60
B. Pembahasan.....	76
<b>BAB V</b> .....	80
<b>PENUTUP</b> .....	80
A. Kesimpulan .....	80
B. Saran.....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	83
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	114

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian terdahulu.....	27
Tabel 2. 2 kerangka pemikiran.....	36
Tabel 2. 3 Operasional Variabel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 1 responden berdasarkan Umur.....	63
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	64
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	65
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Lamanya menjadi nasabah .....	66
Tabel 4. 5 jenis transaksi.....	67
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas.....	69
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reabilitas .....	71
Tabel 4. 8 Tabel Uji Normalitas.....	72
Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolinearitas.....	73
Tabel 4. 10 Tabel hasil uji Heteroskedastisitas.....	74
Tabel 4. 11 hasil analisis Regresi Linear Berganda .....	75
Tabel 4. 12 Tabel Hasil Uji T.....	78
Tabel 4. 13 hasil Uji F.....	80
Tabel 4. 14 Hasil Uji Koefisien determinasi.....	81

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 SK Pembimbing.....	95
Lampiran 2. Surat izin penelitian .....	96
Lampiran 3. Data Olah SPSS .....	101
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas. ....	120
Lampiran 5. Hasil Uji Reabilitas.....	123
Lampiran 6. Hasil Uji asumsi klasik.....	124
Lampiran 7. Hasil Uji Regresi linear Berganda .....	125
Lampiran 8. Hasil Uji Hipotesis .....	126
Lampiran 9. Hasil Koefisien Determinasi.....	127

## TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Sumber rujukan untuk transliterasi Arab-Latin berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia tertanggal 22 Januari 1988 No: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

### 1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	ba'	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	sa'	š	es(dengan titik di atas)
ج	jim	J	Je
ح	ħa	ħ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	kha	Kh	Ka dan ha
د	dal	D	De
ذ	žal	Ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	zai	Z	Zet
س	sin	S	Es
ش	syin	Sy	esdanye
ص	šad	š	Es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	ṭa'	ṭ	Te (dengan titik di bawah)



ظ	ẓa'	ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	Koma terbalik
غ	gain	G	Ge
ف	fa'	F	Ef
ق	qaf	Q	Qi
ك	kaf	K	Ka
ل	lam	L	'el
م	mim	M	'em
ن	nun	N	'en
و	waw	W	W
ه	ha'	H	Ha
ء	hamzah	'	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

## 2. Konsonan Rangkap karena Syaddah ditulis Rangkap

متعددة عد□ة	Ditulis ditulis	<i>Muta'addidah</i> <i>'iddah</i>
----------------	--------------------	--------------------------------------

## 3. Ta'marbutah di akhir kata ditulis

حكمة علة كرامة الأولياء زكاة الفطر	ditulis ditulis ditulis ditulis	Ḥikmah 'illah Karōmahal-auliyā' Zakāhal-fiṭri
---	--	--

## 4. Vokal Pendek

<input type="checkbox"/> فعل <input type="checkbox"/>	Fathah	ditulis ditulis ditulis	A  fa'ala i
	kasrah		
نكر <input type="checkbox"/> يذهب	ḍammah	ditulis ditulis ditulis	zūkira u yazhabu

### 5. Vokal Panjang

1	Fathah+alif جاهلية	ditulis ditulis	ā jāhiliyyah
2	Fathah+ya'mati تنسى	ditulis ditulis	ā tansā
3	Kasrah +ya' mati كريم	ditulis ditulis	i karīm
4	Ḍammah+wawumati فروض	ditulis ditulis	ū furūḍ

### 6. Vokal Rangkap

1	Fathah+ya'mati بينكم Fathah+wawumati	ditulis ditulis	Ai bainakum
2	قول	ditulis ditulis	au qaul

### 7. Vokal Pendek yang berurutan dalam atau kata,

**dipisahkan dengan apostrof**

أنتم	Ditulis	a'antum
أعدت	ditulis	u'iddat
لئن شكرتم	ditulis	la'in syakartum

### 8. Kata Sandang Alif+Lam

Diikuti huruf Qamariyah ditulis dengan menggunakan huruf“al”.Apabila Syamsiyah ditulis dengan menggandakan huruf Syamsiyah yang mengikutinya.

القرآن	ditulis	al-Qur'ān
القياس	ditulis	al-Qiyās
السماء	ditulis	al-Samā'
الشمس	ditulis	al-Syam

### 9. Penulisan Kata-kata dalam rangkaian

Ditulis menurut penulisannya

ذوى الفروض	ditulis	zawial-furūd
أهل السنة	ditulis	ahlas-sunnah

## ABSTRAK

Berkembangnya perbankan menciptakan teknologi system yang memanfaatkan internet sebagai media penengah yang disebut Internet Banking atau mobile banking. Rasa kepuasan nasabah dapat diartikan sebagai tolok ukur bagi dunia perbankan sebagai tolak ukur kesuksesan dalam memberikan pelayanan terbaik yang bisa dirasakan oleh nasabah itu sendiri. Kepuasan yang dirasakan pelanggan merupakan tingkat perasaan atau penilaian seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh efisiensi, keamanan, layanan terhadap kepuasan menggunakan *m-banking* nasabah bank syariah indonesia. Metode penelitian dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dan menggunakan data primer dengan penyebaran kuisioner kepada nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Muntilan Magelang. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi nasabah sebanyak 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel efisiensi, keamanan, dan layanan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah. Secara simultan efisiensi berpengaruh terhadap kepuasan dan memiliki tingkat determinasi sebesar 67,2 % dengan dibuktikan oleh uji koefisien determinasi R Square sebesar 0,672.

**Kata Kunci : Efisiensi, Keamanan, Layanan, dan Kepuasan**



## ABSTRACT

Banking development leads to technology that utilizes the internet as a mediating media, namely Internet Banking or mobile banking. Customer satisfaction can be interpreted as the spearhead for the banking world, a benchmark for success in providing the best services for the customers. Customer satisfaction is a level of one's feelings or assessment after comparing a performance or result they experience with their expectation. The present study aims to determine the effects of efficiency, security, service on Bank Syariah Indonesia customers' satisfaction in using *m-banking*. The research method in the present study was quantitative research method and it used primary data by distributing questionnaires to the customers of Muntilan Magelang Branch of Bank Syariah Indonesia. The sample used in the present study was 100 respondents. The research result showed that efficiency, security, and service didn't have any partial effect on customer service. Meanwhile, efficiency had a simultaneous effect on satisfaction and had 67.2 % determination, as proven by the result of the R Square determination coefficient test (0.672).

**Keywords :Efficiency, Security, Service, and Satisfaction**