

ABSTRAK

Devi Kurniawati (1820510024). Pengaruh *Self Service Technology* dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Islam Di Masa Pandemi COVID-19 Pada Bank Syariah Indonesia KC. Kudus A. Yani 1. Skripsi. Kudus: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Perbankan Syari'ah (PS). IAIN Kudus. 2022.

Penelitian ini bertujuan 1) Untuk mengetahui pengaruh *self service technology* terhadap kepuasan nasabah dalam perspektif islam di Masa Pandemi Covid-19 pada Bank Syariah Indonesia KC. Kudus A. Yani 1, 2) Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah dalam perspektif islam di Masa Pandemi Covid-19 pada Bank Syariah Indonesia KC. Kudus A. Yani 1, 3) Untuk mengetahui pengaruh *self service technology* dan kualitas layanan secara simultan terhadap kepuasan nasabah dalam perspektif islam di Masa Pandemi Covid-19 pada Bank Syariah Indonesia KC. Kudus A. Yani 1.

Jenis penelitian *field research* dengan pendekatan kuantitatif dengan jumlah subyek 100 responden nasabah BSI Kudus, dalam pengambilan sampelnya menggunakan teknik *Purposive sampling*. Data yang akan diteliti dengan kuantitatif adalah data tentang Pengaruh *Self Service Technology* dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Masa Pandemi Covid-19.

Dalam analisis ini peneliti menggunakan program SPSS 25 dengan analisis data (uji validitas, uji reliabilitas, uji prasyarat dan uji hipotesis). Hasil uji t pada *self service technology*, ($5,189 > 1,660$) dan kualitas layanan ($7,739 > 1,660$). Sedangkan uji simultan dari F_{hitung} dan F_{tabel} sebesar ($59,444 > 3,089$). Besarnya pengaruh tersebut ditunjukkan oleh besarnya Adjusted R Square sebesar 0,541. Ini artinya 54,1% perubahan kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variable *self service technology* dan kualitas layanan. Sisanya 45,9% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Kata Kunci: *Self Service Technology*, Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah