

## ABSTRAK

Wulandari, 2024 : Pengaruh Kualitas Layanan, *Mobile Banking*, dan Teknik Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Tanjungpinang.  
Dosen Pembimbing I : Hj. Iranita S.E. M.Si.  
Dosen Pembimbing II : Imalinda Deryane, S.Pd.,M.M

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Kualitas Layanan, *Mobile Banking* dan Teknik Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Tanjungpinang. Populasi yang digunakan adalah seluruh nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Tanjungpinang. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 responden , dengan menggunakan metode *non-probability* sampling atau pengambilan sampel secara kebetulan atau insiden (*Accidental sampling*). Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Pada kuesioner dilakukan test validitas dan reliabilitas. Data yang digunakan menggunakan analisis regresi linear berganda, termasuk uji t dan uji F dan determinasi ( $R^2$ ). Penelitian dilakukan dengan menggunakan software SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel Kualitas Layanan (X1), *Mobile Banking* (X2), dan Teknik Promosi (X3) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Hasil uji F diperoleh nilai  $F_{hitung}$  103,792 dengan  $F_{tabel}$  2,071 mengidentifikasi bahwa variabel Kualitas Layanan (X1), *Mobile Banking* (X2), dan Teknik Promosi (X3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y). Berdasarkan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) didapat sebesar 75,7%. variabel Kepuasan Nasabah (Y) dipengaruhi oleh variabel Kualitas Layanan (X1), *Mobile Banking* (X2), dan Teknik Promosi (X3). Sedangkan sisa persentase sebesar 24,3% merupakan variabel yang tidak dimasukkan ke dalam penelitian ini yang dipengaruhi variabel lain.

**Kata Kunci** : Kualitas Layanan, *Mobile Banking*, Teknik Promosi dan Kepuasan Nasabah

## **ABSTRACT**

*Wulandari, 2024 : The Effect of Service Quality, Mobile Banking, and Promotion Techniques on Customer Satisfaction of Bank Syariah Indonesia (BSI) Tanjungpinang Branch.  
Supervisor I : Hj. Iranita S.E. M.Si.  
Supervisor II : Imalinda Deryane, S.Pd.,M.M*

*This study aims to determine whether Service Quality, Mobile Banking and Promotion Techniques Against Customer Satisfaction at Bank Syariah Indonesia (BSI) Tanjungpinang Branch. The population used is all customers of Bank Syariah Indonesia Tanjungpinang Branch. This study used a sample of 100 respondents, using non-probability sampling method or sampling by chance or incident (Accidental sampling). This type of research is quantitative research. The questionnaire was tested for validity and reliability. The data used used multiple linear regression analysis, including the t test and F test and determination ( $R^2$ ). The results showed that partially the variables of Service Quality (X1), Mobile Banking (X2), and Promotion Techniques (X3) had a positive and significant effect on Customer Satisfaction (Y). The results of the F test obtained an Fcount value of 103.792 with Ftable 2.071 identify that the variables of Service Quality (X1), Mobile Banking (X2), and Promotion Techniques (X3) simultaneously have a significant effect on the Customer Satisfaction variable (Y). Based on the coefficient of determination ( $R^2$ ) test, it is obtained at 75.7%. the Customer Satisfaction (Y) variable is influenced by the Service Quality (X1), Mobile Banking (X2), and Promotion Techniques (X3) variables. While the remaining percentage of 24.3% is a variable that is not included in this study which is influenced by other variables.*

**Keywords :** *Service Quality, Mobile Banking, Promotion Techniques and Customer Satisfaction*