

**ABSTRAK**

Kualitas pelayanan merupakan hal yang penting bagi perusahaan perbankan yang bergerak dalam bidang jasa, sehingga perusahaan perbankan perlu mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang mereka miliki baik pelayanan secara langsung maupun pelayanan digital untuk menciptakan kepuasan pada nasabahnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan langsung dan pelayanan digital PT Bank Syariah Mandiri. Sampel dalam penelitian ini merupakan Mahasiswa Universitas Airlangga Surabaya yang termasuk nasabah PT Bank Syariah Mandiri sejumlah 60 orang. Instrumen yang digunakan untuk mendukung penelitian ini adalah kuisisioner yang disebarakan melalui google form dan menggunakan metode regresi linear berganda untuk mengolah data kuisisioner. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan langsung dan pelayanan digital PT Bank Syariah Mandiri berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Airlangga Surabaya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan langsung dan kualitas pelayanan digital maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah kepada bank.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, *mobile banking*, *teller*

**ABSTRACT**

*Service quality is important for banking companies engaged in services, so banking companies need to know how the quality of the services they have, both direct services and digital services to create satisfaction for their customers. This study aims to determine the effect of direct services quality and digital services of PT Bank Syariah Mandiri. The sample of this research is 60 students from Universitas Airlangga Surabaya, including customers of PT Bank Syariah Mandiri. The instrument used to support this research was a questionnaire distributed via Google Form and used a multiple linear regression method to process the questionnaire data. The results of this study are the quality of direct services and digital services of PT Bank Syariah Mandiri have a positive and significant effect on the satisfaction of students at Universitas Airlangga Surabaya. So it can be concluded that the higher the quality of direct services and digital services, the higher the customer satisfaction to the bank.*

*Keywords: service quality, customer satisfaction, mobile banking, tellers*