

ABSTRAK

Diansari Choriatul Jannah, 2021, Pengaruh Kualitas Layanan *E-Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah di BPRS Bhaki Sumekar Pamekasan, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Madura, Pembimbing: Ah. Shibghatullah Mujaddidi, M.A.

Kata Kunci: Kualitas Layanan *E-Banking*, Kepuasan Nasabah

Layanan *E-Banking* merupakan salah satu fasilitas yang ada diperbankan, dengan adanya layanan *e-banking* yang berbasis elektronik tentu hal ini menjadi salah satu jalan alternatif untuk mempermudah nasabah melakukan transaksi perbankan kapanpun dan dimanapun tanpa harus pergi ke kantor dan mengantri. Dengan bank menciptakan fasilitas layanan *e-banking* ini tentu tujuannya untuk mendapatkan kepuasan nasabah yang nanti akan membuat nasabah menjadi loyal terhadap bank tersebut. Salah satu perbankan yang sudah menciptakan layanan *e-banking* adalah BPRS bHakti Sumekar Pamekasan,

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Efisiensi, pemenuhan janji (*fulfillment*), kesediaan sistem beroperasi (*system availability*), privasi (*privacy*), dan jaminan/kepercayaan (*assurance/trust*) yang terdapat pada Layanan *E-Banking* terhadap Kepuasan Nasabah BPRS Bhakti Sumekar Pamekasan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Poulasi sebanyak 326 nasabah dengan teknik pengambilan sampel *Non Probability Sampling* yang menghasilkan 76 nasabah sebagai responden dalam penelitian ini. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data yang digunakan adalah anlisis regresi linier berganda dengan menggunkan bantuan aplikasi SPSS versi 24.

Berdasarkan anslisis regresi diperoleh persamaan $Y = 0,578 + 0,584 X_1 + 0,165 X_2 - 0,085 X_3 + 0,380 X_4 + 0,045 X_5$ dengan koefisien determinasi 95,3% yang berarti bahwa Kepuasan Nasabah dapat dijelaskan oleh variasi variabel Layanan *E-Banking* Efisiensi, pemenuhan janji (*fulfillment*), kesediaan sistem beroperasi (*system availability*), privasi (*privacy*), dan jaminan/kepercayaan (*assurance/trust*). Sedangkan sisanya ($100\% - 95,3\% = 4,7\%$) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Variabel Efisiensi, pemenuhan janji (*fulfillment*), kesediaan sistem beroperasi (*system availability*), privasi (*privacy*), dan jaminan/kepercayaan (*assurance/trust*) pada Layanan *E-Banking* secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah KCP Pamekasan dengan hasil uji F F_{hitung} sebesar 304,172 dengan tingkat signifikasi sebesar 0,000 dan F_{tabel} sebesar 2,36. Maka nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} dengan tingkat probabilitas 0,000 yang berada dibawah $\alpha = 0,05$. Sedangkan untuk hasil uji parsial, tiga buah variabel menunjukkan hasil yang signifikan yaitu Efisiensi (X_1) dengan $t_{hitung} 8,526 > t_{tabel} 1,666$, Pemenuhan Janji (*Fulfillment*) (X_2) dengan $t_{hitung} 2,640$, dan Privasi (*Privacy*) (X_4) dengan $t_{hitung} 4,982$. Sedangkan variabel Ketersediaan Sistem (*System Availability*) (X_3) dengan $t_{hitung} -1,116$ dan jaminan/kepercayaan (*assurance/trust*) (X_5) dengan $t_{hitung} 0,919$ yang berarti tidak berpengaruh signifikan.