

ABSTRAK

Indah Dian Mayasari, 2022, *Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan BBS Mobile Di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Pusat Sumenep*, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Madura, Dosen Pembimbing: Ah. Shibghatullah Mujaddidi, M.A

Kata Kunci: Kepercayaan, Kualitas Layanan, Minat Bertransaksi

Kepercayaan dan kualitas layanan merupakan hal sangat penting bagi kelangsungan hidup sebuah perusahaan. Di mana kepercayaan nasabah merupakan variabel yang sangat penting dan utama untuk menjaga dan mempertahankan hubungan antara bank dan nasabahnya untuk memperoleh profit yang maksimal dalam waktu jangka panjang. Kualitas layanan juga tidak kalah penting yang harus diperhatikan oleh bank, khususnya untuk kualitas layanan yang berbasis teknologi saat ini, karena terbukti dengan adanya kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan profitabilitas, sehingga dapat menjadi alat untuk keunggulan bersaing, karena kualitas layanan yang baik dan profesional dapat menciptakan pembelian berulang.

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif asosiatif, dengan menggunakan Teknik analisis regresi linear berganda menggunakan bantuan aplikasi analisis SPSS. Penggunaan data dalam penelitian ini menggunakan data primer. Populasi yang digunakan menggunakan nasabah yang sudah menggunakan BBS Mobile. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan incidental sampling. Untuk menentukan banyaknya sampel menggunakan rumus slovin, jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 nasabah. Dalam mengumpulkan data menggunakan instrument kuesioner (angket) yang disebarakan kepada nasabah.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan (X1) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah bertransaksi dengan memperoleh nilai Thitung sebesar $4.531 > T_{tabel} 1.661$, dan taraf signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Variabel kualitas layanan (X2) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah bertransaksi dengan memperoleh nilai Thitung sebesar $2.156 > T_{tabel} 1.661$, dan taraf signifikansi sebesar $0,034 < 0,05$. Semua variabel yang terdiri dari kepercayaan (X1) dan kualitas layanan (X2) secara simultan berpengaruh terhadap minat nasabah bertransaksi (Y) dengan nilai Fhitung $>$ nilai Ftabel ($36.427 > 3.09$) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.