

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Efisiensi, Keamanan dan Manfaat Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah Cabang Kediri” ini ditulis oleh Dewi Maryam Sukmawati, NIM. 17401163361, Pembimbing Dyah Pravitasari, S.E., M.S.A.

Penelitian ini dilatar belakangi dengan perkembangan zaman yang sangat pesat, terutama dalam hal teknologi digital. Teknologi memiliki peranan penting dalam kehidupan masyarakat, salah satunya untuk memudahkan pekerjaan dengan lebih efisien namun tetap aman bagi penggunanya dan sesuai dengan syariat Islam terutama transaksi di perbankan. Berdirinya perbankan syariah mampu memberikan solusi dari permasalahan tersebut. Oleh karena itu, Bank BRI Syariah Cabang Kediri menawarkan sebuah layanan M-Banking kepada para nasabah untuk mempermudah mereka dalam melakukan aktivitas transaksi perbankan tanpa harus mengantri di *teller*. Bank BRI Syariah Cabang Kediri juga perlu memperhatian efisiensi, keamanan dan juga manfaat dari layanan *M-Banking* yang ditawarkan kepada para nasabah agar mereka merasa puas dengan layanan tersebut.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah 1) Apakah efisiensi pada layanan mobile banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank BRI Syariah cabang Kediri? 2) Apakah kemanan pada layanan mobile banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank BRI Syariah cabang Kediri? 3) Apakah manfaat pada layanan mobile banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank BRI Syariah cabang Kediri? 4) Apakah efisiensi, kemanan, dan manfaat pada layanan mobile banking secara bersamaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank BRI Syariah cabang Kediri?, penelitian ini bertujuan untuk menguji ada tidaknya pengaruh yang signifikan antara variabel efisiensi, keamanan, dan manfaat layanan M-Baking terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah Cabang Kediri.

Adapun teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan metode kuisioner. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari hasil kuisioner yang telah diisi oleh nasabah Bank BRI Syariah Cabang Kediri. Analisis yang digunakan yakni regresi linier berganda, sementara untuk menguji hipotesis menggunakan uji parsial (uji T), uji simultan (uji F). Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa variabel efisiensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah Cabang Kediri, variabel keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah Cabang Kediri, variabel manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah Cabang Kediri, keempat variabel secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan M-Banking Bank BRI Syariah Cabang Kediri.

Kata Kunci : Efisensi, Kemanan, Manfaat dan Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

The thesis with titled “The Effect of Efficiency, Security, and Benefit M-Banking Service on Customer satisfaction of BRI Syariah Bank Kediri Branch” was written by Dewi Maryam Sukmwati NIM 17401163361, supervisor Dyah Pravitasari, S.E., M.S.A.

This research is motivated by the very rapid development of the times, especially in terms of digital technology. Technology has an important role in people's live, one of which is facilitate work to be more efficient, but still safe for its users, and in accordance with Islam Sharia, especially in terms of relaxation in banking. The establishment of sharia banking is able to provide a solution to the problem. Therefore, Bank BRI Syariah Kediri Branch offers a M-Banking service to customers make easier for them to conduct banking transaction without having to queue at the teller. Bank BRI Syariah Kediri Branch also needs to pay attention to the efficiency, Security and also benefit of M-Banking services offered to customers so that they are satisfied with the service.

Problem formulation in this study were 1) Whether efficiency in M-Banking services have an effect on customer satisfaction at Bank BRI Syariah Kediri Branch? 2) Whether security in M-Banking services have an effect on customer satisfaction at Bank BRI Syariah Kediri Branch? 3) Whether benefit in M-Banking services have an effect on customer satisfaction at Bank BRI Syariah Kediri Branch? 4) Whether efficiency, security, benefits of M-Banking services simultaneously affect customer satisfaction at Bank BRI Syariah Kediri Branch?

The approach for data collection techniques in this study using questionnaire method. The type of data used in this study is primary data obtained from the questionnaire results that have been filled out by customers of Bank BRI Syariah Kediri Branch. The analysis used is multiple linear regression, while to test the hypothesis using partial test (T test), simultaneous test (F test). Based on the results of the study, it can be concluded that efficiency variables have a positive and significant effect on the customer satisfaction of Bank BRI Syariah Kediri Branch, the security variables have a positive and significant effect on the customer satisfaction of Bank BRI Syariah Kediri Branch, the benefits variables have a positive and significant effect on the customer satisfaction of Bank BRI Syariah Kediri Branch, Variabel together have a positive and significant effect on the customer satisfaction of Bank BRI Syariah Kediri Branch.

Keyword : Efficiency, Security, Benefit, and Satisfaction Customer