

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Layanan *Webform* Bank Syariah Indonesia terhadap Kepuasan Nasabah dalam Melakukan Transaksi (Studi Kasus pada Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Tulungagung” ini ditulis oleh Dinda Rahma Raflesia, NIM. 126401201008, Pembimbing Dr. Muhammad Aswad, M.A.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya pemahaman terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah dalam melakukan layanan transaksi dengan *webform* pada Bank Syariah Indonesia. Faktor-faktor seperti kemudahan penggunaan, efisiensi, kecepatan akses, dan efektifitas memiliki peran penting untuk meningkatkan kepuasan nasabah dalam melakukan layanan transaksi dengan *webform* pada Bank Syariah Indonesia.

Tujuan penelitian ini yaitu (1) Untuk menganalisis pengaruh secara bersama-sama antara kemudahan penggunaan, efisiensi, kecepatan akses, dan efektifitas terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan layanan transaksi. (2) Untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan layanan transaksi (3) Untuk menganalisis pengaruh efisiensi terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan layanan transaksi. (4) Untuk menganalisis pengaruh kecepatan akses terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan layanan transaksi. (5) Untuk menganalisis pengaruh efektifitas terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan layanan transaksi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Adapun pertimbangan dalam penelitian ini yaitu nasabah Bank Syariah Indonesia yang berada di Kabupaten Tulungagung. Selain itu, dalam penelitian ini juga menggunakan *incidental sampling*. *Incidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan. Metode analisis data dalam penelitian ini yaitu menggunakan uji regresi linier berganda karena untuk menganalisis pengaruh antara dua atau lebih variabel bebas dengan satu variabel terikat.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial kemudahan penggunaan, efisiensi, kecepatan akses, dan efektifitas berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan layanan transaksi pada nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Tulungagung. Sedangkan, secara simultan kemudahan penggunaan, efisiensi, kecepatan akses, dan efektifitas berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan layanan transaksi pada dan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Tulungagung.

Kata kunci: Kemudahan Penggunaan, Efisiensi, Kecepatan Akses, Efektifitas, dan Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

The thesis with the title "The Influence of Bank Syariah Indonesia Webform Services on Customer Satisfaction in Carrying Out Transactions (Case Study of Customers of Bank Syariah Indonesia in Tulungagung Regency)" was written by Dinda Rahma Raflesia, NIM. 126401201008, Supervisor Dr. Muhammad Aswad, M.A.

This research is motivated by the importance of understanding the factors that influence customer satisfaction in carrying out transaction services using web forms at Bank Syariah Indonesia. Factors such as ease of use, efficiency, speed of access and effectiveness have an important role in increasing customer satisfaction in carrying out transaction services using the web form at Bank Syariah Indonesia.

The objectives of this research are (1) To analyze the joint influence of ease of use, efficiency, speed of access, and effectiveness on customer satisfaction in carrying out transaction services. (2) To analyze the effect of ease of use on customer satisfaction in carrying out transaction services (3) To analyze the effect of efficiency on customer satisfaction in carrying out transaction services. (4) To analyze the effect of access speed on customer satisfaction in carrying out transaction services. (5) To analyze the influence of effectiveness on customer satisfaction in carrying out transaction services.

This research uses a quantitative approach with an associative type of research. Purposive sampling technique. Purposive sampling is a technique for determining samples with certain considerations. The considerations in this research are Bank Syariah Indonesia customers who are in Tulungagung Regency. Apart from that, this research also used incidental sampling. Incidental sampling is a technique for determining samples based on chance. The data analysis method in this research is to use multiple linear regression tests to analyze the influence between two or more independent variables and one dependent variable.

The results of this research show that partially ease of use, efficiency, speed of access and effectiveness have a significant positive effect on customer satisfaction in carrying out transaction services for Bank Syariah Indonesia customers in Tulungagung Regency. Meanwhile, simultaneously ease of use, efficiency, speed of access and effectiveness have a significant positive effect on customer satisfaction in carrying out transaction services for Bank Syariah Indonesia and customers in Tulungagung Regency.

Keywords: *Ease of Use, Efficiency, Speed of Access, Effectiveness and Customer Satisfaction*