

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Tingkat Kepercayaan dan Manfaat Penggunaan Layanan Webform Bank Syariah Indonesia Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Kediri” yang ditulis oleh Linda Putri Anggraini NIM. 126401213120 Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, pembimbing Ibu Dr. Chusnul Chotimah, M.Ag.

Kata Kunci: Kemudahan Penggunaan, Tingkat kepercayaan, Manfaat, Layanan Webform, Kepuasan.

Penelitian dilatarbelakangi oleh perkembangan teknologi yang semakin pesat, khususnya dalam sektor perbankan digital. Internet telah menjadi kebutuhan primer bagi masyarakat, termasuk dalam transaksi perbankan. Bank Syariah Indonesia (BSI) telah mengadopsi layanan digital, salah satunya adalah webform BSI, yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan bagi nasabah. Namun, meskipun webform ini memberikan kemudahan dalam transaksi, terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh nasabah, seperti sinyal jaringan yang tidak stabil, link webform yang tidak akurat, serta kesulitan dalam penggunaannya terutama bagi nasabah yang kurang familiar dengan teknologi. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kemudahan, tingkat kepercayaan, dan manfaat penggunaan layanan webform BSI terhadap kepuasan nasabah di Kabupaten Kediri.

Penelitian ini bertujuan 1) Untuk meneliti pengaruh kemudahan penggunaan layanan webform Bank Syariah Indonesia terhadap kepuasan nasabah di Kabupaten Kediri, 2) Untuk meneliti pengaruh tingkat kepercayaan penggunaan layanan webform Bank Syariah Indonesia terhadap kepuasan nasabah di Kabupaten Kediri, 3) Untuk meneliti pengaruh manfaat penggunaan layanan webform Bank Syariah Indonesia terhadap kepuasan nasabah di Kabupaten Kediri, dan 4) Untuk meneliti pengaruh kemudahan, tingkat kepercayaan dan manfaat penggunaan layanan webform Bank Syariah Indonesia terhadap kepuasan nasabah di Kabupaten Kediri

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Dalam penelitian ini penulis pengaruh kemudahan penggunaan, tingkat kepercayaan dan manfaat penggunaan layanan webform Bank Syariah Indonesia terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner pada nasabah Kabupaten Kediri.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa 1) kemudahan penggunaan layanan webform Bank Syariah Indonesia berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah di Kabupaten Kediri, 2) tingkat kepercayaan penggunaan layanan webform Bank Syariah Indonesia berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah di Kabupaten Kediri, 3) manfaat penggunaan layanan webform Bank Syariah Indonesia berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah di Kabupaten Kediri, dan 4) kemudahan, tingkat kepercayaan dan manfaat penggunaan layanan webform Bank Syariah Indonesia secara bersama-sama berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah di Kabupaten Kediri.

ABSTRACT

Thesis with the title "The Influence of Convenience, Level of Trust and Benefits of Using Bank Syariah Indonesia's Webform Services on Customer Satisfaction of Bank Syariah Indonesia in Kediri Regency" written by Linda Putri Anggraini NIM. 126401213120 Sharia Banking Study Program, Faculty of Islamic Economics and Business, Sayyid Ali Rahmatullah State Islamic University Tulungagung, supervisor Mrs. Dr. Chusnul Chotimah, M.Ag.

Keywords: *Ease of Use, Level of Trust, Benefits, Webform, Satisfaction*

This research is motivated by increasingly rapid technological developments, especially in the digital banking sector. The internet has become a primary need for society, including banking transactions. Bank Syariah Indonesia (BSI) has adopted digital services, one of which is the BSI webform, which aims to increase the effectiveness and efficiency of services for customers. However, even though this webform provides convenience in transactions, there are several obstacles faced by customers, such as unstable network signals, inaccurate webform links, and difficulties in using it, especially for customers who are less familiar with technology.

This study aims: 1) To examine the effect of ease of use of Bank Syariah Indonesia webform services on customer satisfaction in Kediri Regency, 2) To examine the effect of the level of trust in using Bank Syariah Indonesia webform services on customer satisfaction in Kediri Regency, 3) To examine the effect of the benefits of using Bank Syariah Indonesia webform services on customer satisfaction in Kediri Regency, and 4) To examine the effect of ease, level of trust and benefits of using Bank Syariah Indonesia webform services on customer satisfaction in Kediri Regency.

The method used in this research is a quantitative approach. In this research, the author influences ease of use, level of trust and benefits of using Bank Syariah Indonesia web services on customer satisfaction. This research was carried out by distributing questionnaires to Kediri Regency customers.

Based on the results of the research conducted, it can be concluded that 1) the ease of use of the Bank Syariah Indonesia webform service has a significant positive effect on customer satisfaction in Kediri Regency, 2) the level of trust in using the Bank Syariah Indonesia webform service has a significant positive effect on customer satisfaction in Kediri Regency, 3) the benefits of using the Bank Syariah Indonesia webform service have a significant positive effect on customer satisfaction in Kediri Regency, and 4) the ease, level of trust and benefits of using the Bank Syariah Indonesia webform service together have a significant positive effect on customer satisfaction in Kediri Regency.