

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kemudahan, Kemanfaatan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Layanan Tarik Tunai Tanpa Kartu Bank Syariah Indonesia (Studi Pada Masyarakat di Kediri)” yang ditulis oleh Miftahul Janah, NIM. 126401213122, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Bisnis dan Manajemen, Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung dibimbing oleh Ruly Priantilianingtiasari, S.E., S.Pd., M.Sy.

Kata Kunci: Kemudahan, Kemanfaatan, Kualitas Pelayanan, Keputusan, Bank Syariah Indonesia

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kemajuan teknologi digital mendorong inovasi di sektor perbankan, termasuk layanan tarik tunai tanpa kartu yang kini banyak ditawarkan oleh perbankan, tak terkecuali Bank Syariah Indonesia (BSI). Meskipun BSI menunjukkan pertumbuhan pesat dalam jumlah nasabah dan transaksi digital, pemanfaatan layanan tarik tunai tanpa kartu masih tergolong rendah. Permasalahan ini menarik untuk diteliti mengingat layanan tersebut menawarkan berbagai keuntungan seperti efisiensi waktu, biaya administrasi rendah, dan akses luas melalui ATM dan outlet ritel.

Tujuan penelitian ini adalah untuk: (1) mengetahui pengaruh Kemudahan, Kemanfaatan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan nasabah di Kediri dalam menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu pada BSI. (2) mengetahui pengaruh Kemudahan terhadap Keputusan nasabah di Kediri dalam menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu pada BSI. (3) mengetahui pengaruh Kemanfaatan terhadap Keputusan nasabah di Kediri dalam menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu pada BSI. (4) mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan nasabah di Kediri dalam menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu pada BSI.

Pendekatan penelitian ini adalah kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Populasi pada penelitian ini yaitu nasabah Bank Syariah Indonesia di Kediri. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*, untuk menentukan ukuran sampel menggunakan rumus lemeshow sehingga peneliti mengambil 100 responden nasabah yang menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu pada Bank Syariah Indonesia di Kediri. Adapun untuk menguji hipotesis digunakan uji regresi linier berganda dengan bantuan aplikasi SPSS versi 25.00

Hasil penelitian menunjukkan bahwa; (1) Kemudahan, kemanfaatan, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu di Bank Syariah Indonesia (BSI) wilayah Kediri; (2) Kemudahan berpengaruh signifikan terhadap variabel keputusan nasabah dalam menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu di Bank Syariah Indonesia (BSI) wilayah Kediri; (3) Kemanfaatan berpengaruh signifikan terhadap variabel keputusan nasabah dalam menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu di Bank Syariah Indonesia (BSI) wilayah Kediri; (4) Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel keputusan nasabah dalam menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu di Bank Syariah Indonesia (BSI) wilayah Kediri.

ABSTRACT

Thesis with the title “The Effect of Convenience, Benefit and Service Quality on Customer Decisions to Use Bank Syariah Indonesia Cardless Cash Withdrawal Services (Study on Communities in Kediri)” written by Miftahul Janah, NIM. 126401213122, Faculty of Economics and Islamic Business, Department of Business and Management, Sayyid Ali Rahmatullah State Islamic University Tulungagung supervised by Ruly Priantilianingtiasari, S.E., S.Pd., M.Sy.

Keywords: Convenience, Usability, Service Quality, Decision, Bank Syariah Indonesia

This research is motivated by advances in digital technology that encourage innovation in the banking sector, including cardless cash withdrawal services that are now widely offered by banks, including Bank Syariah Indonesia (BSI). Although BSI shows rapid growth in the number of customers and digital transactions, the utilization of cardless cash withdrawal services is still relatively low. This issue is interesting to study considering that the service offers various benefits such as time efficiency, low administrative costs, and wide access through ATMs and retail outlets.

The objectives of this study were to: (1) determine the effect of convenience, usefulness, and service quality on customer decisions in Kediri in using cardless cash withdrawal services at BSI. (2) determine the effect of Convenience on customer decisions in Kediri in using cardless cash withdrawal services at BSI. (3) determine the effect of Convenience on customer decisions in Kediri in using cardless cash withdrawal services at BSI. (4) determine the effect of Service Quality on customer decisions in Kediri in using cardless cash withdrawal services at BSI.

This research approach is quantitative with associative research type. The population in this study were customers of Bank Syariah Indonesia in Kediri. The sampling technique uses accidental sampling, to determine the sample size using the lemeshow formula so that researchers take 100 customer respondents who use cash withdrawal services without cards at Bank Syariah Indonesia in Kediri. As for testing the hypothesis, multiple linear regression tests were used with the help of the SPSS version 25.00 application.

The results showed that; (1) Convenience, usefulness, and service quality simultaneously have a significant effect on customer decisions in using cardless cash withdrawal services at Bank Syariah Indonesia (BSI) in Kediri; (2) Convenience has a significant effect on customer decision variables in using cardless cash withdrawal services at Bank Syariah Indonesia (BSI) in Kediri; (3) Convenience has a significant effect on the variable customer decisions in using cardless cash withdrawal services at Bank Syariah Indonesia (BSI) in the Kediri region; (4) Service Quality has a significant effect on the variable customer decisions in using cardless cash withdrawal services at Bank Syariah Indonesia (BSI) in the Kediri region.