

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “pengaruh inklusi keuangan syariah, kepercayaan, dan kemudahan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi Muamalat DIN pada PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Blitar” ini ditulis oleh Diva Wahyu Tias Saputri, NIM. 1860401222108, dengan pembimbing Anang Haris Firmansyah, M. Pd.

**Kata Kunci:** Inklusi Keuangan Syariah, Kepercayaan, Kemudahan, Kepuasan Nasabah, Muamalat DIN

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pesatnya perkembangan perbankan syariah di Indonesia yang didukung oleh kemajuan teknologi digital, serta meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan perbankan yang mudah, cepat, dan sesuai dengan prinsip syariah. Inovasi layanan digital seperti aplikasi Muamalat *Digital Islamic Network* (DIN) menjadi salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan nasabah. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah, khususnya dari aspek inklusi keuangan syariah, kepercayaan, dan kemudahan dalam penggunaan layanan digital perbankan syariah.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis: (1) pengaruh inklusi keuangan, kepercayaan dan kemudahan secara simultan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi Muamalat DIN; (2) pengaruh inklusi keuangan syariah terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi Muamalat DIN; (3) pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi Muamalat DIN; (4) pengaruh kemudahan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi Muamalat DIN pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Blitar.

Metode Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner melalui *Googleform* kepada 200 responden dengan teknik *convenience sampling*. Teknik analisis data menggunakan uji instrumen (validitas dan reliabilitas), uji asumsi klasik, regresi linear berganda, uji hipotesis (Uji t dan Uji F) serta uji koefisien determinasi ( $R^2$ ).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) variabel inklusi keuangan syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah; (2) variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah; (3) variabel kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah; (4) variabel inklusi keuangan syariah, kepercayaan dan kemudahan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai koefisien determinasi sebesar 0.537 atau sebesar 53,7%. Kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa inklusi keuangan syariah, kepercayaan, dan kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, baik secara parsial maupun simultan. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan akses layanan keuangan syariah, tingkat kepercayaan, serta kemudahan penggunaan aplikasi

secara bersama-sama mampu meningkatkan kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi Muamalat DIN.

## ***ABSTRACT***

This thesis, entitled "The Influence of Islamic Financial Inclusion, Trust, and Ease of Use on Customer Satisfaction in Using the Muamalat DIN Application at PT. Bank Muamalat KCP Blitar," was written by Diva Wahyu Tias Saputri, Student ID Number 1860401222108, with the guidance of Anang Haris Firmansyah, M.Pd.

**Keywords:** Islamic Financial Inclusion, Trust, Ease of Use, Customer Satisfaction, Muamalat DIN

This research is motivated by the rapid development of Islamic banking in Indonesia, supported by advances in digital technology and the increasing public demand for easy, fast, and sharia-compliant banking services. Digital service innovations, such as the Muamalat Digital Islamic Network (DIN) application, are one way to improve service quality and customer satisfaction. Therefore, it is important to examine the factors influencing customer satisfaction, particularly in terms of Islamic financial inclusion, trust, and ease of use of Islamic banking digital services. The purpose of this study is to examine and analyze: (1) the simultaneous influence of financial inclusion, trust, and convenience on customer satisfaction in using the Muamalat DIN application; (2) the influence of Islamic financial inclusion on customer satisfaction in using the Muamalat DIN application; (3) the influence of trust on customer satisfaction in using the Muamalat DIN application; (4) the influence of convenience on customer satisfaction in using the Muamalat DIN application at Bank Muamalat Helper Branch Office Blitar.

The research method used a quantitative approach with an associative research approach. Data collection was conducted by distributing questionnaires via Google Form to 200 respondents using a convenience sampling technique. Data analysis techniques used instrument testing (validity and reliability), classical assumption testing, multiple linear regression, hypothesis testing (t-test and F-test), and the coefficient of determination (R<sup>2</sup>) test.

The results of this study indicate that: (1) the Islamic financial inclusion variable has a positive and significant effect on customer satisfaction; (2) the trust variable has a positive and significant effect on customer satisfaction; (3) the convenience variable has a positive and significant effect on customer satisfaction. (4) The variables of Islamic financial inclusion, trust, and convenience simultaneously have a positive and significant effect on customer satisfaction with a coefficient of determination of 0.537 or 53.7%. The conclusion of the study shows that Islamic financial inclusion, trust, and convenience have a positive and significant effect on customer satisfaction, both partially and simultaneously. This shows that increasing access to Islamic financial services, the level of trust, and ease of use of the

application can simultaneously increase customer satisfaction in using the Muamalat DIN application.