

ABSTRAK

Skripsi dengan judul Pengaruh Kemudahan, Kepuasan, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Cardless Withdrawal pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Blitar” ini ditulis oleh Clarisa Devi Marsheila, 1860401223135, dengan pembimbing Bapak Dr. Ahmad Sodik, S.Ag., M.H.

Kata Kunci : kemudahan, kepuasan, kepercayaan, Loyalitas Nasabah, tarik tunai tanpa kartu.

Penelitian ini dilatar belakangi dari rendahnya tingkat loyalitas nasabah dalam memanfaatkan layanan tarik tunai tanpa kartu melalui aplikasi Byond di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Blitar. Seiring dengan pesatnya perkembangan layanan perbankan digital, aspek kemudahan, kepuasan, dan kepercayaan menjadi faktor penting yang berperan dalam membentuk loyalitas nasabah. Namun demikian, fenomena yang terjadi menunjukkan adanya fluktuasi dalam penggunaan layanan tersebut, sehingga perlu dilakukan kajian lebih lanjut terkait faktor-faktor yang mempengaruhinya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis: (1) pengaruh kemudahan dalam penggunaan layanan tarik tunai tanpa kartu terhadap loyalitas nasabah, (2) pengaruh kepuasan terhadap layanan tersebut terhadap loyalitas nasabah, (3) pengaruh kepercayaan terhadap layanan tarik tunai tanpa kartu terhadap loyalitas nasabah, serta (4) pengaruh kemudahan, kepuasan, dan kepercayaan secara simultan terhadap loyalitas nasabah.

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan jenis asosiatif, yang melibatkan nasabah BSI KC Blitar sebagai populasi, khususnya mereka yang menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu melalui aplikasi Byond. Data yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari data primer. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode nonprobability sampling melalui pendekatan purposive sampling. Pengumpulan data dilaksanakan dengan menyebarkan kuesioner kepada para responden. Adapun analisis data dilakukan melalui beberapa tahap, yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, serta uji hipotesis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) kepuasan terhadap layanan tarik tunai tanpa kartu memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, (2) kemudahan dalam penggunaan layanan tersebut juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, (3) kepercayaan terhadap layanan tarik tunai tanpa kartu turut memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, serta (4) secara bersama-sama, kemudahan, kepuasan, dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kemudahan, kepuasan, dan kepercayaan yang dirasakan nasabah, maka akan semakin meningkat pula loyalitas mereka dalam menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu. Oleh karena itu, pihak bank diharapkan mampu terus meningkatkan kualitas layanan digital, menjaga kepercayaan nasabah, serta menciptakan pengalaman yang memuaskan guna memperkuat loyalitas nasabah.

ABSTRACT

The thesis titled “The Influence of Convenience, Satisfaction, and Trust on Customer Loyalty of Cardless Withdrawal Users at Bank Syariah Indonesia Blitar Branch Office” was written by Clarisa Devi Marsheila, 1860401223135, under the supervision of Dr. Ahmad Sodik, S.Ag., M.H.

Keywords: ease of use, satisfaction, trust, customer loyalty, cardless cash withdrawal.

This study is motivated by the low level of customer loyalty in utilizing cardless cash withdrawal services through the Byond application at Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Blitar. Along with the rapid development of digital banking services, aspects such as ease of use, customer satisfaction, and trust have become important factors influencing customer loyalty. However, the observed phenomenon indicates fluctuations in the use of this service, making it necessary to further examine the factors that influence it. This study aims to analyze: (1) the effect of ease of use of cardless cash withdrawal services on customer loyalty, (2) the effect of customer satisfaction with the service on customer loyalty, (3) the effect of trust in cardless cash withdrawal services on customer loyalty, and (4) the simultaneous effect of ease of use, satisfaction, and trust on customer loyalty.

This study employs a quantitative approach with an associative research design, involving customers of BSI KC Blitar as the population, particularly those who use cardless cash withdrawal services through the Byond application. The data used in this study are primary data. The sampling technique applied is non-probability sampling using a purposive sampling approach. Data collection was carried out by distributing questionnaires to respondents. The data analysis methods include validity testing, reliability testing, classical assumption testing, and hypothesis testing.

The results of this study indicate that: (1) satisfaction with cardless cash withdrawal services has a positive and significant effect on customer loyalty, (2) ease of use of the service also has a positive and significant effect on customer loyalty, (3) trust in cardless cash withdrawal services has a positive and significant effect on customer loyalty, and (4) simultaneously, ease of use, satisfaction, and trust have a significant effect on customer loyalty. These findings suggest that higher levels of perceived ease, satisfaction, and trust will lead to increased customer loyalty in using cardless cash withdrawal services. Therefore, the bank is expected to continuously improve the quality of its digital services, maintain customer trust, and provide a satisfying user experience in order to strengthen customer loyalty.