

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FAI

Pengaruh Kepercayaan, Teknologi Informasi, dan Fitur Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Produk Electronic Banking (Studi Kasus Bank BNI Syariah Cabang Pembantu Ciledug)

Istiana Eka Dzulcahyani

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=75107&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif bertujuan untuk mengetahui: pengaruh kepercayaan, teknologi informasi, dan fitur layanan secara bersama-sama terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI Syariah Cabang Pembantu Ciledug dalam menggunakan electronic banking. Populasi penelitian ini adalah nasabah Bank BNI Syariah yang menggunakan electronic banking dan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah 100 nasabah. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan menggunakan teknik purposive sampling. Sebelum melakukan pengujian terlebih dahulu melakukan uji validitas data dan uji reliabilitas data terhadap hasil dari item pertanyaan kuesioner yang digunakan valid dan reliabel. Pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa kedua variabel independen yang diteliti terbukti secara signifikan mempengaruhi variabel dependen. Sedangkan variabel teknologi informasi tidak signifikan. Kemudian melalui uji F dapat diketahui bahwa variabel kepercayaan, teknologi informasi, dan fitur layanan berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah. Angka AdjustedR Square sebesar 0,348 menunjukkan bahwa 34,8 persen variasi kepuasan nasabah bisa dijelaskan oleh ketiga variabel independen yang digunakan dalam persamaan regresi. Sedangkan sisanya sebesar 65,2 persen dijelaskan oleh variabel lain diluar ketiga variabel yang digunakan dalam penelitian ini.