

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FAI

Pengaruh Kualitas Layanan Digital Banking Terhadap Customer Satisfaction dengan Menggunakan Metode Electronic Service Quality (E-ServQual)

Arief Ramadhan

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=75359&lokasi=lokal>

Abstrak

Arief Ramadhan, Pengaruh Kualitas Layanan Digital Banking Terhadap Customer Satisfaction dengan Menggunakan Metode Electronic Service Quality (E-ServQual). Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh yang diberikan dalam pelayanan digital banking terhadap customer satisfaction secara simultan (bersama-sama), selain itu juga menguji masing-masing dari variabel efficiency (X1), reliability (X2), privacy (X3), responsiveness (X4) & contact (X5) terhadap customer satisfaction (Y) secara parsial.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan analisis deskriptif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan data primer dengan menyebarkan kuesioner kepada responden sesuai jumlah sampel yaitu sebanyak 96 orang dengan sasaran nasabah pengguna layanan digital banking Bank Syariah Indonesia (BSI) yang berdomisili di Kota Jakarta Selatan. Menggunakan Teknik Non Probability Sampling dengan metode Purposive Sampling. Uji Hipotesis dalam penelitian ini menggunakan Analisis Regresi Linear Berganda dengan Uji t, Uji F & Uji Koefisien Determinasi (R²). Olah data penelitian ini menggunakan Microsoft Excel & SPSS.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa digital banking berpengaruh terhadap customer satisfaction secara simultan dengan nilai sig. sebesar $0,000 < 0,1$ dan nilai F hitung $26,004 > F$ table 1,91. Dari uji parsial, variabel efficiency (X1) berpengaruh positif signifikan dengan nilai sig. $0,094 < 0,1$ dan t hitung $1,693 > t$ table 1,291, reliability (X2) berpengaruh positif signifikan dengan nilai sig. $0,001 < 0,1$ dan t hitung $3,595 > t$ table 1,291, privacy (X3) berpengaruh positif signifikan dengan nilai sig. $0,037 < 0,1$ dan t hitung $2,119 > t$ table 1,291 & contact (X5) berpengaruh positif signifikan dengan nilai sig. $0,003 < 0,1$ dan t hitung $1,950 > t$ table 3,043 terhadap customer satisfaction (Y), sedangkan variabel responsiveness (X4) tidak berpengaruh terhadap customer satisfaction (Y).

Pada Uji Koefisien Determinasi (R²) pengaruh variabel efficiency (X1), reliability (X2), privacy (X3), responsiveness (X4) & contact (X5) terhadap customer satisfaction mampu menjelaskan variasi variabel independen terhadap variasi variabel dependen sebesar 56,8%. Sisanya sekitar 43,2% dapat dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.