

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FAI

Pengaruh Customer Engagement Dan Kualitas Layanan Transaksi Digital Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia

Syauqi Wildan Fachrezy

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=77730&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memperoleh bukti atas pengaruh Customer Engagement Dan Kualitas Layanan Transaksi Digital Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Tanggerang Ciledug. Penelitian ini bersifat kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer dengan melakukan penyebaran kuisioner kepada nasabah BSI KCP Tanggerang Ciledug, metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji linieritas, uji heterokedastisitas, dan uji linieritas sedangkan untuk membuktikan pengaruh yaitu dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa customer engagement memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah diperoleh nilai thitung 1,693 > ttabel 1,66071, kualitas layanan transaksi digital memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah nilai thitung 1,961 > ttabel 166071. Dan hasil analisis simulatn menunjukkan bahwa customer engagement dan kualitas layanan transkasi digital memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah bank Syariah Indonesia F hitung 11,863 > F tabel 3,09 . Saran pada peneitian ini yaitu Bank Syariah Indonesia harus membuka jenis tabungan yang diharapkan oleh para nasabah dengan berbagai keuntungan yang dapat diberikan. meningkatkan pelayanan M-Banking dengan melakukan maintenance secara rutin pada sistem agar tidak terjadi gangguan pada saat diakses oleh pengguna dan hendaknya perusahaan meningkatkan fitur-fitur yang ada di menu M-banking yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah saat ini.