

ABSTRAK

Skripsi dengan judul Pengaruh Kemudahan, Manfaat Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Internet Banking di Bank Syariah Indonesia Sidoarjo merupakan penelitian yang dilakukan guna menjawab rumusan masalah tentang pengaruh indikator kemudahan, manfaat dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pengguna internet banking Bank Syariah Indonesia.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Pada penelitian ini data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder yang diperoleh langsung dari pengguna internet banking Bank Syariah Indonesia di wilayah Sidoarjo. untuk analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dengan menggunakan alat bantu SPSS.

Penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna internet banking dengan menunjukkan nilai $\text{sig } 0,000 > 0,05$ dan nilai $T_{\text{hitung}} 3,670 > 1,985$. Sedangkan manfaat tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna internet banking dengan hasil nilai $\text{sig } 0,189 > 0,05$ dan nilai $T_{\text{hitung}} 1,324 < 1,985$. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna internet banking dengan nilai $\text{sig } 0,000 < 0,05$ dan nilai $T_{\text{hitung}} 5,110 > 1,985$. Akan tetapi secara simultan kemudahan, manfaat dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna internet banking.

Kata Kunci: Kemudahan, Manfaat, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Internet Banking

ABSTRACT

Thesis with the title Effect of Convenience, Benefits and Service Quality on Customer Satisfaction of Internet Banking Users at Bank Syariah Indonesia Sidoarjo is a research conducted to answer the problem formulation regarding the effect of indicators of convenience, benefits and service quality on customer satisfaction of Internet banking users of Bank Syariah Indonesia.

The type of research used is quantitative research. In this study, the data used are primary data and secondary data obtained directly from internet banking users of Bank Syariah Indonesia in the Sidoarjo area. for data analysis used is multiple linear regression analysis using SPSS tool.

This study shows that convenience has an effect on customer satisfaction of internet banking users by showing a sig value of $0.000 > 0.05$ and a Tcount of $3.670 > 1.985$. While the benefits have no effect on customer satisfaction of internet banking users with the results of sig value $0.189 > 0.05$ and Tcount $1.324 < 1.985$. Service quality has an influence on customer satisfaction of internet banking users with a sig value of $0.000 < 0.05$ and a T count of $5.110 > 1.985$. However, simultaneously the convenience, benefits and quality of service have an influence on customer satisfaction of internet banking users.

Keywords: Convenience, Benefits, Service Quality, Customer Satisfaction, Internet Banking