

ABSTRAK

PENGARUH PENINGKATAN PELAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM MENABUNG DI BANK ACEH SYARIAH SUTOMO KCP KOTA MEDAN

RUDIANSYAH

71180215001

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh peningkatan pelayanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah dalam menabung di Bank Aceh Syariah Sutomo KCP Kota Medan. Teknik pengumpulan data menggunakan metode angket dengan sampel sebanyak 30 responden dan metode dokumentasi. Adapun teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear sederhana yaitu untuk mengetahui pengaruh lebih dari satu variabel bebas terhadap satu variabel terikat. Dalam analisis linear sederhana, ada beberapa hal yang harus diperhatikan yaitu: Uji T (Parsial), Uji F (Simultan), dan Koefisien Determinasi (R^2). Namun sebelum melakukan analisis regresi, terlebih dahulu data harus memenuhi uji asumsi klasik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pelayanan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan diperoleh nilai signifikansi 0,663 diatas 0,05, Sedangkan secara simultan diketahui bahwa nilai Fhitung 22,330 lebih besar dari Ftabel 2,471 artinya secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Besarnya pengaruh pelayanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah sebesar 49,8%. Hasil analisis regresi linear berganda diperoleh persamaan : $Y = 5,200 + -0,048 X_1 + 0,019 X_2 + 0,430 X_3 + 0,282 X_4 + e$. dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima, maka dapat dikatakan bahwa variabel layanan *mobile banking* yang meliputi kemudahan penggunaan layanan, keamanan sistem *mobile banking*, kredibilitas perusahaan jasa layanan perbankan, dan kecepatan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Maka semakin tinggi kualitas pelayanan m-banking maka semakin meningkat kepuasan nasabah pada Bank Aceh Syariah Sutomo KCP Kota Medan.

Kata kunci : Pelayanan Mobile Banking dan Kepuasan Nasabah.

ABSTRACT

THE EFFECT OF IMPROVING MOBILE BANKING SERVICES ON CUSTOMER SATISFACTION IN SAVING AT BANK ACEH SYARIAH SUTOMO KCP, MEDAN CITY

RUDIANSYAH

71180215001

The purpose of this study was to determine the effect of improving mobile banking services on customer satisfaction in saving at Bank Aceh Syariah Sutomo KCP Medan City. The data collection technique used a questionnaire method with a sample of 30 respondents and the documentation method. The analysis technique used in this study is simple linear regression, namely to determine the effect of more than one independent variable on one dependent variable. In simple linear analysis, there are several things that must be considered, namely: T test (partial), F test (simultaneous), and the coefficient of determination (R²). However, before performing a regression analysis, the data must first meet the classical assumption test.

The results showed that the mobile banking service variable had an effect on customer satisfaction with a significance value of 0.663 above 0.05. Simultaneously, it was known that the Fcount 22.330 was greater than Ftable 2.471, meaning that it simultaneously affected customer satisfaction. The magnitude of the influence of mobile banking services on customer satisfaction is 49.8%. The results of multiple linear regression analysis obtained the equation: $Y = 5.200 + -0.048 X_1 + 0.019 X_2 + 0.430 X_3 + 0.282 X_4 + e$. Thus H₀ is rejected and H_a is accepted, it can be said that the mobile banking service variables which include ease of use of services, security of the mobile banking system, credibility of banking service companies, and speed have a significant effect on customer satisfaction. So the higher the quality of m-banking services, the higher customer satisfaction at Bank Aceh Syariah Sutomo KCP Medan City.

Keywords: Mobile Banking Services and Customer Satisfaction.