

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas informasi dan kemudahan bertransaksi terhadap keputusan nasabah. Penelitian ini dilaksanakan di Bank Muamalat KCU Palembang.

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Muamalat KCU Palembang yang menggunakan *Mobile Banking* Muamalat DIN. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan pengukuran skala likert dan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* yang diolah menggunakan program SPSS.

Berdasarkan pengujian hipotesis diperoleh hasil bahwa variabel kualitas informasi terdapat pengaruh terhadap keputusan nasabah dalam penggunaan aplikasi *Mobile Banking* Muamalat DIN. Begitupun variabel kemudahan bertransaksi terdapat pengaruh terhadap keputusan nasabah dalam penggunaan aplikasi *Mobile Banking* Muamalat DIN. Dengan hasil penelitian yang diperoleh diharapkan dapat menjadi pertimbangan bagi pihak terkait terutama dalam hal ini Bank Muamalat KCU Palembang agar dapat memberikan fasilitas dan pelayanan yang terbaik bagi para nasabah.

Kata kunci : kualitas informasi, kemudahan bertransaksi, keputusan nasabah

ABSTRACT

This research is a type of quantitative research that aims to determine how much influence the quality of information and ease of transactions on customer decisions. This research was conducted at Bank Muamalat KCU Palembang.

The population in this study were all customers of Bank Muamalat KCU Palembang who used Mobile Banking Muamalat DIN. Samples were taken as many as 100 respondents. The data collection technique used a questionnaire with Likert scale measurements and the sampling technique used purposive sampling technique which was processed using the SPSS program.

Based on hypothesis testing, it is found that the information quality variable has an influence on customer decisions in using the Muamalat DIN Mobile Banking application. Likewise, the ease of transaction variable has an influence on customer decisions in using the Muamalat DIN Mobile Banking application. With the research results obtained, it is hoped that it can be a consideration for related parties, especially in this case Bank Muamalat KCU Palembang in order to provide the best facilities and services for customers.

Keywords : quality of information, ease of transactions, customer decisions