

ABSTRAK

Pengaruh Fitur Layanan dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia KC Lahat

Destianah

2030603161

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel dengan menggunakan rumus *slovin* didapatkan 95 sampel. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel fitur layanan (X1) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y). Hasil uji t untuk fitur layanan terhadap kepuasan nasabah mendapatkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,429 > 1,986$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari probabilitas ($0,000 < 0,05$), artinya fitur layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Variabel biaya administrasi (X2) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y). Hasil uji t untuk biaya administrasi terhadap kepuasan nasabah mendapatkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($8,264 > 1,986$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari probabilitas ($0,000 < 0,05$), artinya biaya administrasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Uji simultan menunjukkan hasil bahwa nilai f_{hitung} sebesar 114,028 dan diperoleh f_{tabel} sebesar 3,09 ($114,028 > 3,09$) tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah Fitur layanan dan Biaya administrasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan mobile banking pada Bank Syariah Indonesia KC Lahat.

Kata kunci: Fitur Layanan, Biaya Administrasi, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

This research used a quantitative method with a sampling technique using the Slovin formula to obtain 95 samples. The data collection technique uses a questionnaire.

The research results show that the service feature variable (X1) influences customer satisfaction (Y). The results of the t test for service features on customer satisfaction obtained a value of $t_{count} > t_{table}$ ($3.429 > 1.986$) and a significance value smaller than probability ($0.000 < 0.05$), meaning that service features have an effect on customer satisfaction. The administrative cost variable (X2) influences customer satisfaction (Y). The results of the t test for administration costs on customer satisfaction obtained a value of $t_{count} > t_{table}$ ($8.264 > 1.986$) and a significance value smaller than probability ($0.000 < 0.05$), meaning that administration costs have an effect on customer satisfaction. The simultaneous test shows that the f_{count} value is 114.028 and the f_{table} value is 3.09 ($114.028 > 3.09$) with a significance level of $0.000 < 0.05$.

The conclusion of this research is that service features and administration costs influence customer satisfaction using mobile banking at Bank Syariah Indonesia KC Lahat.

Keywords: Service Features, Administration Fees, Customer Satisfaction