

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis atau mengetahui bagaimana Pengaruh Penerimaan *E-Banking*, *Green Banking* dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Opi Jakabaring. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Opi Jakabaring yang menggunakan BSI Mobile dengan jumlah informasi nasabah yang diperoleh dari BSI KCP Opi Jakabaring sebanyak 2.030 pengguna. Penelitian ini menggunakan data primer melalui penyebaran kuesioner yang disebar ke 91 responden selanjutnya dilakukan analisis dengan menggunakan *Structural Equation Model* (SEM). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerimaan *e-banking* (X1) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y), *green banking* (X2) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) dan kualitas layanan (X3) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kata Kunci: Penerapan *E-Banking*, *Green Banking*, Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

This research aims to analyze or find out the influence of the implementation of E-Banking, Green Banking and Service Quality on Customer Satisfaction at Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Opi Jakabaring. This research uses quantitative methods. The population in this research is Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Opi Jakabaring customers who use BSI Mobile with a total of 2,030 customer information obtained from BSI KCP Opi Jakabaring. This research uses primary data through the distribution of questionnaires distributed to 91 respondents, then analysis is carried out using the Structural Equation Model (SEM). The results of this research indicate that the application of e-banking (X1) has a significant influence on customer satisfaction (Y), green banking (X2) has no significant influence on customer satisfaction (Y) and service quality (X3) has a significant influence on customer satisfaction.

Keywords: Implementation of E-Banking, Green Banking, Service Quality and Customer Satisfaction