

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan dan sistem keamanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan BSI *Mobile Banking* (Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Indonesia). Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer dan sekunder. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Pasar 16 Ilir yang menggunakan BSI *Mobile Banking* dengan jumlah 2.150. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dengan teknik *non-probability sampling*, dengan metode *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan kuesioner (angket), wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda dan uji hipotesis dengan menggunakan bantuan aplikasi IBM SPSS versi 26.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial kemudahan penggunaan mempengaruhi kepuasan nasabah dan secara parsial sistem keamanan tidak mempengaruhi kepuasan nasabah. Namun, secara simultan atau secara bersama-sama kemudahan penggunaan dan sistem keamanan mempengaruhi kepuasan nasabah.

Kata Kunci : Kemudahan Penggunaan, Sistem Keamanan dan Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of ease of use and security system on customer satisfaction using BSI Mobile Banking (Case Study of Bank Syariah Indonesia Customers). This type of research is a quantitative research using primary and secondary data. The population in this study is Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Pasar 16 Ilir customers who use BSI Mobile Banking with a total of 2,150. The sample used in this study was 100 respondents with a non-probability sampling technique, with a purposive sampling method. The data collection technique in this study is questionnaires (questionnaires), interviews and documentation. The data analysis technique uses validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression test and hypothesis test using the help of the IBM SPSS version 26 application.

The results of this study show that partially ease of use affects customer satisfaction and partially the security system does not affect customer satisfaction. However, simultaneously or together, the ease of use and security system affect customer satisfaction.

Keywords: Ease of Use, Security System and Customer Satisfaction