

ABSTRAK

Perbankan syariah di Indonesia kini memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi, layanan M-banking merupakan salah satu inisiatif yang dihadirkan oleh bank untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi. Namun, ada permasalahan di M-banking seperti pemotongan saldo yang tidak jelas, sering kali gagal dalam melakukan transaksi dan fitur layanan yang sulit dipahami. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh keamanan dan kelancaran bertransaksi terhadap kepuasan nasabah generasi milenial di kota Palembang. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 masyarakat generasi milenial di kota Palembang. Sampel dipilih menggunakan metode purposive sampling yaitu dengan menggunakan rumus slovin. Data dalam penelitian ini menggunakan data primer yang dihasilkan dari pengisian kuesioner dengan responden. Dengan teknis analisis data pada penelitian ini menggunakan spss versi 27. Hasil Penelitian secara persial menunjukkan bahwa variabel Keamanan bertransaksi (X1) berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah generasi milenial di kota Palembang. Kelancaran bertransaksi (X2) berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah generasi milenial di kota Palembang. Berdasarkan hasil uji F dari variabel independent Keamanan Bertransaksi dan Kelancaran Bertransaksi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Kata Kunci: Generasi Milenial, Keamanan bertransaksi, Kelancaran bertransaksi.

ABSTRACT

Islamic banking in Indonesia now makes it easier for customers to make various transactions, M-banking services are one of the initiatives presented by banks to make it easier for customers to make transactions. However, there are problems in M-banking such as unclear balance cuts, often failing to make transactions and service features that are difficult to understand. This study aims to determine the influence of security and smooth transactions on customer satisfaction of the millennial generation in the city of Palembang. The data collection method in this study uses a quantitative method. The sample in this study is 100 millennial generation people in the city of Palembang. The sample was selected using the purposive sampling method, namely by using the slovin formula. The data in this study used primary data generated from filling out questionnaires with respondents. With the technical data analysis in this study using spss version 27. The results of the study specifically show that the transaction security variable (X1) has an effect and is significant on the satisfaction of millennial generation customers in the city of Palembang. Smooth transactions (X2) have an effect and are significant on the satisfaction of millennial generation customers in the city of Palembang. Based on the results of the F test from the independent variables of Transaction Security and Transaction Smoothness simultaneously have a significant effect on Customer Satisfaction.

Keywords: *Millennial generation , Smooth transactions, Transaction security.*