

ABSTRAK

PENGARUH LINGKUNGAN SOSIAL, KEAMANAN DAN FITUR LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENGGUNAKAN MOBILE BANKING SYARIAH (STUDI KASUS BANK SUMSEL BABEL SYARIAH KC PALEMBANG)

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh lingkungan sosial, kewanaman dan fitur layanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan mobile banking syariah (studi kasus bank sumsel babel syariah KC Palembang). Data yang digunakan adalah data primer berupa tanggapan dan kuisisioner dari responden yang dibagikan kepada nasabah bank sumsel babel syariah Palembang. Sampel penelitian terdiri dari 96 responden.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini mengumpulkan data primer dengan kuesioner. Kuesioner yang disebarakan berupa daftar pernyataan tertulis mengenai pengaruh lingkungan sosial, kewanaman dan fitur layanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan mobile banking syariah, Untuk menganalisis variabel independen terhadap variabel dependen dilakukan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan bantuan program komputer yaitu SPSS Statistics. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Lingkungan sosial dengan kepuasan nasabah Menggunakan Mobile Banking Syariah, Terdapat tidak berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Keamanan dengan kepuasan nasabah Menggunakan Mobile Banking Syariah, terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Fitur layanan dengan kepuasan nasabah Menggunakan Mobile Banking Syariah.

Kata Kunci: Lingkungan sosial, Keamanan, Fitur Layanan dan Kepuasan Nasabah