

ABSTRAK

Nama : Mauliza
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Manfaat Dan Kemudahan Penggunaan Mobile Banking Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah BSI Lhokseumawe

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memepelajari bagaimana kualitas layanan, persepsi manfaat, dan kemudahan penggunaan mobile banking berpengaruh pada tingkat kepuasan nasabah pada BSI Lhokseumawe. Penelitian ini melibatkan pelanggan BSI yang menggunakan Byond, dan sampelnya berjumlah 33 orang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan Teknik pengumpulan data melalui kusioner yang dibagikan kepda nasabah BSI yang menggunakan layanan mobile banking. Untuk menilai hubungan antara variabel independen (kualitas layanan, persepsi manfaat, dan kemudahan penggunaan) dan variabel dependen (kepuasan nasabah) menggunakn regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan, persepsi manfaat, dan kemudahan penggunaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah.

Kata kunci: Kualitas layanan, Persepsi manfaat, Kemudahan penggunaan, Kepuasan nasabah, BSI.

ABSTRACT

Name : Mauliza

Study Program : Islamic Economic

Title : *Analysis of the Influence of Service Quality, Perception of Benefits and Ease of Use of Mobile Banking on the Level of Customer Satisfaction of BSI Lhokseumawe*

The purpose of this study is to study how service quality, perception of benefits, and ease of use of mobile banking affect the level of customer satisfaction at BSI Lhokseumawe. This study involved BSI customers who used Byond, and the sample was 33 people. This study uses a quantitative method with data collection techniques through questionnaires that are distributed to BSI customers who use mobile banking services. To assess the relationship between independent variables (quality of service, perception of benefits, and ease of use) and dependent variables (customer satisfaction) use multiple linear regression. The results of this study show that service quality, perception of benefits, and ease of use have a positive and significant influence on the level of customer satisfaction.

Keywords: *Service quality, Perceived benefits, Ease of use, Customer satisfaction, BSI.*