

ABSTRAK

Nama : Ludhfia Zuhra
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Digital *Mobile Banking* BSI Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Mahasiswa FEB Universitas Malikussaleh Angkatan 2022)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan digital *mobile banking* BSI terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisis regresi linear sederhana. Objek penelitian ini pada mahasiswa FEB Universitas Malikussaleh Angkatan 2022. Jenis penelitian menggunakan kuisioner yang berisi pernyataan- pernyataan dengan membagikan kepada mahasiswa FEB Universitas Malikussaleh Angkatan 2022. Teknik pemberian skor menggunakan skala likert. Penelitian ini diolah menggunakan alat statistik SPSS (*Statistical Program For Social Science*). Hasil penelitian ini adalah kualitas layanan digital mobile banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan Digital Mobile Banking BSI Pada Mahasiswa FEB Universitas Malikussaleh Angkatan 2022 berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah.

Kata Kunci: Kualitas Layanan Digital Mobile BSI.

ABSTRACT

Name : Ludhfia Zuhra
Study Program : Islamic Economics
Title : The Influence of BSI Digital Mobile Banking Service Quality on Customer Satisfaction (Case Study on FEB Malikussaleh University Students Class of 2022)

This study aims to determine the effect of BSI's digital mobile banking service quality on customer satisfaction. This study uses a quantitative method with simple linear regression analysis. The object of this research is FEB students, Malikussaleh University, Class of 2022. This type of research uses a questionnaire containing statements by distributing it to FEB students, Malikussaleh University, Class of 2022. The scoring technique uses a Likert scale. This research was processed using the SPSS (Statistical Program For Social Science) statistical tool. The results of this study are that the quality of digital mobile banking services has a positive and significant effect on customer satisfaction because $t_{count} > t_{table}$ and the significance value is less than 0.05 so that H_0 is rejected and H_a is accepted. So this shows that the Quality of BSI Digital Mobile Banking Services for FEB Students, Malikussaleh University, Class of 2022 has a positive effect on Customer Satisfaction.

Keywords: *Quality Of Digital BSI Service.*