

ABSTRAK

Nama : Aldy Bagus Setiawan
Program Studi: Manajemen
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Banking System Security*, dan *E-Learning of Users* Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan *Mobile Banking* (Studi Pada Masyarakat Kota Lhokseumawe Yang Menggunakan Aplikasi BSI Mobile)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, *banking system security*, dan *e-learning of users* terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan Aplikasi BSI Mobile di Kota Lhokseumawe. Indikator kepuasan nasabah yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari terpenuhinya segala harapan, adanya penghematan waktu, kemudian terdapat penanganan keluhan yang dirasakan oleh para nasabah, dan cepat dalam menyelesaikan sesuatu, serta memiliki kecenderungan untuk menggunakan kembali. Kemudian indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan terdiri dari adanya kecepatan penyampaian layanan, biaya penyediaan layanan yang terjangkau, kemudian teknologi sistem perbankan *electronic* yang dapat diandalkan, dan adanya kemudahan yang dirasakan oleh nasabah, serta ketersediaan layanan teknis. Selanjutnya indikator *banking system security* yang digunakan terdiri dari *platform* yang aman, adanya stabilitas sistem, keamanan luar bank, dan kerahasiaan informasi para nasabah, serta adanya tanda tangan digital. Kemudian indikator yang digunakan untuk mengukur *e-learning of users* terdiri dari adanya pembelajaran tentang cara penggunaan, adanya sistem yang memuaskan, dan berbagai pelatihan yang tersedia, serta program pelatihan yang diberikan tepat. Di mana semua variabel tersebut akan diukur menggunakan skala *likert*. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dengan cara membagikan kuesioner kepada 96 nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan Aplikasi BSI Mobile di Kota Lhokseumawe. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda dengan menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan, *banking system security*, dan *e-learning of users* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan Aplikasi BSI Mobile di Kota Lhokseumawe.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, *Banking System Security*, *E-Learning of Users*, dan Kepuasan Nasabah.

ABSTRACT

*Name : Aldy Bagus Setiawan
Study Program : Management
Title : The Effect of Service Quality, Banking System Security, and E-Learning of Users On Customer Satisfaction In Using Mobile Banking (Study On Lhokseumawe City People Who Use BSI Mobile Application)*

This study aims to determine how the influence of service quality, banking system security, and e-learning of users on customer satisfaction in using the BSI Mobile Application in Lhokseumawe City. Customer satisfaction indicators used in this study consist of meeting all expectations, saving time, then handling complaints felt by customers, and being quick to get things done, and having a tendency to reuse. Then the indicators used to measure service quality consist of the speed of service delivery, affordable service provision costs, then reliable electronic banking system technology, and the convenience felt by customers, as well as the availability of technical services. Furthermore, the banking system security indicators used consist of a secure platform, system stability, security outside the bank, and confidentiality of customer information, as well as the presence of digital signatures. Then the indicators used to measure e-learning of users consist of learning about how to use, the existence of a satisfactory system, and various trainings available, as well as the training programs provided appropriately. Where all these variables will be measured using the Likert scale. The data used in this study is primary data obtained by distributing questionnaires to 96 Bank Syariah Indonesia customers who use the BSI Mobile Application in Lhokseumawe City. The data analysis technique used in this study is multiple linear regression using the help of SPSS software version 26. The results showed that service quality, banking system security, and e-learning of users had a positive and significant effect on customer satisfaction in using the BSI Mobile Application in Lhokseumawe City.

Keywords : *Service Quality, Banking System Security, E-Learning of Users, and Customer Satisfaction*