

ABSTRAK

Nama : Riska Ananda
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul : Pengaruh Kualitas Produk BSI Mobile, Kualitas Layanan Dalam Perspektif Islam dan Pemahaman Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Malikussaleh)

Penelitian ini bertujuan untuk melihat Pengaruh Kualitas Produk BSI Mobile, Kualitas Layanan Dalam Perspektif Islam Dan Pemahaman Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Malikussaleh). Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer sebanyak 97 responden. Metode yang digunakan untuk menganalisis hubungan antara variabel yaitu analisis regresi linier berganda dengan *software Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas produk BSI Mobile berpengaruh positif dan signifikan atas Kepuasan Nasabah pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Malikussaleh, Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan atas Kepuasan Nasabah pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Malikussaleh, Pemahaman berpengaruh positif dan signifikan atas Kepuasan Nasabah pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Malikussaleh. Secara simultan kualitas produk BSI Mobile, kualitas layanan dan pemahaman nasabah berpengaruh positif dan signifikan atas Kepuasan Nasabah pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Malikussaleh.

Kata Kunci: Kualitas Produk BSI Mobile, Kualitas Layanan, Pemahaman Nasabah, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

Name : Riska Ananda
Study Program : Ekonomi Syariah
Title : *The effect of electronic money (e-money) product knowledge and product facilities on consumer satisfaction at the Faculty of Economics and Business, Universitas Malikusaleh.*

This study aims to examine the effect of electronic money (e-money) product knowledge and product facilities on consumer satisfaction at the Faculty of Economics and Business, Universitas Malikusaleh. The data used in this research is primary data from 97 respondents. The method used to analyze the relationship between variables is multiple linear regression analysis with the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) software. The results of the study indicate that electronic money product knowledge has a positive and significant effect on consumer satisfaction at the Faculty of Economics and Business, Universitas Malikusaleh. The facilities of electronic money products also have a positive and significant effect on consumer satisfaction at the Faculty of Economics and Business, Universitas Malikusaleh. Simultaneously, electronic money product knowledge and electronic money product facilities have a positive and significant effect on consumer satisfaction at the Faculty of Economics and Business, Universitas Malikusaleh

Keywords: BSI Mobile Product Quality, Service Quality, Customer Understanding, Customer Satisfaction