

## ABSTRAK

Nama : Putri Dwi Jayanti  
Program Studi : Ekonomi Syariah  
Judul : Pengaruh Pelayanan Langsung, Pelayanan Digital dan Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Nasabah di BSI KCP Kuta Binjei Kab.Aceh Timur.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pelayanan langsung, pelayanan digital dan pelayanan islami sebagai variabel independen dan kepuasan nasabah sebagai variabel dependen pada BSI KCP Kuta Binjei Kab.Aceh Timur.jenis penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif, Populasi dalam penelitian ini berjumlah 300 nasabah pada tahun 2024.teknik pengambilan sampel menggunakan rumus slovin sehingga dapat dijadikan sampel adalah 75 nasabah.teknik penentuan sampel menggunakan teknik accidental sampling,yaitu teknik penentuan sampel dengan menunjukan siapa saja yang secara kebetulan bertemu, bila dilihat nasabah yang kebetulan memenuhi kriteria penelitian.metode pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner.Hasil penelitian secara parsial menunjukan bahwa nilai signifikasi variabel  $x_1$  terhadap  $y$  adalah  $0,152 > 0,05$  dengan nilai  $t$  hitung  $1,447 <$  nilai  $t$  tabel  $1,993$  artinya tidak terdapat pengaruh antara  $x_1$  dengan  $y$ .dan nilai signifikasi variabel  $x_2$  terhadap  $y$  adalah  $0,317 > 0,05$  dengan nilai  $t$  hitung  $<$  nilai  $t$  tabel artinya tidak terdapat pengaruh antara variabel  $x_2$  dengan  $y$ , dan nilai signifikasi pengaruh variabel  $x_3$  terhadap  $y$  adalah  $0,000 < 0,05$  dengan nilai  $t$  hitung  $4,103 >$  nilai  $t$  tabel artinya terdapat pengaruh antara variabel  $x_3$  dengan variabel  $y$ . Secara simultan menunjukan bahwa variabel  $x_1, x_2,$  dan  $x_3$  berpengaruh terhadap  $y$ , dengan nilai signifikasi  $0,000 < 0,05$

**Kata kunci:** pelayanan langsung, pelayanan digital, pelayanan islami, dan kepuasan nasabah

## ABSTRACT

Name : Putri Dwi Jayanti  
Study Program : Sharia Ekonomi  
Title : The Influence Of Direct Service, Digital Service,  
And Islamic Service On Customer Satisfaction At  
BSI KCP Kuta Binjei, East Aceh District.

This study aims to examine the effect of direct services, digital services and Islamic services as independent variables and customer satisfaction as the dependent variable on BSI KCP Kuta Binjei Kab. Aceh Timur. this type of research includes quantitative research, the population in this study amounted to 300 customers in 2024. the sampling technique uses the slovin formula so that the sample can be 75 customers. the sampling technique uses accidental sampling technique, namely the technique of determining the sample by showing anyone who happens to meet, when seen customers who happen to meet the research criteria. The data collection method was carried out by distributing questionnaires. Partial research results show that the significance value of variable x1 on y is  $0.152 > 0.05$  with a t value of  $1.447 < t$  table value of 1.993, meaning that there is no influence between x1 and y. and the significance value of the x2 variable on y is  $0.317 > 0.05$  with the calculated t value  $< t$  table t value, meaning that there is no influence between the x2 variable and y, and the significance value of the influence of the x3 variable on y is  $0.000 < 0.05$  with the calculated t value of  $4.103 > t$  table t value, meaning that there is an influence between the x3 variable and the y variable. Simultaneously shows that the variables x1, x2, and x3 have an effect on y, with a significance value of  $0.000 < 0.05$ .

**Keywords:** *Direct Service, Digital Service, Islamic Service And Customer Satisfaction*