

ABSTRAK

Hafsah Hadiani: Pengaruh Penggunaan Layanan Elektronik, Kualitas Pelayanan, dan Frekuensi Transaksi serta Implikasinya terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. (Studi pada Pegawai UIN Sunan Gunung Djati Bandung)

Sebagai lembaga keuangan, bank berfungsi sebagai badan usaha yang mendapatkan keuntungan melalui transaksi dalam kegiatan perbankan. Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah bank yang dibentuk berdasarkan kecamasan otoritas publik dalam menggabungkan tiga bank syariah (Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah dan BRI Syariah) menjadi satu substansi sehingga umat Islam secara umum memiliki kekuatan. Siklus konsolidasi memang memiliki konsekuensi positif dan negatif. Untuk bank yang sebenarnya, cara yang paling umum untuk bergabung dengan bank syariah akan memberikan area kekuatan utama untuk efek produktif. Namun, menjelang eksekusi, ternyata ada beberapa klien yang merasa terhambat karena pengaruh yang mengganggu secara teratur.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis seberapa besar Pengaruh Penggunaan Layanan Elektronik, Kualitas Pelayanan, dan Frekuensi Transaksi Serta Implikasinya Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. Eksplorasi ini menarik dari beberapa hipotesis, untuk lebih spesifik: *pertama*, hipotesis administrasi layanan elektronik. *Kedua*, teori tentang kualitas pelayanan. *Ketiga* tentang frekuensi transaksi dan hipotesis yang *keempat* tentang kepuasan nasabah.

Penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif deskriptif dengan metodologi grafis, menggunakan teknik *purposive sampling* untuk menentukan sampel dari seluruh populasi. Penyampaian sampel tersebut diberikan kepada 270 pegawai UIN Sunan Gunung Djati Bandung yang terpilih sebagai penguji.

Efek eksplorasi mengarah kepada layanan elektronik terbukti tidak mempengaruhi kepuasan nasabah. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil uji t hitung $0,112 < t \text{ tabel } 2,3404$ dan $0,911 > 0,05$, sehingga H_0 diterima dan H_a ditolak. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, dilihat dari hasil uji t hitung $7,675 > t \text{ tabel } 2,3404$ dan $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Frekuensi Transaksi mempengaruhi kepuasan nasabah, dilihat dari hasil uji t hitung $7,860 > t \text{ tabel } 2,3404$ dan $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, dan pada hasil uji F didapatkan F hitung $226.882 > F \text{ tabel } 2.638$ yang menunjukkan H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh besar secara simultan (bersama-sama) antara layanan elektronik, kualitas pelayanan, dan frekuensi transaksi terhadap kepuasan nasabah.

Kata kunci : *Bank Syariah, Kepuasan Nasabah, Layanan Elektronik, dan Kualitas Pelayanan.*

ABSTRACT

Hafsah Hadianti: The Effect of Electronic Service Usage, Service Quality, and Transaction Frequency and Its Implications for Customer Satisfaction PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. (Case on UIN Sunan Gunung Djati Bandung Employees)

As a financial institution, the bank functions as a business entity that makes a profit through transactions in banking activities. Bank Syariah Indonesia (BSI) is a bank formed based on the anxiety of public authorities in combining three Islamic banks (Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah and BRI Syariah) into one substance so that Muslims in general have the power of. The consolidation cycle does have both positive and negative consequences. For actual banks, the most common way to join Islamic banks would provide a key area of strength for productive securities. However, on the eve of execution, it turns out that there are some clients who feel hampered due to regularly disruptive influences.

The purpose of this study is to analyze how much influence the use of electronic services, service quality, and transaction frequency and their implications for PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. This exploration draws from several hypotheses, to be more specific: first, the hypothesis of electronic service administration. Secondly, the theory of the quality of service. The third is about the frequency of transactions and the fourth hypothesis is about customer satisfaction.

This study uses a descriptive quantitative methodology with a graphical methodology, using purposive sampling techniques to determine samples from the entire population. The submission of the sample was given to 270 employees of UIN Sunan Gunung Djati Bandung who were selected as examiners.

The exploratory effect of electronic services has proven not to affect customer satisfaction. This can be seen from the results of the t test counting $0.112 < t$ table 2,3404 and $0.911 > 0.05$, so H_0 was accepted and H_a was rejected. Service Quality affects customer satisfaction, judging from the results of the t count test $7.675 > t$ table 2,3404 and $0.000 < 0.05$, then H_0 was rejected and H_a was accepted. Transaction Frequency affects customer satisfaction, judging from the test results t count $7,860 > t$ table 2,3404 and $0.000 < 0.05$ then H_0 was rejected and H_a was accepted, and in the test result F obtained F count $226,882 > F$ table 2,638 which shows H_0 rejected and H_a accepted so that it can be concluded that there is a large influence simultaneously (together) between electronic service, service quality, and transaction frequency to customer satisfaction.

Keywords : *Sharia Banks, Customer Satisfaction, Electronic Service, and Service Quality.*

ملخص البحث

حفصة هاديينتي: أثر استخدام الخدمات الإلكترونية وجودة الخدمة وتكرار المعاملات وتضمنتها على رضا العملاء لشركة البنك الإسلامي الإندونيسي، (دراسة عن موظفي جامعة سونان غونونج جاتي الإسلامية الحكومية باندونج)

البنك باعتباره مؤسسة مالية يعمل منظمة تجارية للحصول على الأرباح من خلال الأنشطة المصرفية. بنك الشريعة الإندونيسي (BSI) هو بنك تم تشكيله بناءً على قلق السلطات العامة من الجمع بين ثلاثة بنوك إسلامية تصبح مادة واحدة حتى يكون للمسلمين بشكل عام السلطة. لدورة التوحيد نتائج إيجابية وسلبية. بالنسبة للبنوك الفعلية ، فإن الطريقة الأكثر شيوعًا للانضمام إلى بنك إسلامي هي توفير منطقة قوة رئيسية للتأثير الإنتاجي. ومع ذلك ، قبل التنفيذ ، اتضح أن هناك بعض العملاء الذين يشعرون بأن التأثيرات التخريبية تعيقهم بشكل منتظم.

الغرض من هذا البحث هو تحليل مدى أثر استخدام الخدمات الإلكترونية وجودة الخدمة وتكرار المعاملات وتضمنتها على رضا العملاء في شركة بنك الشريعة الإندونيسي. يستمد هذا الاستكشاف من عدة فرضيات ، ليكون أكثر تحديدًا: الأول، فرضية إدارة الخدمة الإلكترونية. الثاني: نظرية جودة الخدمة. الثالث يتعلق بتكرار المعاملات والفرضية، الرابع يتعلق برضا العملاء.

استخدم هذا البحث منهجًا كميًا وصفيًا مع منهجية رسومية ، باستخدام أسلوب أخذ العينات الهادف لتحديد العينة من جميع السكان. تم تقديم العينة إلى 270 موظفًا في جامعة سونان غونونج جاتي الإسلامية الحكومية باندونج الذين تم اختيارهم كمتحنيين ثبت أن تأثير الاستكشاف المؤدي إلى الخدمات الإلكترونية لا يؤثر على رضا العملاء. يمكن ملاحظة ذلك من نتائج t حساب $t > 0.112$ جدول $t > 2.3404$ و $0.05 < 0.911$ ، بحيث يتم قبول H_0 ورفض H_a . تؤثر جودة الخدمة على رضا العملاء ، كما يظهر من نتائج اختبار t حساب $t < 7.675$ جدول $t < 2.3404$ و $0.000 < 0.05$ ، ثم يتم رفض H_0 ويتم قبول H_a . يؤثر تكرار المعاملة على رضا العملاء ، ويُرى من نتائج اختبار t حساب $t < 7.860$ جدول $t < 2.3404$ و $0.000 > 0.05$ ، ثم يتم رفض H_0 ويتم قبول H_a ، وتحصل نتائج اختبار F على F حساب $F < 226.882$ جدول $F < 2.638$ الذي يوضح H_0 تم رفضه وتم قبول H_a ، لذا يمكن الاستنتاج أن هناك تأثيرًا متزامنًا كبيرًا (معًا) بين الخدمات الإلكترونية وجودة الخدمة وتكرار المعاملات على رضا العملاء. الكلمات المفتاحية: بنك الشريعة ورضا العملاء والخدمات الإلكترونية وجودة الخدمة.