

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul **“PENGARUH LAYANAN DIGITAL BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BNI SYARIAH KANTOR CABANG PADANG ”** Disusun oleh Patin Anisa, NIM : 3316028 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi.

Penelitian yang saya teliti ini dilatarbelakangi karena masyarakat masih banyak yang belum mempergunakan layanan Perbankan Digital karena banyaknya risiko yang terjadi dalam menggunakan layanan Perbankan Digital. Dari penelitian ini tujuannya untuk mengetahui pengaruh besar layanan digital banking pada nasabah di kantor cabang BNI Syariah.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah BNI Syariah Kc Padang tahun 2020. Dengan menggunakan teknik aktif. Data observasi, angket dan dokumenter. Sedangkan teknik analisis datanya menggunakan analisis regresi linier berganda dengan rumus $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + \epsilon$, uji instrumental, uji asumsi klasik, uji t, uji F, dan koefisien determinasi..

Dilihat dari penelitian yang telah peneliti lakukan, memiliki hubungan yang positif dan negatif antara digital banking dengan kepuasan nasabah. Hal ini dapat dibuktikan dari variabel yang meningkat dengan nilai tanda variabel $0,000 < 0,05$ yang berarti variabel kemudahan tersebut mempengaruhi nasabah dalam menggunakan layanan digital banking, yang berarti H_0 ditolak. Dengan demikian $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($23,327 > 1,29$), sedangkan variabel kepercayaan memiliki nilai $0,659 > 0,05$ yang berarti H_0 diterima. Dengan demikian $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($0,443 < 1,29$) dan variabel manfaat dengan nilai tanda $0,208 < 0,05$ yang berarti H_0 diterima. Dengan demikian $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,266 < 1,29$) dan variabel keamanan dengan nilai tanda $0,085 > 0,05$ yang berarti H_0 diterima, dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,741 < 1,29$) dilihat dari nilai variabel kepercayaan, manfaat, lebih besar. keamanan. nilainya $0,05$ yang berarti H_0 diterima. Variabel kepercayaan, manfaat, tidak berpengaruh signifikan..terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan digital banking di kantor cabang BNI Syariah Padang..

Kata kunci : Kemudahan, kepercayaan, manfaat, kewananan layanan *digital banking*, dan Kepuasan Nasabah