

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “**Pengaruh Digitalisasi Layanan Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah di BSI KC Sibolga**” ditulis oleh **Nadiyatul Rifah Pasaribu**. NIM 3322187, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Universitas Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh sejumlah nasabah, terutama mereka yang paruh baya, berpendidikan rendah, dan mereka para pengguna baru masih merasa kesulitan memahami dan menggunakan layanan digital, terutama setelah beralih dari *BSI Mobile Banking* menjadi *Byond by BSI*. Masalah yang timbul tidak hanya terkait dengan kualitas sistem, tetapi juga terkait dengan fitur, ketakutan akan adanya masalah dalam transaksi yang melibatkan uang, dan ketergantungan pada bantuan orang lain. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh digitalisasi layanan perbankan syariah terhadap kepuasan nasabah di BSI KC Sibolga serta mengetahui seberapa besar pengaruh yang diberikan.

Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Sampel penelitian berjumlah 98 responden yang merupakan pengguna layanan digital perbankan di Bank Syariah Indonesia KC Sibolga. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan Uji Instrumen Penelitian (uji validitas dan uji reliabilitas), Uji Prasyarat Data (Uji Normalitas dan Uji Linearitas), Analisis Regresi Linear Sederhana, serta Uji Hipotesis (Uji t dan Koefisien Determinasi (R^2), dengan bantuan software IBM SPSS Statistik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi layanan perbankan syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 17,650 yang lebih besar dari t tabel 1,985, serta nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga hipotesis penelitian diterima. Sedangkan pada hasil analisis R^2 , variabel digitalisasi layanan perbankan Syariah (X) terhadap kepuasan nasabah memberikan kontribusi sebesar 76,4% terhadap kepuasan nasabah (Y). Sementara sisanya 23,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini. Maka dapat dinyatakan bahwa semakin baik kualitas digitalisasi layanan perbankan syariah, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah. Implikasi penelitian ini menunjukkan pentingnya peningkatan kualitas layanan digital serta edukasi berkelanjutan agar seluruh nasabah dapat memanfaatkan layanan secara optimal.

Kata Kunci: *Digitalisasi Layanan, Perbankan Syariah, Kepuasan Nasabah*