ABSTRAK

Skripsi ini berjudul **"Pengaruh Kualitas Layanan Website BNI Syariah dan Perolehan Informasi terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa S1 Perbankan Syariah IAIN Bukittinggi)"** disusun oleh IZZATINISA dengan NIM: 3317.237, Jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negri (IAIN) Bukittinggi.

Yang melatar belakangi peneliti memilih judul ini dikarenakan kualitas pelayanan yang ada dalam bank tidak hanya layanan dalam bentuk secara langsung saja (tatap muka) tetapi juga ada layanan yang diberikan oleh BNI Syariah dalam bentuk media secara online berupa layanan website. Bank BNI Syariah dengan layanan website nya menawarkan suatu teknologi perbankan yang praktis, mudah, dan aman untuk digunakan oleh nasabahnya dan memuat informasi mengenai segala hal tentang BNI Syariah. Tetapi layanan tersebut belum diketahui apakah sudah sesuai dengan harapan nasabah atau belum. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk memilih judul ini. Adapun tujuan penelitian untuk mengkaji seberapa besar variabel Kualitas Layanan Website BNI Syariah dan Perolehan Informasi mempengaruhi Kepuasan Nasabah.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan sifat asosiatif. Sumber data pada penelitian ini berasal dari data primer dan sekunder. Sampel pada penelitian ini sebanyak 94 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan angket kuesioner dalam bentuk google form dan disebarkan kepada responden. Metode analisis data dengan menggunakan uji instrument penelitian, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi(R^2), uji t dan uji f dengan pengolahan data menggunakan *spss* 22.

Dari hasil penelitian ini didapatkan model regresi linier berganda $Y= 0,217 + 0,404X_1 + 0,600X_2$.. Berdasarkan Uji T menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan Website terdapat pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu, 4,279 > 1,98638 sehingga H_0 ditolak. Pada variabel Perolehan Informasi terdapat pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu, 6,815 > 1,98638 sehingga H_0 ditolak. Uji F didapatkan hasil Fhitung > Ftabel, 81,545 > 3,10 yang berarti bahwa variabel Kualitas Layanan Website dan Perolehan Informasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Dan nilai R2 sebesar 0,642 yang berarti variabel Kualitas Layanan Website dan Perolehan Informasi secara bersama-sama memberi kontribusi terhadap Kepuasan Nasabah sebesar 64,2%, sementara itu 35,8% lagi dipengaruhi oleh variabel yang lain tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata kunci : Kualitas Layanan Website, Perolehan Informasi, Kepuasan Nasabah