ABSTRAK

Skripsi yang berjudul **"Pengaruh Digitalisasi Dan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Saat Pandemi Covid-19 Di PT Bank syariah Indonesia KCP Solok Ahmad Dahlan 1 (Studi Kasus : Nasabah Pada PT.Bank Syariah Indonesia KCP Solok Ahmad Dahlan 1)".** Disusun oleh **NUR AZLINA, NIM. 3317.251** Prodi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi.

Penulisan skripsi ini dilatar belakangi oleh terjadinya fluktuasi atau naik turunnya jumlah nasabah PT Bank Syariah Indonesia KCP Solok Ahmad Dahlan 1 yang mana pada tahun 2016 sampai 2019 mengalami kenaikan, akan tetapi pada tahun 2020 mengalami penurunan. Oleh karena itu penulis merasa perlu untuk mengkaji apa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Solok Ahmad Dahlan 1. Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Digitalisasi dan Kualitas Pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada saat pandemi covid-19 di PT Bank Syariah Indonesia KCP Solok Ahmad Dahlan 1.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui kuisoner/angket dan dokumentasi pada nasabah PT.Bank Bank Syariah Indonesia KCP Solok Ahmad Dahlan 1. Untuk menganalisis apakah nasabah puas terhadap Digitalisasi dan Kualitas Pelayanan pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Solok Ahmad Dahlan 1. Data yang digunakan yaitu Data primer dan Data Sekunder. Teknik Analisis Data yang digunakan adalah melalui Uji Pra Penelitian, Uji Asumsi Klasik, Uji Inferensial, Uji Korelasi, Dan Uji Hipotesis

Dari Hasil penelitian yang di dapatkan model regresi linear berganda Y = (-0,010) + 0,243 X1 + 0,510 X2 + e . Berdasarkan Uji T menunjukkan bahwa, Digitalisasi (X1) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y) di buktikan nilai t hitung (7,521 > dari 1,997) sehingga H1 diterima yang berarti terdapat pengaruh X1 terhadap Y. Pada variabel Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y) di buktikan nilai t hitung 13,459 > dari 1,997, sehingga H2 diterima yang berarti terdapat pengaruh X2 terhadap Y. Dan pada Uji F diketahui bahwa variabel digitalisasi dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan di buktikan nilai F hitung 116,151> dari 3.14 sehingga H0 ditolak dan Ha diterima.

Kata kunci : Digitalisasi, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah