

ABSTRAK

Putri Handayani. 2024. Pengaruh *Complaint Handling* dan Penggunaan Fitur *Chatbot* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarmasin. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Rimayanti, S.E., M.M

Kata Kunci : *Complaint Handling*, Fitur *Chatbot*, Kepuasan Nasabah, Regresi Linear Berganda, Bank Syariah Indonesia

Penelitian ini dilakukan karena masih minimnya riset yang secara spesifik mengkaji pengaruh *complaint handling* dan penggunaan fitur *chatbot* dalam konteks perbankan syariah. Dengan meningkatnya penggunaan teknologi dalam layanan perbankan, penting untuk memahami bagaimana interaksi digital dan penanganan keluhan mempengaruhi kepuasan nasabah, khususnya dalam konteks perbankan syariah. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh *complaint handling* dan penggunaan fitur *chatbot* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarmasin.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan penelitian kuantitatif. Pengambilan sampel menggunakan teknik *nonprobability accidental sampling* dengan jumlah sampel 100 orang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *complaint handling* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai $T_{hitung} 5,714 > T_{tabel} 1,984$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,005$. Fitur *chatbot* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai $T_{hitung} 5,514 > T_{tabel} 1,984$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan *complaint handling* dan fitur *chatbot* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai $F_{hitung} 63,388 > F_{tabel} 3,09$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Penelitian ini mendorong penelitian lebih lanjut tentang kepuasan nasabah di perbankan syariah. Disarankan untuk menambah variabel seperti inovasi produk, kepatuhan syariah, dan pengalaman karyawan. Validasi hasil dan pemahaman perbedaan persepsi nasabah dapat dilakukan dengan studi di berbagai lokasi.