

ABSTRAK

Ahmad Riza. 2018. Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Nasabah Pengguna *e-Banking* pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Pembimbing (I) H. Badrian, M. Ag. dan Pembimbing (II) Lutpi Sahal, SHI, MSI.

Kata Kunci: *e-Banking*, Kepuasan.

Penelitian ini dilatarbelakangi tentang perkembangan sistem teknologi, informasi dan komunikasi yang semakin maju sehingga menyebabkan adanya tuntutan serta kebutuhan dari nasabah yang mendorong pihak perbankan terutama PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin memberikan layanan 24 jam melalui layanan *e-Banking*.

Penelitian ini bertujuan untuk Menganalisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Nasabah Pengguna *e-Banking* pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin secara simultan dan parsial.

Penelitian ini adalah penelitian lapangan bersifat kuantitatif. Penelitian ini menggunakan metode *accidental sampling* dengan mengambil sampel sebanyak 80 orang responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner.

Hasil penelitian menunjukkan: *Pertama*, semua variabel *e-Banking*, yaitu: *visibility*, *trust*, *service*, *reliability*, *security*, *ease of use* dan *subjective norm* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin. Dilihat dari nilai F_{hitung} 37,104 di mana nilai ini lebih besar dari nilai F_{tabel} 2,072 ($37,104 > 2,072$), nilai signifikansi F 0,000, nilai ini lebih kecil dari nilai α 0,05 ($0,000 < 0,05$). *Kedua*, variabel bebas yang paling berpengaruh secara parsial adalah variabel *subjective norm* (X_7), ini dapat dilihat dari nilai H_a sebesar 2,559 lebih besar dari nilai H_o yaitu sebesar 1,666 serta dilihat dari hasil terendah *significance* sebesar 0,013.