

## ABSTRAK

**Adinda Lia Salsabilla.** 2023. *Pengaruh Penggunaan Fitur Quick Response Code Indonesia standard (QRIS) dan Chatbot Aisyah Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Banjarmasin.* Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Muhammad Saleh, S.IP., SH, MA.

**Kata Kunci:** QRIS, Chatbot Aisyah, kepuasan nasabah

Penelitian ini menganalisis pengaruh penggunaan QRIS dan Chatbot Aisyah terhadap kepuasan nasabah bank syariah indonesia di Banjarmasin. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perkembangan teknologi di era sekarang yang mana membuat dunia perbankan terus melakukan inovasi dan gebrakan baru dalam dunia perbankan.

Penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah bank syariah indonesia yang berdomisili di Banjarmasin dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang, teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini ialah non probability sampling dan teknik penentuan jumlah sampel menggunakan rumus wibisono. Adapun teknik analisis yang digunakan adalah analisis linear berganda dengan bantuan dari program SPSS.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel QRIS dan Chatbot Aisyah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai pengaruh penggunaan fitur QRIS terhadap kepuasan nasabah yaitu  $t_{hitung} 7,644 > 1,985$  lebih besar daripada  $t_{tabel}$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Pada variabel Chatbot Aisyah terhadap kepuasan nasabah diketahui  $t_{hitung} 6,052$  dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Pada uji F memperoleh Sig. F  $0,000 < 0,05$  dengan F hitung  $48,303$  jauh lebih besar dari F tabel ( $48,303 > 3,09$ ) disimpulkan bahwa terdapat pengaruh penggunaan fitur QRIS (X1) dan chatbot aisyah (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y) secara signifikan.

## ABSTRAK

**Adinda Lia Salsabilla.** 2023. *Pengaruh Penggunaan Fitur Quick Response Code Indonesia standard (QRIS) dan Chatbot Aisyah Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Banjarmasin.* Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Muhammad Saleh, S.IP., SH, MA.

**Key Word:** QRIS, Chatbot Aisyah, kepuasan nasabah

This study analyzes the effect of using QRIS and Chatbot Aisyah on customer satisfaction of Bank Syariah Indonesia in Banjarmasin. This research is motivated by technological developments in current era which has made the banking world continue to innovate and make new breakthroughs in the banking world.

The research is a type of quantitative research using primary data. The population in this study were customers of bank syariah indonesia domiciled in Bnajarmasin with total sample of 100 people. The sampling technique used in this study wa non-probability sampling and the technique for determining the number of samples used the Wibisono formula. The analysis technique used is multiple linear analysis with the help of SPSS program.

The results of this study indicate the QRIS and Chatbot Aisyah variables have a significant effect on customer saticfaction with the value of the effect using the QRIS feature on customer saticfaction,  $t_{hitung} 7,644 > 1,985$  greather than  $t_{tabel}$  and significance value  $0,000 < 0,05$ . In the Chatbot Aisyah variable on customer saticfaction , it is known that t count is 6,052 with significance  $0,000 < 0,05$ . In the f test obtained Sig. f  $0,000 < 0,05$  with f count 48,303 far greater than f table ( $48,303 > 3,09$ ). It is concluded that there was a significant effect of using the QRIS (X1) and Chatbot Aisyah (X2) on customer satisfaction (Y).