

ABSTRAK

Saydatul Karimah, 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan *Brand Image* Terhadap Kemudahan Transaksi Pembukaan Rekening Secara Online Pada BSI KCP Amuntai. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Patimatu Jahra, S.Ag., M.S.I.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, *Brand Image*, Kemudahan Transaksi.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh nasabah yang menunjukkan peningkatan dalam menggunakan transaksi berbasis internet salah satunya membuka rekening secara online. Kebanyakan nasabah yang bertransaksi secara online tentu merasa mudah namun ada kemungkinan merasa kesulitan. Pada penggunaan transaksi pembukaan rekening secara online bisa membuat nasabah puas atau tidak puas terhadap pelayanan dan brand image atau citra yang diterapkan sebuah bank. Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh parsial dan simultan dari kualitas pelayanan dan *brand image* terhadap kemudahan transaksi pembukaan rekening secara online pada BSI KCP Amuntai.

Penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*Field research*) dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah BSI KCP Amuntai yang berjumlah 2.640. Sampel sebanyak 100 orang ditentukan dengan *simple random sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner, dokumentasi dan observasi kemudian dianalisis secara kuantitatif melalui analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan: *pertama*, kualitas pelayanan dan *brand image* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemudahan transaksi pembukaan rekening secara online pada BSI KCP Amuntai. *Kedua*, kualitas pelayanan *brand image* berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kemudahan transaksi pembukaan rekening secara online pada BSI KCP Amuntai.