

ABSTRAK

Pengaruh Sistem Informasi Perbankan terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Sewon Bantul

Muhammad Ikhsan Dwi Mayunda
5190111059

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengaruh sistem informasi perbankan, *internet banking* dan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Sewon Bantul. Penelitian ini menggunakan data primer dengan jumlah sampel sebanyak 39. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Pengumpulan data diperoleh dari penyebaran kuesioner dengan menggunakan skala Likert (*Likert Scale*) dengan skor 1-5. Skala Likert merupakan metode mengukur sikap dengan menyatakan setuju atau ke-tidaksetujuannya terhadap subjek, objek, atau kejadian tertentu. Analisis data yang digunakan adalah pengujian statistik deskriptif, uji kualitas data dan asumsi klasik. Uji kualitas data terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas. Asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heterokedastitas. Kemudian koefisien determinan dan uji hipotesis. Uji hipotesis dilakukan dengan analisis regresi linier berganda, uji signifikan simultan (uji F) dan uji signifikan parsial (uji t). Analisis yang digunakan dalam penelitian dilakukan dengan bantuan IBM *Statistical Package for Social Sciences (SPSS) 26*. Variabel independen dalam penelitian ini terdiri dari sistem informasi perbankan, *internet banking* dan *mobile banking*. Adapun variabel dependen penelitian ini adalah kepuasan nasabah. Hasil penelitian pada variabel sistem informasi perbankan menunjukkan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, artinya semakin baik informasi yang diberikan Bank BRI Sewon, Bantul maka akan semakin meningkat kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini menunjukkan variabel *internet banking* tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Sewon, Bantul. Hal ini berarti fasilitas *internet banking* yang diberikan oleh Bank BRI Sewon, Bantul tidak mengakibatkan kepuasan nasabah meningkat atau menurun. Hasil penelitian pada variabel *mobile banking* menunjukkan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah, artinya semakin baik fasilitas atau layanan *mobile banking* yang diberikan Bank BRI Sewon, Bantul maka akan semakin meningkat kepuasan nasabah.

Kata kunci: sistem informasi perbankan *internet banking*, *mobile banking*, dan kepuasan nasabah

ABSTRACT

The Influence of Banking Information Systems on Customer Satisfaction at Bank BRI Sewon Bantul

Muhammad Ikhsan Dwi Mayunda
5190111059

This research aims to determine the influence of banking information systems, internet banking and mobile banking on customer satisfaction at Bank BRI Sewon Bantul. This study used primary data with a total sample of 39. The sampling technique used purposive sampling method. Data collection was obtained from distributing questionnaires using a Likert scale with a score of 1-5. The Likert scale is a method of measuring attitudes by agreeing or disagreeing with certain subjects, objects or events. The data analysis used is descriptive statistical testing, data quality testing and classical assumptions. The data quality test consists of a validity test and a reliability test. The classic assumptions include the normality test, multicollinearity test and heteroscedasticity test. Then the determinant coefficient and hypothesis test. Hypothesis testing was carried out by means of multiple linear regression analysis, simultaneous significant test (F test) and partial significant test (t test). The analysis used in the research was carried out with the help of the IBM Statistical Package for Social Sciences (SPSS) 26. The independent variables in this research consisted of banking information systems, internet banking and mobile banking. The dependent variable of this research is customer satisfaction. The results of research on banking information system variables show that they have a positive influence on customer satisfaction, meaning that the better the information provided by Bank BRI Sewon, Bantul, the more customer satisfaction will increase. The results of this study indicate that internet banking variables have no effect on customer satisfaction at Bank BRI Sewon, Bantul. This means that the internet banking facilities provided by Bank BRI Sewon, Bantul do not result in customer satisfaction increasing or decreasing. The results of research on the mobile banking variable show that it has an influence on customer satisfaction, meaning that the better the mobile banking facilities or services provided by Bank BRI Sewon, Bantul, the more customer satisfaction will increase.

Keywords: internet banking banking information system, mobile banking, and customer satisfaction