

***The Effect of Digitalization Banking Services on Customer
Satisfaction
(Study at KCP Bank BCA Syariah Kranji)***

By Lisana Aliya

Abstract

This study is a quantitative that aims to determine the effect of digitizing Islamic banking services on customer satisfaction in a fast, easy, and controllable service by customers. The population selected in this study is people who have or already know the use of mobile banking by distributing questionnaires to 100 respondents. The selected sample collection technique is purposive sampling with a Likert scale. The analytical tool used to assist this research is the IBM SPSS Statistics Version 25.0 software. The results of this study indicate that the variable Digital Banking System, Service, Ease, Convenience has a positive linear relationship to Customer Satisfaction, namely an increase in Digital Banking System, Service, Ease, and Convenience will increase Customer Satisfaction as well. Digital Banking System is the only variable that does not have a significant effect on Customer Satisfaction, while Service, Convenience, Convenience has a significant influence on BCA Syariah Customer Satisfaction due to the rapid development of today's technology that accommodates banking industry services in Indonesia.

Keywords: *customer satisfaction, convenience, digital banking system, digitization, service.*

**Pengaruh Digitalisasi Layanan Perbankan Terhadap Kepuasan
Nasabah
(Studi pada Bank BCA Syariah KCP Kranji)**

Oleh Lisana Aliya

Abstrak

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh digitalisasi layanan perbankan syariah terhadap kepuasan nasabah dalam pelayanan yang cepat, mudah, dan dapat dikendalikan oleh nasabah. Populasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah masyarakat yang pernah atau sudah tau dalam pemakaian *mobile banking* dengan menyebarkan kuesioner ke 100 responden. Teknik pengumpulan sampel yang dipilih yaitu dengan teknik *purposive sampling* dengan skala likert. Adapun alat analisis yang digunakan untuk membantu penelitian ini adalah *software IBM SPSS Statistics Version 25.0*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variable *Digital Banking System*, Pelayanan, Kemudahan, Kenyamanan memiliki hubungan linier positif terhadap Kepuasan Nasabah, yaitu kenaikan *Digital Banking System*, Pelayanan, Kemudahan, maupun Kenyamanan akan membuat Kepuasan Nasabah naik juga. *Digital banking system* merupakan satu-satunya variabel yang tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, sedangkan Pelayanan, Kemudahan, Kenyamanan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah BCA Syariah atas pesatnya perkembangan teknologi masa kini yang mewadahi layanan industri perbankan di Indonesia.

Kata Kunci: *digital banking system*, digitalisasi, kepuasan nasabah, kemudahan, kenyamanan, pelayanan.