

**ANALISIS DIGITALISASI PERBANKAN TERHADAP PERUBAHAN  
PERILAKU TRANSAKSI DAN KEPUASAN NASABAH MENGGUNAKAN  
PRODUK QRIS**

Oleh :

Annisa Syaharani

***ABSTRACT***

*This study analyze about of banking digitalization on changes in customer transaction behavior and customer satisfaction on digital services owned by banks. The objective of this research are to the effect of banking digitalization on customer behavior in transactions and to know customer satisfaction with banking digitalization services. This research uses one of the digital bank product launched by Bank Indonesia that is Quick Response Indonesian Products (QRIS) product. This research identifies the rating of customers using digital banking services that so far these services have meet the factors of customer satisfaction in digital banking services or not. The research method carried out by the author is descriptive analysis in order to get the whole point of view about the effect of banking digitalization to customers behavior and customer satisfaction. Especially for customers that use Quick Response Indonesian Products (QRIS) product for make on payment method in doing tranction activity. The source of this data use primary data and secondary data, data collection came form questionnaire then analyzed. This research will show a sense of customer satisfaction to digitization service owned by banks, as well as advantages and disadcantages felt by customers by banking digitization services.*

***Keyword : Banking Digitization, Consumer Behavior, Quick Response Indonesia Standars (QRIS) Product, Costumer Satisfaction.***

# **ANALISIS DIGITALISASI PERBANKAN TERHADAP PERUBAHAN PERILAKU TRANSAKSI DAN KEPUASAN NASABAH MENGGUNAKAN PRODUK QRIS**

Oleh :

Annisa Syaharani

## **ABSTRAK**

Penelitian ini menganalisa digitalisasi perbankan terhadap perubahan perilaku transaksi nasabah dan kepuasana nasabah pada layanan digital yang dimiliki oleh bank. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh digitalisasi perbankan terhadap perilaku nasabah dalam bertransaksi dan untuk mengetahui kepuasan nasabah terhadap layanan digitalisasi perbankan. Penelitian ini menggunakan salah satu produk digital bank yang diluncurkan oleh Bank Indonesia yaitu produk *Quick Response Indonesian Standars (QRIS)*. Penelitian ini mengidentifikasi penilaian dari nasabah penggunaan layanan digital perbankan bahwa selama ini layanan tersebut sudah memenuhi faktor – faktor kepuasan nasabah pada layanan digital perbankan atau belum. Metode penelitian yang dilakukan penulis adalah penelitian deskriptif yang berusaha memperoleh gambaran lengkap mengenai dampak pengaruh digitalisasi perbankan terhadap perubahan perilaku transaksi dan kepuasan nasabah. Khususnya pada nasabah yang menggunakan produk *Quick Response Indonesian Standars (QRIS)* untuk menjadikan salah satu metode pembayaran dalam melakukan kegiatan transaksi. Sumber data penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder, pengumpulan data berasal dari kuesioner yang lalu dianalisis. Hasil penelitian akan menunjukkan rasa kepuasan nasabah terhadap layanan digital yang dimiliki oleh perbankan, serta kelebihan dan kekurangan yang dirasakan nasabah oleh layanan digitalisasi perbankan.

**Kata Kunci : Digitalisasi Perbankan, Perilaku Konsumen, Produk *Quick Response Indonesia Standars (QRIS)*, Kepuasan Nasabah.**