

ABSTRAK

Nurul Zunita Sari, 1820510098, Pengaruh Efektivitas Dan Kemudahan Layanan *Yaummi Mobile* Terhadap Kepuasan Nasabah KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah Cabang Juwana Tahun 2020.

Peningkatan teknologi digital di Indonesia menjadikan berbagai sektor untuk melakukan pengembangan inovasi dalam pelayanannya. Salah satunya yaitu sektor ekonomi yang merupakan suatu lembaga jasa keuangan konvensional maupun syariah, saat ini telah menyediakan layanan digital untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi. Layanan *Yaummi Mobile* merupakan salah satu penerapan teknologi digital yang digunakan untuk dapat memuaskan nasabah yang membutuhkan layanan cepat, aman dan nyaman.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh efektivitas dan kemudahan layanan *Yaummi Mobile* terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data primer yang diolah menggunakan SPSS. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 509 *user*. Perhitungan sampel menggunakan rumus Slovin sehingga diperoleh sampel sebanyak 84 responden. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan berbagai uji statistik diantaranya yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik dan uji hipotesis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel efektivitas pada layanan *Yaummi Mobile* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah Cabang Juwana ditunjukkan oleh hasil nilai t_{hitung} sebesar -0,385. Sedangkan variabel kemudahan pada layanan *Yaummi Mobile* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah Cabang Juwana dengan diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 10,565.

Kata Kunci: *Efektivitas, Kemudahan, Yaummi Mobile, Kepuasan Nasabah.*