

ABSTRAK

Lailatul Umriyah 1820510018 Analisis Pengaruh Kualitas Fitur *E-Commerce* Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna *Mobile Banking* Bsi

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas fitur *E-Commerce* yang terdapat di dalam BSI. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui lebih mendalam terkait pengaruh fitur transaksional, relasional, dan sosial terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* BSI KC Kudus A Yani 1.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian korelasi, karena penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan dua variabel atau lebih, dengan data masing-masing variabel berbentuk interval atau rasio semua. Berdasarkan sumber data yang digunakan, penelitian ini berbentuk penelitian lapangan (*field research*). Adapun metode yang digunakan yaitu metode kuantitatif. Kemudian objek yang dijadikan penelitian adalah nasabah pengguna *mobile banking* BSI KC. Kudus A Yani 1, sedangkan sampel yang diambil sebanyak 100 responden dengan menggunakan metode *convenience sampling*. Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data yaitu menggunakan angket yang nantinya akan diisi oleh 100 responden. Data yang terkumpul selama penelitian kemudian diolah dan dianalisis menggunakan rumus statistik melalui spss versi 25.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh dari variabel fitur transaksional, fitur relasional, dan fitur sosial terhadap variabel kepuasan nasabah. Hal tersebut dapat dilihat bahwa nilai t hitung fitur transaksional sebesar 9.311, nilai t hitung fitur relasional sebesar 8.786, dan nilai t hitung fitur sosial sebesar 9.851, dengan nilai signifikansi masing-masing fitur yaitu 0.000. Apabila fitur transaksional, fitur relasional, dan fitur sosial ditingkatkan, maka kepuasan nasabah akan meningkat. Apabila *Mobile Banking* BSI memiliki kelengkapan fitur *E-Commerce*, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah. Dan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, nasabah merasa puas dan juga merasa nyaman saat melakukan transaksi melalui fitur *E-Commerce Mobile Banking* BSI.

Kata kunci: Fitur *E-Commerce*, *mobile banking* BSI