

ABSTRAK

Pembukaan rekening online merupakan suatu layanan perbankan yang diberikan oleh pihak bank untuk membantu memberikan kemudahan kepada nasabah yang ingin membuka rekening di suatu bank. Berdasarkan dari gambaran secara umum diatas, adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah kualitas layanan pembukaan rekening online memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah di area Surabaya Kota dan sebagai rujukan penelitian terdahulu mengenai penelitian yang sehubungan dengan kualitas layanan baik secara konvensional maupun digital. Metode yang digunakan yaitu kuantitatif regresi berganda dengan menggunakan dua variabel, yaitu variabel X (kualitas layanan) dan variabel Y (kepuasan nasabah) serta menggunakan kuesioner dalam mengambil pendapat dari setiap nasabah Bank Syariah Mandiri yang sudah pernah mencoba membuka rekening secara online di area Surabaya Kota. Hasil dari penelitian ini, penelitian dapat menyimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil dari perhitungan regresi berganda dan pendapat nasabah Bank Syariah Mandiri di area Surabaya Kota. kesimpulan yang dapat diambil yaitu kualitas layanan mempunyai tingkat kepuasan nasabah dengan diartikan hasil dari penelitian ini lebih mengarah ke positif sehingga regresi berganda berjalan dengan baik.

Kata Kunci : Kualitas layanan, Pembukaan Rekening Online, dan Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

Online account opening is a banking service provided by banks to help provide convenience to customers who want to open an account at a bank. Based on the general description above, the purpose of this study is to find out whether the quality of online account opening services has an influence on customer satisfaction in the Surabaya City area and as a reference for previous research regarding research related to service quality both conventional and digital. The method used is multiple regression quantitative using two variables, namely variable X (service quality) and Y variable (nasbaah satisfaction) and using a questionnaire in taking the opinions of every Bank Syariah Mandiri customer who has tried to open an online account in the Surabaya City area . The results of this study, the study can conclude that service quality affects customer satisfaction. Based on the results of the multiple regression calculations and the opinions of Bank Syariah Mandiri customers in the Surabaya City area. the conclusion that can be drawn is the quality of service has a level of customer satisfaction with the meaning of the results of this study more positive leads to multiple regression goes well.

Keywords: Service quality, Online Account Opening, and Customer Satisfaction