

ABSTRAK

NADYA INTANA DEWI BAHAR , 2024. *“Pengaruh Kualitas Layanan E-channel Terhadap Preferensi Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Belopa”*. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Nurfadillah, S.E.,M.AK.

Penelitian ini membahas tentang Pengaruh Kualitas Layanan E-channel Terhadap Preferensi Nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Belopa. Adapun penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh layanan e-channel terhadap preferensi nasabah bank syariah Indonesia Kcp Belopa dan menganalisis presentase Tingkat layanan e-channel.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi dan sampel dalam penelitian ini yaitu nasabah yang menggunakan layanan e-channel bank syariah Indonesia Kcp Belopa yang berjumlah 100 responden. Data yang diperoleh melalui kuesioner online. Selanjutnya, data penelitian ini dianalisis dengan Uji Validitas Dan Realibilitas, Uji Asumsi Klasik Uji Normalitas, Uji Linearitas, Uji Regresi Linear Sederhana, Uji Hipotesis Uji parsial (t) dan Uji Determinasi R².

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa Tingkat kualitas layanan e-channel berpengaruh positif dan signifikan terhadap preferensi nasabah hal ini ditunjukkan pada perhitungan uji statistik pada uji parsial uji(t) diketahui nilai t hitung 11,500 > 1,661 dan nilai signifikan 0,000 < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa t hitung > t tabel. Dengan demikian hipotesis H1 yang menyatakan bahwa kualitas layanan e-channel berpengaruh terhadap preferensi nasabah diterima. Berdasarkan uji koefisiensi determinasi diperoleh nilai R *square* sebesar 0,574 yang artinya bahwa kualitas layanan e-channel (variabel X) memberikan pengaruh sebesar 57,4% terhadap preferensi nasabah (variabel Y) pada Bank Syariah Indonesia Kcp Belopa.

Kemudian Tingkat layanan e-channel Bank syariah Indonesia Kcp Belopa dengan nilai rata-rata 68%-83% yang artinya dikategorikan “Baik” dengan nilai 78%.

Kata Kunci: Preferensi Nasabah, Layanan E-channel