

Analisis kualitas layanan virtual account di BNI Syariah berdasarkan adaptasi model carter = Analysis of virtual accounts customer satisfaction based on carter model

Dara Imania, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20387292&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari variabel service quality, compliance, dan assurance terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan Virtual Account berdasarkan adaptasi CARTER. Populasi dalam penelitian ini adalah semua nasabah pengguna layanan virtual account di Indonesia. Untuk memudahkan proses survey digunakan metode sampling. Metode sampling yang digunakan adalah dengan menggunakan teknik cluster random sampling. Jumlah sampel yang digunakan adalah 200 responden. Teknik analisis data dilakukan secara deskriptif dan kuantitatif dengan pendekatan analisis faktor, dan metode regresi linier sederhana dan berganda. Berdasarkan analisis kuantitatif hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel service quality, compliance, dan assurance berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan virtual account perbankan syariah.

.....

This research aims to know the influence of variable service quality, compliance, and assurance againts the users that use virtual account services based on CARTER model. The population in this research is all users of virtual account in Indonesia. To simplify the process of survey researchers used sampling method. The number of samples was 200 respondents. Technique of data analysis that used by researcher are descriptive and quantitative, with factor analysis, and simple and multiple linier regression method. Based on the quantitative analysis, the result showed that variable service quality, compliance, and assurance influence significantly to customer satisfaction of the virtual account users at islamic banking.