

Studi Komparasi E-Service Quality pada Mobile Banking Bank Syariah Indonesia dan Bank Negara Indonesia serta Analisis Kepuasan Nasabah = Comparative Study of E-Service Quality on Mobile Banking of Bank Syariah Indonesia and Bank Negara Indonesia and Analysis of Customer Satisfaction

Muhammad Rifki Aziz, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20521586&lokasi=lokal>

Abstrak

Covid 19 membawa perubahan pada kebiasaan masyarakat dalam melakukan transaksi tidak terkecuali pada Bank Syariah Indonesia (BSI). Dengan demikian BSI dituntut untuk bisa melakukan adaptasi dengan perkembangan teknologi agar menjadi daya tarik tersendiri oleh nasabah dalam memenuhi kebutuhan dikala pandemi. Salah satu aspek yang perlu disorot dalam melakukan inovasi pada perkembangan teknologi adalah mobile. Model E-Service Quality yang dikembangkan oleh Blut (2016) digunakan pada penelitian kali ini, bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel dari E-SERVQUAL terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah, serta komparasi antara E-SERVQUAL BSI dan Bank Negara Indonesia (BNI). Pada sisi lain, analisis skala prioritas juga digunakan untuk mengetahui dimensi apa saja yang perlu diprioritaskan oleh BSI dalam upaya meningkatkan kualitas layanan elektronik. Responden terdiri dari 214 pengguna BSI dan 240 pengguna BNI. Hasil dari penelitian menggunakan metode analisis PLS-SEM pada pengguna BSI dan BNI menunjukkan bahwa dimensi E-SERVQUAL berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. Selain hal tersebut, jika dikomparasikan dengan BNI menggunakan uji Mann Whitney Test, diketahui bahwa BSI kalah secara signifikan pada semua dimensi kecuali the importance of sharia feature. Oleh sebab itu, dimensi-dimensi tersebut perlu ditingkatkan lagi agar dapat menciptakan loyalitas konsumen dan bersaing dengan bank lainnya.

.....Covid 19 brought changes to people's habits in conducting transactions, including Bank Syariah Indonesia (BSI). Thus, BSI is required to be able to adapt to technological developments so that it becomes a special attraction for customers in meeting needs during the pandemic. One aspect that needs to be highlighted in making innovations in technological developments is mobile. The E-Service Quality model developed by Blut (2016) is used in this study, aiming to determine the effect of the variables from E-SERVQUAL on customer satisfaction and loyalty, as well as the comparison between E-SERVQUAL BSI and Bank Negara Indonesia (BNI). On the other hand, priority scale analysis is also used to find out what dimensions need to be prioritized by BSI in an effort to improve the quality of electronic services. Respondents consisted of 214 BSI users and 240 BNI users. The results of the study using the PLS-SEM analysis method on BSI and BNI users showed that the E-SERVQUAL dimension had a significant effect on customer satisfaction and loyalty. In addition to this, when compared with BNI using the Mann Whitney Test, it is known that BSI loses significantly on all dimensions except the importance of sharia feature. Therefore, these dimensions need to be improved again in order to create consumer loyalty and compete with other banks.