

ABSTRAK

Nama : Nadiaturahmi
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : Analisis Keamanan dan Risiko Transaksi M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Area Bogor).

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana keamanan transaksi m-banking dan risiko transaksi m-banking terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Area Bogor. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian untuk menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik. Adapun sifat dalam penelitian ini adalah hubungan atau asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia Area Bogor dengan pengambilan sampel yang digunakan adalah *Purposive Sampling* sebanyak 110 sample. Sedangkan teknik pengumpulan data menggunakan angket atau kuesioner. Analisis data yang digunakan untuk menguji seberapa besar pengaruh variabel X terhadap variabel Y dan juga untuk mengetahui korelasi diantara kedua variabel dengan menggunakan teknis analisis regresi berganda, uji t (Uji Signifikansi Parsial), dan uji F. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa keamanan transaksi berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah. Sedangkan risiko transaksi tidak ada pengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah. Serta keamanan transaksi dan resiko transaksi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Area Bogor. Hal ini menunjukkan bahwa sangat penting bagi perusahaan untuk menjaga dari sisi keamanan, karena keamanan ini akan sangat berpengaruh terhadap kenyamanan penggunanya.

Kata Kunci : Keamanan Transaksi, Kepuasan Nasabah, Risiko Transaksi.

ABSTRACT

Name : Nadiaturahmi
Studi Program : Sharia Banking
Title : *Analysis of M-Banking Transaction Security and Risk on Customer Satisfaction (Study on Customers of Bank Syariah Indonesia Bogor Area).*

The purpose of this study was to determine how the security of m-banking transactions and the risk of m-banking transactions on customer satisfaction at Bank Syariah Indonesia Bogor Area. The method in this study uses quantitative research methods, quantitative research is one type of research to produce findings that can be achieved using statistical procedures. The nature of this research is relationship or associative. The population in this study is the customers of Bank Syariah Indonesia Bogor Area with the sampling used is Purposive Sampling. While the data collection technique using a questionnaire or questionnaire. Data analysis is used to test how much influence X variable has on Y variable and also to find out the correlation between the two variables using multiple regression analysis techniques, t test (Partial Significance Test), and F test. The results in this study indicate that transaction security has an effect. significant to the variable customer satisfaction. Meanwhile, transaction risk does not have a significant effect on the customer satisfaction variable. As well as transaction security and transaction risk simultaneously have a significant effect on customer satisfaction at Bank Syariah Indonesia Bogor Area. This shows that it is very important for companies to maintain security, because this security will greatly affect the comfort of its users.

Keywords: Customer Satisfaction, Transaction Risk, Transaction Security,

خلاصة

الاسم: نادياتورا همي

برنامج الدراسة: المصرفية الإسلامية

العنوان: تحليل الأمن ومخاطر المعاملات المصرفية عبر الهاتف المحمول على رضا العملاء (دراسة عن عملاء بنك الشريعة إندونيسيا منطقة بوجور)

كان الغرض من هذه الدراسة هو تحديد كيفية أمن المعاملات المصرفية عبر الهاتف المحمول ومخاطر المعاملات المصرفية عبر الهاتف المحمول على رضا العملاء في بنك الشريعة إندونيسيا منطقة بوجور. تستخدم الطريقة في هذه الدراسة طرق البحث الكمي ، والبحث الكمي هو أحد أنواع البحث لإنتاج النتائج التي يمكن تحقيقها باستخدام الإجراءات الإحصائية. طبيعة هذا البحث علائقية أو ترابطية. السكان في هذه الدراسة هم عملاء بنك الشريعة إندونيسيا منطقة بوجور مع أخذ العينات المستخدمة مع اعتبارات معينة. بينما أسلوب جمع البيانات باستخدام استبيان أو استبيان. تم استخدام تحليل البيانات لاختبار مدى تأثير وكذلك لتحديد الارتباط بين المتغيرين باستخدام تقنيات تحليل الانحدار المتعدد Y على المتغير X المتغير النتائج في هذه الدراسة الإشارة إلى أن أمن المعاملة له F . (اختبار الأهمية الجزئية) واختبار t واختبار تأثير. مهم لمتغير رضا العملاء. وفي الوقت نفسه ، ليس لمخاطر المعاملات أي تأثير كبير على متغير رضا العملاء. بالإضافة إلى أمن المعاملات ومخاطر المعاملات في نفس الوقت ، يكون لها تأثير كبير على رضا العملاء في بنك الشريعة إندونيسيا منطقة بوجور. وهذا يدل على أنه من المهم جدًا للشركات الحفاظ على الأمن ، لأن هذا الأمان سيؤثر بشكل كبير على راحة مستخدميها

الكلمات الرئيسية: أمن المعاملات ، مخاطر المعاملات ، رضا العملاء