

ABSTRAK

SHELLA DEVI MUYANA, 7133220066. Pengaruh Penerapan Qanun Aceh No.11 Tahun 2018 Tentang Konversi Bank Konvensional Menjadi Bank Syariah Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BUMN Di Aceh Tepatnya Di Kota Langsa). Skripsi. Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Medan, 2020.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh implementasi, efisiensi dan tingkat kepercayaan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada Bank BUMN di Aceh tepatnya di Kota Langsa.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan sampel yang digunakan dalam penelitian sebanyak 94 responden nasabah pada Bank BUMN di Aceh tepatnya di Kota Langsa, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling. Teknik pengujian data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis linear berganda, uji t dan uji F serta koefisien determinasi.

Berdasarkan analisis data, hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator indikator pada penelitian ini bersifat valid dan reliabel. Pada uji asumsi klasik data berdistribusi normal, tidak terjadi heteroskedastisitas dan multikolinearitas. Pada uji hipotesis Efisiensi dan Tingkat Kepercayaan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BUMN di Aceh tepatnya di Kota Langsa. Kemudian pada uji hipotesis Implementasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BUMN di Aceh tepatnya di Kota Langsa.

Kata kunci: Implementasi, Efisiensi, Tingkat Kepercayaan dan Tingkat Kepuasan

ABSTRACT

SHELLA DEVI MUYANA, 7133220066. Pengaruh Penerapan Qanun Aceh No.11 Tahun 2018 Tentang Konversi Bank Konvensional Menjadi Bank Syariah Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BUMN Di Aceh Tepatnya Di Kota Langsa). Skripsi. Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Medan, 2020.

This study aims to determine the effect of implementation, efficiency and level of trust on the level of customer satisfaction at state-owned banks in Aceh, precisely in Langsa City.

This type of research is quantitative research with data collection techniques using a questionnaire and the sample used in the study of 94 customer respondents at State-Owned Banks in Aceh, precisely in Langsa City, the sampling technique used was purposive sampling. Data testing techniques used in this study include validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear analysis, t test and F test and the coefficient of determination.

Based on data analysis, the results showed that the indicators in this study were valid and reliable. In the classical assumption test the data is normally distributed, heteroscedasticity and multicollinearity do not occur. In the hypothesis test, Efficiency and Confidence Level do not have a significant effect on customer satisfaction at State-Owned Banks in Aceh, precisely in Langsa City. Then the implementation hypothesis test has a positive and significant effect on customer satisfaction at state-owned banks in Aceh, precisely in Langsa City.

Keywords: Implementation, Efficiency, Trust Level and Satisfaction Level

