

ABSTRAK

Bank Syariah Indonesia memiliki visi untuk menjadi salah satu dari sepuluh Bank Islam paling terkemuka di dunia. Untuk mencapai hal tersebut maka kepuasan nasabah menjadi faktor penting. Teknologi telah berkembang sangat pesat. Hal ini juga membuat perilaku nasabah berubah. Maka diperlukan model kualitas layanan lain yang berbeda untuk mengukur kepuasan nasabah pengguna layanan perbankan digital. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan elektronik yang terdiri dari dimensi pengorganisasian situs, reliabilitas, responsivitas, keramahan pengguna, kebutuhan pribadi, efisiensi dan kepatuhan syariah terhadap kepuasan nasabah pengguna *digital banking* Bank Syariah Indonesia.

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan layanan *digital banking* di Kota Semarang. Sampel sebanyak 130 responden dengan pendekatan *purposive sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dan pengujian data menggunakan program SPSS Statistics 22. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi kualitas layanan elektronik yang terdiri dari dimensi pengorganisasian situs, reliabilitas, keramahan pengguna, kebutuhan pribadi, efisiensi, dan kepatuhan syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna *digital banking*. Sementara itu dimensi responsivitas tidak berpengaruh parsial terhadap kepuasan nasabah. Secara simultan atau bersama-sama pengorganisasian situs, reliabilitas, responsivitas, keramahan pengguna, kebutuhan pribadi, efisiensi, dan kepatuhan syariah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna digital banking. Model penelitian ini dapat menguraikan sekitar 80,8% variasi dalam variabel terikat atau dependen

Kata kunci: Bank Syariah, Perbankan Digital, dan Kepuasan Nasabah