

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh kualitas layanan lembaga SyarQ terhadap kepuasan nasabah dan menganalisis seberapa besar pengaruhnya dari setiap variabel bebas terhadap variabel terikat kepuasan nasabah.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data dengan menyebar kuesioner kepada nasabah di Lembaga SyarQ. Teknik analisa data yang digunakan pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*) menggunakan SmartPLS 3.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, indikator pengukuran kualitas layanan yang berpengaruh positif signifikan hanyalah indikator daya tanggap, sedangkan ketiga indikator pengukur kualitas layanan lainnya berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah di lembaga SyarQ. Hal ini disebabkan karena terdapat beberapa kendala saat mengakses website dan ketentuan SOP lembaga yang masih berubah-ubah.

Kata kunci : *kualitas layanan, financial technology, kepuasan nasabah, inovasi keuangan digital.*

ABSTRACT

This research aims at explaining the influence of service quality of SyarQ institution towards customer satisfaction and at analyzing how much the influence of every independent variable towards dependent variable of customer satisfaction is.

This research used quantitative method and the technique of collecting data is by distributing questionnaire to the customers in SyarQ Institution. The data analysis technique used in this research was with outer model and inner model using SmartPLS 3.0.

The research result shows that, indicators of service quality measurement that have a significant positive effect is only the indicator of responsiveness, while the other three service quality measurement indicators have a positive influence but not significant effect on the customer satisfaction in SyarQ institution. It is caused by there are some constraints when accessing the website and SOP requirement that is changing.

Keywords: service quality, financial technology, customer satisfaction, digital financial innovation.