

ABSTRACT

This research aims to know the influence of e-banking, trust, and communication. The object for this research is the students of Universitas Islam Bandung as the users of the SPP Online at PT Bank BRIsyariah Tbk. This research was done to 100 respondents by using quantitative-descriptive approach and used a associative research design and according to the nature of its relationship research uses causal relationships. Data analysis method used Structural Positive and Equation Model (SEM) using Partial Least Square with application smartPLS 3.0.m3 in order to test all the relationship between variables in the model. The result of this research shows that e-banking, trust, and communication had positive and significantly influence to the satisfaction users of SPP Online at PT Bank BRIsyariah Tbk. It has been proven from the result of three independent variables that support the hypothesis.

Keywords : e-banking, trust, communication, customer satisfaction



ABSTRAK

Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh *e-banking*, kepercayaan, dan komunikasi terhadap kepuasan pengguna layanan. Objek penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Islam Bandung sebagai pengguna layanan SPP *Online* pada PT Bank BRI Syariah Tbk. Penelitian ini dilakukan terhadap 100 responden dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dan menggunakan desain penelitian asosiatif dan menurut sifat hubungan penelitian menggunakan hubungan sebab-akibat (kausal). Metode analisis data menggunakan *Structural Positive and Equation Model (SEM) Partial Least Square* dengan aplikasi *smartPLS 3.0.m3* untuk menguji semua hubungan antar variabel dalam model. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *e-banking*, kepercayaan, dan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan SPP *Online* pada PT Bank BRI Syariah Tbk. Hal ini dibuktikan dari hasil tiga variabel bebas yang mendukung hipotesa.

Kata Kunci : *e-banking*, kepercayaan, komunikasi, kepuasan pengguna

