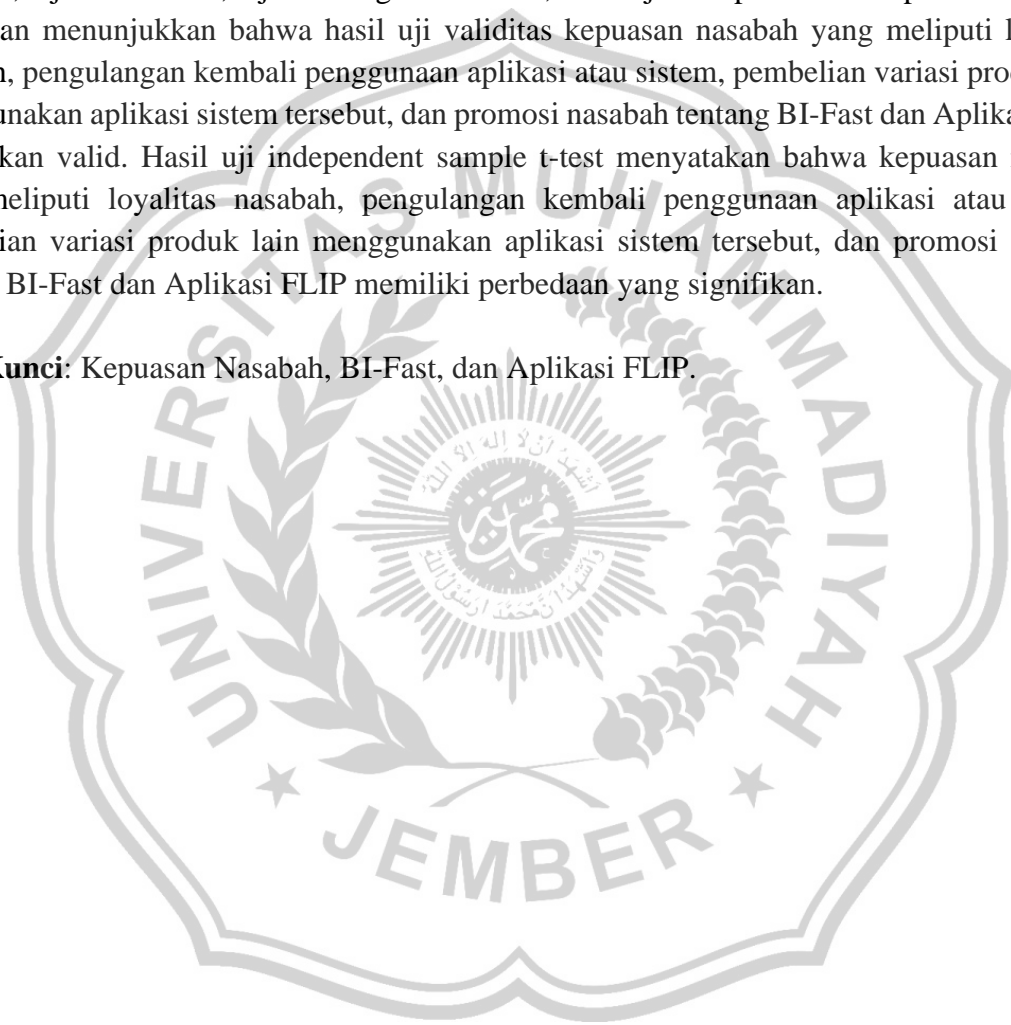


ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan kepuasan nasabah dalam penggunaan BI-FAST dan Aplikasi FLIP dalam kegiatan transaksi sehari-hari. Objek penelitian ini adalah masyarakat yang mencakup tiga Kecamatan yakni, Kecamatan Sumpalsari, Kecamatan Kaliwates, dan Kecamatan Patrang Kabupaten Jember yang memiliki jumlah sampel 216 responden menggunakan teknik purposive sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan kuesioner. Analisis yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji kolmogorof smirnof, dan uji independent sample t-test. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil uji validitas kepuasan nasabah yang meliputi loyalitas nasabah, pengulangan kembali penggunaan aplikasi atau sistem, pembelian variasi produk lain menggunakan aplikasi sistem tersebut, dan promosi nasabah tentang BI-Fast dan Aplikasi FLIP dinyatakan valid. Hasil uji independent sample t-test menyatakan bahwa kepuasan nasabah yang meliputi loyalitas nasabah, pengulangan kembali penggunaan aplikasi atau sistem, pembelian variasi produk lain menggunakan aplikasi sistem tersebut, dan promosi nasabah tentang BI-Fast dan Aplikasi FLIP memiliki perbedaan yang signifikan.

Kata Kunci: Kepuasan Nasabah, BI-Fast, dan Aplikasi FLIP.



ABSTRACT

This research aims to determine the difference in customer satisfaction in using BI-FAST and the FLIP Application in daily transaction activities. The object of this research is the community covering three sub-districts, namely, Sumber Sari Sub-district, Kaliwates Sub-district, and Patrang Sub-district, Jember Regency which has a sample size of 216 respondents using a purposive sampling technique. Data collection techniques use observation, interviews and questionnaires. The analysis used includes validity test, reliability test, Smirnof colmogroph test, and independent sample t-test. The research results show that the results of the customer satisfaction validity test which includes customer loyalty, repeated use of the application or system, purchasing other product variations using the system application, and customer promotions regarding BI-Fast and the FLIP Application are declared valid. The results of the independent sample t-test state that customer satisfaction, which includes customer loyalty, repeated use of the application or system, purchasing other product variations using the system application, and customer promotions regarding BI-Fast and the FLIP Application have significant differences.

Keywords: *Customer Satisfaction, BI-Fast, and FLIP Application.*

