

ABSTRAK

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM
MENGUNAKAN SISTEM ONLINE TRADING BERBASIS
SYARIAH (STUDI PADA PT. PHINTRACO SEKURITAS
YOGYAKARTA)**

DEFFI PUJI WULANDARI

13423024

Sistem *online trading* (OLT) merupakan pelaksanaan perdagangan saham dengan menggunakan media internet. Investor yang bertransaksi saham melalui web penyedia layanan ini secara otomatis order akan terkirim oleh sistem *remote trading* ke perdagangan di Bursa Efek Jakarta. Sistem *online trading* sejatinya adalah pengembangan dari *remote trading*. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji seberapa besar pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan sistem sistem *online trading* berbasis syaria'ah di PT. Phintraco Sekuritas Yogyakarta.

Penelitian ini dilakukan terhadap nasabah aktif di PT. Phintraco Sekuritas Yogyakarta yang menggunakan sistem Sistem *online trading* syari'ah dengan menggunakan metode analisis regresi, uji parsial, uji asumsi klasik, dan hipotesis. Dengan populasi sebanyak 73 orang dan setelah menggunakan rumus slovin maka di dapat sampel yang digunakan untuk penelitian ini sebanyak 42 orang

Berdasarkan hasil olah data, diperoleh hasil variabel Kualitas Produk terhadap kepuasan nasabah, menunjukkan nilai t hitung $-1,365 <$ dari t tabel sebesar 2,022 dan p value (Sig) sebesar 0,180 yang di atas alpha 5% yang artinya kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan sistem sistem *online trading* syari'ah, sedangkan variabel kualitas pelayanan menunjukkan nilai t hitung $4,489 >$ dari t tabel sebesar 2,022 dan p value (Sig) sebesar 0,000 yang di bawah alpha 5% yang artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan sistem sistem *online trading* syari'ah dan variabel harga terhadap kepuasan nasabah menunjukkan nilai t hitung $1,482 <$ dari t tabel sebesar 2,022 dan p value (Sig) sebesar 0,147 yang di atas alpha 5% yang artinya menyatakan harga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan sistem sistem *online trading* syariah yang artinya harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan sistem sistem *online trading* syari'ah.

Kata kunci: *Sistem online trading Syari'ah, Saham Syari'ah, Kepuasan Nasabah*

ABSTRACT

THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY, AND PRICE TO CUSTOMER SATISFACTION IN USING SISTEM ONLINE TRADING BASED ON SHARIA (STUDY: PT. PHINTRACO SECURITIES YOGYAKARTA)

DEFFI PUJI WULANDARI

13423024

Sistem online trading (OLT) is the implementation of stock trading by using internet media. Investors trade shares via the web service provider is automatically order will be sent by the remote trading system to trading on the Jakarta Stock Exchange. Sistem online trading is actually the development of remote trading. This study aims to assess how much influence the quality of products, quality of service and price to customer satisfaction in using sistem online trading system to shariah-based PT. Phintraco Securities Yogyakarta.

The research was conducted on active customers at PT. Phintraco Securities Yogyakarta, which uses a system of Shariah Sistem online trading using regression analysis, partial test, classic assumption test, and hypothesis. With a population of 73 people and after using the formula slovin then can sample used for this study as many as 42 people

Based on the results of data processing, the result variable product quality to customer satisfaction, demonstrating the value of -1.365 $t < t$ table amounted to 2.022 and p value (Sig) of 0.180 is above the alpha 5% , which means the quality of the product does not have a significant effect on customer satisfaction in using the sistem online trading system of Shariah, while the service quality variables showed t value $4.489 > t$ table amounted to 2.022 and p value (Sig) of 0.000 was below 5% alpha, which means the quality of service significantly influence customer satisfaction in using the system syari'ah sistem online trading and price variables on customer satisfaction shows t value $1.482 < t$ table amounted to 2.022 and p value (Sig) of 0.147 is above the alpha 5% , which means stating the price effect on customer satisfaction in the use of sistem online trading system of sharia which means that the price does not significantly influence customer satisfaction in using sistem online trading system Shari'ah.

Keywords: Sistem online trading Shari'ah, Stocks Syari'ah, Customer Satisfaction