

ABSTRAK

Umayah, Titin.2020. "Pengaruh Sistem Pembayaran *Online* Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Adira Multifinance Metro". Skripsi. Jurusan Manajemen, Program Studi Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (I) Ery Baskoro, SE, M.M., Pembimbing (II) Sri Retnaning Rahayu SE, M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh positif dan signifikansi pada sistem pembayaran online terhadap kepuasan nasabah PT. Adira Multifinance Metro.

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Adira Multifinance Metro. Model penelitian adalah dengan penelitian kualitatif dan kuantitatif yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara terjun langsung keperusahaan untuk mendapatkan dokumen-dokumen yang terkait dengan penelitian ini melalui observasi, wawancara, dan kuesioner dengan nasabah PT. Adira Multifinance Metro.

Metode analisis yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas uji ini digunakan untuk menguji valid atau tidaknya suatu data dan mengukur tingkat kepercayaan suatu data tersebut. Analisa kualitatif digunakan untuk mengukur berapa besar tanggapan responden terhadap sistem pembayaran online, sedangkan analisis kuantitatif digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel X dengan variabel Y dengan metode analisa korelasi rank spearman dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem pembayaran online berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah karena memberikan efek positif dari pelayanan, manfaat serta keefisiensi sistem pembayaran online tersebut.

Kata Kunci: *Sistem Pembayaran Online, Kepuasan Nasabah, PT. Adira Multifinance.*