

## Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam bertransaksi saham dengan menggunakan online trading (studi kasus: PT BNI Securities)

Galih Handarbeni, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20290950&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Skripsi ini membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam bertransaksi saham dengan menggunakan online trading (studi kasus: PT. BNI Securities). Faktor-faktor tersebut adalah faktor kualitas jasa (servqual) yang meliputi faktor reability (X1), responsiveness (X2), assurance (X3), empathy (X4), dan tangibles (X5) sebagai variabel bebas terhadap kepuasan nasabah (Y) sebagai variabel terikat di PT. BNI Securities. Populasi penelitian ini adalah nasabah online trading PT. BNI Securities yang berjumlah 9000 orang, dan teknik sampling yang digunakan adalah non-probability sampling secara convenience sampling, dimana jumlah sampelnya adalah 120 orang. Metode pengumpulan data untuk penelitian ini adalah kuesioner. Skala pengukuran penelitian ini menggunakan skala likert. Analisa hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Dari kelima variabel bebas yang diujikan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan nasabah diperoleh hasil bahwa kelima variabel tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan secara serentak maupun parsial terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi saham dengan menggunakan online trading.

*This study discusses the factors that affect customer satisfaction in stock trading using online trading (case study: PT. BNI Securities). These factors are the factors of service quality (SERVQUAL) which includes factors reability (X1), responsiveness (X2), assurance (X3), empathy (X4), and tangibles (X5) as independent variables on customer satisfaction (Y) as variable bound to PT. BNI Securities. The study population was online trading customers of PT. BNI Securities, amounting to 9000 people, and the sampling technique used was nonprobability sampling is convenience sampling, where the number of samples is 120 people. Methods of data collection for this study is a questionnaire. Scale measurements of this study using Likert scale. Analysis of the relationship between independent variables with the dependent variable in this study using multiple linear regression analysis. Of the five independent variables that were tested on the dependent variable is customer satisfaction obtained results that the five variables having a significant effect simultaneously or partially on customer satisfaction in stock trading using online trading.*