

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF MOBILE BANKING SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) Tbk SUTISNA SENJAYA TASIKMALAYA CASH OFFICE

Oleh:

Mida Hania

NIM. 213404072

Pembimbing I : Yuyun Yuniasih, S.E., M.Si
Pembimbing II : Hj. Noneng Masitoh, Ir., M.M

This research aims to determine and understand the influence between mobile banking service quality and customer satisfaction at PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Sutisna Senjaya Tasikmalaya Cash Office. Using quantitative research methods with data collection techniques used are secondary data and primary data obtained directly from respondents' responses. Data was collected through questionnaires with the Likert scale to measure customer perceptions of the quality of mobile banking services available at banks. The results showed that there was a positive influence between the quality of mobile banking services and customer satisfaction at the bank.

This research contributes to a better understanding of the importance of quality mobile banking services to customer satisfaction in the banking industry. The practical implication of this research is how important it is for banks to be able to provide high-quality mobile banking services in maintaining and increasing customer satisfaction, which in turn, can have a positive impact and increase customer loyalty so as to get a positive image of the bank in the eyes of the public.

Keywords: Bank, Mobile Banking Service Quality, Customer Satisfaction.

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS LAYANAN *MOBILE BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) Tbk KANTOR KAS SUTISNA SENJAYA TASIKMALAYA

Oleh:

Mida Hania
NIM. 213404072

Pembimbing I : Yuyun Yuniasih, S.E., M.Si
Pembimbing II : Hj. Noneng Masitoh, Ir., M.M

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami pengaruh antara kualitas layanan *mobile banking* dan kepuasan nasabah pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Sutisna Senjaya Tasikmalaya. Menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah data sekunder serta data primer yang didapatkan secara langsung dari tanggapan responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala *Likert* untuk mengukur persepsi nasabah terhadap kualitas layanan *mobile banking* yang telah tersedia pada bank. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara kualitas layanan *mobile banking* dan kepuasan nasabah pada bank tersebut.

Penelitian ini memberikan kontribusi untuk pemahaman yang lebih baik tentang pentingnya kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah dalam industri perbankan. Implikasi praktis dari penelitian ini adalah betapa pentingnya bagi bank untuk mampu menyediakan layanan *mobile banking* dengan kualitas tinggi dalam mempertahankan serta meningkatkan kepuasan nasabah, yang pada gilirannya, dapat berdampak positif dan meningkatkan loyalitas nasabah sehingga mendapatkan citra positif bank di mata masyarakat.

Kata Kunci: Bank, Kualitas Layanan *Mobile Banking*, Kepuasan Nasabah.