

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF MOBILE BANKING SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY AT PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK SUB BRANCH OFFICE CIAWI TASIKMALAYA

Oleh:

Tina Agustin

NPM 213404093

Guide I : Yuyun Yuniasih S.E., M.Si
Guide II : Andri Helmi Munawar, S.E., M.M.

This research aims to determine the impact of mobile banking service quality on customer loyalty at PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Ciawi Tasikmalaya Sub-Branch. The research employs a quantitative approach with an explanatory method, utilizing primary data collected through questionnaires. The data analysis techniques used in this study include data quality tests such as validity and reliability tests, simple linear regression tests including correlation coefficient tests, determination coefficient tests, and hypothesis tests. The study results indicate that the influence of mobile banking service quality on customer loyalty is 42.1%. The research also proves that there is a significant influence of mobile banking service quality on customer loyalty at PT Bank Negara Indonesia, Ciawi Tasikmalaya Sub-Branch. Keywords: service quality, mobile banking, customer loyalty.

Keywords : Service quality, Mobile Banking, Customer Loyalty

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS LAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK KANTOR CABANG PEMBANTU CIAWI TASIKMALAYA

Oleh:

Tina Agustin

NPM 213404093

Pembimbing I : Yuyun Yuniasih S.E., M.Si
Pembimbing II : Andri Helmi Munawar, S.E., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciawi Tasikmalaya. Pendekatan penelitian menggunakan kuantitatif dengan metode eksplanatori, sumber data penelitian ini adalah data primer dengan menggunakan teknik pengumpulan melalui kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji kualitas data yaitu uji validitas dan reliabilitas, uji regresi linear sederhana yaitu uji koefisien korelasi, uji koefisien determinasi, dan uji hipotesis. Penelitian ini memperoleh hasil bahwa pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap loyalitas nasabah sebesar 42,1%, hasil penelitian juga membuktikan bahwa terdapat pengaruh signifikan kualitas layanan *mobile banking* terhadap loyalitas nasabah di PT Bank Negara Indonesia PT Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ciawi Tasikmalaya.

Kata Kunci : kualitas layanan, *mobile banking*, loyalitas nasabah.