

The Influence of Service Quality and Trust on Customer Satisfaction of Mobile Banking Users at Bank BCA

By:

Yuni Fahmi Pratiwi

ABSTRACT

This research is a quantitative study entitled "The Influence of Service Quality and Trust on Customer Satisfaction of Users Mobile Banking at Bank BCA". This research is useful for knowing, analyzing and proving the effect of service quality and trust on customer satisfaction. The problem from this research is the use of transactions mobile banking which ranks first compared to other conventional banks, but this is not in line with the increasing number of complaints from BCA bank customers every year. This is also not commensurate with the vision and mission of Bank BCA which always strives to improve quality services and maintain customer trust and expectations and desires.

This study uses a sample of users mobile banking BCA Bank in Jakarta where researchers use technical techniques non-probability sampling, namely purposive sampling as much as 70 respondents. Data collection is done through google form by distributing it through social media (Whatsapp, Line, Instagram, and Facebook).

In the analysis using multiple regression techniques with descriptive analysis methods and inferential analysis and data processing using IBM SPSS Statistic v.25 with a significant level of 10% (0.1). The test results obtained (1) individual service quality has a significant effect on customer satisfaction (2) individual trust does not have a significant effect on customer satisfaction (3) service quality and trust jointly have a significant effect on customer satisfaction. Customer satisfaction is influenced by 58.2% by service quality and trust

Keywords: Service Quality, Trust and Customer Satisfaction

Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking Pada Bank BCA

Oleh:

Yuni Fahmi Pratiwi

Abstrak

Pada penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna *Mobile Banking* Pada Bank BCA". Penelitian ini berguna untuk mengetahui, menganalisis serta membuktikan pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah. Permasalahan dari penelitian ini yakni penggunaan transaksi *mobile banking* yang menempati urutan pertama dibandingkan dengan bank konvensional lainnya, namun hal ini tidak selaras dengan meningkatnya jumlah keluhan nasabah bank BCA setiap tahunnya. Hal tersebut juga tidak sepadan dengan visi dan misi Bank BCA yang selalu mengupayakan meningkatkan layanan yang berkualitas serta menjaga kepercayaan serta harapan dan keinginan nasabah.

Penelitian ini menggunakan sampel pada pengguna *mobile banking* Bank BCA di Jakarta dimana peneliti memakai teknik *non probability sampling*, yaitu *purposive sampling* sebanyak 70 responden. Pengumpulan data dilakukan melalui *google form* dengan cara penyebaran melalui media sosial (*Whatsapp*, *Line*, *Instagram*, dan *Facebook*).

Pada analisis memakai teknik regresi berganda dengan metode analisis deskriptif serta analisis inferensial serta pengolahan data menggunakan *IBM SPSS Statistic v.25* dengan tingkat signifikan 10% (0,1). Hasil pengujian diperoleh (1) kualitas layanan secara individual mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah (2) kepercayaan secara individual tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah (3) kualitas layanan serta kepercayaan secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah dipengaruhi sebesar 58,2% oleh kualitas layanan serta kepercayaan

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kepercayaan serta Kepuasan Nasabah