

ANALISIS KUALITAS LAYANAN BNI *MOBILE BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH BNI KCP UPN VETERAN PONDOK LABU

By:

Raysan Fahra Totonji

ABSTRACT

In the current era of globalization, developments in the banking world continue to increase every year. The development of banking information technology has undergone changes that lead to banking digitization services. Rapid development accompanied by intense competition between banks has encouraged banks to improve the quality of banking services. PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk launched mobile banking, which is a banking service facility that makes it easy to transact directly via smartphones, safely, easily, and quickly which is expected to be able to meet customer satisfaction. This study aims to determine the quality of BNI mobile banking services on customer satisfaction. The data used in this study is primary data obtained from the answers of 40 respondents who are customers of BNI KCP UPN Veteran Pondok Labu. In this study, questionnaires were distributed based on 5 SERVQUAL dimensions, namely; tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. BNI mobile banking provides various benefits and positive responses from customers, thereby successfully creating customer satisfaction. Mobile banking users are already at the stage of being satisfied with BNI Mobile banking services. With the existence of BNI mobile banking, user customers have the convenience of transacting anywhere and anytime.

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

ANALISIS KUALITAS LAYANAN BNI *MOBILE BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH BNI KCP UPN VETERAN PONDOK LABU

Oleh:

Raysan Fahra Totonji

ABSTRAK

Pada era globalisasi saat ini perkembangan dalam dunia perbankan setiap tahunnya terus mengalami peningkatan. Perkembangan teknologi informasi perbankan mengalami perubahan yang mengarah pada layanan digitalisasi perbankan. Perkembangan yang pesat diiringi dengan persaingan antar bank yang ketat, mendorong perbankan untuk meningkatkan kualitas layanan layanan perbankan. PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk meluncurkan *mobile banking* yaitu fasilitas layanan perbankan yang memudahkan dalam bertransaksi langsung melalui *smartphone*, secara aman, mudah, dan cepat yang diharapkan mampu memenuhi kepuasan nasabah. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui kualitas layanan BNI *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah. Data yang digunakan pada penelitian ini merupakan data primer yang didapat dari jawaban 40 responden yang merupakan nasabah BNI KCP UPN Veteran Pondok Labu. Dalam penelitian ini kuesioner yang disebarakan berdasarkan 5 dimensi SERVQUAL, yaitu; *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. BNI *mobile banking* menghadirkan beragam manfaat serta respon positif dari para nasabah sehingga berhasil menciptakan kepuasan nasabah. Nasabah pengguna *mobile banking* telah ada pada tahap puas akan layanan BNI *mobile banking*. Dengan adanya BNI *mobile banking* nasabah pengguna mendapatkan kemudahan untuk bertransaksi dimana saja dan kapan saja.

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