

# ANALISIS LAYANAN DIGITAL BLU BCA PADA *GENERASI Z*

Oleh :  
Ira sania

## ABSTRAK

Perkembangan teknologi dan informasi di Indonesia yang semakin canggih menyebabkan bank untuk melakukan inovasi dan adaptasi terhadap perkembangan tersebut. Bank digital adalah inovasi dari perkembangan teknologi yang menyediakan dan menjalankan layanan perbankan melalui online. BLU BCA adalah salah satu inovasi bank digital dari PT BCA Digital. Pada penelitian ini pengumpulan data menggunakan metode kuantitatif yang bertujuan untuk menganalisis layanan bank digital terhadap *generasi Z* dalam menggunakan produk perbankan digital. Penelitian ini melibatkan 100 orang yang tinggal di Jakarta. Metode analisis yang digunakan pada penelitian yaitu *Partial Least Square* (PLS). Data primer yang sudah dikumpulkan dilakukan penyebaran kuisisioner dengan *g-form* melalui sosial media. Pada Hasil Penelitian yang sudah dilakukan dapat disimpulkan bahwa layanan-layanan digital yang diberikan BLU BCA terhadap nasabah sudah sesuai kebutuhan nasabah *Generasi Z*. BLU BCA tetap harus terus melakukan inovasi untuk meningkatkan efektivitas layanan dan produk bank digital.

**Kata kunci :** Pengaruh, Layanan , *Generasi Z*

# ANALISIS LAYANAN DIGITAL BLU BCA PADA *GENERASI Z*

By :  
Ira sania

## ABSTRACT

*The increasingly sophisticated development of technology and information in Indonesia causes banks to innovate and adapt to these developments. Digital banks are innovations from technological developments that provide and carry out banking services online. BLU BCA is one of the digital bank innovations from PT BCA Digital. In this research, data collection uses quantitative methods which aim to analyze digital bank services for generation Z in using digital banking products. This research involved 100 people living in Jakarta. The analytical method used in the research is Partial Least Square (PLS). The primary data that has been collected is distributed using a g-form questionnaire via social media. From the results of the research that has been carried out, it can be concluded that the digital services provided by BLU BCA to customers are in line with the needs of Generation Z customers. BLU BCA must continue to innovate to increase the effectiveness of digital banking services and products.*

**Keyword :** *Influence, Service, Generasi*