

PERAN MOBILE BANKING DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA BANK BCA

Oleh:

Zikry Aryonika Adhitya

ABSTRAK

Penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan mobile banking pada bank BCA. Dalam memberikan kepuasan dan mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi penilaian dari nasabah. Metode penulisan yang digunakan adalah metode analisis deskriptif dengan data yang diperoleh penulis menggunakan metode kuantitatif berupa survei dengan mengirim tautan *Google form* ke nasabah bank BCA. Untuk memahami data, hasil survei diolah ke dalam bentuk grafik dan persentase. Hasil dari penulisan ini untuk menunjukkan bahwa nasabah Bank BCA puas dengan kualitas layanan *mobile banking* BCA. Faktor yang menjadikan hasil kepuasan nasabah adalah kemudahan penggunaan, dukungan pelanggan, kompatibilitas, inovasi, keamanan sistem, kecepatan aplikasi, fungsionalitas, dan personalisasi. Untuk mengetahui kepuasan nasabah penulis memberikan 8 pertanyaan yang berhubungan dengan masing-masing faktor kepuasan nasabah. Hasil menunjukkan bahwa nasabah sangat puas terhadap 7 faktor yaitu kemudahan, dukungan pelanggan, kompatibilitas, inovasi, kecepatan, fungsionalitas, dan personalisasi. Nasabah dinyatakan sangat puas dengan 7 faktor ini karena hasil survey menunjukkan bahwa pertanyaan yang mewakili faktor tersebut memperoleh jawaban “sangat setuju (SP)” lebih dari 33,6% berdasarkan indikator penilaian, jika suatu faktor memperoleh lebih dari 33,6% maka dinyatakan nasabah sangat puas. Nasabah hanya menilai cukup puas untuk faktor keamanan ditunjukkan dengan perolehan 29,7% jawaban “sangat setuju(SP)”

Kata kunci: Perbankan Digital, Mobile Banking, Bank BCA

THE ROLE OF MOBILE BANKING IN INCREASING CUSTOMER SATISFACTION AT BCA BANK

By:

Zikry Aryonika Adhitya

ABSTRACT

This paper aims to find out how the quality of BCA mobile banking services affects customer satisfaction, as well as what factors influence customer assessment. The writing method that the author applied to the study this time is the method of descriptive analysis. To obtain the required data, the author uses the quantitative method of the survey by sending a link to the Google form to the customer of the BCA bank. To understand the data, survey results are processed in the form of graphs and percentages. The results of this writing to show that BCA Bank customers are satisfied with the quality of BCA mobile banking services. Customer satisfaction is measured by ease of use, customer support, compatibility, innovation, system security, application speed, functionality, and personalization. For this purpose, the author prepared eight questions that represent each factor. The results showed that the customer was very satisfied with the seven factors: convenience, customer support, compatibility, innovation, speed, functionality, and personalization. The customer was very happy with these seven factors because the survey results indicated that the question representing the factor obtained answers "very agreed (SS)" more than 33.6% based on the rating indicator, if a factor obtains more than 33,6% then the customer is declared highly satisfied. The customer only rated sufficiently satisfied for the security factor indicated with a 29.7% "Very Agree(SS)" response

Keywords : Digital Banking, Mobile Banking, BCA Bank