

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP PENGGUNAAN
MOBILE BANKING BANK CENTRAL ASIA DI KALANGAN
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN
JAKARTA**

Oleh : Muhammad Fadhil

ABSTRAK

Bank Central Asia yang merupakan Salah satu bank terbesar di Indonesia merupakan salah satu bank yang menjadi barometer bank - bank lainnya di Indonesia. BCA terkenal di kalangan muda atau Generasi Z karena aplikasi mobile banking nya yang nyaman dan mudah digunakan. Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis data deskriptif. Penulis melakukan teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner melalui *google form* dan memperoleh 34 responden yang sesuai dengan kriteria dalam riset yang dilakukan dimana terdapat berbagai usia yang mengisi responden kuesioner yang sudah disebarkan dengan usia 19 sampai 22 tahun dimana usia 21 tahun mendominasi dengan 15 orang lalu terdapat satu pekerjaan yaitu mahasiswa FEB UPN Veteran Jakarta, Jurusan yang beragam pula dimana hampir semua jurusan FEB ada di dalam kuesioner ini.

Kata Kunci: Mobile Banking, Layanan dan Fitur - Fitur, Kepuasan Nasabah.

***ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION WITH THE USE OF
MOBILE BANKING OF CENTRAL BANK ASIA AMONGST
STUDENTS OF THE FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS,
JAKARTA VETERAN NATIONAL DEVELOPMENT UNIVERSITY***

By : Muhammad Fadhil

ABSTRACT

Bank Central Asia, one of the largest banks in Indonesia, serves as a benchmark for other banks in the country. BCA is well-known among the youth or Generation Z for its convenient and user-friendly mobile banking application. In writing this thesis, the author employs a quantitative approach with descriptive data analysis. Data collection was conducted by distributing a questionnaire via Google Forms, gathering responses from 34 participants who met the research criteria. The respondents varied in age from 19 to 22 years old, with the majority being 21 years old, totaling 15 individuals. The respondents' occupation was uniformly students from the Faculty of Economics and Business (FEB) at UPN Veteran Jakarta. The survey included students from nearly all majors within the FEB.

Keywords: *Mobile Banking, Services and Features, Customer Satisfaction.*