

ANALISIS KUALITAS LAYANAN DIGITAL DAN KEPUASAN NASABAH PENGGUNA APLIKASI BCA *MOBILE*

Disusun oleh:

Wiranti Handayani

ABSTRAK

Kajian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan digital *banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Central Asia (BCA), khususnya pengguna BCA *Mobile*. Kajian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik *purposive sampling*, berdasarkan kriteria atau tujuan tertentu yang telah ditentukan sebelumnya. Teknik ini tidak bersifat acak, tetapi berdasarkan pertimbangan peneliti untuk mendapatkan data yang paling relevan dengan tujuan Kajian. Pengumpulan data dilakukan secara daring melalui penyebaran *kuesioner Online* menggunakan *Google Forms*. Data diperoleh dari responden yang merupakan nasabah Bank BCA, khususnya pengguna aktif BCA *Mobile* dalam kurun waktu minimal 3 bulan terakhir. Seluruh data yang terkumpul dianalisis dengan bantuan analisis deskriptif. Hasil Kajian menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan digital yang diberikan oleh Bank BCA, maka tingkat kepuasan nasabah juga akan meningkat. Oleh karena itu, bank perlu melakukan analisis sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas layanan digital dan aspek pelayanan lainnya untuk mempertahankan serta meningkatkan kepuasan nasabah. Kajian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis terhadap pengembangan teori perilaku nasabah dan kepuasan pengguna layanan perbankan digital, serta memberikan *insight* praktis bagi BCA untuk meningkatkan kualitas layanan dan mempertahankan loyalitas nasabah.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Digital *Banking*, Kepuasan Nasabah, Bank Central Asia (BCA), BCA *Mobile*, Pendekatan Kuantitatif, *Purposive Sampling*, *Kuesioner Online*, Analisis Deskriptif, Loyalitas Nasabah.

ANALYSIS OF DIGITAL SERVICE QUALITY AND CUSTOMER SATISFACTION OF BCA MOBILE APPLICATION USERS

Compiled by:

Wiranti Handayani

ABSTRACT

This study aims to analyze the quality of digital banking services on customer satisfaction of Bank Central Asia (BCA), particularly BCA Mobile users. This study employs a quantitative approach with purposive sampling, based on specific criteria or objectives that have been predetermined. This technique is not random, but based on the researcher's considerations to obtain the most relevant data for the study's objectives. Data collection was conducted Online through the distribution of an Online questionnaire using Google Forms. Data was obtained from respondents who are BCA bank customers, specifically active BCA Mobile users in the last 3 months. All collected data were analyzed with the help of descriptive analysis. The results of the study indicate that the better the quality of digital services provided by Bank BCA, the higher the level of customer satisfaction will be. Therefore, banks need to conduct analysis as an effort to improve the quality of digital services and other service aspects to maintain and enhances customer satisfaction. This study is expected to contribute theoretically to the development of theories related to customer behavior and satisfaction with digital banking services, as well as provide practical insights for BCA to improve service quality and maintain customer loyalty.

Keywords: Service Quality, Digital Banking, Customer Satisfaction, Bank Central Asia (BCA), BCA Mobile, Quantitative Approach, Purposive Sampling, Online Questionnaire, Descriptive Analysis, Customer Loyalty.