

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH KUALITAS LAYANAN *MOBILE BANKING* TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk UNIT CIKURUBUK TASIKMALAYA**

Oleh:

Janitra Arista Widya  
NIM 223404135

Pembimbing I : **Yuyun Yuniasih, S.E., M.Si**

Pembimbing II : **Deny Hidayat, S.E., M.M.**

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui besarnya pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Loyalitas Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Cikurubuk Tasikmalaya. Pendekatan penelitian yang digunakan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode eksplanatory, teknik sampel menggunakan simple random sampling, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah penyebaran kuesioner pada pengguna mobile banking BRI Mo. Alat analisis menggunakan regresi sederhana. Berdasarkan hasil analisis, nilai Sig-nya adalah sebesar  $0.000 < 0.05$  atau nilai  $t$  hitung  $12,686 > t$  tabel  $1,663$  sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  (Hipotesis nol) tidak diterima dan  $H_1$  (Hipotesis alternative) diterima yang berarti terdapat pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Cikurubuk Tasikmalaya. Besarnya pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas mencapai 66,2%. Dari hasil pengujian hipotesis dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan kualitas layanan mobile banking terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Cikurubuk Tasikmalaya.

Kata Kunci: Kualitas Layanan *Mobile Banking*, Loyalitas Nasabah