

ABSTRAK

PENGARUH PENERAPAN *MOBILE BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. BPR ARTHA GALUNGGUNG PERSERODA KANTOR PUSAT TASIKMALAYA

Oleh:

YULI NURHASANAH

NPM 223404147

Pembimbing I : Yuyun Yuniasih, S.E., M.Si.
Pembimbing II : Hj. Noneng Masitoh, Ir., M.M.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada era digital telah memberikan dampak signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk sektor perbankan. Kemajuan teknologi mendorong lembaga keuangan untuk terus berinovasi dalam memberikan layanan yang lebih cepat, mudah, dan aman kepada masyarakat. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah hadirnya layanan digital perbankan, khususnya *mobile banking*, yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi perbankan secara praktis melalui perangkat telepon pintar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPR Artha Galunggung Perseroda Kantor Pusat Tasikmalaya. Layanan digital perbankan, khususnya *mobile banking*, menjadi salah satu inovasi penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah di era modern. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan regresi linear sederhana. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang merupakan pengguna aktif aplikasi BAGi Mobile. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,57 mengindikasikan bahwa 57% variasi kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh penerapan *mobile banking*. Uji t menghasilkan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Ini berarti bahwa semakin baik penerapan *mobile banking*, maka semakin tinggi kepuasan nasabah. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan kualitas layanan digital secara berkelanjutan untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas nasabah melalui kepuasan yang optimal.

Kata Kunci: *Mobile banking*, Kepuasan Nasabah, *Digital Banking*, PT BPR Artha Galunggung

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF MOBILE BANKING IMPLEMENTATION ON CUSTOMER SATISFACTION AT PT. BPR ARTHA GALUNGGUNG PERSERODA, HEAD OFFICE TASIKMALAYA

By:

YULI NURHASANAH

NPM 223404147

Guide I : Yuyun Yuniasih, S.E., M.Si.

Guide II : Hj. Noneng Masitoh, Ir., M.M.

The development of information and communication technology in the digital era has had a significant impact on various aspects of life, including the banking sector. Technological advances encourage financial institutions to continue to innovate in providing faster, easier, and safer services to the public. One form of this innovation is the presence of digital banking services, especially mobile banking, which allows customers to carry out various banking transactions practically through smartphones. This study aims to determine the effect of mobile banking implementation on customer satisfaction at PT. BPR Artha Galunggung Perseroda Tasikmalaya Head Office. Digital banking services, especially mobile banking, are one of the important innovations in improving service quality and customer satisfaction in the modern era. The research method used is quantitative with a simple linear regression approach. Data collection techniques were carried out by distributing questionnaires to 100 respondents who are active users of the BAGi Mobile application. The results showed that the implementation of mobile banking has a significant effect on customer satisfaction. The coefficient of determination (R Square) value of 0.57 indicates that 57% of the variation in customer satisfaction can be explained by the implementation of mobile banking. The t-test produced a significance value of $0.000 < 0.05$, so H_0 is rejected and H_1 is accepted. This means that the better the implementation of mobile banking, the higher the customer satisfaction. This study recommends continuous improvement in the quality of digital services to maintain and enhance customer loyalty through optimal satisfaction.

Keywords: Mobile banking, Customer Satisfaction, Digital Banking, PT BPR Artha Galunggung