

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS LAYANAN APLIKASI DIGI BANK BJB TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA BARAT DAN BANTEN, Tbk. (Studi Kasus pada Pegawai RSUD Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya)

Oleh:

Rifanza Febriana
NPM 223404141

Pembimbing I : Dede Sri sudaryanti, S.E., M.Si., CFRM.

Pembimbing II : Dede Arif Rahmani, S.Pd., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan aplikasi DIGI BANK BJB terhadap kepuasan nasabah pada pegawai RSUD Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik purposive sampling dan jumlah responden sebanyak 80 orang. Data dianalisis menggunakan regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan aplikasi DIGI BANK BJB berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,718 dan signifikansi $p < 0,001$. Nilai R Square sebesar 0,911 mengindikasikan bahwa 91,1% variasi kepuasan nasabah dijelaskan oleh kualitas layanan aplikasi. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas layanan aplikasi sangat baik dan berkontribusi besar terhadap kepuasan nasabah, sehingga peningkatan keandalan teknis dan minimisasi gangguan penggunaan perlu terus diupayakan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, DIGI BANK BJB, Kepuasan Nasabah