

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS LAYANAN *MOBILE BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN DIGI BY BANK BJB DI BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA BARAT DAN BANTEN KANTOR CABANG PEMBANTU MANONJAYA

Oleh:

Putri Pradina
NPM 223404060

Pembimbing I : Hj. Noneng Masitoh, Ir., M.M

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

Penelitian ini menganalisis pengaruh kualitas layanan aplikasi DIGI by Bank BJB terhadap kepuasan nasabah di Kantor Cabang Pembantu (KCP) Manonjaya. Observasi awal menunjukkan adanya kendala teknis dan keterbatasan fitur meskipun aplikasi ini mempermudah transaksi tanpa perlu datang ke bank, sehingga memunculkan pertanyaan tentang kepuasan nasabah. Menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatori, data dikumpulkan melalui kuesioner, observasi, dan dokumentasi dari nasabah pengguna DIGI. Analisis data melibatkan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik (normalitas dan heteroskedastisitas), serta uji hipotesis (koefisien determinasi dan uji t). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan *Mobile banking* DIGI by Bank BJB di KCP Manonjaya berada dalam kategori "Baik" dengan skor 93%. Dimensi seperti efisiensi, kesediaan sistem beroperasi, privasi layanan, dan tampilan situs memperoleh skor tinggi, menandakan keandalan, responsivitas, jaminan keamanan, kemudahan navigasi, dan akurasi informasi. Tingkat kepuasan nasabah terhadap penggunaan DIGI juga sangat positif, mencapai 93% dan dikategorikan "Baik". Lebih lanjut, pengujian hipotesis membuktikan bahwa kualitas layanan *Mobile banking* DIGI memiliki pengaruh yang sangat signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah. Nilai R Square sebesar 0,925 (92,5%) mengindikasikan bahwa kualitas layanan DIGI menjadi faktor utama yang menjelaskan sebagian besar variasi kepuasan nasabah. Ini berarti pengalaman positif dengan kualitas layanan DIGI secara langsung berkontribusi pada tingkat kepuasan nasabah di BJB KCP Manonjaya.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, *Mobile Banking*, Kepuasan Nasabah, DIGI by Bank BJB