

ABSTRACT

**THE EFFECT OF MOBILE BANKING SERVICES ON CUSTOMER
LOYALTY OF PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk.
SILIWANGI UNIT OFFICE TASIKMALAYA**

By:

Mochamad Feroz Taufikur Rahman

223404106

Guidance I : Yuyun Yuniasih S.E., M.M.

Guidance II: Agi Rosyadi S.E., M.M.

The rapid development of information technology is driving innovation in banking services, including mobile banking. Customer loyalty is a crucial asset for banks, and this study aims to determine whether mobile banking services influence customer loyalty in semi-urban areas like Tasikmalaya. The research method used was quantitative causality, with data collected through questionnaires distributed to 222 customers of BRI Siliwangi Unit. Data analysis was performed using simple linear regression. The results indicate that mobile banking services significantly influence customer loyalty. This is supported by a T-test significance value of less than 0.05 and a coefficient of determination indicating that mobile banking services contribute 78.2% to customer loyalty. Positive assessments of ease of use, security, credibility, and speed of mobile banking services are important factors in increasing customer loyalty. This study concludes that mobile banking services are a crucial factor in building and maintaining customer loyalty at BRI Siliwangi Unit, Tasikmalaya.

Keywords: *Mobile Banking Services, Customer Loyalty.*

ABSTRAK

PENGARUH LAYANAN *MOBILE BANKING* TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk. KANTOR UNIT SILIWANGI TASIKMALAYA

Oleh:

Mochamad Feroz Taufiikul Rahman

223404103

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

Pembimbing II: Agi Rosyadi S.E., M.M.

Perkembangan pesat teknologi informasi yang mendorong inovasi layanan perbankan, termasuk *mobile banking*. Loyalitas nasabah menjadi aset penting bagi bank, dan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah layanan *mobile banking* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di wilayah semi-urban seperti Tasikmalaya. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif kausalitas dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarikan kepada 222 nasabah BRI Unit Siliwangi. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini didukung oleh nilai signifikansi Uji T yang kurang dari 0,05 dan nilai koefisien determinasi yang menunjukkan bahwa layanan *mobile banking* memberikan kontribusi sebesar 78,2% terhadap loyalitas nasabah. Penilaian positif terhadap kemudahan penggunaan, keamanan, kredibilitas, dan kecepatan layanan *mobile banking* menjadi faktor penting dalam meningkatkan loyalitas nasabah. Penelitian ini menyimpulkan bahwa layanan *mobile banking* merupakan faktor penting dalam membangun dan mempertahankan loyalitas nasabah pada Bank BRI Unit Siliwangi Tasikmalaya.

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