

ABSTRAK

THE EFFECT OF DIGI MOBILE BANKING SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA BARAT AND BANTEN TBK. CIKATOMAS BRANCH OFFICE

By:
Vira Yunita
NPM. 233404036

Guide I : Dede Arif Rahmani, S.Pd., M.M.
Guide II : Cindera Syaiful Nugraha, S.Hut., M.M.

This study aims to analyze the effect of Digi mobile banking service quality on customer satisfaction at PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Cikatomas Branch Office. The method used is quantitative with a descriptive and verification approach. The data collection technique was through a questionnaire with a research sample consisting of 82 respondents. The data were analyzed using simple linear regression. The results of this study indicate that the quality of Digi mobile banking services has a positive and significant effect on customer satisfaction, with a regression coefficient value of 0.612 and a significance of <0.001 . The R Square value of 0.837 indicates that 83.7% of the variation in customer satisfaction can be explained by the quality of Digi mobile banking services, while the rest is influenced by other factors outside the study. These findings indicate that the better the quality of services provided through the Digi application, the higher the level of customer satisfaction. This study is expected to be an input for banks in improving the quality of Digi mobile banking services to create customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Digi Mobile Banking, Customer Satisfaction

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS LAYANAN *MOBILE BANKING* DIGI TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA BARAT DAN BANTEN TBK. KANTOR CABANG PEMBANTU CIKATOMAS

Oleh:

Vira Yunita

NPM. 233404036

Pembimbing I : Dede Arif Rahmani, S.Pd., M.M.
Pembimbing II : Cindera Syaiful Nugraha, S.Hut., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan *mobile banking* Digi terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikatomas. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan verifikatif. Teknik pengumpulan data melalui kuesioner dengan sampel penelitian terdiri dari 82 responden. Data dianalisis menggunakan regresi linier sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan *mobile banking* Digi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan nilai koefisien regresi 0,612 dan signifikansi $<0,001$. Nilai *R Square* sebesar 0,837 yang menunjukkan bahwa 83,7% variasi kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh kualitas layanan *mobile banking* Digi, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan melalui aplikasi Digi, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pihak bank dalam meningkatkan kualitas layanan *mobile banking* Digi untuk menciptakan kepuasan nasabah.

Kata kunci: Kualitas Layanan, *Mobile Banking* Digi, Kepuasan Nasabah