

ABSTRAK
PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK TERHADAP MINAT
NASABAH DALAM PENGGUNAAN APLIKASI DIGI BANK BJB
(Studi Kasus Pada Nasabah Aparatur Sipil Negara di PT Bank Pembangunan
Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Ciamis)

Oleh :

Rania Rohidin

NIM. 233404082

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

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

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan elektronik terhadap minat nasabah dalam penggunaan aplikasi DIGI bank bjb pada nasabah Aparatur Sipil Negara di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Ciamis. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian verifikatif menggunakan teknik purposive sampling, di mana responden dalam penelitian ini berjumlah 97 nasabah pengguna aplikasi DIGI bank bjb. Instrumen penelitian berupa kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam penggunaan kembali aplikasi DIGI bank bjb, dengan nilai koefisien regresi sebesar 1,121 dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Nilai R Square sebesar 0,451 menunjukkan bahwa 45,1% variasi minat nasabah dapat dijelaskan oleh variabel kualitas layanan elektronik. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas layanan elektronik berperan penting dalam meningkatkan minat nasabah untuk terus menggunakan aplikasi DIGI bank bjb, sehingga pengembangan fitur dan peningkatan keandalan sistem perlu terus dilakukan oleh bank bjb.

Kata Kunci : Kualitas Layanan Elektronik, Minat Menggunakan Kembali, DIGI bank bjb