

ABSTRAK

TONA TRI AMELIA. NPM 2019116137. Pengaruh Kualitas Layanan Mobile

Banking Livin' by Mandiri cabang Cilandak KKO. Di bawah bimbingan Ibu Kania

Ratnasarai ST.MIB

Dunia Perbankan saat ini bersaing dalam teknologi terutama mobile banking yang diciptakan oleh berbagai Bank di Indonesia. Namun diketahui terdapat pesaing untuk layanan mobile banking, posisi mobile banking livin' by mandiri berada di posisi ketiga artinya masih kalah unggul dengan pesaing lainnya, Adanya keluhan dari kualitas layanan

mobile banking livin' by mandiri nasabah bank mandiri cabang Cilandak KKO periode Jan

2023 – Okt 2023. Kualitas layanan mobile banking livin' by mandiri menjadi salah satu hal

yang diduga dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pendapat atau penilaian nasabah mengenai layanan mobile banking

livin' by mandiri juga untuk mengetahui bagaimana pengaruh layanan mobile banking livin'

by mandiri terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri Cilandak KKO. Penelitian ini

menggunakan data primer yang dikumpulkan dengan penyebaran kuesioner melalui google

form kepada nasabah Bank Mandiri cabang Cilandak KKO yang pernah melakukan transaksi minimal 1 kali menggunakan mobile banking livin' by mandiri dengan sejumlah

100 orang sebagai responden. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kuantitatif dan analisis regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan mobile banking livin' by mandiri terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri cabang Cilandak KKO masuk dalam kategori sangat baik. Untuk penilaian kepuasan nasabah Bank Mandiri cabang Cilandak KKO masuk dalam kategori puas, hal ini menunjukkan bahwa responden nasabah Bank Mandiri merasa puas pada kualitas layanan mobile banking livin' by mandiri. Kesimpulan dari penelitian ini dengan menggunakan ketiga Uji yaitu Regresi linier sederhana, Uji T dan Uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa Kualitas Layanan Mobile Banking Livin' by Mandiri Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri cabang Cilandak KKO. Adapun saran dari peneliti untuk mobile banking livin' by mandiri sebaiknya ada CS online mandiri khusus yang dapat dihubungi melalui chat/call, dan dapat diakses dengan internet bukan dengan pulsa, untuk menangani keluhan nasabah yang ada pada aplikasi mobile banking livin' by mandiri secara cepat dan Bank Mandiri sebaiknya terus berinovasi dan memberikan layanan yang lebih baik untuk menciptakan nasabah semakin puas dengan layanan yang diberikan.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah & Mobile Banking

ABSTRACT

TONA TRI AMELIA. NPM 2019116137. Effect of Service Quality Mobile Banking Livin' by Mandiri Cilandak KKO branch. Under the guidance of Mrs. Kania Ratnasarai ST.MIB.

The banking world today competes primarily in technology mobile banking created by various banks in Indonesia. However, it is known that there are competitors for the service mobile banking, position mobile banking livin' by Mandiri is in third position, meaning it is still inferior to other competitors. There are complaints about service quality mobile banking livin' by Mandiri Bank Mandiri customers, Cilandak KKO branch period Jan 2023 – Oct 2023. Quality of service mobile banking livin' by Mandiri is one of the things that is thought to influence customer satisfaction. This research aims to find out

what customers think or evaluate regarding service mobile banking livin' by Mandiri also to find out how the service is affected mobile banking livin' by Mandiri on Bank Mandiri Cilandak KKO customer satisfaction. This research uses primary data collected by distributing questionnaires via Google form to Bank Mandiri customers at the Cilandak KKO branch who have made at least one transaction using it mobile banking livin' by independent with 100 people as respondents. The analytical method used in this research

uses quantitative descriptive analysis methods and simple linear regression analysis. The research results show that service quality mobile banking livin' by Mandiri on customer satisfaction at the Cilandak KKO branch of Bank Mandiri is in the very good category. For the assessment of Bank Mandiri customer satisfaction, the Cilandak KKO branch is in

the satisfied category, this shows that Bank Mandiri customer respondents are satisfied with the quality of service. mobile banking livin' by independent. The conclusion of this research using three tests, namely simple linear regression, T test and coefficient of determination test, shows that service quality Mobile Banking Livin' by Mandiri Influences

Customer Satisfaction at Bank Mandiri Cilandak KKO branch. As for suggestions from researchers for mobile banking livin' by Mandiri should have a special Mandiri online CS that can be contacted via chat/call, and can be accessed via the internet, not credit, to handle customer complaints on the application nmobile banking livin' by Mandiri quickly

and Bank Mandiri should continue to innovate and provide better services to make customers more satisfied with the services provided.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction & Mobile Banking