

ABSTRAK

Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan “*Mobile Banking*” Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Siger *Mobile* PT. Bank Lampung)

Oleh

Liyana Citra Pertiwi

Era globalisasi saat ini perekonomian dunia terus berubah seiring berkembangnya kemajuan teknologi, Teknologi yang canggih ini dimanfaatkan oleh Bank Lampung yaitu *mobile banking*. *Mobile banking* merupakan layanan *electronic banking* atau *e-banking* untuk mempunyai kualitas pelayanan yang lebih baik sehingga mampu memuaskan kepuasan nasabahnya. Penelitian ini dibuat untuk mengetahui apakah pengaruh dimensi kualitas layanan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Lampung. Metode pengambilan sampel menggunakan metode *non-probability sampling* dengan teknik *Purposive Sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden yang dapat mewakili nasabah yang menggunakan *siger mobile* Bank Lampung. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan Aplikasi *Mobile Banking* dan Kualitas Layanan Nasabah *Mobile Banking* berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil analisis kuantitatif membuktikan bahwa sub variabel Kualitas Layanan Nasabah *Mobile Banking* (X_2) memberikan pengaruh yang signifikan lebih besar dengan nilai sebesar 0,773, dari pada variabel Kualitas Layanan Aplikasi *Mobile Banking* (X_1) memberikan pengaruh signifikan dengan nilai sebesar 0,162.

Kata kunci : Dimensi Kualitas Layanan *Mobile Banking*, dan Kepuasan Nasabah.

ABSTRACT

The Effect Of Mobile Banking Services Quality Dimensions On Client Satisfaction (Study In Siger Mobile PT. Bank Lampung)

BY

Liyana Citra Pertiwi

The era of globalization in the world economy constantly change as the technological progress, sophisticated technology that it was used by a bank lampung namely mobile banking. Mobile banking service were electronic banking or e-banking to have the quality of a service that is good that delighted customers satisfaction. Research is made to know whether the effect of mobile banking services quality dimensions on client satisfaction to PT. Bank lampung. A method of the sample collection uses the method non-probability sampling to technique purposive sampling. The sample of the in this research were 100 respondents that can be represented client who use siger mobile bank lampung. This research result indicates that the variable mobile banking services quality application and mobile banking service quality customers influential positive significantly against the customers satisfaction. The results of the quantitative analysis proving that sub variable mobile banking services quality customers (x2) giving significant influence with more large value worth 0,773, from on the variables of the mobile banking services quality application (x1) provides significant influence with value worth 0,162.

Keywords : *Dimensions The Services Quality, Mobile Banking, And Client Satisfaction .*