

ABSTRAK

Kualitas Pelayanan Aplikasi *Mobile Banking (L-Online)* Pada PT Bank Pembangunan Daerah

Oleh

NIMAS AYU RORO NINGRUM

Penelitian ini di latar belakang oleh Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang membuat industri perbankan bersaing ketat dalam inovasi produk dan layanan elektronik perbankan dan layanan tersebut yaitu layanan transaksi uang elektronik. Layanan elektronik perbankan berbasis digital yang paling sering digunakan pada saat ini adalah *mobile banking*. Hal ini mendorong PT Bank Pembangunan Daerah Lampung meluncurkan inovasi produk berbasis elektronik *banking* dengan produknya yaitu (*L-Online*) atau Lampung *Online*. Dalam penelitian ini ada masalah yang terjadi yaitu terkait dengan pemanfaatan teknologi terhadap kualitas Pelayanan aplikasi *mobile banking* dimana kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan pada aplikasi *mobile banking (L-Online)* pada PT Bank Pembangunan Daerah Lampung Tujuan penelitian ini yaitu ingin mengetahui apakah kualitas pelayanan yang diberikan pada aplikasi *mobile banking (L-Online)* pada PT Bank Pembangunan Daerah Lampung sudah berjalan baik atau belum meliputi sistem TEERA: *Tangibles, Empaty, Reability, Responsiveness, Assurance*. Penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif dengan sampel dari penelitian yaitu berupa wawancara nasabah pengguna aktif *mobile banking (L-Online)* dan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang ada pada aplikasi *mobile banking (L-Online)* dengan menerapkan lima dimensi kualitas pelayanan dan hampir semua terlaksana dengan baik, pada pengguna aplikasi (*L-Online*) nasabah sangat merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh pihak bank lampung dikarenakan sangat membantu para nasabah dalam melakukan sebuah transaksi

Kata Kunci: *Mobile banking, Kualitas Pelayanan, Aplikasi, L-Online*