

ABSTRAK

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS LAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BNI SYARIAH YOGYAKARTA

(Studi Kasus Pada Bank BNI Syariaah Kantor Cabang Yogyakarta)

Galan Adiguna Syufriadi

20140730191

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta dengan menggunakan variabel *speed, security, accuracy, trust*. Obyek dalam penelitian ini adalah nasabah pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian survei yang menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada nasabah yang menggunakan aplikasi *mobile banking* pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta di Daerah Istimewa Yogyakarta. Sebanyak 100 kuesioner telah dikumpulkan dan dianalisis dengan bantuan aplikasi SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *speed* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. *Security* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. *Accuracy* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dan *trust* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

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

ABSTRACT

THE AFFECT FACTORS OF THE QUALITY OF MOBILE BANKING SERVICES TO THE SATISFACTION OF BANK CUSTOMERS BNI SYARIAH YOGYAKARTA

(Case Study at BNI Syariah of Yogyakarta)

Galan Adiguna Syufriadi

20140730191

The research aims to analyze the effect of mobile banking service quality on customer satisfaction of BNI Syariah of Yogyakarta Branch Office using variable consist of speed, security, accuracy, trust. The object of the research is a customer at BNI Syariah of Yogyakarta. The type of research is survey research using a quantitative approach. The techniques of data collection uses questionnaires which is distributed to customers who use mobile banking applications at BNI Syariah Yogyakarta Branch Office in Special Region of Yogyakarta. the entirety of questionnaires have been collected amounted to 100 papers and analyzed with SPSS applications. The results of this study show that speed and security have impact to customer satisfaction. Accuracy and trust have not impact customer satisfaction.

Keywords: Quality Service of Mobile Banking, Customers Satisfaction