

ABSTRAK

Nirmala Saridevi, 2023. Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Makassar. Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Pembimbing I Moh Aris Pasigai dan Pembimbing II Muhammad Akib

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Makassar. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan sampel sebanyak 85 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik kuesioner. Teknik analisis data menggunakan uji regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Makassar.

Kata Kunci: Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah



ABSTRACT

Nirmala Saridevi, 2023. The Influence of Mobile Banking Service Quality on Customer Satisfaction at PT. Bank Negara Indonesia (BNI) Makassar Branch. Thesis Management Study Program, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Makassar. Supervised by Advisor I Moh Aris Pasigai and Advisor II Muhammad Akib

This study aims to determine the effect of mobile banking service quality on customer satisfaction at PT. Bank Negara Indonesia (BNI) Makassar Branch. The type of research used in this research is quantitative with a sample of 85 respondents. Data collection techniques using questionnaire techniques. The data analysis technique uses a simple linear regression test. The results showed that service quality had a positive and significant effect on customer satisfaction at PT. Bank Negara Indonesia (BNI) Makassar Branch.

Keywords: Service Quality and Customer Satisfaction

