

ABSTRAK

ASTI SYAHRANI. 2025. *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt. Bank Negara Indonesia (BNI) Kcp Palattae Kab.Bone. Skripsi. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing Oleh : Abdul Muttalib dan Sahabuddin N.*

Penelitian ini merupakan jenis penelitian bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap loyalitas nasabah pada Pt. bank negara indonesia (BNI) kcp palattae kab.bone. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang diperoleh dari kuesioner. Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan dalam pengumpulan data mencakup data primer. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode skala likert. Berdasarkan hasil penelitian data dengan menggunakan perhitungan statistik melalui aplikasi *Statistical Package for the Social Science* (SPSS) versi 25 mengenai pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap loyalitas nasabah pada Pt. bank negara indonesia (BNI) kcp palattae kab.bone, maka penulis menarik kesimpulan penting yaitu kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Pt. bank negara indonesia (BNI) kcp palattae kab.bone.

Kata kunci : Kualitas Layanan, Loyalitas Nasabah

ABSTRACT

ASTI SYAHRANI.2025. *The Effect of Mobile Banking Service Quality on Customer Loyalty at Pt.Bank Negara Indonesia (BNI) Kcp Palattae Kab.Bone. Thesis. Department of Management, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Makassar. Guided by: Abdul Muttalib and Sahabuddin N.*

This research is a type of quantitative research with the aim of determining the influence of the quality of mobile banking services on customer loyalty at pt.bank negara indonesia (BNI) KCP Palattae bone district. This sample was taken from Pt. Bank Negara Indonesia (BNI) Sengkang KCP Palattae branch office. The type of data used in this study is quantitative data obtained from questionnaires. In this study, the data sources used in data collection include primary data. The research instrument used in this study uses the Likert scale method. Based on the results of data research using statistical calculations through the Statistical Package for the Social Science (SPSS) application version 25 regarding the influence of the quality of mobile banking services on customer loyalty at Pt. Bank Negara Indonesia (BNI) Sengkang KCP Palattae Branch Office, the author draws an important conclusion, namely that service quality has a positive and significant effect on customer loyalty at Pt. Bank Negara Indonesia (BNI) bone district Hosted by KCP Palattae.

Keywords: Service Quality, Customer Loyalty