

ABSTRAK

Putri Dian Siskawati (11130956), Analisa Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Aplikasi BTN *Mobile* Dengan Menggunakan Metode *Servqual*.

Bank BTN Kantor Cabang Bekasi adalah salah satu bank milik pemerintah yang telah memakai layanan Mobile Banking untuk melakukan transaksi finansial (non tunai) dan non finansial dimana saja dan kapan saja. Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan aplikasi BTN Mobile, maka peneliti menghitung nilai gap (kesenjangan) antara persepsi dan harapan dengan menggunakan metode *Servqual* yang meliputi dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Penelitian ini dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada 100 responden dan terdiri dari 15 atribut. Setelah dilakukan proses perhitungan didapatkan hasil bahwa semua dimensi bernilai negatif. Artinya nasabah masih belum memperoleh kualitas layanan yang memenuhi harapan nasabah dan pihak Bank BTN Kantor Cabang Bekasi harus lebih meningkatkan semua aspek yang ada di dalam lima dimensi *Servqual*, untuk memperoleh kualitas layanan yang memenuhi harapan nasabah. Dan didapatkan juga hasil uji t H_1 ditolak H_0 diterima, artinya terdapat pengaruh signifikan antara kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan aplikasi BTN *Mobile*.

Kata Kunci: Kepuasan, Kualitas, Layanan, Mobile Banking, *Servqual*.



ABSTRACT

Putri Dian Siskawati (11130956), Analysis Of Customer Satisfaction Level On Service Quality Of BTN Mobile Application By Using Servqual Method.

Bank BTN Branch Office Bekasi is one of the state-owned banks that have used Mobile Banking services to conduct financial transactions (non-cash) and non-financial anywhere and anytime. To find out the level of customer satisfaction on service quality of BTN Mobile application, the researcher calculate gap value between perception and expectation by using Servqual method which include dimension of reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles. This research was conducted by distributing questionnaires to 100 respondents and consist of 15 attributes. After the calculation process obtained the result that all dimensions are negative. This means that customers still do not get quality services that meet customer expectations and the Bank BTN Branch Office Bekasi should further improve all aspects of the five dimensions Servqual, to obtain quality services that meet customer expectations. And get also from test result t H_1 rejected H_0 accepted, meaning there is significant influence between customer satisfaction to service quality of BTN Mobile application.

Keywords: Customer Satisfaction, Service Quality, Mobile Banking, Servqual.

