

ABSTRAK

Vivi Ardiyah (11180507), Analisis Tingkat Pelayanan Kepuasan Nasabah Dengan Metode Servqual Pada JakOne Mobile (Studi Kasus PT.Bank DKI Kantor Layanan Pondok Kelapa)

JakOne Mobile merupakan salah satu inovasi untuk memenuhi kebutuhan layanan perbankan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dari kualitas pelayanan JakOne Mobile PT.Bank DKI terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner pada 67 responden yang menggunakan aplikasi JakOne Mobile. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Servqual* dan diolah dengan menggunakan SPSS versi 22.0 . Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada substruktur I variabel *Empathy* , *Tangible* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, sedangkan Dimensi *Responsiveness*, *Reliability*, dan *Assurance* tidak memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah.

Kata Kunci: Kualitas Layanan JakOne Mobile, Kepuasan Nasabah, Servqual.



ABSTRACT

Vivi Ardiyah (11180507), Analysis of Customer Satisfaction Service Level with Servqual Method at JakOne Mobile (Case Study of PT. Bank DKI Pondok Kelapa Service Office)

JakOne Mobile is one of the innovations to meet the needs of banking services. This study aims to determine and analyze the effect of JakOne Mobile PT Bank DKI service quality on customer satisfaction. This research was conducted by distributing questionnaires to 67 respondents who used the JakOne Mobile application. The method used in this study is Servqual and is processed using SPSS version 22.0. The results of this study indicate that in the substructure I Empathy variable, Tangible has a positive and significant effect on Customer Satisfaction, while the Resposition, Reability, and Assurance Dimensions do not have a positive influence on Customer Satisfaction.

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

