

## ABSTRAK

Seiring dengan perkembangan zaman, banyak hal yang harus dilakukan oleh bank BRI untuk meningkatkan kualitas layanan BRI *Mobile* untuk dapat bersaing dengan bank lainnya yang menyediakan layanan *Mobile Banking*. Dengan menggunakan kualitas layanan yang terdiri dari Kepercayaan, Akurasi, Kecepatan, dan Keamanan diharapkan dapat mengetahui apa yang mempengaruhi kepuasan nasabah yang menggunakan layanan BRI *Mobile*. Maka dari itu diharapkan dalam penelitian ini dapat mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan BRI *Mobile* PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Palangkaraya, Kalimantan Tengah.

Kualitas layanan terdiri dari empat variabel yang merupakan kualitas layanan *mobile banking (m-banking)* yaitu : Kepercayaan, Akurasi, Kecepatan, dan Keamanan (Gummesson dalam Isfianti, 2003:24) keempat variabel tersebut dikendalikan dan dipadukan satu sama lain oleh perusahaan sehingga dapat menciptakan kepuasan nasabah (Windarti, 2012:2). Kepuasan nasabah dapat diartikan sebagai hasil akumulasi dari konsumen atau konsumen dalam menggunakan produk atau jasa.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan nasabah mengenai kualitas layanan BRI *Mobile* berdasarkan persepsi nasabah bank BRI Kantor Cabang Palangkaraya, mengetahui kepuasan nasabah bank BRI Kantor Cabang Palangkaraya yang menggunakan layanan BRI *Mobile*, dan mengetahui pengaruh kualitas layanan BRI *Mobile* terhadap kepuasan nasabah bank BRI Kantor Cabang Palangkaraya. Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan metode penelitian kausal. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling* jenis *incidental sampling*, dengan jumlah responden sebanyak 100 responden, untuk analisis data digunakan analisis dekskriptif dan analisis regresi berganda.

Berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial didapat sub variabel keamanan yang paling berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah bank BRI Kantor Cabang Palangkaraya yang menggunakan layanan BRI *Mobile* dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,228 > nilai  $t_{tabel}$  1,661 dan nilai uji signifikansi sebesar 0,028 yang mana signifikansi lebih kecil dari signifikansi yang digunakan (0,05). Berdasarkan hasil uji hipotesis secara simultan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah bank BRI Kantor Cabang Palangkaraya yang menggunakan layanan BRI *Mobile*, hal ini dibuktikan dengan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  (2,925 > 2,310) dengan tingkat signifikansi 0,025 (taraf signifikansi yang diterima  $\alpha = 0,05$ ). Berdasarkan koefisien determinasi didapat bahwa variabel kualitas layanan mampu menjelaskan kepuasan nasabah sebesar 11% dan sisanya sebesar 89% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Rekomendasi bagi perusahaan agar dapat mempertahankan dan meningkatkan kepuasan nasabah bank BRI Kantor Cabang Palangkaraya yang menggunakan layanan BRI *Mobile* dengan cara memperhatikan keempat kualitas layanan yang masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan dapat mengembangkan faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah diluar kualitas layanan.

**Kata Kunci : Kualitas Layanan (Kepercayaan, Akurasi, Kecepatan, dan Keamanan), Kepuasan Nasabah.**