

ABSTRAK

Peningkatan penetrasi pengguna internet di Indonesia terus meningkat dari tahun ke tahun. Perkembangan tersebut memberikan kemudahan terhadap berbagai sektor industri. Teknologi informasi merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari operasional bank mengingat perannya yang sangat vital dalam kegiatan perbankan. Indonesia merupakan negara yang memiliki hasil statistik pengguna *mobile banking* tertinggi dibandingkan beberapa negara di Asia.

BRI *mobile* merupakan layanan *mobile banking* yang disediakan oleh bank BRI. Dalam Top Brand Award kategori E-Channel tahun 2017-2018 BRI *mobile* berada di posisi ketiga, hal tersebut dapat dilihat adanya peningkatan dari 2017 yaitu 12,2% meningkat pada tahun 2018 menjadi 14,6%. Dengan adanya peningkatan ini maka bank BRI harus memiliki kualitas layanan yang baik dengan tujuan dapat memberikan kepuasan terhadap nasabah pengguna BRI *mobile*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing dimensi kualitas layanan BRI *mobile* yang terdiri dari *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* terhadap kepuasan nasabah pengguna BRI *mobile*, serta untuk mengetahui apa pengaruh dari *Importance Performance Map Analysis* (IPMA).

Data dari penelitian ini diperoleh dari penyebaran kuesioner yang dilakukan secara *online* kepada responden yang merupakan pengguna BRI *mobile* dan masyarakat yang pernah menggunakan BRI *mobile* sebanyak 400 responden. Skala pengukuran yang dilakukan yaitu skala *likert* dan teknik sampling yang digunakan adalah *non probability sampling*. Teknik analisis data menggunakan *Structural Equation Model* yang diolah menggunakan SmartPLS 3.0.

Hasil dari penelitian ini terdapat lima hipotesis diterima dan menyatakan bahwa seluruh dimensi *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kata kunci: *Assurance*, *Empathy*, Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah, *Reliability*, *Responsiveness*, , *Structural Equation Modeling*, *Tangibility*.