

## ABSTRAK

Perkembangan dunia perbankan dewasa ini sangatlah pesat. Banyak pesaing yang memberikan penawaran yang lebih menjanjikan keuntungan kepada nasabah adalah salah satu penyebabnya. Oleh karena itu, banyak hal yang harus dilakukan pihak PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk untuk meningkatkan kualitas layanan BRI *Mobile*. 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*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan nasabah mengenai kualitas layanan BRI *Mobile* berdasarkan persepsi nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Rimbo Bujang Unit Rimbo Ulu Kabupaten Muaro Tebo Provinsi Jambi, mengetahui kepuasan nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Rimbo Bujang Unit Rimbo Ulu Kabupaten Muaro Tebo Provinsi Jambi yang menggunakan layanan BRI *Mobile*, dan mengetahui pengaruh kualitas layanan BRI *Mobile* terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Rimbo Bujang Unit Rimbo Ulu Kabupaten Muaro Tebo Provinsi Jambi. Berdasarkan hasil uji hipotesis pengaruh kualitas layanan BRI *Mobile* terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Rimbo Bujang Unit Rimbo Ulu Kabupaten Muaro Tebo Provinsi Jambi, variabel kualitas layanan (X) memiliki pengaruh signifikan sebesar  $t_{hitung} (4,847) > t_{tabel} (1,661)$ , berdasarkan analisis regresi linier sederhana diperoleh hasil  $Y=6,962+0,139X$ . Berdasarkan uji koefisien determinasi, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan dapat menjelaskan kepuasan nasabah sebesar 19,3% sedangkan sisanya sebesar 80,7% dijelaskan faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

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