

ABSTRAK

Penggunaan teknologi informasi untuk aspek bisnis telah mempengaruhi perkembangan perbankan yang lebih efisien dan ditujukan untuk memenuhi kepuasan nasabah. Bank BCA merupakan salah satu bank yang mengembangkan inovasi layanan *mobile banking* yang dinamakan *BCA Mobile*. Latar belakang penelitian ini karena pengguna layanan *mobile banking* di Kota Bandung tergolong sedikit dibandingkan dengan kota lainnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah dari tingkat kualitas jasa elektronik (*e-servqual*) dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah pengetahuan mengenai dimensi *e-servqual* yang terdiri dari *reliability* (X1), *responsiveness* (X2), *assurance and security* (X3), *convenience* (X4), *efficiency* (X5), dan *easiness to operate* (X6).

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah metode penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah pengguna *BCA Mobile* di Kota Bandung. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 400 responden. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif dan analisis linier berganda. Penyebaran kuesioner sendiri menggunakan media *online*, agar lebih mudah dan cepat mencapai responden.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kualitas layanan *mobile banking* BCA secara keseluruhan memiliki hasil kategori baik dengan persentase 81,06%. Kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* memiliki hasil kategori sangat baik dengan presentase 83,18%. Hasil analisis linear berganda menunjukkan bahwa tiga variabel bebas yaitu X4, X5, X6 berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, namun tiga variabel bebas X1, X2 dan X3 tidak berpengaruh signifikan. Variabel yang mempunyai pengaruh paling besar adalah variabel *easiness to operate* (X6).

Penelitian ini memiliki saran untuk mengoptimalkan kemudahan menggunakan *mobile banking* dan data transaksi nasabah agar dapat terjamin keamanannya dapat terlaksana. Bagi akademisi, diharapkan agar adanya penelitian selanjutnya dengan cakupan wilayah kota lainnya guna menambah referensi keadaan pengguna *mobile banking* yang lebih luas.

Kata kunci: kepuasan nasabah, kualitas layanan elektronik, *mobile banking*