

ABSTRAK

Industri Perbankan adalah industri yang benar-benar dibutuhkan oleh masyarakat. Layanan *self service* biasanya digunakan oleh nasabah untuk melakukan aktivitas seperti mengirim uang/transfer uang, melihat saldo, pembayaran kartu kredit, pembayaran telepon, dan lain-lain. Layanan *Mobile Banking* adalah salah satu layanan transaksi perbankan yang menggunakan teknologi *internet* dan bisa difungsikan di media *mobile* dan bisa dilakukan dimanapun dengan akses 24 jam. Berdasarkan data dari Top Brand Award tahun 2018 *mobile banking* BNI memiliki jumlah persentase sebesar 11,4%. Rata-rata pengguna *mobile banking* Bank BNI kebanyakan pada rentang usia 20-30 tahun dengan presentase 87,9%. dilihat dari perbandingan universitas negeri dan universitas swasta yang ada di Bandung Raya.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui harapan dan persepsi terhadap *mobile banking* BNI, dan untuk membenahi aplikasi *mobile banking* BNI. Berdasarkan metode penelitian yang digunakan penulis bersifat kuantitatif. Jumlah sampel yang digunakan untuk penyebaran kuesioner sebanyak 400 responden. Teknik analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda dan *Gap analysis* diolah menggunakan *software SPSS 25*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa indikator aplikasi *mobile banking* BNI harus memiliki desain visual yang mudah dimengerti untuk variabel independen harapan yang memiliki nilai sebesar 0,356 dan memiliki hubungan yang positif dengan kepuasan nasabah. Variabel independen persepsi terdapat pada indikator layanan aplikasi *mobile banking* BNI memberikan respon yang diinginkan oleh pengguna setiap melakukan transaksi dengan nilai yang sama 0,356 dan memiliki hubungan yang positif dengan kepuasan nasabah. Nilai prioritas terbesar adalah pada indikator fitur yang lengkap yang dimana memiliki nilai sejumlah 0,767 dan berada di kuadran 1 yang artinya bahwa indikator ini harus segera dilakukan pembenahan.

Kata Kunci: Analisis Regresi Linier Berganda, Harapan Kualitas Layanan *Mobile Banking*, *Importance Performance Analysis* (IPA), Kepuasan Nasabah, *Mobile Banking*, Persepsi Kualitas Layanan *Mobile Banking*