

SKRIPSI



ANALISIS KUALITAS LAYANAN BNI MOBILE BANKING TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA, TBK (PERSERO) KANTOR CABANG UTAMA JAKARTA KOTA

Disusun Oleh:

**NAMA : RICKY G.M SINAMBELA
NPM : 1932090120
JURUSAN : ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI BISNIS SEKTOR PUBLIK**

**PROGRAM SARJANA TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

JAKARTA, 2023

SKRIPSI



ANALISIS KUALITAS LAYANAN BNI MOBILE BANKING TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA, TBK (PERSERO) KANTOR CABANG UTAMA JAKARTA KOTA

Disusun Oleh:

**NAMA : RICKY G.M SINAMBELA
NPM : 1932090120
JURUSAN : ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI BISNIS SEKTOR PUBLIK**

**PROGRAM SARJANA TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

JAKARTA, 2023

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Ricky G.M Sinambela

NPM : 1932090120

Jurusan : Administrasi Bisnis

Program Studi : Administrasi Bisnis Sektor Publik

Judul Skripsi : **ANALISIS KUALITAS LAYANAN BNI MOBILE
BANKING TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
NASABAH PADA PT. BANK NEGARA
INDONESIA (PERSERO), TBK KANTOR CABANG
UTAMA JAKARTA KOTA**

Tugas Akhir telah diterima dan disetujui untuk dipertahankan

Jakarta, 11 November 2023

Pembimbing



Karnida Retta Ginting, S.E., M.M.

LEMBAR PENGESAHAN

Telah diperiksa dan disahkan oleh Tim Penguji Tugas Akhir Program Sarjana Terapan Politeknik STIA LAN Jakarta, Lembaga Administrasi Negara Jakarta pada tanggal 11 November 2023

Ketua merangkap anggota,



(Nurmita Sari, S.E., M.M.)

Sekretaris merangkap anggota,



(Muhammad Rizki S.E, CRP, M.M.)

Anggota,



(Karnida Retta Ginting, S.E., M.M.)

**LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH
(PAKTA INTEGRITAS)**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ricky G.M Sinambela
NPM : 1932090120
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Administrasi Bisnis Sektor Publik

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Tugas Akhir yang telah saya buat ini dengan judul **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN BNI MOBILE BANKING TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA, TBK (PERSERO) KANTOR CABANG UTAMA JAKARTA KOTA”** merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila dikemudian hari penulisan Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan atau ketentuan yang berlaku di Politeknik STIA LAN Jakarta.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Jakarta, 11 November 2023



nulis,
Ricky G.M Sinambela

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN BNI MOBILE BANKING TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA, TBK (PERSERO) KANTOR CABANG UTAMA JAKARTA KOTA”** sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di Program Sarjana Terapan Program Studi Administrasi Bisnis Sektor Publik Politeknik STIA LAN Jakarta. Skripsi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam penambahan wawasan dan literatur di bidang pelayanan pelanggan/nasabah.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan selama proses penulisan skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung. Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih khusus kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Nurliah Nurdin, MA. selaku Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta.
2. Bapak Muhammad Rizki S.E, CRP, M.M. selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Sektor Publik Politeknik STIA LAN Jakarta dan sebagai Dosen Penguji pada sidang akhir.
3. Ibu Nurmita Sari S.E., M.M. selaku Dosen Penguji pada sidang akhir

4. Ibu Karnida Retta Ginting, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran dalam memberikan bimbingan, saran, dan kritik yang membangun selama proses penelitian dan penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan staf pengajar di Politeknik STIA LAN Jakarta khususnya pada Program Studi Administrasi Bisnis yang telah menyampaikan ilmu selama penulis menjalani proses pendidikan di kampus ini.
6. Orang tua dan keluarga tercinta yang selalu memberikan doa, dukungan moral, dan semangat selama penulis menempuh pendidikan.
7. Teman-teman seperjuangan di kampus yang telah berbagi pengetahuan, pengalaman, dan motivasi selama proses penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan masih terbuka untuk kritik dan saran dari semua pihak demi penyempurnaan di masa yang akan datang. Semoga usaha ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya, dan masyarakat umumnya.

Akhir kata, penulis memohon maaf atas segala kekurangan dan kekhilafan yang terdapat dalam skripsi ini.

Jakarta, 11 November 2023

Penulis,

Ricky G.M Sinambela

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN BNI MOBILE BANKING TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK NEGARA
INDONESIA (PERSERO), TBK KANTOR CABANG UTAMA JAKARTA
KOTA**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan BNI *Mobile Banking* terhadap tingkat kepuasan nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk kantor cabang utama Jakarta Kota. Data primer, yaitu kuesioner disebarikan secara daring kepada 100 responden yang merupakan nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk kantor cabang utama Jakarta Kota dan diolah menggunakan aplikasi SPSS versi 27. Metode analisis deskriptif kuantitatif digunakan dalam penelitian ini dengan model analisis regresi linear sederhana. Hasil uji secara parsial dan determinasi menunjukkan bahwa variabel layanan BNI *Mobile Banking* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk kantor cabang Utama Jakarta Kota. Pembuktian hipotesis juga dilakukan dengan menggunakan uji parsial (uji t) dan uji koefisien determinasi (R^2) dengan tingkat signifikan 5% dan diperoleh kesimpulan bahwa variabel layanan BNI *Mobile Banking* memberikan kontribusi sebesar 13,98% terhadap variabel kepuasan nasabah. Untuk itu diharapkan pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) agar dapat terus meningkatkan kualitas layanan BNI *Mobile Banking*, seperti mengembangkan tampilan BNI *Mobile Banking* sehingga dapat meningkatkan interaksi pemberian informasi, serta meningkatkan dukungan keluhan nasabah terkait penggunaan layanan BNI *Mobile Banking*.

Kata kunci: Kualitas, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Layanan BNI Mobile Banking

**ANALYSIS OF BNI MOBILE BANKING SERVICE QUALITY ON
CUSTOMER SATISFACTION LEVEL AT PT. BANK NEGARA
INDONESIA (PERSERO), TBK MAIN BRANCH JAKARTA CITY.**

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of BNI Mobile Banking service quality on the satisfaction level of customers at PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk main branch in Jakarta City. Primary data, in the form of questionnaires, were distributed online to 100 respondents who are customers of PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk main branch in Jakarta City, and processed using the SPSS version 27 application. A quantitative descriptive analysis method was used in this study with a simple linear regression analysis model. Partial and determination test results indicate that the BNI *Mobile Banking* service variable has a positive and significant influence on customer satisfaction at PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk main branch in Jakarta City. Hypothesis verification was also conducted using a partial test (t-test) and a coefficient of determination test (R²) with a 5% significance level. It was concluded that the BNI *Mobile Banking* service variable contributes 13.98% to the customer satisfaction variable. Therefore, it is hoped that PT. Bank Negara Indonesia (Persero) can continue to enhance the quality of its BNI *Mobile Banking* services, such as developing the BNI *Mobile Banking* interface to improve information interaction, and increasing customer complaint support related to the use of mobile banking services.

Keywords: Quality, Service Quality, Customer Satisfaction, BNI Mobile Banking Service.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PERMASALAHAN PENELITIAN	1
A. Latar Belakang Permasalahan	1
B. Rumusan Permasalahan	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Tinjauan Teori.....	8
1. Teori Layanan	8
2. Teori Layanan Digital.....	9
3. Teori Kualitas.....	11
4. Teori Kualitas layanan.....	12
5. Teori Kepuasan Pelanggan.....	14
6. Penelitian Terdahulu.....	16
B. Definisi Operasional Variabel dan Indikatornya	19
1. Kualitas Layanan BNI Mobile Banking (Variabel Bebas).....	20
2. Kepuasan Nasabah (Variabel Terikat).....	21
C. Kerangka Berpikir	25
D. Hipotesis Penelitian	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Metode Penelitian.....	29
B. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	29
1. Populasi.....	29
2. Sampel	30

3. Teknik Sampling	30
C. Teknik Pengumpulan Data.....	31
1. Studi Kepustakaan (Library research)	31
2. Studi Lapangan (Field research)	32
D. Instrumen Penelitian.....	34
E. Uji Kualitas Data Instrumen Penelitian.....	35
1. Uji Validitas	35
2. Uji Reliabilitas	35
F. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data	36
1. Uji Asumsi Klasik	36
2. Uji Regresi linier sederhana.....	39
3. Uji Parsial (Uji T).....	40
4. Uji R (r-test).....	41
5. Koefisien Determinasi (R^2).....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	43
A. Penyajian Data	43
1. Gambaran Umum PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk.....	43
2. Visi dan Misi PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk.....	45
3. Struktur Organisasi PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk	46
4. Tugas dan Fungsi Organisasi	47
5. Kegiatan Organisasi	49
B. Pembahasan.....	51
1. Uji Kualitas Data.....	52
2. Karakteristik Responden.....	54
3. Uji Asumsi Klasik	62
4. Uji Regresi linier sederhana	70
5. Sintesis Pemecahan Masalah (Pembuktian Hipotesis)	72
BAB V PENUTUP	77
A. Kesimpulan	77
B. Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah pengguna BNI Mobile Banking secara global	4
Tabel 1.2 Jumlah pengguna BNI Mobile Banking Wilayah 12 Jakarta Kota ..	5
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas untuk variabel bebas dan variabel terikat	52
Tabel 4.2 Hasil Uji Realibilitas untuk variabel bebas dan Variabel terikat	54
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	56
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	57
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	59
Tabel 4.7 Hasil Perhitungan One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	63
Tabel 4.8 Hasil Uji Linearitas	66
Tabel 4.9 Hasil Uji heteroskedastisitas dengan Uji Glejser	68
Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	71
Tabel 4.11 Hasil Uji T (Parsial)	73
Tabel 4.12 Interpretasi Koefisien Korelasi	74
Tabel 4.13 Hasil Uji R (Koefisien Korelasi)	74
Tabel 4.14 Hasil Uji koefisien determinasi	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Berpikir	26
Gambar 4.1	Struktur Organisasi BNI	47
Gambar 4.2	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	55
Gambar 4.3	Karakteristik responden berdasarkan usia	56
Gambar 4.4	Karakteristik responden berdasarkan pendidikan	58
Gambar 4.5	Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	60
Gambar 4.6	Karakteristik responden berdasarkan Layanan BNI	61
Gambar 4.7	Hasil Uji Normalitas dengan grafik histogram	64
Gambar 4.8	Uji Normalitas dengan dengan metode probality plot	65
Gambar 4.9	Uji Linearitas dengan menggunakan grafik Scatter Plot	67
Gambar 4.10	Diagram Hasil Uji heteroskedastisitas Scatterplots	70

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

BAB I

PERMASALAHAN PENELITIAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Kepuasan pelanggan merupakan elemen vital dalam menentukan keberhasilan sebuah bisnis. Perusahaan perlu mengutamakan kepuasan pelanggan karena hal tersebut secara simultan dapat memberikan interaksi positif, membuat pelanggan tetap setia, dan mendorong mereka untuk menyarankan produk atau layanan perusahaan kepada orang lain. Untuk mencapai hal tersebut, perusahaan perlu memahami apa yang diharapkan dan dibutuhkan oleh pelanggan atau konsumen.

Salah satu faktor yang berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan tersebut adalah Kualitas layanan. Pelanggan akan merasa puas jika kualitas layanan yang diberikan memenuhi harapan mereka. Secara teoritis, salah satu metode untuk menilai dampak kualitas layanan pada kepuasan pelanggan adalah melalui evaluasi dimensi *Servqual* terkait layanan tersebut. Dimensi *Servqual* tersebut terdiri atas *assurance* (jaminan atau kemampuan untuk menyediakan layanan yang terjamin), *emphaty* (kepekaan terhadap kebutuhan konsumen), *reliability* (kepercayaan atau kemampuan untuk menepati janji), *responsiveness* (aktif dalam memberikan layanan), dan *tangible* yaitu keberadaan fisik layanan (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Teori ini dianggap masih relevan untuk digunakan hingga saat ini, khususnya dalam bidang pelayanan dan jasa. Hal ini dibuktikan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ali et al., (2021), yang pada penelitiannya

dikatakan bahwa kualitas layanan memiliki hubungan positif dengan kepuasan pelanggan. Dalam bidang perbankan, penelitian juga telah dilakukan oleh Sasmita et al., (2023) dengan hasil kualitas layanan BNI *Mobile Banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang KK Boulevard Makassar. Begitu juga di bidang lainnya, banyak penelitian yang menggunakan teori tersebut untuk menganalisis kualitas layanan dengan mengevaluasi dimensi kualitas *servqual* (Balinado et al., 2021; Phan & Nham, 2015; Indrayani et al., 2016; Makanyeza & Chikazhe, 2017; Virima et al., 2019; Reynaldo, Suprpto & Jani, 2020; Dewi, 2022; Ong et al., 2022; Zulkifly et al., 2022; Rolo et al., 2023; Susanty, Shah & Triman, 2023).

Perkembangan industri perbankan yang signifikan saat ini menimbulkan persaingan yang sangat ketat antar sesama bank. Keadaan ini mengharuskan setiap bank untuk selalu memperhatikan segala faktor, khususnya yang berhubungan dengan kualitas layanannya. Bank harus memastikan bahwa setiap layanan yang diberikan kepada nasabah dilakukan dengan cara yang cepat dan efektif, serta harus dapat memenuhi semua kebutuhan nasabahnya. Hal ini dikuatkan dengan penelitian yang dilaksanakan oleh Marketing Research Indonesia (MRI) pada rentang waktu Oktober 2022 hingga Desember 2022. Survey dilakukan terhadap 1.437 responden yang merupakan nasabah dari 26 bank, yang meliputi 12 bank umum konvensional, 3 bank umum syariah (BUS), 8 bank pembangunan daerah (BPD), dan 3 bank digital dan tersebar di delapan kota besar, yakni Jakarta, Surabaya, Bandung, Semarang, Medan,

Balikpapan/Samarinda, Makassar, dan Palembang. Hasil survei menunjukkan bahwa indeks ikatan psikologis atau SLE (*satisfaction, loyalty, and engagement*) perbankan Indonesia yang diukur dari 26 bank tersebut meningkat ke angka 61,18%. Angka ini mengindikasikan bahwa secara umum keterikatan nasabah dengan banknya masih bersifat *rationally loyal* atau keputusan nasabah untuk loyal kepada bank, diambil setelah membandingkan kualitas produk atau layanan yang diterima dari bank tersebut.

Dalam catatan Biro Riset Infobank selama dua tahun masa pandemi, disebutkan bahwa bank-bank mengalami peningkatan pada transaksi elektronik dan digital banking. Bank-bank dengan layanan elektronik dan digital yang lengkap diyakini dapat memberikan kepuasan kepada nasabah. Berkaitan dengan hal tersebut PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk, yang juga dikenal sebagai BNI, berkomitmen untuk menyediakan pelayanan yang efektif dan efisien kepada para nasabahnya dengan memperkenalkan layanan BNI *Mobile banking*. Layanan digital yang canggih tersebut diharapkan dapat melengkapi fungsi dari produk atau layanan bank BNI sebelumnya. Sebagai contohnya, dengan aplikasi layanan BNI *Mobile Banking* nasabah dapat melakukan transfer uang baik dalam dan luar negeri yang tadinya hanya dapat dilakukan melalui petugas teller bank. Melalui aplikasi layanan BNI *Mobile Banking* nasabah juga dapat melakukan pembayaran segala jenis tagihan (air, listrik, pajak, telepon, asuransi, dll), mengisi saldo dompet digital seperti GoPay, OVO, DANA, TapCash, LinkAja, ShopeePay, pembelian tiket transportasi umum, pembayaran belanja menggunakan QRIS untuk transaksi digital, serta banyak fitur transaksi lainnya yang semakin

memudahkan nasabah untuk memenuhi kebutuhan transaksi perbankan sehari-hari. Begitu juga bagi nasabah yang ingin berinvestasi, BNI *Mobile Banking* menyediakan solusi transaksi investasi hingga pembelian asuransi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Layanan BNI *Mobile Banking* tersebut terbukti memberikan kemudahan dan kepraktisan dalam melakukan berbagai transaksi perbankan.

Data pada tabel 1.1 menunjukkan jumlah nasabah pengguna layanan BNI *Mobile Banking* pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero). Tbk secara nasional dari tahun 2020 sampai dengan 2023. Hal ini memperlihatkan bahwa layanan BNI *Mobile Banking* memang dibutuhkan nasabah dan memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan.

Tabel 1. 1 Jumlah pengguna BNI Mobile Banking secara global

Tahun	Jumlah Nasabah	Jumlah pengguna BNI Mobile	Jumlah Transaksi (Dalam Juta)	Volume Transaksi (Dalam Trilyun)
2019	46.604.919	4.878.000	202	316
2020	64.246.928	7.786.849	302	466
2021	64.566.498	10.812.341	433	615
2022	67.626.676	13.630.000	597	802
2023(1H/ 2023)	68.558.192	14.928.000	544	462

Sumber : *bni.co.id*

Sementara itu jika kita memeriksa secara lebih terperinci, khususnya dalam lingkup Wilayah 12 Jakarta, terlihat bahwa pertumbuhan jumlah nasabah masih cukup signifikan. Data menunjukkan adanya hubungan yang sejalan antara

pertumbuhan nasabah dan pengguna layanan BNI *Mobile Banking*. Hal ini terlihat dari tabel di bawah ini:

Tabel 1.2 Jumlah pengguna BNI Mobile Banking Wilayah 12 Jakarta Kota

No	Kantor Cabang Utama	Jumlah Nasabah	Jumlah User BNI Mobile Banking		
			2021	2022	2023
1	Kantor Cabang Daan Mogot	149.740	33.169	35.147	39.214
2	Kantor Cabang Harmoni	131.154	28.958	30.945	31.908
3	Kantor Cabang Jakarta Kota	156.251	30.094	44.526	45.878
4	Kantor Cabang Pecenongan	73.174	22.950	25.147	26.404
5	Kantor Cabang Roa Malaka	89.190	25.192	26.451	27.774
6	Kantor Cabang Tanjung Priok	148.829	32.950	34.597	36.327

Sumber: PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Utama Jakarta Kota

Melihat pertumbuhan nasabah di PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Utama Jakarta Kota yang masih tinggi, serta potensi peningkatan lebih lanjut, maka penulis menilai penting bagi bank untuk menjaga kepuasan nasabahnya, terutama dalam konteks kualitas layanan *Mobile Banking*. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut yang berfokus pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Utama Jakarta Kota dengan judul **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN BNI MOBILE BANKING TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA PT.**

BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO), TBK KANTOR CABANG UTAMA JAKARTA KOTA”.

B. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah bagaimana Pengaruh kualitas layanan BNI *Mobile Banking* terhadap tingkat kepuasan nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk kantor cabang utama Jakarta Kota.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan BNI *Mobile Banking* terhadap tingkat kepuasan nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk kantor cabang utama Jakarta Kota.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Bank

Dapat membantu manajemen untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas layanan BNI *Mobile Banking* terhadap tingkat kepuasan nasabah khususnya Kantor Cabang utama Jakarta Kota, agar kepuasan nasabah tetap terpenuhi dan loyalitas nasabah tetap terjaga.

2. Bagi Penulis

Sebagai bahan penelitian ilmiah untuk menambah pengetahuan dan pengalaman tersendiri mengenai tata cara pembuatan penulisan ilmiah dan juga memperluas wawasan mengenai kualitas layanan pada sebuah bank.

3. Bagi Peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan bisa dijadikan sebagai sumber inspirasi baru dan rujukan, terutama untuk para mahasiswa yang berencana untuk melakukan penelitian sejenis di masa depan.

4. Bagi Pembaca

Untuk membantu dan memahami secara lebih luas bagaimanakah pengaruh kualitas layanan pada bank khususnya untuk layanan *Mobile Banking* terhadap tingkat kepuasan nasabah.

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A