

ABSTRAK

Permasalahan utama dalam penelitian ini adalah adanya kendala dan potensi ketidakpuasan nasabah terhadap kualitas layanan *mobile banking* Bank BSI di Kota Lhokseumawe, khususnya terkait dengan kecepatan jaringan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BSI Kota Lhokseumawe. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan *nonprobability sampling* yaitu *puposive sampling* dan didapat 96 responden sebagai sampel penelitian yang diperoleh dari rumus Lemeshow. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear sederhana, uji instrumen, uji asumsi klasik, dan pengujian hipotesis dengan bantuan *Microsoft Office Software Excel 2010* dan *SPSS Versi 30 for windows*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BSI Kota Lhokseumawe. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t yang memperoleh nilai sig untuk variabel kualitas layanan *mobile banking* sebesar $0,001 < 0,05$ dan nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel ($11,113 > 1, 6608$). Besarnya pengaruh variabel kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah adalah 56,8%. Secara keseluruhan nasabah menilai kualitas layanan *mobile banking* BSI secara positif, khususnya dalam aspek kemudahan penggunaan, kelengkapan fitur, dan perlindungan privasi. Namun, masih terdapat penilaian netral pada aspek keandalan teknis, yang menunjukkan perlunya peningkatan guna meningkatkan kepercayaan dan kepuasan nasabah.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Mobile Banking, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

The main problem in this study is the existence of obstacles and potential customer dissatisfaction with the quality of Bank BSI's *mobile banking* services in Lhokseumawe City, especially related to network speed. This study aims to analyze the Influence of *Mobile Banking* Service Quality on Customer Satisfaction of Bank BSI Lhokseumawe City. This study uses a quantitative approach using *nonprobability sampling*, namely *puposive sampling* and obtained 96 respondents as a research sample obtained from the Lemeshow formula. The data analysis methods used in this study are simple linear regression, instrument test, classical assumption test, and hypothesis testing with the help of *Microsoft Office Software Excel 2010* and *SPSS Version 30 for windows*. The results of this study show that the quality of mobile banking services has a significant effect on customer satisfaction of Bank BSI Lhokseumawe City. This is evidenced by the results of the t-test which obtained a sig value for the variable quality of *mobile banking services* of $0.001 < 0.05$ and the calculated t-value was greater than the t-value of the table ($11.113 > 1.6608$). The magnitude of the influence of the variable of the quality of mobile banking services on customer satisfaction is 56.8%. Overall, customers rated the quality of BSI's *mobile banking* services positively, especially in terms of ease of use, completeness of features, and privacy protection. However, there is still a neutral assessment of technical reliability, which shows the need for improvement to increase customer trust and satisfaction.

Keywords: Service Quality, Mobile Banking, Customer Satisfaction