

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN M-BANKING TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT BANK MANDIRI CABANG BENGKALIS

Nama : Nur Fadila
NIM : 5604221041
Dosen Pembimbing : Rizqa Arimurti, S.E., M.Acc

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tanggapan responden terhadap kualitas layanan M-Banking, tingkat kepuasan konsumen, serta pengaruh kualitas layanan M-Banking terhadap kepuasan konsumen pada PT Bank Mandiri Cabang Bengkulu. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Data penelitian diperoleh dari 100 responden yang merupakan nasabah pengguna layanan M-Banking PT Bank Mandiri Cabang Bengkulu melalui penyebaran kuesioner dengan teknik accidental sampling. Analisis data dilakukan menggunakan aplikasi SPSS 25 melalui uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear sederhana, koefisien determinasi, dan uji hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan M-Banking berada pada kategori tinggi dan kepuasan konsumen juga berada pada kategori tinggi. Selain itu, kualitas layanan M-Banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT Bank Mandiri Cabang Bengkulu. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan M-Banking yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen dalam menggunakan layanan tersebut.

Penelitian ini memberikan bukti empiris mengenai pengaruh kualitas layanan M-Banking terhadap kepuasan konsumen serta menjadi bahan evaluasi bagi PT Bank Mandiri Cabang Bengkulu dalam meningkatkan kualitas layanan digital. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas kualitas layanan digital dan kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, M-Banking, Kepuasan Konsumen, PT Bank Mandiri Cabang Bengkulu.

***ANALYSIS OF THE IMPACT OF M-BANKING SERVICE QUALITY ON
CONSUMER SATISFACTION AT PT BANK MANDIRI BENGKALIS
BRANCH***

Name : Nur Fadila
Student Registration Number : 5604221041
Supervisor : Rizqa Arimurti, S.E., M.Acc

Abstract

This study aims to analyze respondents' perceptions of M-Banking service quality, the level of customer satisfaction, and the effect of M-Banking service quality on customer satisfaction at PT Bank Mandiri Bengkalis Branch. This study employed a quantitative approach with an associative research design. Data were collected from 100 respondents who were customers using M-Banking services at PT Bank Mandiri Bengkalis Branch through questionnaires distributed using accidental sampling. Data analysis was conducted using SPSS 25 through validity testing, reliability testing, classical assumption testing, simple linear regression analysis, coefficient of determination, and hypothesis testing.

The results showed that M-Banking service quality was in the high category, and customer satisfaction was also in the high category. Furthermore, M-Banking service quality had a positive and significant effect on customer satisfaction at PT Bank Mandiri Bengkalis Branch. This indicates that the better the M-Banking service quality provided, the higher the level of customer satisfaction in using the service.

This study provides empirical evidence regarding the effect of M-Banking service quality on customer satisfaction and serves as evaluation material for PT Bank Mandiri Bengkalis Branch to improve digital service quality. It is also expected to serve as a reference for future studies on digital service quality.

Keywords: *M-Banking Service Quality, Customer Satisfaction, PT Bank Mandiri Bengkalis Branch*