

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEMUDAHAN
PENGUNAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PENGGUNA
MOBILE BANKING BCA**

Oleh

Komang Bharata Suteja, NIM 2017041097

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas layanan dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah pada pengguna *mobile banking* BCA di kota Singaraja baik secara simultan maupun parsial. Rancangan penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif kausal. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 120 responden dengan menggunakan teknik *non-probability sampling* yaitu *purposive sampling*. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini adalah: (1) Kualitas layanan dan kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan sumbangan pengaruh sebesar 64,3% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain. (2) Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (3) Kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah

Kata kunci: kepuasan nasabah, kualitas layanan, kemudahan penggunaan

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEMUDAHAN
PENGUNAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PENGGUNA
MOBILE BANKING BCA**

Oleh

Komang Bharata Suteja, NIM 2017041097

Jurusan Manajemen

ABSTRACT

The study aims to test the impact of service quality and ease of use on customer satisfaction on BCA mobile banking users in Singaraja both simultaneously and partially. The research plan used is quantitative causal research. The sample used in this study was 120 respondents using non-probability sampling techniques. The instruments used in this study are questionnaires and the data analysis techniques used are double linear regression analysis. The results of this study are: (1) Service quality and ease of use have a significant impact on customer satisfaction with an impact contribution of 64.3% and the rest are influenced by other variables. (2) Quality of service has a positive and significant influence on client satisfaction. (3) Ease of usage has a positively and significant effect on customer content.

Keywords: *service quality, customer satisfaction, ease of use*