

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEMUDAHAN,
KEAMANAN DAN MANFAAT TERHADAP KEPUASAN NASABAH
DALAM MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING* BCA DI KOTA
TANGERANG**

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan, Keamanan dan Manfaat terhadap pengguna *Mobile Banking* BCA di Kota Tangerang secara parsial, menganalisis pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan, Keamanan dan Manfaat terhadap pengguna *Mobile Banking* BCA di Kota Tangerang secara simultan dan menganalisis variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap Kepuasan Nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* BCA di Kota Tangerang.

Metode analisis pada penelitian ini menggunakan data primer kualitatif, tahap uji yang dilakukan adalah: uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji heteroskedastisitas, multikolinieritas, regresi linear berganda, uji f, uji t dan koefisien determinasi. Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan instrument kuesioner dan data valid yang berhasil dikumpulkan sebanyak 120 responden. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini adalah non probability sampling dengan teknik *accidental sampling*. Alat bantu pengujian yang digunakan adalah SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan kemudahan dan keamanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, sedangkan kualitas layanan dan manfaat secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Kualitas Layanan, Kemudahan, Keamanan dan Manfaat secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BCA di Kota Tangerang adalah variabel Keamanan.

Kata Kunci : Keamanan, Kemudahan, Kepuasan Nasabah, Kualitas Layanan, Manfaat

(xiv + 74 + Lampiran)

Daftar Pustaka (2013 - 2022)