

Pengaruh Kualitas Layanan Dan Promosi Produk Terhadap Kepuasan Nasabah

Menggunakan *Mobile Banking* Bank BJB

Indyra Dwi Cahyaningtyas, 91216028

Tesis, Jurusan manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gunadarma, 2019

### **ABSTRAK**

Latar belakang dari penelitian ini dilihat dari semakin pesatnya perkembangan IT didunia perbankan dan tuntutan target kepuasan nasabah sehingga dibuatlah berbagai fitur *mobile banking* yang membuat terpenuhinya kebutuhan nasabah dalam bertransaksi secara praktis, aman dan nyaman. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari kualitas layanan dan promosi produk pada kepuasan nasabah menggunakan BJB *mobile banking*.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif melalui melalui uji kuesioner dengan melibatkan 100 orang nasabah pengguna layanan dan analisis kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi linier berganda, uji asumsi klasik dan hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa melalui uji analisis deskriptif terhadap responden kualitas layanan dan promosi produk berpengaruh pada kepuasan nasabah. Sedangkan melalui uji hipotesis secara parsial maupun simultan menunjukkan variabel kualitas layanan dan promosi berpengaruh pada kepuasan nasabah dalam menggunakan BJB *mobile banking*.

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan, Promosi Produk, Kepuasan Nasabah

(xii + 102 + lampiran)

Daftar Pustaka (2012-2019)