

P

eranan *Mobile banking* Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Nasabah Pada Bank BNI Cabang Sudirman

Henton Partogi ¹
Aris Budi Setyawan ²

Magister Manajemen
Perbankan
Universitas Gunadarma
Februari 2008

Jl. Margonda Raya 100 Depok

ABSTRAK

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan *mobile banking* yang diberikan oleh bank BNI cabang sudirman. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif yaitu mengemukakan data berdasarkan teori yang ada. Data penelitian diperoleh dari data primer melalui data kuesioner dan data sekunder melalui publikasi dan data intern bank. Dimensi kualitas pelayanan bank yaitu kehandalan (reliability), koresponsifan (responsiveness), yakin (assurance), empati (empathy) dan wujud (tangibility). Untuk memperoleh gambaran tingkat kepuasan terhadap pelayanan maka jawaban pertanyaan dikuantifikasikan dengan metode skala Likert, sedangkan untuk memetakan tingkat kinerja dengan kepentingan digunakan diagram kartesius.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pelayanan *mobile banking* pada bank BNI Cabang Sudirman adalah cukup baik yaitu sebesar 3,14 (dari skala 5) dengan tingkat harapan sebesar 4,35. Dengan demikian masih terdapat gap antara harapan dan pelayanan *mobile banking* yang harus diperbaiki oleh manajemen agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan nasabah dengan meninjau ulang pelayanan *mobile banking* serta menekankan upaya peningkatan kemampuan pelayanan yang dianggap kurang dapat ditingkatkan

Kata kunci : *kualitas pelayanan mobile banking, dimensi kepuasan.*