

ABSTRAK

Penelitian ini terdapat dua variabel yaitu tingkat pengetahuan nasabah sebagai variabel x dan minat penggunaan fasilitas BTN *mobile banking* sebagai variabel y. Indikator pengetahuan ini terdiri dari tiga yaitu atribut produk, manfaat produk dan nilai kepuasan nasabah. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan kuisioner yang ditujukan kepada nasabah Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk di wilayah Surabaya. Pada proses pengolahan data, penelitian ini menggunakan metode regresi linier sehingga dapat diketahui pengaruh dari pengetahuan terhadap minat penggunaan produk. Dengan demikian diketahui bahwa tingkat pengetahuan dapat memengaruhi minat nasabah dalam menggunakan fasilitas *mobile banking*.

Kata kunci: pengetahuan, manfaat, kepuasan, minat, *mobile banking*

ABSTRACT

This study aims has two variables, the level of customer knowledge as x variable and interest in using BTN mobile banking facilities as y variable. This level of knowledge consists of three, product attributes, product benefits and customer satisfaction values. Data collection techniques used are using questionnaires aimed at customers of the PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk in Surabaya. In the data processing, this study uses a linear regression method that the effect of each factor on the interest in using the product can be known. Thus it is known that knowledge can influence customers' interest in using mobile banking.

Keywords: knowledge, benefits, satisfaction, interests, mobile banking