

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepercayaan nasabah bank BRI Kantor Cabang Surabaya Jawa Timur secara positif dan signifikan. Data pada penelitian ini merupakan data primer yang didapat secara langsung menggunakan kuisisioner yang disebarakan kepada nasabah Bank BRI Kantor Cabang Surabaya dan telah di jawab oleh 50 responden. Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini yaitu analisis regresi linear sederhana. Hasil temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah dengan nilai nilai t_{hitung} positif $>$ dari t_{tabel} dan signifikansi $<$ 0,05.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepercayaan Nasabah, *Mobile Banking*

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of mobile banking service quality on customer trust positively and significantly. The data in this study are primary data obtained directly using a questionnaire distributed to customers of BRI Bank Surabaya Branch Office and the questionnaire have been answered by 50 respondents. The analytical method used in this study is simple linear regression analysis. The findings of this study indicate that the quality of mobile banking services has a positive and significant impact on customer confidence with a positive $t_{count} > t_{table}$ and significance $< 0,05$.

Keywords: Service Quality, Customer Trust, Mobile Banking