

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sebesarap besar pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap keputusan penggunaan mahasiswa Universitas Airlangga. Penelitian ini terdapat dua variabel yang terdiri dari kualitas layanan (X) dan keputusan penggunaan (Y). Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian menggunakan kuisisioner yang ditujukan kepada mahasiswa aktif Universitas Airlangga yang berada pada tiga kampus Universitas Airlangga, yaitu kampus A, B dan C dan mendapat 171 responden dengan menggunakan *sampling insidental*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan menggunakan metode regresi linear sederhana. Menggunakan metode regresi linear sederhana dapat mengetahui seberapa tingkat kualitas layanan *mobile banking* terhadap keputusan penggunaan mahasiswa Universitas Airlangga. Dari hasil penelitian yang dilakukan diperoleh pengaruh yang positif pada tingkat kualitas layanan *mobile banking* terhadap keputusan penggunaan. Maka dari itu, dapat ditarik kesimpulan bahwa semakin tinggi kualitas layanan *mobile banking* semakin tinggi pula penggunaan.

Kata kunci: Kualitas layanan, keputusan penggunaan, *mobile banking*

ABSTRACT

This study aims to determine the extent of the influence of the quality of mobile banking services on the decision to use Airlangga University students. This study has two variables consisting of service quality (X) and usage decisions (Y). The technique used to collect research data uses a questionnaire aimed at active students of Airlangga University who are on three Airlangga University campuses, namely campuses A, B and C and received 171 respondents using incidental sampling. This research uses a quantitative approach and uses a simple linear regression method. Using a simple linear regression method can find out what level of quality mobile banking services to the decision to use Airlangga University students. From the results of the research conducted obtained a positive influence on the level of quality of mobile banking services on usage decisions. Therefore, it can be concluded that the higher the quality of mobile banking services the higher the usage.

Keywords: Service quality, usage decisions, mobile banking