

ABSTRAKSI

Penelitian ini tentang membahas tentang kualitas layanan yang di berikan bank BCA pada nasabahnya, dan jenis kualitas layanan adalah layanan manual bank dan layanan mobile banking, untuk mengukur seberapa besar kualitas layanan yang diberikan dapat menimbulkan kepuasan nasabah yang di berikan tersebut.

Dalam pemasaran jasa, konsumen adalah pihak yang berkepentingan dalam memberikan penilaian terhadap kualitas jasa yang mereka terima dengan apa yang mereka harapkan (Zeithaml dkk, 1993: 19)

Bank BCA adalah salah satu pelopor pertama layanan elektronik di Indonesia yang berusaha memberikan pelayanan yang baik di perbankan di Indonesia. Untuk itu dirasa penting mengetahui kepuasan konsumen melalui kualitas jasa yang meliputi dimensi tampilan fisik (tangibles), Keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (empathy).

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

“Apakah ada perbedaan kepuasan kualitas layanan sebelum dan sesudah menggunakan layanan jasa mobile banking pada Bank BCA Cabang Mulyosari di Surabaya meliputi dimensi tampilan fisik (tangibles), Keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (empathy).”

Sedangkan hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

“Penguujian analisis data yang digunakan adalah analisis paired sample ttest (uji t). Uji tersebut ditujukan untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan kepuasan kualitas layanan dengan menggunakan sistem pelayanan manual dan sistem pelayanan mobile banking. Untuk mempermudah dan mempercepat analisis, maka proses perhitungan dilakukan dengan alat bantu komputer program SPSS. 11.5 for Windows.”

Berdasarkan hasil penelitian dapat menunjukkan bahwa setelah menggunakan mobile banking kepuasan kualitas layanan pada pelanggan lebih tinggi (3,1658) dibandingkan kepuasan kualitas layanan pada manual banking (2,9414). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini hipotesis yang diajukan terbukti, yaitu ada perbedaan kepuasan nasabah bank menggunakan sistem pelayanan manual dan menggunakan sistem pelayanan mobile banking. Dalam hal ini karena nilai t hitung sebesar (-4,478) dengan nilai $p(0,000) < \alpha(0,05)$. berarti terjadi peningkatan kepuasan nasabah setelah menggunakan sistem pelayanan mobile banking.

Kata Kunci: Service Quality, Kepuasan Konsumen