

Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna M-Banking BCA

Title	Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna M-Banking BCA
Author Order	2 of 3
Accreditation	5
Abstract	Abstract. The development of information and communication technology, especially in the banking sector, makes it easy for customers to carry out financial transaction activities with services that contain various features for transactions according to customer needs. Many factors affect customer satisfaction including service quality and system quality. The purpose of this study was to determine how the effect of service quality and system quality on customer satisfaction of BCA mobile banking users in Bandung City. This study uses a quantitative approach with verification methods. The sampling method used in this study is non probability sampling with convenience sampling technique. The number of samples in this study were 90 respondents. The data collection technique in this study used a questionnaire. The data analysis technique in this study uses Partial Least Square (PLS) with the help of SmartPLS software version 3.0. The results showed that Service Quality has a positive and significant effect on Customer Satisfaction of BCA Mobile Banking users, System Quality has a positive and significant effect on Customer Satisfaction of BCA Mobile Banking users. Abstrak. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, khususnya di sektor perbankan memberikan kemudahan kepada nasabah untuk melakukan aktivitas transaksi keuangan dengan layanan yang memuat berbagai fitur untuk transaksi sesuai dengan kebutuhan nasabah. Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah diantaranya kualitas layanan dan kualitas sistem. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan dan kualitas sistem terhadap kepuasan nasabah pengguna mobile banking BCA Kota Bandung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode verifikatif. Metode sampling yang digunakan dalam penelitian ini yaitu non probability sampling dengan teknik convenience sampling. Banyaknya sampel dalam penelitian ini yaitu 90 responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan Partial Least Square (PLS) dengan bantuan software SmartPLS versi 3.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pengguna Mobile Banking BCA, Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pengguna Mobile Banking BCA.
Publisher Name	UPT Publikasi Ilmiah Unisba
Publish Date	2024-07-31
Publish Year	2024
Doi	DOI: 10.29313/jra.v4i1.3812
Citation	
Source	Jurnal Riset Akuntansi
Source Issue	Volume 4, No. 1, Juli 2024, Jurnal Riset Akuntansi (JRA)
Source Page	49-54
Url	https://journals.unisba.ac.id/index.php/JRA/article/view/3812/2093
Author	Dr NUNUNG NURHAYATI, S.Si, M.Si