

INTISARI

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan *mobile banking (m-banking)* terhadap kepuasan pelanggan pada bank-bank besar di Indonesia. Unsur kualitas layanan *mobile banking* yaitu: kecepatan, ketepatan keamanan dan kepercayaan. Populasi penelitian ini adalah nasabah bank dari lima bank terbesar di Indonesia seperti bank mandiri, bank BRI, bank BCA, bank CIMB Niaga dan bank Danamon yang menggunakan *mobile banking* sebanyak 19,9 juta pelanggan dengan ukuran sampel sebanyak 100 responden yang berasal dari Surabaya – Jawa Timur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *mobile banking* kenaikan atau penurunan efisiensi penggunaan *mobile banking* tidak akan mempengaruhi kepuasan nasabah menggunakan fasilitas perbankan online. Oleh karena itu agar perbankan Indonesia dapat meningkatkan kepuasan nasabah menggunakan fasilitas perbankan online pihak bank harus bisa meyakinkan nasabah bahwa fasilitas yang disediakan adalah murah dan lebih cepat serta pihak bank dapat memastikan bahwa operasional *mobile banking* itu sendiri sangat mudah.

Kata kunci : *reliability, flexibility, security, ease of navigation, privacy.*

