

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PRODUK MOBILE
BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BNI
KABUPATEN BUOL (SULAWESI TENGAH)**

Nama: Cindy Ang Jaya
Jurusan/Program Studi: Ilmu Ekonomi / Perbankan Dan Jasa Keuangan
Pembimbing:
Dr. Sugeng Hariadi, S.E., M.Si
Dra. ec. Irzameingindra Putri Radjamin, M. Si

ABSTRAK

Kepuasan Nasabah adalah hal yang terpenting bagi Bank untuk dicapai. Oleh karena Bank sudah memberikan fasilitas *Mobile Banking* serta layanan lainnya guna untuk mencapai kepuasan nasabah. Adapun kepuasan nasabah dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya adalah, kualitas pelayanan serta kualitas produk. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan Dan Produk Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Kabupaten Buol (Sulawesi Tengah). Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank BNI Kabupaten Buol yang menggunakan *Mobile Banking*.

Kata Kunci: Mobile Banking BNI, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking.

**EFFECT OF MOBILE BANKING SERVICES AND PRODUCTS
QUALITY TOWARDS CUSTOMER SATISFACTION AT BANK,BNI
BUOL DISTRICT (CENTRAL SULAWESI)**

Name: Cindy Ang Jaya

Dicipline/Study Programme: Economics / Banking And Financial

Contributors:

Dr. Sugeng Hariadi, S.E., M.Si

Dra. ec. Irzameingindra Putri Radjamin, M. Si

ABSTRAC

Customer satisfaction is the most important thing for the Bank to achieve. Because, the Bank has provided Mobile Banking facilities and other services in order to achieve customer satisfaction. Customer satisfaction can be influenced by several factors, including the quality of service and product quality. This study aims to determine the effect of service quality and mobile banking products on customer satisfaction at Bank BNI, Buol Regency (Central Sulawesi). This research is a descriptive quantitative research with a survey method. The population in this study are customers of Bank BNI Buol Regency who use Mobile Banking.

Keywords: Mobile Banking, Service Quality, and Customer Satisfaction of Mobile Banking Users.