

**PENGARUH PRODUK DIGITALISASI BANK TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(Studi Pada Bank BJB di Kota Bandung)**

Ditulis Oleh :

Tita Gusnita

Dibimbing Oleh :

Dr. Dodi Supriyanto, Drs., MM.,CIRBD.,CRBD.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh produk digitalisasi bank terhadap kepuasan nasabah PT Bank BJB (persero) Tbk. Metode penelitian yang digunakan adalah metode Deskriptif dan Verifikatif. Data yang digunakan adalah data primer dengan menggunakan Teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner dengan jumlah sampel 100 nasabah Bank BJB KCU Bandung. Hasil penelitian pada Bank BJB di kota Bandung menunjukkan bahwa digitalisasi perbankan memiliki hubungan yang kuat dengan kepuasan nasabah. Kemudian hasil pengujian secara statistik juga membuktikan bahwa digitalisasi perbankan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (thitung t_{tabel}). Selanjutnya digitalisasi perbankan memiliki hubungan yang searah dengan kepuasan nasabah, menunjukkan bahwa semakin baik digitalisasi perbankan akan membuat kepuasan nasabah menjadi lebih tinggi. Digitalisasi perbankan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank BJB di kota Bandung. Semakin baik digitalisasi perbankan akan membuat nasabah menjadi lebih puas.

Kata Kunci : Produk Digitalisasi Perbankan

**THE EFFECT OF BANK DIGITALIZATION PRODUCTS ON
CUSTOMER SATISFACTION (Study at Bank BJB in
Bandung City)**

Written by:

Tita Gusnita

Preceptor:

Dr. Dodi Supriyanto, Drs., MM., CIRBD., CRBD.

ABSTRACT

This study aims to test the effect of bank digitalization products on customer satisfaction of PT Bank BJB (Persero) Tbk. The research method used is the Descriptive and Verification method. The data used is primary data using Data collection techniques through the distribution of questionnaires with a sample of 100 customers of Bank BJB KCU Bandung. The results of the study at Bank BJB in the city of Bandung showed that banking digitalization has a strong relationship with customer satisfaction. Then the results of statistical testing also prove that banking digitalization has a significant effect on customer satisfaction (t count t table). Furthermore, banking digitalization has a unidirectional relationship with customer satisfaction, indicating that the better banking digitalization will make customer satisfaction higher. Banking digitalization has an effect on customer satisfaction at Bank BJB in the city of Bandung. The better banking digitalization will make customers more satisfied.

Keywords: Product Digitalization Banking