

**PENGARUH LAYANAN DIGITAL PERBANKAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH
(Studi Kasus pada Bank Central Asia di Kota Bandung)**

Oleh :

Diba Syafitri Irawan

Pembimbing:

Dr. Cecep Taufiqurrohman, SE., M.M., Ak., CA., CT

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh layanan digital perbankan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Central Asia Tbk. Layanan digital merupakan suatu inovasi dari dunia perbankan yang tujuannya mempermudah berbagai transaksi perbankan yang dilakukan oleh nasabah.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer yang mana dibagikannya kuesioner kepada responden. Uji hipotesis yang dilakukan yaitu uji regresi linier sederhana. Sebelum pengujian tersebut dilakukan pengujian instrumen dan uji asumsi klasik. Penelitian ini mengambil 100 sampel nasabah Bank Central Asia Tbk, untuk dijadikan responden penelitian dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan digital perbankan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kata kunci: kepuasan nasabah; pengaruh layanan digital perbankan; pertumbuhan peran digital

***THE INFLUENCE OF DIGITAL BANKING SERVICES ON CUSTOMER
SATISFACTION
(Case Study On Central Asia Bank In Bandung City)***

Written by :

Diba Syafitri Irawan

Preceptor:

Dr. Cecep Taufiqurrohman, SE., M.M., Ak., CA., CT

ABSTRACT

This research aims to determine the effect of digital banking services on customer satisfaction at Bank Central Asia Tbk. Digital services are an innovation from the banking world whose aim is to facilitate various banking transactions carried out by customers.

This type of research is quantitative research. The data used is primary data where questionnaires are distributed to respondents. The hypothesis test carried out is a simple linear regression test. Before the test, instrument testing and classical assumption testing were carried out. This research took 100 samples of Bank Central Asia Tbk customers, to be used as research respondents with the research results showing that digital banking services have a significant effect on customer satisfaction.

Key words: customer satisfaction; influence of digital banking services; growth of digital role.