

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh dari persepsi kemudahan dan persepsi manfaat terhadap kepuasan nasabah pada nasabah yang menggunakan BSI mobile banking. Jenis penelitian ini kuantitatif deskriptif. Populasi dalam penelitian ini yaitu nasabah yang menggunakan BSI *mobile banking*. Sampel yang digunakan sebanyak 73 responden. Alat analisis menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa persepsi kemudahan dan persepsi manfaat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI *mobile banking*.

Kata kunci: persepsi kemudahan, persepsi manfaat dan kepuasan nasabah.



ABSTRACT

This study aims to examine and analyze the effect of perceived convenience and perceived benefits on customer satisfaction for customers who use BSI mobile banking. This type of research is quantitative descriptive. The population in this study are customers who use BSI mobile banking. The sample used was 73 respondents. The analysis tool uses multiple linear regression. The results of this study prove that perceived convenience and perceived benefits affect customer satisfaction in using BSI mobile banking.

Keywords: perceived convenience, perceived benefits and customer satisfaction

