

ABSTRAK

Milda Gusnadani. 2023. *Analisis Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah Berdasarkan Dimensi E-Servqual di Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka*. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) Pati Matu Jahra, S.Ag., MSI.

Kata Kunci: Kualitas layanan, mobile banking, kepuasan nasabah, dimensi e-servqual.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan *Mobile Banking* yang diberikan Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka apakah sudah memuaskan nasabah sesuai dengan *Dimensi E-Servqual*.

Jenis penelitian lapangan atau *field research* menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Data dalam penelitian ini didapatkan dari observasi, wawancara, buku, skripsi dan artikel yang berhubungan dengan judul penelitian.

Secara keseluruhan kualitas layanan BSI *Mobile* mampu memberikan kepuasan pada nasabah berdasarkan dimensi *E-Servqual*. Terdapat enam indikator yang sudah baik seperti *efficiency* yaitu nasabah diberi kemudahan dan cepat dalam mengakses BSI *Mobile*. *Reability* yaitu bisa melakukan transaksi dimana dan kapanpun. *Fulfillment* yaitu lancar saat melakukan transaksi. *Privacy* yaitu memberikan keamanan berupa pin kode, password dan kode sidik jari. *Responsiveness* yaitu memberikan tanggapan yang cepat apabila terjadi permasalahan. *Contact* yaitu nasabah diberikan kemudahan untuk menghubungi pihak bank lewat telepon. Namun terdapat satu indikator yang belum baik yaitu *compensation* yaitu nasabah berharap diberikan kompensasi apabila mengalami kegagalan sistem.