

## ABSTRAK

**Fitri, Anisa.** 2022. Analisis Kualitas Layanan BSI Mobile pada Nasabah Sebelum dan Selama Pandemi Covid-19 di Bank BSI Cabang Banjarbaru. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing : (I) Lutpi Sahal, S.H.I, M.S.I

**Kata Kunci :** Kualitas Layanan, BSI Mobile, Pandemi Covid-19.

Penelitian ini dilatarbelakangi karena adanya pandemi covid-19 yang membuat aktivitas banyak dilakukan dari dalam rumah, dalam hal ini apakah pandemi covid-19 mempengaruhi kualitas layanan BSI mobile menjadi lebih baik atau tidak ada perbedaan sama sekali. Pandemi covid-19 menimbulkan perubahan perilaku masyarakat, tidak terkecuali yang berhubungan dengan transaksi keuangan. Perkembangan teknologi yang semakin maju, tentu halnya Bank BSI akan memberikan layanan jasa yang mendukung kemajuan kualitas layanan seperti layanan BSI Mobile.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui lebih dalam kualitas layanan BSI Mobile pada nasabah sebelum pandemi covid-19 dan selama pandemi covid-19 dan untuk melihat apakah ada perbedaan dari kualitas layanan tersebut.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan dengan pendekatan Kuantitatif dan Populasi dalam penelitian ini adalah Nasabah Bank BSI KCP Banjarbaru yang berstatus nasabah yang aktif dalam menggunakan BSI Mobile. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan purposive sampling dengan diperoleh 42 nasabah. Dalam penelitian ini data yang digunakan adalah data primer, dengan menggunakan pengumpulan data melalui observasi, koesioner dan dokumentasi.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa layanan BSI Mobile sebelum pandemi covid-19 maupun selama pandemic covid-19 secara keseluruhan berkualitas baik yang diukur berdasarkan indikator kecepatan, keamanan, keakuratan dan kepercayaan. Berdasarkan hasil analisis data statistik SPSS 26, melalui pengujian independent simple t test, diperoleh nilai thitung - 1,202 > ttabel (2,021) dan nilai signifikasi (2-tailed) 0,233 > 0,05 maka Ho diterima atau tidak ada perbedaan antara kualitas layanan BSI Mobile sebelum pandemi covid-19 dan selama pandemi covid-19.