

INTISARI

Mobile banking BPD DIY merupakan fasilitas layanan perbankan digital yang dapat digunakan oleh nasabah untuk melakukan transaksi keuangan secara online. Penelitian ini berkaitan dengan kepuasan nasabah dengan menggunakan mobile banking BPD DIY yang menarik untuk diulas karena terkait dengan keberhasilan sistem layanan perbankan dalam hal kualitas layanan, persepsi nilai, dan kepercayaan yang dirasakan nasabah selama menggunakan mobile banking. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan melakukan serangkaian pengujian hipotesis penelitian. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden dari nasabah BPD DIY yang merupakan PNS di Kabupaten Gunungkidul yang diperoleh dengan menyebarkan kuesioner dengan Teknik *convenience sampling*. Kuesioner yang diperoleh kemudian diolah menggunakan SPSS versi 2021. Penelitian ini menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, persepsi nilai berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, dan kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Kata kunci: Mobile banking BPD DIY, Kepercayaan, Kepuasan, Kualitas Layanan, Persepsi Nilai.

ABSTRACT

Mobile banking BPD DIY is a digital banking service facility that can be used by customers to conduct financial transactions online. This research is related to customer satisfaction with using mobile banking. This research uses quantitative methods by conducting a series of research hypothesis tests. The sample in this study consisted of 100 respondents from a BPD DIY customer who was a PNS in Gunungkidul district that was obtained by spreading questionnaires with convenience sampling techniques. The questionnaires obtained were then processed using SPSS version 2021. The research found that the quality of service affects customer satisfaction, the perception of value affects client satisfaction and confidence affects consumer satisfaction.

Keywords: BPD DIY mobile banking, Trust, Satisfaction, Service Quality, Value Perception.