UNIVERSITAS
GADJAH MADA
ANALISIS DESKRIPTIF KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI KEMUDAHAN DAN MINAT MENGGUNAKAN APLIKASI MOBILE BANKING (Studi Kasus: Nasabah Bank BPD DIY)
Nadia Eka Prasetya, Fitri Damayanti Berutu, S.E.,S.S, M.Sc.
Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

INTISARI

Perkembangan teknologi digital mendorong perbankan untuk menghadirkan layanan *mobile banking* yang lebih mudah, cepat, dan efisien. BPD DIY *Mobile* merupakan salah satu layanan perbankan digital yang masih menghadapi tantangan dalam meningkatkan tingkat penggunaan aktif. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan persepsi nasabah terhadap kualitas layanan, persepsi kemudahan penggunaan (perceived ease of use), dan minat menggunakan aplikasi BPD DIY Mobile.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 150 responden pengguna BPD DIY *Mobile* di Daerah Istimewa Yogyakarta. Analisis data dilakukan menggunakan statistik deskriptif dengan mengukur distribusi frekuensi, mean, median, modus, standar deviasi, dan range. Penelitian ini mengacu pada teori E-S-QUAL dan *Technology Acceptance* Model (TAM). Hasil penelitian diharapkan menjadi bahan evaluasi bagi BPD DIY dalam meningkatkan kualitas layanan digital serta mendorong minat nasabah untuk menggunakan aplikasi secara berkelanjutan.

Kata kunci: *Mobile Banking*, Kualitas Layanan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Minat Menggunakan, BPD DIY

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
ANALISIS DESKRIPTIF KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI KEMUDAHAN DAN MINAT MENGGUNAKAN APLIKASI MOBILE BANKING (Studi Kasus: Nasabah Bank BPD DIY)
Nadia Eka Prasetya, Fitri Damayanti Berutu, S.E.,S.S, M.Sc.
Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

ABSTRACK

The rapid development of digital technology has encouraged banks to provide mobile banking services that are more convenient, faster, and more efficient. BPD DIY Mobile is one of the digital banking services that still faces challenges in increasing its active usage rate. This study aims to describe customers' perceptions of service quality, perceived ease of use, and their intention to use the BPD DIY Mobile application.

This study employed a quantitative approach with a descriptive research design. Data were collected through questionnaires distributed to 150 BPD DIY Mobile users in the Special Region of Yogyakarta. The data were analyzed using descriptive statistics, including frequency distribution, mean, median, mode, standard deviation, and range. This study was based on the E-S-QUAL model and the Technology Acceptance Model (TAM). The findings are expected to provide valuable insights for BPD DIY in improving the quality of its digital services and encouraging customers' continuous intention to use the mobile banking application.

***Keywords**: Mobile Banking, Service Quality, Perceived Ease Of Use, Intention To Use, BPD DIY.*