

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Jenis penelitian ini termasuk dalam penelitian asosiatif kausal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan BTN *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah BTN KC Magelang. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank BTN KC Magelang yang menggunakan BTN *Mobile Banking*. Teknik *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling* dengan 100 responden sebagai sampel penelitian. Berdasarkan sumbernya, penelitian ini menggunakan data primer. Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti adalah survei dengan menyebarkan kuesioner yang hasilnya diolah menggunakan *software* IBM SPSS *Statistics* 25.0 *version* dan *Microsoft Excel*. Macam-macam variabel dalam penelitian ini antara lain kualitas produk (X1) dan kualitas layanan (X2) merupakan variabel bebas (*independent variable*), sedangkan kepuasan nasabah (Y) merupakan variabel terikat (*dependent variable*). Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear sederhana dan analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas layanan BTN *Mobile Banking* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BTN KC Magelang. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji *f* yang memperoleh nilai *sig* sebesar $0,000 < 0,05$ ($\text{Sig} < \alpha = 5\%$).

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah, BTN *Mobile Banking*, kuesioner

ABSTRACT

This research is a quantitative research. This type of research is included in causal associative research. This study aims to determine the effect of product quality and service quality of BTN Mobile Banking on customer satisfaction of BTN KC Magelang. The population in this study is Bank BTN KC Magelang customers who use BTN Mobile Banking. The sampling technique used in this study is a purposive sampling technique with 100 respondents as the research sample. Based on the source, this study uses primary data. The data collection technique carried out by the researcher is a survey by distributing questionnaires, the results of which are processed using IBM SPSS Statistics 25.0 version software and Microsoft Excel. The various variables in this study include product quality (X1) and service quality (X2) are independent variables, while customer satisfaction (Y) is the dependent variable. The data analysis method used in this research is simple linear regression analysis and multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that product quality and service quality of BTN Mobile Banking simultaneously have a positive and significant effect on customer satisfaction at Bank BTN KC Magelang. This is evidenced by the results of the f test which obtained a sig value of $0.000 < 0.05$ (Sig < $\alpha=5\%$).

Keywords: *Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction, BTN Mobile Banking, questionnaire*