

## ABSTAK

**Adina Kumala,16134002** : **Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Penggunaan M-banking Bank Nagari Cabang Bukittinggi.**

**Dosen Pembimbing** : **Rahmiati, SE, M.Sc**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Penggunaan M-banking Bank Nagari Cabang Bukittinggi. Masalah dalam penelitian ini membahas pelayanan yang di berikan Bank Nagari sehingga membahas bagaimana kepuasan pengguna M-banking pada Bank Nagari Cabang Bukittinggi. Penelitian dilakukan dengan mengukur kepuasan nasabah atas kualitas layanan meliputi : Bukti fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empaty*).

Hasil penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif, yaitu sumber data yang di peroleh secara langsung dari tempat atau penelitian dengan membagikan angket atau menyebarkan kuesioner. Dari hasil penelitian dapat dilihat kepuasan nasabah terhadap penggunaan *m-banking* ditinjau dari kepuasan nasabah dengan skor rata-rata 3,69 dan TCR 73,9%.

**Kata Kunci : Kepuasan Nasabah**