

ABSTRAK

Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Nagari *Mobile Banking* Bank Nagari Sumatera Barat.

Oleh: Mesa Yenia

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur persepsi nasabah terhadap kualitas layanan Nagari *Mobile Banking* Bank Nagari Sumatera Barat melalui dimensi *Tangibility*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empaty*.

Penelitian ini berbentuk penelitian deskriptif. Penulis pengumpulkan data langsung melalui kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah para nasabah Bank Nagari yang menggunakan Nagari *Mobile Banking*. Sampel pada penelitian ini sebanyak 96 responden dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Data yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner.

Berasarkan pembahasan yang ada, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Nagari *Mobile Banking* Bank Nagari Sumatera Barat berada dalam kategori sangat tinggi. Dimensi Keandalan (sangat tinggi), Daya Tangkap (sangat tinggi), Perhatian (tinggi), Jaminan dan Kepastian (tinggi), Bukti Langsung (sangat tinggi). Dengan nilai rata-rata keseluruhan yaitu 4,08 dengan TCR sebesar 82%.

Kata kunci : Kualitas Layanan, Bank



This document was created with the Win2PDF "print to PDF" printer available at <http://www.win2pdf.com>

This version of Win2PDF 10 is for evaluation and non-commercial use only.

This page will not be added after purchasing Win2PDF.

<http://www.win2pdf.com/purchase/>