

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggapan nasabah pengguna aplikasi mobile banking Permata Me terhadap kualitas produk, kualitas pelayanan serta tingkat kepuasan nasabah. Metode penelitian yang diterapkan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan verifikatif yang melibatkan 400 orang nasabah bank Permata yang menggunakan aplikasi Permata Me. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang kemudian dianalisis menggunakan SPSS 29. Hasil dari pengujian didapatkan bahwa nilai t hitung sebesar 14,923 pada kualitas produk dan 7,569 pada kualitas pelayanan dengan nilai signifikansi sebesar $<0,001$ $<0,05$ maka dapat dikatakan bahwa hasil H_0 ditolak, H_a dan H_b diterima. Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Pada penelitian ini dapat dikemukakan bahwa kualitas produk yang lebih baik dan kualitas pelayanan yang optimal mampu meningkatkan tingkat kepuasan nasabah.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Mobile banking Permata Me

ABSTRACT

This study aims to understand the responses of Permata Me mobile banking app users regarding product quality, service quality, and customer satisfaction. The research method applied is quantitative with a descriptive and verificative approach, involving 400 Permata Bank customers who use the Permata Me app. Data collection was conducted through questionnaires and subsequently analyzed using SPSS 29. The test results showed that the t-count values were 14.923 for product quality and 7.569 for service quality, with a significance level of <0.001 (<0.05), indicating that the null hypothesis (H_0) was rejected, while the alternative hypotheses (H_a and H_b) were accepted. Product quality and service quality significantly influence customer satisfaction. This study concludes that higher product quality and optimal service quality can enhance customer satisfaction.

Keywords: Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction, Permata Me Mobile Banking