

**PENGARUH PELAYANAN *TELLER* DAN KUALITAS PELAYANAN  
*MOBILE BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK BCA  
KANTOR CABANG SUMEDANG**

**Ditulis Oleh :  
Sari Rosilawati  
A10150095**

**Dibawah Bimbingan :  
Dr. H. Suwarman, Ir., MBA., M.Si**

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan *Teller* dan kualitas Pelayanan *Mobile Banking* serta pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan verifikatif. Data berupa data primer dengan teknik pengumpulan data secara penyebaran kuesioner. Instrumen analisis statistik menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, koefisien korelasi, koefisien determinasi, uji t dan uji F.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial pelayanan *Teller* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah . Kualitas pelayanan *Mobile Banking* berpengaruh positif positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil secara simultan bahwa pelayanan *Teller* dan kualitas pelayanan *Mobile Banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan koefisien korelasi 0,725 menunjukkan hubungan yang kuat. Pelayanan *Teller* dan kualitas pelayanan *Mobile Banking* mempengaruhi kepuasan nasabah sebesar 52,6% Sedangkan sisanya sebesar 47,7 % dipengaruhi oleh faktor – faktor lain yang tidak diteliti.

**Kata Kunci : Pelayanan *Teller*, *Mobile Banking*, Kepuasan Nasabah**