

ABSTRAK

MUHAMMAD SYAHRIZA. NPM. 098320001, "ANALISIS KEPUASAN NASABAH ATAS LAYANAN PERBANKAN BERBASIS *MOBILE BANKING NETWORK* PADA PT. BANK CIMB NIAGA, Tbk CABANG GATOT SUBROTO MEDAN". *Dibawah Bimbingan (Drs. H. Miftahuddin, MBA, sebagai Pembimbing I, dan Ihsan Effendi, SE, MSi. sebagai Pembimbing II).*

Perkembangan teknologi ini diantisipasi oleh perusahaan-perusahaan, baik penyedia barang ataupun jasa. Terobosan-terobosan baru harus dirancang agar dapat terus berkembang dan bersaing, atau paling tidak mempertahankan eksistensi. PT. Bank CIMB Niaga, Tbk sebagai salah satu institusi perbankan sangat menyadari bahwa pelayanan kepada nasabah harus pula dengan menyesuaikan pada kemajuan teknologi, artinya dengan bersentuhan pada teknologi maka PT. Bank CIMB Niaga, Tbk akan tetap dapat bersaing. Bank CIMB Niaga, Tbk. masih, terus berusaha mengembangkan pelayanannya dengan sebaik mungkin agar para nasabah puas dan sesuai dengan konsep pemasaran, nasabah tersebut akan terus mempercayai PT. Bank CIMB Niaga, Tbk untuk transaksi keuangannya. Dari jumlah nasabah PT. Bank CIMB Niaga, Tbk Cabang Gatot Subroto, persentase pengguna layanan Niaga *E - Banking* masih sangat minim. Dari sekitar 4.284 orang nasabah, pengguna layanan Niaga *E - Banking* pada PT. Bank CIMB Niaga, Tbk Cabang Gatot Subroto hanya 1.388 orang nasabah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah atas layanan Niaga *E - Banking* pada PT. Bank CIMB Niaga, Tbk Cabang Gatot Subroto, dan untuk mengetahui faktor apa yang paling mempengaruhi kepuasan nasabah atas layanan Niaga *E - Banking* pada PT. Bank CIMB Niaga, Tbk Cabang Gatot Subroto.

Kesimpulan yang diperoleh penulis berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan adalah, berdasarkan hasil uji *Communalilty* dapat diketahui bahwa faktor *Assurance* (jaminan) (X_4) merupakan faktor yang paling banyak memberikan sumbangan terhadap varian seluruh variabel yang mempengaruhi kepuasan nasabah atas layanan perbankan berbasis *mobile banking network* Pada PT. Bank CIMB Niaga, Tbk Cabang Gatot Subroto dengan nilai *extraction* 64,1%.

Kata Kunci: *Tangibles* (bukti fisik), *Realibity* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empaty* (Empati) dan Kepuasan Konsumen.