

ABSTRAK

PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. (BBNI) mencapai total pengguna *internet banking* dan *SMS Banking* sebanyak 2,2 juta pengguna dan 12,7 juta pengguna berturut-turut pada bulan September 2023. Sementara itu, jumlah pengguna *mobile banking* mencapai 15,62 juta, mengalami pertumbuhan sebesar 20,9% *year-on-year* dari 12,91 juta pengguna. Pada kuartal III Tahun 2023, BNI mencatatkan jumlah akun pendanaan sebanyak 67,9 juta dengan regular *saving accounts* mencapai 23,2 juta. Per 23 November 2023, *BNI Mobile Banking* menempati posisi keempat mengenai bank-bank dengan pengguna *mobile banking* terbesar di Indonesia.

Penelitian deskriptif kausal ini mengukur kepuasan nasabah terhadap aplikasi *mobile banking* menggunakan atribut *WebQual 4.0* (*usability, information, dan interaction quality*) dan *Customer Satisfaction Index* (*tangible, reliability, responsiveness, empathy, dan assurance*) terhadap kepuasan pengguna dengan regresi linear berganda, serta mendeskripsikan perkembangan rasio *Return on Assets* (ROA) sebelum dan sesudah implementasi *mobile banking* berdasarkan laporan keuangan triwulan 2008–2023.

Untuk mengumpulkan data, penulis menyebarkan kuesioner kepada 200 nasabah BNI Djuanda, BNI Pajajaran, BNI Pasar Merdeka, dan BNI Sudirman yang berkunjung ke meja *Customer Service* yang telah mengunduh dan menggunakan aplikasi *BNI Mobile Banking*. Penulis menggunakan kuesioner ini sebagai alat pengumpulan data yang paling utama yang dikembangkan berdasarkan atribut dari integrasi antara metode *WebQual 4.0* dengan atribut metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang terdiri atas 30 pertanyaan dari 9 variabel secara *online* (*google form*). Data yang terkumpul dianalisis menggunakan metode analisis deskriptif, uji korelasi, uji regresi, nilai *Customer Satisfaction Index* dan kuadran *Importance Performance Analysis*.

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa 72,32% nasabah BNI di Kota Bogor merasa puas dengan kualitas aplikasi *BNI Mobile Banking*, tetapi masih ada 27,68% nasabah BNI di Kota Bogor yang belum puas dengan kualitas aplikasi BNI *Mobile Banking*. Berdasarkan hasil perhitungan nilai regresi linear berganda, dapat ditemukan beberapa atribut yang perlu ditingkatkan yaitu *information quality, interaction quality, reliability, dan empathy*. Sementara, jika melihat hasil *Importance Performance Analysis* (IPA), beberapa atribut yang perlu ditingkatkan yaitu *usability, interaction quality, empathy, dan assurance*.

Kata kunci: Analisa Profitabilitas, Analisa Determinan, Analisa Kualitas, *Mobile Banking, WebQual 4.0, Customer Satisfaction Index, Important Performance Analysis*