

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, THE USE OF SMS  
BANKING TOWARD CUSTOMER SATISFACTION OF PT.  
BANK NEGARA INDONESIA***

***(Case study in Bank Negara Indonesia Surabaya Office)  
Graha Pangeran Building, Achmad Yani Street 286<sup>th</sup> Surabaya***

***ABSTRACT***

***By :***  
**Mohammad Abdus Syakur**

***Advisor :***  
**Erminati Pancaningrum, ST., MSM**

---

*Service quality and customer satisfaction have very close relationship as the customer satisfaction assessment depends on Service quality provided by company which basically includes perceived expectations and results.*

*SMS Banking is one of products issued by PT. Bank Negara Indonesia which is currently one of the top priorities by customer in transaction since they consider the product is one of the products that are safe and, practical in transaction.*

*Therefore, the service quality and SMS Banking is influential on customer satisfaction. The objectives of this reasearch are, 1) to know the effect between Service quality toward customer satisfaction PT. Bank Negara Indonesia 46 Surabaya 2) to investigate the effect of the use of SMS banking customer satisfaction PT. Bank Negara Indonesia 46 Surabaya. This research used quantitative method which develops mathematical models, theories, and hypothesis related to the natural phenomena. Therefore,the researcher collected data by observation, questioneer,as well as documentation. The result showed that the research showed ( $X_1$ ) the partial service quality positively affect the customer satisfaction of PT. Bank Negara Indonesia (Y), and ( $X_2$ ) the partial use of SMS Banking negatively affect the customer satisfaction of PT. Bank Negara Indonesia.*

***Keywords : Service Quality, SMS Banking, Customer Satisfaction***

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PENGGUNAAN SMS  
BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
PT. BANK NEGARA INDONESIA**

**(Study Kasus di Kantor Bank Negara Indonesia Surabaya)  
Gedung Graha Pangeran, Jl. Achmad Yani No. 286 Surabaya**

**ABSTRAK**

**Oleh :  
Mohammad Abdus Syakur**

**Dosen Pembimbing:  
Erminati Pancaningrum, ST., MSM**

Kualitas layanan dan kepuasan nasabah memiliki hubungan yang sangat erat karena penilaian dari kepuasan nasabah tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, yang pada dasarnya mencakup harapan dan hasil yang dirasakan. *SMS Banking* adalah salah satu produk yang dikeluarkan oleh PT. Bank Negara Indonesia, yang saat ini menjadi salah satu prioritas utama bagi nasabah dalam bertransaksi, karena nasabah menganggap produk tersebut adalah salah satu produk yang aman dan praktis dalam bertransaksi. Oleh sebab itu kualitas layanan dan *SMS Banking* sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini bertujuan, 1) Untuk mengetahui pengaruh antara kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Negara Indonesia 46 Surabaya. 2) Untuk mengetahui pengaruh penggunaan *SMS Banking* terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Negara Indonesia 46 Surabaya. Untuk mencapai tujuan tersebut, digunakan penelitian kuantitatif yang mana dalam penelitian ini bertujuan mengembangkan model-model matematis, teori-teori dan hipotesis yang berkaitan dengan fenomena alam. Maka dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data dengan cara observasi, kuisisioner, serta dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, ( $X_1$ ) Kualitas layanan secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Negara Indonesia Surabaya ( $Y$ ), dan ( $X_2$ ) Penggunaan *SMS Banking* secara parsial berpengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Negara Indonesia Surabaya ( $Y$ ),

Kata Kunci : Kualitas Layanan, *SMS Banking*, dan Kepuasan Nasabah.