

ABSTRAK

“Pengaruh Fitur Produk, Desain Produk dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna Mobile Banking pada Nasabah BCA di Kelurahan Katamso Medan”

Noviaya Lumban Gaol¹, Sangpria Nainggolan², Yunus Pranata Sitorus³

Program Studi Manajemen

Faculty of Economy, Universitas Prima Indonesia

Seiring dengan kemajuan teknologi, sektor perbankan harus mampu memfasilitasi transaksi konsumen dan menawarkan layanan kelas satu dengan harga yang kompetitif. Mengingat konsumen menjadi lebih mobile dan banyak diminati, bank saat ini harus meningkatkan penawaran mereka. Studi ini meneliti hubungan antara variabel-variabel di BCA Medan dengan menggunakan metode survei korelasional. Semua nasabah BCA di Desa Katamso, Medan, yang menggunakan mobile banking, menjadi populasi studi ini. Fitur produk memiliki dampak yang baik dan signifikan terhadap kepuasan pengguna mobile banking bagi nasabah BCA di Desa Katamso, Medan, menurut temuan studi tersebut. Bagi nasabah BCA di Desa Katamso, Medan, variabel Desain Produk secara signifikan dan positif mempengaruhi Kepuasan Pengguna Mobile Banking. Salah satu strategi pemasaran produk adalah desain produk. Dampak Kepercayaan terhadap Kepuasan Pengguna terhadap Mobile Banking Temuan studi menunjukkan bahwa kepuasan nasabah BCA terhadap mobile banking di Desa Katamso, Medan, dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh variabel kepercayaan.

Kata Kunci: Fitur produk, Desain produk, Kepercayaan, Kepuasan pengguna