



**UNIVERSITAS MERCU BUANA**  
**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**  
**BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS**

**ABSTRAK**

**Bibliografi:** : 5 Bab, 99 Hal + Lampiran + 3 Jurnal + 22 Internet

Pelayanan sebagai bagian dari komunikasi yang penting dilakukan dalam sebuah perusahaan. Pelayanan dapat mempengaruhi sebuah citra perusahaan karena citra tidak dapat diciptakan layaknya sebuah barang atau jasa, namun melalui proses dalam mempertahankan dan meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa (Saktiani, 2015). Responden dalam penelitian ini adalah pengguna Mobile banking BNI berdomisili di Jabodetabek. Kuesioner tersebut terbagi dalam dua kategori yaitu layanan kualitas mobile banking BNI sebagai variabel X, dan terhadap citra perusahaan BNI sebagai variabel Y.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan Sejauh mana Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking BNI terhadap Citra Perusahaan (Survey Pada Nasabah BNI Cabang Jakarta Kota). Nasabah PT Bank Negara Indonesia pada Kantor Cabang Jakarta Kota ini memiliki jumlah populasi sebanyak 424 orang. Sampel yang didapatkan sebanyak 80 responden yang di hitung menggunakan rumus Taro Yamane yang menggunakan teknik purposive sampling yaitu Purposive sampling adalah teknik pengambilan data dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2012: 218).

**Kata kunci** : Mobile banking, kualitas layanan, citra.



*University Mercu Buana Faculty of Communication Program  
Study Public Relations*

Nafisa Zahra Hakim

44220120049

*The Influence Of Mobile Banking Service Quality*

*Bni To The Image Of Bni KC Jakarta City*

*Bibliography: 5 Chapters, 99 Pages + Enclosure + 11 Books + 3 Journals + 22  
Internet*

*The purpose of this study was to knowing and explaining to what extent the influence of BNI's Mobile Banking Service Quality on Corporate Image (Survey of BNI Jakarta Kota Branch Customers). Customers of PT Bank Negara Indonesia at the Jakarta Kota Branch Office have a total population of 424 people. The sample obtained was 80 respondents who were calculated using the Taro Yamane formula which uses a purposive sampling technique, namely Purposive sampling is a data collection technique with certain considerations (Sugiyono, 2012: 218).*

*The type of data needed in this research is quantitative data. Quantitative data in this study is data sourced directly from respondents presented in the form of a Likert scale. Data collection techniques used include observation, interviews and questionnaires. To test the validity and reliability of the authors use the analysis with the SPSS application.*

*Respondents in this study were BNI Mobile banking users domiciled in Greater Jakarta. The questionnaire is divided into two categories, namely BNI's mobile banking service quality as variable X, and on BNI's corporate image as variable Y..*

***Keywords: Mobile banking, service quality, image***