



## **PENGARUH MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK DALAM TRANSAKSI SEHARI-HARI**

**Axel Hernandez<sup>1</sup>, Felix David<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Fakultas Teknologi Informasi  
Universitas Kristen Satya Wacana, Jl. Diponegoro No.52-60 Salatiga

Email : 672016062@student.uksw.edu<sup>1</sup> felix@uksw.edu<sup>2</sup>

**Abstrak** – Perkembangan teknologi memiliki dampak yang besar terhadap beberapa sektor kehidupan salah satunya adalah sektor perbankan. Dalam memanfaatkan kemajuan teknologi bank meningkatkan layanan dengan cara memberikan diferensiasi dari segi pelayanan maupun segi produk yang lebih baik dibandingkan dengan para pesaingnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penggunaan aplikasi mobile banking sebagai aspek kepuasan nasabah yang terdiri dari kualitas layanan, kualitas informasi dan kualitas sistem. Bank XYZ memberikan fasilitas mobile banking yang terbaik kepada nasabah yang diberi nama OCTO Mobile. Pada OCTO Mobile terdapat berbagai macam layanan mulai dari m-transfer, m-payment, m-commerce dan lain sebagainya. Permasalahan yang terjadi karena adanya keluhan dari nasabah tentang fitur OCTO Mobile yang dianggap kurang user friendly dan terkadang terjadi error. Masalah tersebut kemudian dianalisis dengan menggunakan model yang terdiri dari kualitas layanan, kualitas informasi, dan kualitas sistem. Data yang akan diteliti seluruh nasabah pengguna mobile banking. Pengelolaan data dalam penelitian ini menggunakan alat bantu SPSS. Hasil analisis diperoleh hasil uji Ttest yang menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, kualitas informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dan kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan dalam hasil uji Ftest menunjukkan bahwa secara bersama-sama variabel kualitas layanan, kualitas informasi dan kualitas sistem berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah..

**Kata Kunci** –Kualitas Layanan, Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kepuasan Nasabah, mobile Banking

**Abstract** –The development of technology has a big impact on several sectors of life, one of which is the banking sector. Benefit in technological advances the bank improves services by providing differentiation in terms of service and product aspects that are better than its competitors. This study aims to find out the use of mobile banking application as an aspect of customer satisfaction consisting of service quality, information quality and system quality. Bank XYZ provides the best mobile banking facilities to customers named OCTO Mobile. In OCTO Mobile there are various services ranging from m-transfer, m-payment, m-commerce and so on. Problems that occur due to complaints from customers about the OCTO Mobile feature are considered less user friendly and sometimes errors occur. The problem was then analyzed using the Delone and Mclean model (2003) which consisted of service quality, information quality, and system quality. Data that will be researched by all mobile banking users. Data management in this study using SPSS tools. The results of the analysis obtained  $T_{test}$  of testing results that showed that the quality of service has a positive and significant effect on customer satisfaction, the quality of information has a positive and significant influence on customer satisfaction and the quality of the

*system has a positive and significant effect on customer satisfaction. Meanwhile,  $f_{test}$  of testing results show that simultaneously with variable service quality, information quality and system quality positively and significantly affect customer satisfaction.*

**Keywords** – *information systems strategic planning, swot, ward and peppard*

## I. PENDAHULUAN

*Mobile banking* merupakan layanan yang hanya dapat diakses oleh nasabah yang sudah memiliki rekening di bank bersangkutan [1, 2]. *Mobile banking* dinilai sangat membantu meningkatkan efisiensi, efektivitas dan produktivitas bagi nasabah yang dinilai memiliki aktivitas yang padat. Penyediaan layanan *mobile banking* memberikan kemudahan bagi nasabah dalam bertransaksi tanpa harus mendatangi kantor bank yang bersangkutan. Jenis-jenis layanan yang terdapat di *mobile banking* meliputi transfer dana antar bank maupun bank lain, informasi saldo, mutasi, pembayaran tagihan mulai dari angsuran, asuransi, rekening listrik, air, telepon, dan lain-lain [2].

Perbankan dalam menyediakan fasilitas *mobile banking* memiliki tujuan untuk mencapai kepuasan nasabah. Kepuasan merupakan tanggapan emosional yang dirasakan oleh nasabah saat menikmati pengalaman mereka dalam menggunakan produk atau jasa [3]. Kepuasan akan membuat nasabah untuk kembali menggunakan produk atau jasa yang diberikan. Begitu sebaliknya, jika nasabah kecewa dengan produk maupun jasa yang ditawarkan maka nasabah akan enggan menggunakan produk maupun jasa itu kembali. Kepuasan nasabah dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kualitas layanan, kualitas produk, harga, dan faktor situasi [4]. Nasabah akan dikatakan puas apabila hasil dalam evaluasi penggunaan produk maupun jasa yang digunakan dinilai berkualitas. Begitu sebaliknya, apabila nasabah menurut produk atau jasa yang digunakan dinilai tidak sesuai maka nasabah dinilai tidak akan puas.

Untuk memenuhi kepuasan nasabah dalam perbankan maka kualitas pelayanan dinilai penting untuk dikelola dengan baik untuk mendapat kepercayaan dan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah akan memberikan dampak baik dalam jangka pendek maupun jangka Panjang bagi perusahaan. Jika pelayanan serta sarana dan prasarana yang bank berikan melebihi harapannya dalam artian kecil kemungkinan bagi nasabah untuk beralih ke bank lain. Nasabah akan cenderung Kembali menggunakan produk serta layanan bank yang dinilai mampu memberikan pelayanan yang memuaskan.

Meskipun layanan *mobile banking* memberikan kemudahan bagi para nasabahnya akan tetapi tetap didapati banyak keluhan atau kurang nyamannya nasabah pada saat penggunaan layanan tersebut. Dalam implementasi *mobile banking*

menggunakan internet sehingga sering terjadi *trouble*. Selain itu keterbatasan akses sinyal di setiap daerah masyarakat juga merupakan salah satu faktor yang membuat nasabah lebih memilih mengantri daripada menggunakan *mobile banking*. Keluhan-keluhan yang disampaikan oleh para nasabah merupakan suatu bentuk ketidaknyamanan dari sisi nasabah yang mana dapat mengurangi kepercayaan pengguna terhadap layanan tersebut.

*Mobile banking* memang dinilai sangat membantu kemudahan transaksi bagi para nasabah akan tetapi di sisi lain membuat itu beresiko seperti faktor keamanan. Selain itu dalam penggunaan *mobile banking* memiliki kendala lain seperti kurangnya pengetahuan dan manfaat dari layanan *mobile banking*. Nasabah dinilai lebih menyukai transaksi secara manual karena kurangnya pengetahuan akan fitur yang tersedia dalam *mobile banking* sehingga banyak nasabah yang kurang puas dengan layanan *mobile banking* tersebut

*Mobile banking* memang dinilai sangat membantu kemudahan transaksi bagi para nasabah akan tetapi di sisi lain membuat itu beresiko seperti faktor keamanan. Selain itu dalam penggunaan *mobile banking* memiliki kendala lain seperti kurangnya pengetahuan dan manfaat dari layanan *mobile banking*. Nasabah dinilai lebih menyukai transaksi secara manual karena kurangnya pengetahuan akan fitur yang tersedia dalam *mobile banking* sehingga banyak nasabah yang kurang puas dengan layanan *mobile banking* tersebut.

Seiring dengan pesatnya pertumbuhan teknologi, penggunaan layanan digital perbankan oleh nasabah pun semakin tinggi tak terkecuali transaksi *mobile banking* (m-banking). Contohnya pada bank-bank ternama di Indonesia yang mengalami peningkatan dengan rata-rata di atas 89%. Fenomena ini disebabkan oleh para nasabah menilai bahwa *mobile banking* memiliki tampilan/*user interface* yang dinilai sangat berbeda dengan internet banking dari sisi efisiensi penggunaan dan tampilan yang dapat diakses dengan mudah oleh segala kalangan usia, pekerjaan, Pendidikan, dan lain-lain [5].

Maka dengan itu peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai pengaruh aplikasi *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah karena dinilai sangat penting untuk mengetahui sejauh mana persepsi nasabah terhadap *mobile banking*. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh antara kualitas layanan, kualitas informasi dan kualitas sistem dalam *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah. Sehingga dalam penelitian didapatkan rumusan masalah berupa: Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah? Bagaimana pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan nasabah? Bagaimana pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan nasabah?

Adapun hasil dari penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, kualitas informasi dan kualitas layanan yang terdapat dalam mobile banking terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini juga bermanfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan secara teoritis. Agar dapat menambah informasi dan dapat memberikan kontribusi pemikiran dalam pengembangan literatur bidang Teknik informatika dan sebagai salah satu referensi untuk mengadakan penelitian lanjutan dimasa yang akan datang.

## II. KAJIAN PUSTAKA

Pada penelitian yang dilakukan oleh Wahab kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah yang artinya semakin besar tingkat kualitas layanan *m-banking* maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah [6]. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Wardhana dinyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, dimana apabila bank memiliki kualitas layanan *m-banking* yang baik maka akan memberikan kepercayaan kepada nasabah mengenai pelayanan bank tersebut yang mana akan menghasilkan kepuasan nasabah [7].

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Fendini, dkk menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna [8]. Menurut DeLone dan McLean menyatakan bahwa kualitas sistem informasi yang baik, akurat dan relevan serta kepuasan setelah menggunakan suatu *software* akan meningkatkan kebutuhan pemakai dan intensitas penggunaan terhadap *software* yang akan berdampak pada kepuasan pengguna [1]. Selain itu pada penelitian yang dilakukan oleh Khairunnisa dan Yunanto menyatakan bahwa kualitas sistem dapat mempengaruhi dan dapat meningkatkan kepuasan pengguna [9].

Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Tulodo dan Solichin menyatakan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna [10]. Penelitian yang dilakukan oleh Tulodo dan Solichin tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hanadia, dkk yang menyatakan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna [11]. Pada penelitian yang dilakukan oleh Tulodo dan Solichin menyatakan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan [10]. Pada penelitian yang dilakukan oleh Winda, dkk menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna [12].

Dikarenakan informasi yang berkualitas tinggi membuat informasi lebih bernilai. Perusahaan yang menghasilkan produk atau jasa melalui penggunaan kualitas informasi yang dibutuhkan tersedia sesuai kebutuhan pengguna, mudah dipahami,

memiliki kemampuan pemahaman informasi yang baik, output yang disajikan memiliki informasi yang bermanfaat dan informasi memiliki keamanan data pengguna yang cukup tinggi maka pengguna akan aman dan nyaman dalam penggunaan kembali atau peningkatan intensitas pemakaian aplikasi tersebut.

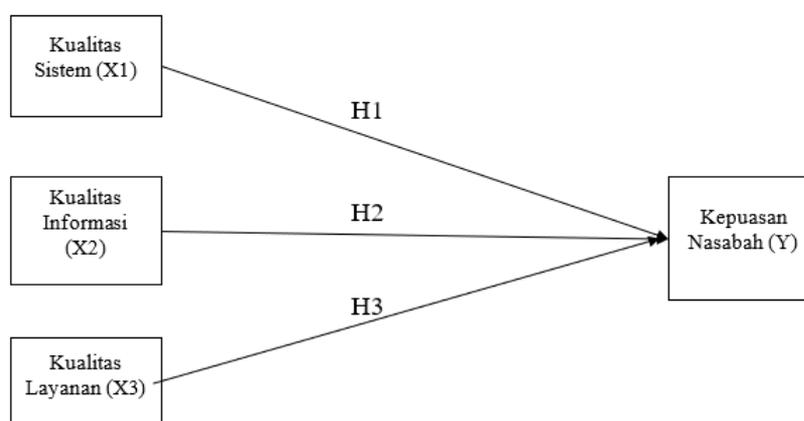
### III. METODE PENELITIAN

#### A. Tahapan Penelitian

Berikut adalah tahapan penelitian yang dilakukan:

- 1) Uji Instrumen terdiri dari Uji Validitas dan Uji Reliabilitas
- 2) Uji Asumsi Klasik terdiri dari Uji Multikolonieritas, Heteroskedastisita dan Uji Normalitas
- 3) Uji Statistik terdiri dari Uji Koefisien Determinasi, Uji Statistik F dan Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji statistik t)

Kerangka penelitian bisa dilihat seperti pada gambar 1 di bawah ini.



Gambar 1. Kerangka Riset

Dalam penelitian ini menggunakan model penelitian analisis regresi berganda. Dengan rumusan model penelitian:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \epsilon \quad (1)$$

Dimana : Y adalah kepuasan nasabah, A adalah konstanta; b adalah angka arah atau koefisien regresi; X1 adalah kualitas layanan; X2 adalah kualitas informasi; X3 adalah kualitas sistem;  $\epsilon$  adalah *error*.

### B. Populasi dan Sampel

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang menggunakan layanan *mobile banking* pada bank CIMB XYZ. Dengan menentukan jumlah sampel dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+(N \times e^2)} \tag{2}$$

Dimana : n adalah Ukuran Sampel; N adalah Populasi; e adalah *Error* (tingkat kesalahan yang diyakini).

Jumlah keseluruhan nasabah Bank CIMB Niaga sebanyak 1200 nasabah, maka jumlah sampel yang di ambil jika menggunakan rumus *solvin* pada tingkat kepercayaan 90% dan taraf kesalahan 10% adalah:

$$n = \frac{N}{1+(N \times e^2)} \tag{3}$$

$$n = \frac{1200}{1+(1200 \times 0,1^2)}$$

$$n = \frac{1200}{1+(12)} = \frac{1200}{13} = 92,30769$$

Dalam praktiknya, penulis akan membagikan sebanyak 100 kuesioner karena penulis ingin mengantisipasi apabila terdapat kuesioner yang cacat dalam pengisiannya.

## IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Profil Responden

Dalam penelitian ini, dibagikan 100 kuesioner untuk mengantisipasi apabila terdapat kuesioner yang cacat dalam pengisiannya. Diperoleh profil nasabah sebagai berikut :

#### *Berdasarkan jenis kelamin*

Berdasarkan hasil penelitian dan data yang didapat dari penyebaran kuisisioner diperoleh data mengenai jenis kelamin responden sebagai berikut:

*Table 1 Responden berdasarkan jenis kelamin*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	36	36,0	36,0	36,0
	Perempuan	64	64,0	64,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Dari table 1 di atas diketahui bahwa jumlah responden mayoritas perempuan sebanyak 64 orang.

***Berdasarkan usia***

Berdasarkan hasil penelitian dan data yang didapat dari penyebaran kuisioner diperoleh data mengenai usia responden sebagai berikut:

*Table 2 Responden berdasarkan usia*

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
<20	3	3,0	3,0	3,0
20-30	67	67,0	67,0	70,0
31-40	9	9,0	9,0	79,0
41-50	12	12,0	12,0	91,0
51-60	9	9,0	9,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Dari table 2 di atas diketahui bahwa jumlah responden mayoritas usia 20-30 tahun.

***Berdasarkan pekerjaan***

Berdasarkan hasil penelitian dan data yang didapat dari penyebaran kuisioner diperoleh data mengenai pekerjaan responden sebagai berikut:

*Table 3 Responden berdasarkan pekerjaan*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mahasiswa	40	40,0	40,0	40,0
	IRT	9	9,0	9,0	49,0
	Buruh	6	6,0	6,0	55,0
	Swasta	13	13,0	13,0	68,0
	PNS	9	9,0	9,0	77,0
	Pengusaha	23	23,0	23,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Dari table 3 di atas diketahui bahwa responden yang bekerja sebagai mahasiswa sebanyak 40 orang. Responden yang bekerja sebagai ibu rumah tangga sebanyak 9 orang. Responden yang bekerja sebagai buruh sebanyak 6 orang. Responden yang bekerja sebagai karyawan swasta sebanyak 13 orang. Responden yang bekerja sebagai pegawai negeri sipil sebanyak 9 orang dan responden yang bekerja sebagai pengusaha sebanyak 23 orang. Total seluruh responden sebanyak 100 orang.

## B. Uji instrument

### *Uji Validitas*

Dalam pengukuran kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh Delone and Mclean (2003) terdapat beberapa factor yaitu :

- 1) Kualitas layanan (*service quality*) pelayanan yang diberikan oleh pengembang. Dalam pengukuran kualitas layanan menggunakan indicator berupa *Jaminan, Empati, dan Daya tanngap*.
- 2) Kualitas informasi (*information quality*) yang digunakan untuk mengukur kualitas keluaran sistem informasi. Dalam pengukuran kualitas infirmasi menggunakan indicator berupa Kelengkapan, Relevan, Akurat, dan Timeliness
- 3) Kualitas sistem (*system quality*) yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasi. Dalam pengukuran kualitas sistem menggunakan indicator berupa kemudahan aplikasi untuk digunakan, kehandalan sistem (*reliability*), kecepatan sistem (*response time*), kemudahan untuk diakses (*flexility*), dan keamanan sistem.

Dari setiap elemen yang terdapat dalam D&M *information system success model* diuraikan lebih lanjut dengan sebagai berikut:

Table 4 Elemen dan Indikator D&M information system success model

Variabel	Definisi Konsep	Indikator
Kualitas Sistem (X1)	Kualitas sistem adalah salah satu bagian untuk pengukuran dalam menentukan kesuksesan sistem informasi dalam menyediakan informasi yang berguna sesuai dengan kebutuhan pengguna[10]	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemudahan untuk digunakan</li> <li>2. Kehandalan sistem (<i>reliability</i>)</li> <li>3. Kecepatan sistem (<i>response time</i>)</li> <li>4. Kemudahan untuk diakses (<i>Flexibility</i>)</li> <li>5. Keamanan sistem</li> </ol>
Kualitas Informasi (X2)	Menurut delone dan mclean kualitas informasi adalah output yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kelengkapan</li> <li>2. Relevan</li> <li>3. Akurat</li> <li>4. Timeliness</li> </ol>
Kualitas Layanan (X3)	Menurut zeithml kualitas layanan adalah penyampaian kesesuaian harapan pengguna dengan memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan[13].	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Jaminan</i></li> <li>2. <i>Empati</i></li> <li>3. <i>Daya tanngap</i></li> </ol>

Table 5 Hasil Uji Validitas

Variabel	rHitung	RTabel	Keterangan
Kualitas Layanan (X1)			
Pernyataan 1 (X1.1)	0,797**	0,197	Valid
Pernyataan 2 (X1.2)	0,823**		Valid
Pernyataan 3 (X1.3)	0,828**		Valid
Pernyataan 4 (X1.4)	0,719**		Valid
Pernyataan 5 (X1.5)	0,744**		Valid
Kualitas Informasi (X2)			
Pernyataan 1 (X2.1)	0,811**	0,197	Valid
Pernyataan 2 (X2.2)	0,744**		Valid
Pernyataan 3 (X2.3)	0,741**		Valid
Pernyataan 4 (X2.4)	0,782**		Valid
Kepuasan Nasabah (Y)			
Pernyataan 1 (Y1)	0,784**	0,197	Valid
Pernyataan 2 (Y2)	0,666**		Valid
Pernyataan 3 (Y3)	0,703**		Valid
Kualitas Sistem (X3)			
Pernyataan 1 (X3.1)	0,838**	0,197	Valid
Pernyataan 1 (X3.2)	0,691**		Valid
Pernyataan 3 (X3.3)	0,770**		Valid

Berdasarkan keterangan tabel 5 di atas dapat diketahui bahwa nilai rHitung masing-masing pernyataan dari ke-empat variabel lebih besar daripada nilai r Tabel. rHitung dalam penelitian ini didapat dari pengolahan data menggunakan aplikasi SPSS. Sedangkan dalam penghitungan rTabel diperoleh dengan perhitungan  $df = n-2$  dengan taraf signifikan sebesar 5%. Sehingga didapatkan hasil sebesar 0,197. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan yang mendukung penelitian ini adalah valid, sehingga tidak ada item pernyataan yang dihapus dan semua item digunakan pada pengujian model penelitian ini.

### Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Table 6 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Layanan (X1)	0,871	Reliabel
Kualitas Informasi (X2)	0,768	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,647	Reliabel
Kualitas Sistem (X3)	0,628	Reliabel

Berdasarkan keterangan tabel di atas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,60 ( $\alpha > 60$ ), Cronbach's alpha didapatkan dari pengolahan data menggunakan aplikasi SPSS dengan hasil sebagai berikut :

Table 7 Hasil Uji Reliabilitas

X1	Reliability Statistics	
	Cronbac h's Alpha	N of Items
	,871	6
X2	Reliability Statistics	
	Cronbac h's Alpha	N of Items
	,768	4
X3	Reliability Statistics	
	Cronbac h's Alpha	N of Items
	,628	3
Y	Reliability Statistics	
	Cronbac h's Alpha	N of Items
	,647	3

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian dapat dikatakan reliable.

### *Uji Asumsi Klasik*

#### **a. Uji multikolonieritas**

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel independent. Sedangkan model regresi yang baik ditunjukkan dengan tidak adanya hubungan antar variabel independent. Hasil uji multikolonieritas ini diperoleh dengan adanya pengolahan data menggunakan aplikasi SPSS sehingga didapatkan hasil seperti yang bisa dilihat pada tabel 8.

Dari keterangan tabel 8 tersebut dapat diketahui bahwa hasil perhitungan nilai tolerance menunjukkan tidak ada variabel yang memiliki nilai *tolerance*  $> 0,10$ . Hasil perhitungan *Variance Inflation Factor* (VIF) juga menunjukkan hal yang sama. Tidak ada variabel yang memiliki nilai VIF  $< 10$ . Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat Multikolonieritas antar variabel independent dalam model regresi.

Table 8 Hasil Uji Multikolonieritas

Model	Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta				
(Constant)	2,690	,848		3,172	,002		
Kualitas Layanan (X1)	,117	,046	,250	2,557	,012	,402	2,486
Kualitas Informasi (X2)	,162	,062	,240	2,596	,011	,448	2,234
Kualitas Sistem (X3)	,353	,093	,390	3,794	,000	,364	2,746

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasaba (Y)  
Sumber : data primer yang diolah (2021)

**b. Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari *residual* satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari *residual* satu pengamatan ke pengamatan lain tetap disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang Homoskedastisitas atau tidak terjadi Heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas ini diperoleh dengan adanya pengolahan data menggunakan aplikasi SPSS. Sehingga didapatkan hasil sebagai berikut.

Table 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,798	,446		1,789	,077
Kualitas Layanan (X1)	,014	,024	,091	,568	,571
Kualitas Informasi (X2)	,012	,033	,055	,365	,716
Kualitas Sisem (X3)	-,061	,049	-,208	-1,241	,218

Dependent Variable: RES2  
Sumber : data primer yang diolah (2021)

Dari hasil uji heteroskedastisitas tabel 8 menggunakan uji glejser dari variabel bebas menunjukkan hasil angka sig di atas nilai standard signifikansi 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

### c. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Tingkat nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Hasil pengujian normalitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Table 10 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			Unstandardized Residual
N			100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean		,0000000
	Std. Deviation		,67496159
Most Extreme Differences	Absolute		,075
	Positive		,075
	Negative		-,075
Test Statistic			,075
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>			,186
Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>d</sup>	Sig.		,179
		99% Confidence Interval	
		Lower Bound	,170
		Upper Bound	,189
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			
d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 299883525.			

Dari hasil uji normalitas tabel 9 menggunakan metode kolmogorov-smirnov di dapatkan hasil signifikansi dari uji normalitas sebesar 0,186 dimana hasil tersebut lebih besar dari taraf signifikansi yaitu 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa uji test normalitas pada penelitian ini terdistribusi normal.

### Uji Statistik

#### a. Uji Koefisien Determinansi ( $R^2$ )

Nilai koefisiensi determinasi diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Table 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,795 <sup>a</sup>	,631	,620	,685	1,992

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan (X1), Kualitas Informasi (X2), Kualitas Sistem (X3)

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Sumber : data primer yang diolah (2021)

Hasil perhitungan regresi tabel 10 di atas dapat diketahui bahwa koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang diperoleh sebesar 0,795 atau 79,5%. Hal ini berarti hubungan antara kualitas pelayanan, penanganan komplain dan kepuasan nasabah adalah kuat.

Nilai determinasinya diperoleh sebesar 0,620. Hal ini berarti 63,1% variasi Kepuasan Nasabah dapat dijelaskan oleh adanya kualitas layanan, kualitas informasi dan kualitas sistem sedangkan sisanya ( $100\% - 62\% = 38\%$ ) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

#### b. Uji Statistik F

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat.

Table 12 Hasil Uji Statistik F

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	77,258	3	25,753	54,815	,000 <sup>b</sup>
	Residual	45,102	96	,470		
	Total	122,360	99			

Tabel 11 di atas menunjukkan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,00 dan dapat dilihat dari nilai F hitung = 54,815 lebih besar dari nilai

$F_{tabel} = 2,70$ . Sehingga dapat dikatakan bahwa variabel kualitas layanan, kualitas informasis dan kualitas sistem berpengaruh secara bersama-sama terhadap loyalitas nasabah.

### c. Uji Signifikan Prameter Individual (Uji Statistik t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel independen.

Table 13 Hasil Uji Statistik t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,690	,848		3,172	,002
Kualitas Layanan (X1)	,117	,046	,250	2,557	,012
Kualitas Informasi (X2)	,162	,062	,240	2,596	,011
Kualitas Sistem (X3)	,353	,093	,390	3,794	,000
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)					
Sumber : data primer yang diolah (2021)					

Dari tabel 12 di atas nilai  $t_{hitung}$  kualitas pelayanan (X1) sebesar 2,557 dengan nilai signifikansi 0,012 dan nilai  $t_{tabel}$  1,661. Karena nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilai signifikansi  $< 0,05$  maka kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Nilai  $t_{hitung}$  kualitas informasi (X2) sebesar 2,596 dengan nilai signifikansi 0,011 dan nilai  $t_{tabel}$  1,661. Karena nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilai signifikansi  $< 0,05$  maka kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Nilai  $t_{hitung}$  kualitas sistem (X3) sebesar 3,794 dengan nilai signifikansi 0,000 dan nilai  $t_{tabel}$  1,661. Karena nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilai signifikansi  $< 0,05$  maka kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan, kualitas informasi dan kualitas sistem terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan mobile banking . Pembahasan masing-masing variabel sebagai berikut:

1) Pengaruh Kualitas Layanan (X1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Dalam penelitian ini berdasarkan uji statistik diperoleh nilai signifikansi kualitas layanan (X1) sebesar 0,012 dimana nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, artinya kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, hal ini mengidentifikasi bahwa kualitas layanan mobile banking mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hipotesis pertama (H1) yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan diterima. Hal ini berarti semakin tinggi kualitas layanan maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah.

2) Pengaruh kualitas Informasi (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Dalam penelitian ini berdasarkan uji statistik diperoleh nilai signifikansi kualitas informasi (X2) sebesar 0,011 dimana nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, artinya kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, hal ini mengidentifikasi bahwa kualitas informasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hipotesis keempat (H2) yang menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan diterima. Hal ini berarti semakin tinggi kualitas informasi yang tersedia maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah.

3) Pengaruh kualitas Sistem (X3) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Dalam penelitian ini berdasarkan uji statistik diperoleh nilai signifikansi Kualitas sistem (X3) sebesar 0,000 dimana nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, artinya kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, hal ini mengidentifikasi bahwa kualitas sistem mobile banking mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hipotesis ketiga (H3) yang menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan diterima. Hal ini berarti semakin baik kualitas sistem maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah.

## V. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pengaruh mobile banking terhadap kepuasan nasabah, menghasilkan kesimpulan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Demikian juga dengan kualitas informasi yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kualitas sistem juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dan yang terakhir kualitas layanan, informasi dan sistem secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

**DAFTAR PUSTAKA**

- [1] W. H. Delone and E. R. Mclean, “The Delone Mclean Of Information System Succes: A Ten-Year Update,” *J. Manag. Inf.*, vol. 19, no. 4, pp. 9–30, 2003.
- [2] Y. A. Dwinurpitasari, “Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BRI Syariah KCP Ponorogo,” IAIN Ponorogo, 2019.
- [3] N. F. Maspaitella, “Faktor Penentu Kepuasan Layanan dan Loyalitas Pelanggan Jasa Penerbangan PT. Lion Air di Makassar,” *J. Ilmu Ekon. dan Sos.*, vol. IV, no. 08, pp. 423–431, 2013.
- [4] F. Rangkuti, *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan Iso 9001*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013.
- [5] L. M. S. Sitanggang, “Transaksi mobile banking perbankan makin ramai,” *Kontan.co.id*, 2019. [Online]. Available: <https://keuangan.kontan.co.id/news/transaksi-mobile-banking-perbankan-makin-ramai?page=all>. [Accessed: 01-Mar-2021].
- [6] W. Wahab, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Dyariah di Kota Pekanbaru,” *Maqdis J. Kaji. Ekon. Islam*, vol. 02, no. 01, pp. 51–66, 2017.
- [7] A. Wardhana, “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia,” *DeReMa (Development Res. Manag.*, vol. 10, no. 02, pp. 271–284, 2015.
- [8] D. S. Fendini, Kertahadi, and Riyadi, “Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna (Survei Pada Karyawan Pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT. PLN (Persero) Area Malang,” *J. Adm. Bisnis*, vol. 04, no. 01, pp. 1–11, 2013.
- [9] U. Khairunnisa and M. Yunanto, “Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna dan Manfaat Bersih Pada Implementasi E-Faktur : Validasi Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean,” *J. Ekon. dan Bisnis*, vol. 22, no. 03, pp. 229–241, 2017.
- [10] B. A. R. Tulodo and A. Solichin, “Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Care Dalam Penngkatan Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pt. Malacca Trust Wuwuungan Insurance, Tbk.),” *J. Ris. Manaj. Sains Indones.*, vol. 10, no. 1, pp. 25–43, 2019.
- [11] Hanadia Naufal, S. Rahayu, and D. Zultilisna, “Pengaruh Kualitas Siste, Perceived Usefulness, Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Kasus Terhadap Sistem Dashboard PDAM Tirta Raharja 2017),” *E-Proceeding Manag.*, vol. 04, no. 03, pp. 2707–2714, 2017.
- [12] W. Septianita, W. A. Winarno, and A. Arif, “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan Rail Ticketing System (RTS) Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Empiris pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 9 Jember),” *e-Journal Ekon. Bisnis dan Akunt.*, vol. 01, no. 01, pp. 53–56, 2014.
- [13] V. A. Zeithaml, L. Berry, and A. Parasuraman, “The Behavioral Consequences Of Service Quality,” *J. Mark.*, vol. 60, pp. 31–46, 1996.