

PENGARUH KUALITAS LAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK

Milannisti Rama Dhani Kansil ^{1*}, I Nyoman Suka Sanjaya ², Ni Ketut Lasmini ³

¹ Program Studi Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali

² Program Studi Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali

³ Program Studi Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali

*Corresponding Author: milannisti.ramadhani@yahoo.com

Abstrak:

Kemajuan teknologi akan semakin mempermudah kehidupan manusia dalam melakukan berbagai macam aktivitas, salah satunya adalah di industri perbankan. Kemajuan teknologi pada industri perbankan dimulai saat industri ini mulai memasuki era digitalisasi yaitu dengan menggunakan layanan *mobile banking*. *Mobile banking* merupakan salah satu alternatif yang disediakan oleh bank dalam melayani kebutuhan nasabah. Layanan *mobile banking* dapat diakses kapan saja dan dimana saja selama 24 jam. Pada masa pandemi Covid-19, diketahui bahwa terjadi peningkatan transaksi *mobile banking* BNI. Meningkatnya jumlah transaksi *mobile banking* BNI, tentunya juga harus diimbangi dengan adanya peningkatan kualitas *mobile banking* BNI agar nasabah merasa puas dengan layanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Bali. Data dikumpulkan melalui metode kuesioner. Sampel penelitian dengan menggunakan teknik *purposive sampling* sebanyak 100 responden yang menggunakan *mobile banking* BNI minimal 1 tahun dan menggunakan *mobile banking* BNI minimal satu kali dalam satu minggu. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear sederhana dengan bantuan program IBM SPSS 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan *mobile banking* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan signifikansi 0,000 dan nilai koefisien regresi sebesar 0,592. Variabel kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan perolehan koefisien determinasi sebesar 71,5%, sedangkan sisanya sebesar 28,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata Kunci: kualitas layanan *mobile banking*, kepuasan nasabah

Abstract:

Advances in technology will further facilitate human life in carrying out various activities, one of which is in the banking industry. Technological advances in the banking industry began when it enters the era of digitalization, which is by using *Mobile Banking* services. *Mobile banking* is one of the alternatives provided by banks in serving customer needs. *Mobile banking* services can be accessed anytime and anywhere for 24 hours. During the Covid-19 pandemic, it was discovered that there was an increase in BNI's *mobile banking* transactions. The increasing number of BNI *mobile banking* transactions should be aligned with the increase in the quality of BNI's *mobile banking* to satisfy customers with the services provided. This study aims to analyze the effect of *mobile banking* service quality on customer satisfaction at PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Bali Branch. Data were collected through a questionnaire method. The research sample used was purposive sampling technique with 100 respondents who use BNI *mobile banking* for at least 1 year and use BNI *mobile banking* at least once a week. This study used a simple linear regression analysis technique with the help of the IBM SPSS 25 programs. The results show that the variable quality of *mobile banking* services has a positive and significant influence on customer satisfaction with a significance of 0.000 and a regression coefficient value of 0.592. In addition, the variable quality of *mobile banking* services has a positive and significant effect on customer satisfaction with a coefficient of determination of 71.5%, while the remaining 28.5% is influenced by other factors not included in this study.

Keywords: *mobile banking* service quality, customer satisfaction

Informasi Artikel: Pengajuan Repository pada September 2022

Pendahuluan

PT Bank Negara Indonesia merupakan salah satu bank yang berada dalam industri perbankan yang juga menyediakan layanan mobile banking. Layanan mobile banking yang ditawarkan BNI mempunyai berbagai fitur menarik yang mampu memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Fitur yang dapat diakses seperti cek saldo, transfer, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan lainnya. Di masa pandemi Covid-19, yaitu tahun 2020-2021 telah terjadi penurunan jumlah nasabah yang berkunjung ke BNI. Penurunan tersebut dikarenakan masyarakat menghindari kegiatan dengan bertemu orang secara langsung dan adanya peralihan dari transaksi yang mulanya dilakukan di bank, namun sekarang sudah bisa dilakukan di mobile banking BNI. Penurunan jumlah nasabah yang berkunjung ke BNI berbanding terbalik dengan jumlah transaksi E-Channel khususnya mobile banking BNI semenjak pandemi Covid-19, dimana pada tahun 2020 – 2021, terjadi peningkatan transaksi mobile banking BNI. Produk mobile banking BNI merupakan E-Channel yang diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi nasabah. Di tahun 2020, BNI Mobile banking mengalami pertumbuhan user yang signifikan dibanding tahun 2019 yaitu sebesar 59,6% dan transaksi tumbuh 49,9% dengan volume transaksi sebesar Rp 466 triliun.

Meningkatnya jumlah transaksi mobile banking BNI, tentunya juga harus diimbangi dengan adanya peningkatan kualitas mobile banking BNI, dimana salah satu cara yang dilakukan oleh manajemen BNI adalah dengan terus meng-upgrade fitur-fitur yang ada dan juga peningkatan keamanan mobile banking BNI sehingga diharapkan nasabah merasa puas dalam menggunakan mobile banking BNI. Peningkatan kualitas layanan mobile banking tentunya akan berdampak pada kepuasan nasabah tersebut. Kepuasan nasabah tidak hanya memberikan keuntungan dalam jangka pendek akan tetapi mampu memberikan keuntungan dalam jangka panjang dan memberikan keunggulan daya saing bagi perusahaan penyedia jasa (bank). Apabila nasabah selalu merasa pelayanan yang diberikan oleh bank melebihi harapannya, artinya kecil kemungkinan nasabah beralih ke bank lain. Nasabah akan cenderung menggunakan kembali bank yang mampu memberikan pelayanan yang memuaskan dan biasanya akan mempromosikan pelayanan yang didapatkan kepada calon nasabah lain.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dengan ini peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah karena sangat penting sekali untuk mengetahui sejauh mana persepsi nasabah terhadap layanan mobile banking dan apakah dengan adanya layanan ini akan mendatangkan keuntungan bagi nasabah.

Metode

Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2019:126), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek / subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah BNI yang telah mengaktifkan dan menggunakan mobile banking BNI yang berjumlah 151.037 nasabah. Sedangkan menurut Sugiyono (2019:127) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Adapun teknik pengambilan jumlah sampel adalah dengan menggunakan rumus Slovin dan didapatkan hasil sejumlah 99,9 yang dibulatkan menjadi 100 orang menjadi sampel dalam penelitian ini.

Teknik Sampling

Sampel adalah bagian dari populasi yang mempunyai ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti (Riduwan, 2015:56). Dalam penelitian ini, metode pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan *non probability sampling* dimana peneliti tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Penggunaan teknik *non probability sampling* yang digunakan yaitu purposive sampling. Sampel dalam penelitian ini memiliki kriteria dimana nasabah sudah menggunakan mobile banking BNI selama kurun waktu minimal 1 tahun dan melakukan transaksi melalui mobile banking BNI minimal 1 kali dalam 1 minggu. Penggunaan teknik ini karena tidak semua sampel memiliki kriteria yang sesuai dengan topik yang diteliti. Oleh karena itu, peneliti menetapkan pertimbangan-pertimbangan atau kriteria-kriteria tertentu yang harus dipenuhi oleh sampel yang digunakan dalam penelitian.

Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini, variabel yang digunakan adalah variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y).

a. Variabel Bebas (Variabel Independen)

Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas layanan mobile banking (X). Kualitas layanan mobile banking sebagai variabel bebas karena dianggap mampu memberikan pengaruh dan perubahan terhadap kepuasan nasabah.

Menurut Lupiyoadi (2014:217), indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan adalah sebagai berikut:

- 1) Berwujud (Tangibles)
- 2) Reliabilitas (Reliability)
- 3) Ketanggapan (Responsiveness)
- 4) Jaminan (Assurance)
- 5) Empati (Empathy)

b. Variabel Terikat (Variabel Dependen)

Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah (Y). Kepuasan nasabah dianggap sebagai variabel terikat, hal ini karena tingkat kepuasan nasabah merupakan akibat atau hasil yang timbul dari kualitas layanan mobile banking. Menurut (Tjiptono, 2014:368-369), indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan nasabah adalah sebagai berikut:

- 1) Kepuasan Pelanggan Keseluruhan (Overall Customer Satisfaction)
- 2) Dimensi Kepuasan Pelanggan
- 3) Konfirmasi Harapan (Confirmation of Expectation)
- 4) Kesiapan untuk merekomendasi (Willingness to Recommend)

Data Penelitian

Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer yaitu jawaban 100 responden yang diperoleh melalui penyebaran angket atau kuesioner kepada nasabah BNI yang telah mengaktifkan dan menggunakan mobile banking BNI.

Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini data primer diambil menggunakan metode survei yaitu melalui penyebaran kuesioner. Metode angket atau kuesioner merupakan suatu cara pengumpulan data berbentuk pengajuan pertanyaan atau pernyataan tertulis melalui sebuah daftar pertanyaan yang sudah dipersiapkan. Kuesioner dalam penelitian ini terdapat 18 pernyataan yang terdiri dari variabel X yaitu Kualitas Layanan Mobile banking dan variabel Y yaitu Kepuasan Nasabah. Pengukuran kuesioner yang digunakan adalah dengan skala likert poin 1-6. Penulis mendesain kuesioner dengan 6 rentang jawaban, yaitu: 1 = Sangat tidak setuju 2 = Tidak setuju 3 = Sedikit Tidak Setuju 4 = Sedikit Setuju 5 = Setuju 6 = Sangat setuju. Dari keenam jawaban tersebut, responden diharapkan memilih satu jawaban yang dianggap paling sesuai dengan pengalaman yang dirasakan oleh responden sendiri.

Metode Analisis

Analisis data yang dilakukan adalah analisis kuantitatif yang dinyatakan dengan angka-angka. Data yang diperoleh akan disajikan dalam bentuk tabel untuk mempermudah dalam menganalisis dan memahami data sehingga data yang disajikan lebih sistematis. Untuk mendukung hasil penelitian, data penelitian yang diperoleh akan dianalisis dengan alat statistik melalui bantuan program SPSS (Statistical Product and Service Solutions) versi 25.0.

Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas merupakan uji statistik untuk menentukan seberapa valid suatu item pertanyaan dalam mengukur variabel yang diteliti. Uji reliabilitas adalah uji statistik untuk menentukan reliabilitas serangkaian item pertanyaan (pernyataan) dalam keandalannya mengukur suatu variabel penelitian.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan terdiri dari tiga teknik yaitu analisis deskriptif yang digunakan untuk mengetahui tingkat capaian responden, analisis regresi linear sederhana untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas (variabel X) terhadap variabel terikat (variabel Y), uji hipotesis berupa uji T yang digunakan untuk menguji apakah variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat, koefisien korelasi untuk mengetahui arah dan kuatnya hubungan antara variabel bebas (variabel X) dan variabel terikat (variabel Y) dan koefisien determinasi untuk mengetahui seberapa jauh suatu variabel bebas menentukan perubahan nilai variabel terikat.

Hasil dan Pembahasan

Karakteristik Responden

Karakteristik responden ditentukan berdasarkan 5 kriteria responden yang dapat memberikan gambaran mengenai kondisi responden sebagai sampel penelitian. Ke-5 kriteria tersebut adalah usia, pekerjaan, jenis kelamin, lama penggunaan mobile banking BNI dan frekuensi penggunaan mobile banking BNI.

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase (%)
Kurang dari 20 tahun	12	12%
20 sampai 40 tahun	77	77%
Lebih dari 40 tahun	11	11%
Total	100	100%

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pelajar / Mahasiswa	14	14%
Pegawai Negeri	11	11%
Karyawan Swasta	56	56%
Wiraswasta	19	19%
Total	100	100%

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Perempuan	56	56%
Laki-Laki	44	44%
Total	100	100%

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Penggunaan

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Penggunaan

Lama Penggunaan	Jumlah	Persentase
1 tahun sampai dengan 2 tahun	46	46%
3 sampai dengan 4 tahun	30	30%
Lebih dari 4 tahun	24	24%
Total	100	100%

e. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan

Frekuensi Penggunaan	Jumlah	Persentase
1 kali dalam seminggu	31	31%
Lebih dari 1 kali dalam seminggu	69	69%
Total	100	100%

Deskripsi Variabel Penelitian

Tabel 6. Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Layanan Mobile banking	100	45	66	60,89	5,117
Kepuasan Nasabah	100	28	42	38,75	3,580

Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Tabel 7. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Item Pertanyaan	Validitas		
			Koefesien Ko-relasi	Syarat Valid	Keterangan
1	Kepuasan Nasa-bah (Y)	Y.1	0,893	> 0,25	Valid
		Y.2	0,938	> 0,25	Valid
		Y.3	0,880	> 0,25	Valid
		Y.4	0,885	> 0,25	Valid
		Y.5	0,895	> 0,25	Valid
		Y.6	0,867	> 0,25	Valid
		Y.7	0,882	> 0,25	Valid
2	Kualitas Layanan Mobile Bankinh(X)	X.1	0,788	> 0,25	Valid
		X.2	0,636	> 0,25	Valid
		X.3	0,776	> 0,25	Valid
		X.4	0,794	> 0,25	Valid
		X.5	0,828	> 0,25	Valid
		X.6	0,806	> 0,25	Valid
		X.7	0,736	> 0,25	Valid
		X.8	0,789	> 0,25	Valid
		X.9	0,820	> 0,25	Valid
		X.10	0,805	> 0,25	Valid
		X.11	0,852	> 0,25	Valid

Tabel 7 menunjukkan bahwa instrumen penelitian variabel kualitas layanan mobile banking (X), dan kepuasan nasabah (Y) seluruhnya adalah valid. Dikatakan valid karena semua instrumen penelitian memiliki $r > 0,25$. Hal ini berarti instrumen penelitian yang digunakan adalah sah yaitu pernyataan-pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan apa yang diukur oleh kuesioner tersebut.

b. Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Al-pha	Syarat Relia-bel	Keterangan
Kepuasan Nasabah (Y)	0,936	> 0,70	Reliabel
Kualitas Layanan Mobile Bankinh (X)	0,955	> 0,70	Reliabel

Tabel 8 menunjukkan bahwa instrumen penelitian variabel variabel kualitas layanan mobile banking (X), dan kepuasan nasa- bah (Y) seluruhnya adalah reliabel. Dikatakan reliabel karena semua instrumen penelitian memiliki koefesien Cornbach's Alpha lebih besar dari 0,70. Hal ini berarti seluruh instrumen penelitian adalah reliabel atau handal karena jawaban setiap responden dianggap konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Hasil Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Tabel 9. Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parametersa,b	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	2,47695974
Most Extreme Differences	Absolute	0,88
	Positive	0,78
	Negative	-0,88
Kolmogorov Smirnov Z		0,88
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,054

Tabel 9 menunjukkan nilai asymp sig (2-tailed) sebesar 0,054 yang berarti lebih besar dari alpha ($\alpha = 0,05$). Jadi dapat disimpulkan bahwa data dalam model uji telah berdistribusi normal.

b. Hasil Uji Linearitas

Tabel 10. Hasil Uji Linearitas

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Nasabah * Kualitas Layanan n Mobile banking	Between Groups	(Combined)	964,488	17	56,290	15,290	0,000
		Linearity	907,039	1	907,039	244,451	0,000
		Deviation from Linearity	57,449	16	3,591	0,968	0,499
Within Groups			304,262	82	3,711		
Total			1268,750	99			

Tabel 10 Menunjukkan nilai sig. deviation from linearity sebesar $0,499 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linear antara variabel kualitas layanan mobile banking (X) dengan kepuasan nasabah (Y).

Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Tabel 11. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	1 (Constant)	2,792	2,306		
Kualitas Layanan Mobile banking	0,592	0,038	0,846	15,676	0,000

Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai T dari variabel bebas (kualitas layanan mobile banking) adalah 15,68 dengan nilai sig-nifikasi 0,000 yang berarti dibawah 0,05.

Dari hasil uji T diatas dapat diperoleh model persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + b X$$

$$Y = 2,79 + 0,59 X$$

Keterangan:

Y = Nilai yang diprediksikan (Variabel

Dependen) a = Konstanta (apabila X = 0)

b = Koefisien Regresi (nilai peningkatan atau

penurunan) X = Nilai Variabel Dependen

Pengujian Hipotesis

Tabel 12. Hasil Uji Hipotesis

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	907,039	1	907,039	245,749	0,000
	Residual	361,711	98	3,691		
Total		1268,750	99			

Hasil Koefisien Korelasi

Tabel 13. Hasil Uji Korelasi

			Kualitas Layanan Mobile banking	Kepuasan Na- sabah
Kualitas banking	Layanan Mobile	Pearson Correlation	1	0,846
		Sig. (2-tailed)		0,000
		N	100	100
Kepuasan Nasabah		Pearson Correlation	0,846	1
		Sig. (2-tailed)	0,000	
		N	100	100

Tabel 13. menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, ini berarti terdapat korelasi antara kualitas layanan mobile banking dengan kepuasan nasabah. Nilai pearson correlation sebesar 0,846 menunjukkan terdapat hubungan korelasi tersebut adalah sempurna.

Hasil Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 14. Hasil Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted Square	R Std. Error of the Estimate
1	0,846	0,715	0,712	1,921

Tabel 14 menunjukkan nilai R square sebesar 0,715 sehingga dapat diketahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat menggunakan rumus berikut:

$$\begin{aligned} \text{Koefisien Determinasi} &= R^2 \times 100\% \\ &= 0,715 \times 100\% \\ &= 71,5\% \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan diatas dapat dijelaskan bahwa kontribusi variabel kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah sebesar 71,5% sementara sisanya sebesar 28,5% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, kemungkinan kelengkapan fitur yang tersedia, kelengkapan navigasi atau promo-promo yang ada terdapat di dalam Mobile banking BNI.

Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian yang dilaporkan dalam skripsi ini dilakukan di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk dengan tujuan untuk mengetahui apakah kualitas layanan mobile banking berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner melalui google form yang melibatkan 100 responden.

Berdasarkan hasil analisis di atas, diketahui bahwa sebagian besar responden pengguna mobile banking BNI nasabah perempuan yang berusia 20-40 tahun dengan pekerjaan sebagai pegawai swasta. Lama penggunaan mobile banking BNI adalah 1-2 tahun dengan frekuensi penggunaan lebih dari 1 kali dalam satu minggu.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuji dari data yang diperoleh dari setiap responden dinyatakan terdistribusi normal sehingga layak untuk diuji dengan uji linearitas dan regresi linear sederhana. Hal itu dibuktikan dengan hasil pengujian uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas data yang dilakukan dengan teknik Kolmogorov-Smirnov dengan taraf signifikan 5% (0,05). Data dinyatakan berdistribusi tidak normal jika signifikan kurang dari 0,05. Setelah dilakukan pengujian, dapat diketahui nilai unstandardized residual adalah 0,054. Dengan demikian dapat dikatakan hasil uji normalitas dengan menggunakan teknik Kolmogorov-Smirnov dinyatakan berdistribusi normal karena memiliki nilai unstandardized residual $> 0,05$.

Hasil pengujian linearitas diketahui bahwa nilai sig, deviation from linearity sebesar $0,499 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linear antara variabel kualitas layanan mobile banking (X) dengan kepuasan nasabah (Y).

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan SPSS 25 yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner menunjukkan

bahwa pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah memperoleh nilai signifikan sebesar 0,000 dengan koefisien regresi positif sebesar 0,592. Nilai 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 mengidentifikasi bahwa H_0 di tolak dan H_a diterima. Hal ini mempunyai arti bahwa kualitas layanan mobile banking berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Selanjutnya, nilai koefisien regresi sebesar 0,592 menunjukkan arah pengaruh positif kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah, artinya semakin tinggi kualitas layanan mobile banking yang diberikan oleh BNI Bali, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah.

Berdasarkan hasil penelitian dan olah data yang telah dilakukan diketahui bahwa variabel X (Kualitas Layanan Mobile banking) memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap variabel Y (Kepuasan Nasabah) pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien determinasi sebesar 0,715 yang artinya, kontribusi variabel X (Kualitas Layanan Mobile banking) berpengaruh terhadap variabel Y (Kepuasan Nasabah) pada PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk sebesar 71,5%, sedangkan sisanya sebesar 28,5% dipengaruhi faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Simpulan

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian terkait pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah, maka dapat ditarik kesimpulan dari rumusan masalah yang ada yaitu tingkat variabel kualitas layanan mobile banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dimana nilai signifikan sebesar 0,000 dengan koefisien regresi positif sebesar 0,592. Nilai 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 mengidentifikasi bahwa H_0 di tolak dan H_a diterima. Hal ini mempunyai arti bahwa kualitas layanan mobile banking berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Selanjutnya, nilai koefisien regresi sebesar 0,592 menunjukkan arah pengaruh positif kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah, artinya semakin tinggi kualitas layanan mobile banking yang diberikan oleh BNI, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil penelitian dan olah data yang telah dilakukan diketahui bahwa variabel X (Kualitas Layanan Mobile banking) memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap variabel Y (Kepuasan Nasabah) pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien determinasi sebesar 0,715 yang artinya, kontribusi variabel X (Kualitas Layanan Mobile banking) berpengaruh terhadap variabel Y (Kepuasan Nasabah) pada PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk sebesar 71,5%, sedangkan sisanya sebesar 28,5% dipengaruhi faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Ucapan Terima Kasih

Terima kasih penulis ucapkan kepada dosen Bapak I Nyoman Suka Sanjaya, S.S., M.TESOL, Ph.D selaku dosen pembimbing I dan Ibu Ni Ketut Lasmini, SE., M.Agb selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing, memberi masukan dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, juga kepada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk yang atas tempat, waktu dan data yang telah penulis peroleh dalam melakukan penulisan skripsi ini.

Referensi

- Fandy Tjiptono, *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta 2017 Abdullah dan Tantri. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Depok: Rajagrafindo Persada Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Fandy, Tjiptono,(2011), *Pemasaran Jasa*, Bayumedia, Malang
- Donni Juni Priansa., 2017., *Perencanaan dan Pengembangan SDM*, Alfabeta, Bandung.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat. Tjiptono, 2014, *Pemasaran Jasa : Prinsip,Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta : Andi Offset Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Riduwan. (2015). *Dasar-Dasar Statistika*, Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet. Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.