



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 1 Tahun 2024 Page 3732-3741

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah  
(Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis  
Universitas HKBP Nommensen)

Johan Putra Octavian Siahaan<sup>1✉</sup>, Lili Permatasari<sup>2</sup>, Averia Sinaga<sup>3</sup>, Putri Five Zai<sup>4</sup>,  
Christnova Hasugian<sup>5</sup>, Hamonangan Siallagan<sup>6</sup>

Universitas HKBP Nommensen

Email: [johanputra2002@gmail.com](mailto:johanputra2002@gmail.com)<sup>1✉</sup>

Abstrak

Penelitian ini berupaya untuk menyelidiki dampak kualitas layanan mobile banking terhadap peningkatan kepuasan nasabah. Titik fokus penelitian berpusat pada mahasiswa Universitas HKBP Nommensen dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang terdiri dari 1799 orang. Dengan menggunakan teknik Non-Probability Sampling, khususnya simple random sampling, sampel yang dipilih adalah sebanyak 95 orang. Data primer dikumpulkan melalui pemberian kuesioner. Untuk meneliti data, peneliti menerapkan metode kuantitatif, menggunakan alat analisis regresi linier sederhana. Temuan penting dari penelitian ini secara jelas menunjukkan korelasi yang kuat dan positif antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, dibuktikan dengan nilai t-hitung yang melampaui nilai t-tabel ( $15,190 > 1,66140$ ), dan nilai signifikansi 0,000 yang lebih rendah dari tingkat signifikansi yang telah ditentukan, yaitu 0,10. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) telah dihitung sebesar 0,683, sehingga menunjukkan bahwa 68,3% kepuasan pelanggan (variabel Y) dapat dikaitkan dengan tingkat kualitas layanan (variabel X), sedangkan 31,7% sisanya disebabkan oleh variabel lain yang berada di luar lingkup penelitian.

Kata Kunci: *Kepuasan Nasabah, Kualitas Layanan, Mobile Banking*

## Abstract

This research seeks to investigate the impact of mobile banking service quality on increasing customer satisfaction. The focus of the research was centered on students of University of HKBP Nommensen from the Faculty of Economics and Business, consisting of 1799 people. By using Non-Probability Sampling technique, especially simple random sampling, the sample selected were 95 people. Primary data was collected through administering questionnaire. To examine the data, researchers applied quantitative method, using simple linear regression analysis. Important findings from this research clearly showed a strong and positive correlation between service quality and customer satisfaction, as evidenced by the t-count value which exceeded the t-table value ( $15.190 > 1.66140$ ), and a significance value of 0.000 which was lower than the significance level which had been determined, namely 0.10. The coefficient of determination ( $R^2$ ) had been calculated at 0.683, thus indicating that 68.3% of customer satisfaction (variable Y) could be attributed to the level of service quality (variable X), while the remaining 31.7% was caused by other variables that were outside the scope of research.

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

## PENDAHULUAN

Bank berfungsi sebagai lembaga keuangan yang diberi tanggung jawab mengumpulkan sumber daya berharga dari masyarakat melalui rekening giro, deposito, dan tabungan. Dana berharga ini selanjutnya disalurkan kembali ke masyarakat dalam bentuk kredit, sehingga memperkuat peran penting bank sebagai fasilitator dukungan keuangan. Selain itu, bank mempunyai fungsi penting sebagai pusat konversi mata uang dan penerimaan beragam pembayaran, mulai dari biaya pendidikan dan pajak hingga tagihan utilitas seperti air, telepon, dan listrik. Menurut UU No. 10 Tahun 1998 mengenai perubahan dari UU No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, bank didefinisikan sebagai lembaga yang dengan tekun menghimpun sumber daya berharga masyarakat melalui praktik tabungan, dan dengan terampil mengarahkan dana ini ke berbagai arah dengan aspirasi untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat (Siallagan, 2021).

Bank memainkan peran penting sebagai lembaga keuangan yang mengumpulkan dana masyarakat melalui berbagai cara seperti rekening giro, deposito, dan tabungan, kemudian mendistribusikannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman. Selain itu, perbankan juga berperan penting dalam optimalisasi sistem pembayaran dan layanan perbankan lainnya. Bank disebut perantara keuangan, dan peran utamanya adalah menyediakan berbagai layanan keuangan seperti penggalangan dana, penyaluran pinjaman, dan pembayaran wesel dan tagihan (Siallagan, 2021). Bank juga berperan dalam mendorong pertumbuhan ekonomi daerah melalui berbagai layanan keuangan. Mereka memberikan pinjaman kepada individu dan bisnis.

Terdapat beragam produk perbankan, meliputi produk jasa, produk pinjaman, dan produk dana. Produk jasa mencakup kartu plastik, layanan kliring dan penagihan, surat kredit, transfer tunai, dan berbagai penawaran lainnya. Produk pinjaman mencakup kredit investasi, modal kerja, dan konsumsi. Produk dana mencakup sertifikat deposito, deposito berjangka, giro, dan tabungan (Wiyati, dkk, 2016).

Agar dapat berkembang dalam industri perbankan yang berkembang pesat di tengah globalisasi atau digitalisasi keuangan, bank harus membangun keunggulan kompetitif melalui penggabungan teknologi informasi dan penyediaan layanan. Dengan penyediaan layanan, bank bercita-cita untuk memikat nasabah yang lebih luas. Munculnya *mobile banking*, sebuah layanan keuangan inovatif yang memfasilitasi transaksi yang nyaman, menjadi bukti nyata dari perpaduan sempurna antara teknologi tercanggih.

Layanan ini dibangun berdasarkan teknologi seluler, memfasilitasi kelancaran aktivitas perbankan (Nurastuti, 2011). Tujuan utama *mobile banking* adalah untuk meningkatkan layanan pelanggan, memenuhi permintaan pasar, dan menyederhanakan proses transaksi bagi pelanggan. Memastikan kepuasan nasabah terhadap *mobile banking* merupakan aspek penting yang harus diprioritaskan oleh bank dan pemasar. Dengan demikian, bank perlu menjamin penyediaan layanan *mobile banking* yang berkualitas tinggi, aman, dan menyeluruh, sekaligus memelihara dan memperkuat kepercayaan nasabah.

Dalam penelitian ini, peneliti bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan nasabah yaitu mahasiswa FEB Universitas HKBP Nommensen terhadap aplikasi layanan *mobile banking* BRI, yaitu BRI<sub>mo</sub>. Alasan peneliti memilih *mobile banking* BRI<sub>mo</sub> ialah karena pada saat mahasiswa ingin membuat Kartu Tanda Mahasiswa (KTM), mahasiswa diwajibkan untuk membuka akun rekening BRI, sehingga nantinya kartu ATM BRI akan sekaligus menjadi Kartu Tanda Mahasiswa (KTM). Di sisi lain, sebagian besar mahasiswa Universitas HKBP Nommensen saat ini sudah banyak yang melakukan pembayaran uang kuliah menggunakan BRI<sub>mo</sub> melalui kode BRIVA yang diberikan oleh pihak universitas.

Dalam prakteknya, layanan *mobile banking* yang menggunakan internet sebagai basis untuk mengaksesnya kadangkali dihadapkan dengan permasalahan seperti gangguan jaringan. Mahasiswa terkadang mengeluh atas gangguan yang terjadi tersebut, baik gangguan dalam aplikasi saat ingin mengakses ataupun gangguan dari koneksi internet. Keluhan ini merupakan salah satu bentuk ketidaknyamanan dari sisi mahasiswa sebagai nasabah yang mana dapat mengurangi kepercayaan nasabah terhadap layanan *mobile banking* yang disediakan. Berdasarkan informasi di atas, terdapat minat yang kuat di kalangan peneliti untuk melakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan pelanggan sehubungan dengan standar layanan perbankan seluler (*mobile banking*).

## METODE PENELITIAN

Penelitian metode kuantitatif diterapkan untuk menganalisis data dengan pendekatan deskriptif yang dikumpulkan menggunakan metode statistik yang tepat. Populasi penelitian terdiri dari mahasiswa di UHN (Universitas HKBP Nommensen) dari Fakultas Ekonomi & Bisnis. Sebagaimana dikemukakan Amin (2023), sampel yang dipilih untuk penelitian adalah subset yang mewakili populasi yang lebih besar. Mengingat keterbatasan waktu, tidak mungkin bagi peneliti untuk memasukkan setiap individu dari populasi. Oleh karena itu, digunakan teknik Non-Probability Sampling dengan pengambilan sampel acak sederhana, yang memastikan bahwa tiap-tiap individu diberikan tenggat yang adil untuk ditunjuk menjadi sampel.

Populasi mencakup 1.799 siswa di penelitian ini. Untuk memastikan keakuratan, jumlah sampel yang diperoleh mengikuti rumus Slovin (Sugiyono, 2018).

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$
$$n = \frac{1799}{1+1799(0,1)^2}$$
$$n = 94,73 \approx 95$$

Maka, sampel penelitian ialah sebesar 95 dengan kriteria mahasiswa (nasabah) FEB Universitas HKBP Nommensen yang menggunakan *Mobile Banking* BRImo.

Penelitian ini menggunakan data kuantitatif, terutama yang berasal dari kuesioner, untuk memberikan wawasan numerik. Kuesioner, yang dirancang berfungsi sebagai instrumen untuk pengumpulan data. Instrumen kuesioner bersifat tertutup menandakan bahwa persiapan telah dilakukan untuk memastikan jawaban yang tepat dan akurat terhadap pertanyaan yang diajukan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas

Uji validitas memainkan peran penting dalam menilai kepercayaan dan keakuratan suatu kuesioner. Agar suatu kuesioner dianggap valid, pernyataannya harus secara efektif menangkap informasi yang diukur. Penentuan ini dilakukan dengan menganalisis data yang diperoleh melalui program SPSS menggunakan analisis korelasi (Nasfi et al, 2020). Agar dianggap valid, suatu variabel harus menunjukkan nilai r-hitung yang melebihi nilai r-tabel. Sesuai dengan parameter yang ditentukan, khususnya  $\alpha$  (signifikansi) = 0,10 dan  $df = (95 - 2)$ , nilai r-tabel bernilai 0,1698.

Tabel 1. Uji Validitas.

Variabel	Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
Kualitas Layanan (X)	X1	0,667	0,1698	Valid
	X2	0,668	0,1698	Valid
	X3	0,739	0,1698	Valid
	X4	0,692	0,1698	Valid
	X5	0,789	0,1698	Valid
	X6	0,771	0,1698	Valid
	X7	0,726	0,1698	Valid
	X8	0,776	0,1698	Valid
	X9	0,778	0,1698	Valid
	X10	0,741	0,1698	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	Y1	0,806	0,1698	Valid
	Y2	0,838	0,1698	Valid
	Y3	0,872	0,1698	Valid
	Y4	0,864	0,1698	Valid
	Y5	0,802	0,1698	Valid
	Y6	0,823	0,1698	Valid

Sumber : Olahan data (IBM SPSS Ver. 29).

Setelah dilakukan uji validitas secara menyeluruh dengan menggunakan SPSS, hasilnya menunjukkan validitas setiap pernyataan yang digunakan sebagai instrumen. Hal ini terlihat ketika memadankan r-tabel dan r-hitung di setiap afirmasi. Jika dicermati, terlihat bahwa nilai r-hitung untuk setiap pernyataan melebihi nilai r-tabel, yakni 0,1698.

#### Uji Reliabilitas

Pengujian ini berfungsi sebagai instrumen untuk mengevaluasi konsistensi jawaban responden dalam kuesioner, yang mencakup beragam dimensi variabel yang diteliti. Metode *Alpha-Cronbach* digunakan untuk menilai keandalan data. Jika nilai yang diperoleh melebihi 0,6, maka tingkat reliabilitas kuesioner tinggi. Untuk menentukan reliabilitas instrumen penelitian, kriterianya ditetapkan pada koefisien reliabilitas ( $r_n$ ) di atas 0,60. Untuk menguji reliabilitas, peneliti menerapkan mode *Cronbach's alpha*. Sugiyono (2018) berpendapat bahwa metode *Cronbach alpha* mempunyai arti penting karena menandakan ambang batas minimum untuk mencapai keandalan.

Tabel 2. Uji Reliabilitas.

Variable	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
Kualitas Layanan (X)	0,904	10	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,912	6	Reliabel

*Sumber : Olahan data (IBM SPSS Ver. 29).*

Tabel tersebut menunjukkan besaran yang substansial ( $> 0,60$ ) untuk variabel (*Cronbach's Alpha*), yang menekankan dampak signifikannya. Oleh karena itu, hal ini memperkuat reliabilitas dari variabel-variabel yang digunakan dalam kuesioner.

#### Uji Normalitas

Tes ini merupakan alat penting untuk mengevaluasi distribusi sekelompok variabel. Tujuannya adalah untuk mengetahui apakah variabel-variabel tersebut mengikuti distribusi normal. Ghazali (2016) menjelaskan bahwa melalui pengujian ini peneliti dapat secara efektif mengevaluasi dan mengidentifikasi model regresi yang digunakan.

Tabel 3. Uji Normalitas.

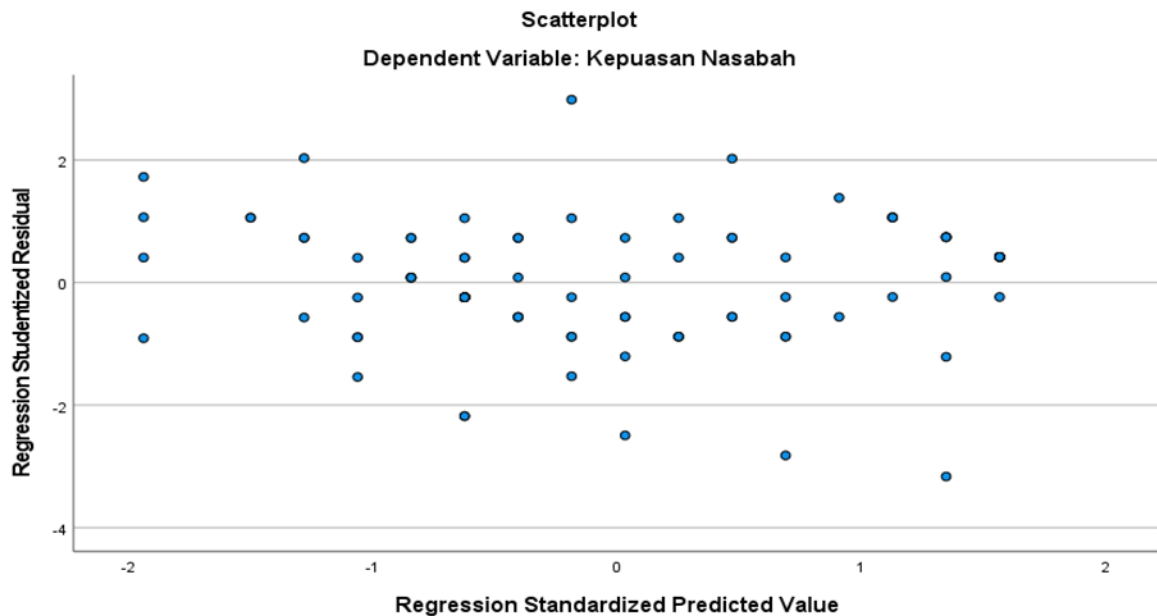
	Asymp.Sig. (2-tailed)	Keterangan
Unstandardized residual	.200	Normal

*Sumber : Olahan data (IBM SPSS Ver. 29).*

Uji normalitas berfungsi sebagai alat statistik yang digunakan untuk menilai apakah suatu sampel atau data mematuhi distribusi normal. Untuk penelitian ini, uji satu sampel Kolmogorov-Smirnov digunakan sebagai alat untuk melakukan uji normalitas. Telah diketahui bahwa tingkat signifikansi uji ini (0,200) telah melampaui ambang batas (0,10). Dengan demikian, data yang diperiksa dapat dikategorikan dengan tepat sebagai distribusi normal.

#### Uji Heteroskedastisitas

Uji ini digunakan untuk menguji sejauh mana variabilitas residu dalam model regresi dipengaruhi oleh perubahan variabel prediktor. Melalui analisis visual plot sebar, pengujian ini mengungkap pola apa pun yang terlihat dalam distribusi titik data, sehingga memungkinkan identifikasi potensi heteroskedastisitas. Dengan mengamati sebaran titik-titik di sekitar garis 0, di atas, atau di bawah scatterplot, dapat dipastikan tidak adanya gejala heteroskedastisitas (Sujarweni, 2014).



Gambar 1. *Scatterplot*.

*Sumber : Olahan data (IBM SPSS Ver. 29).*

Uji Heteroskedastisitas dilakukan melalui scatterplot. Sebagaimana terlihat dari temuan-temuan yang digambarkan pada Gambar di atas, titik data terpecah di dekat nilai 0, di bawah, atau di atas. Pengamatan ini jelas menandakan tidak adanya jejak heteroskedastisitas.

#### Uji Regresi Linier Sederhana

Penggunaan metodologi analisis regresi linier dalam penelitian ini tidak hanya memungkinkan peneliti memproyeksikan permintaan di masa depan dengan menganalisis data historis, namun juga mengungkap pengaruh besar berbagai faktor bebas atas variabel terikat. Melalui penerapan uji ini, yang melibatkan masing-masing satu variabel bebas dan terikat, peneliti memastikan secara akurat nilai variabel terikat yang memperoleh dampak dari variabel bebas (Siregar, 2013).

Tabel 4. Uji Regresi Linier Sederhana.

Model	Coefficients <sup>a</sup>				t	Sig.
	Unstandardized B	Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta			
1	(Constant)	.774	1.597		.485	.629
	Kualitas	.580	.038	.844	15.190	.000
	Layanan					

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

*Sumber : Olahan data (IBM SPSS Ver. 29).*

Persamaan yang diperoleh dari hasil uji, yakni :

$$Y = 0,774 + 0,580X + e$$

Nilai perpetual = 0,774 mempunyai signifikansi yang cukup besar, karena hal ini menandakan bahwa tanpa adanya variabel Kualitas Pelayanan (X) atau nilai 0 yang diberikan padanya, maka Kepuasan Pelanggan (Y) yang dihasilkan akan tetap berada pada angka 0,774.

Koefisien regresi positif Kualitas Pelayanan (X) berada pada nilai elegan sebesar 0,580. Hal ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan sebesar 1 satuan pada variabel Kualitas Pelayanan (X) akan menyebabkan peningkatan sebesar 0,580 pada variabel Kepuasan Pelanggan (Y).

#### Uji Parsial (Uji Statistik t)

Uji-t berfungsi sebagai instrumen statistik canggih yang digunakan untuk mengevaluasi signifikansi koefisien regresi dalam kerangka regresi linier. Peran pentingnya terletak pada penentuan apakah koefisien regresi yang diasosiasikan dengan variabel bebas menunjukkan deviasi substansial dari nol. Dengan dilakukannya uji-t, penerimaan hipotesis bergantung pada tercapainya nilai signifikansi yang berada di bawah atau sama dengan ambang batas yang telah ditentukan, yang berkisar 0,10 (Sujarweni, 2018).

Tabel 5. Uji Regresi Linier Sederhana.

		Coefficients <sup>a</sup>				
Model		Unstandardized	Coefficients	Standardized	t	Sig.
		B	Std.Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	.774	1.597		.485	.629
	Kualitas Layanan	.580	.038	.844	15.190	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Olahan data (IBM SPSS Ver. 29).

Merujuk pada t-hitung sebesar 1,66140 dengan  $\alpha = 0,10$  dan dk = 93 menunjukkan bahwa nilainya lebih besar dari t-tabel (15,190). Sebagai tambahan, nilai signifikansi yang diperoleh = 0,000 < yang ditentukan = 0,10. Dengan demikian, kualitas layanan *mobile banking* berdampak besar pada kepuasan nasabah. Hal ini didukung oleh beberapa penelitian oleh Sangi (2022), Diva (2022), dan Sulfila (2023) yang menyatakan hasil yang serupa dengan penelitian ini.

## Uji Koefisien Determinasi

Uji ini diterapkan sebagai pengukur kemampuan variabel bebas dalam menunjukkan fluktuasi variabel terikat. Priyatno (2011) berpendapat bahwa uji ini diterapkan dengan tujuan menilai sejauh mana dampak variabel bebas terhadap variabel terikat.

Tabel 5. Uji Koefisien Determinasi.

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.827 <sup>a</sup>	.683	.680	1.559

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan  
b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

*Sumber : Olahan data (IBM SPSS Ver. 29).*

Penerapan analisis koefisien determinasi berfungsi sebagai pendekatan statistik terkemuka yang bertujuan untuk mengevaluasi potensi variabel bebas dalam model regresi, dengan tepat menjelaskan nuansa dan variasi yang terlihat pada variabel terikat. Melalui eksperimen dan pengungkapan yang diuraikan dalam data yang ditabulasikan, menjadi jelas bahwa  $R^2 = 0.683$  menunjukkan bahwa Kepuasan Nasabah memperoleh dampak dari Kualitas Layanan sebesar 68.3%, sedangkan 31.7% sisanya dipengaruhi oleh variabel lainnya di luar penelitian.

## SIMPULAN

Merujuk pada temuan penelitian, peneliti dapat menyatakan bahwa kualitas layanan *mobile banking* berdampak pada kepuasan nasabah. Hal ini didukung oleh hasil perhitungan, yaitu uji-t yang menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 jauh di bawah ambang batas umum, yaitu 0,10. Selain itu, koefisien determinasi sebesar 0,683 menunjukkan bahwa 68,3% Kepuasan Pelanggan (Y) dapat dikaitkan dengan standar Kualitas Pelayanan (X). Penting untuk dicatat bahwa 31,7% sisanya dipengaruhi oleh faktor eksternal di luar cakupan penelitian ini. Dengan kata lain, peningkatan kualitas layanan pasti akan meningkatkan kepuasan nasabah. Sebaliknya, menurunnya kualitas pelayanan tentu akan berdampak pada menurunnya kepuasan pelanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Konsep Umum Populasi dan Sampel dalam Penelitian. *PILAR*, 14(1), 15-31.
- Diva, Intan. (2022). PENGARUH KUALITAS LAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK ACEH SYARIAH DI KECAMATAN KUTA ALAM. *Skripsi*. Banda Aceh: Universitas Islam Negeri AR-RANIRY.
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Nasfi, N., Rahmad, R., & Sabri, S. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah perbankan syariah. *Ekonomika Syariah: Journal of Economic Studies*, 4(1), 19-38.
- Nurastuti. (2011). Buku Pintar Perbankan. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Priyatno, D. (2011). Buku Saku SPSS Analisis Statistik dengan Microsof Excel & SPSS. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sangi, I. M., Tamengkel, L. F., & Mukuan, D. D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Ranotana. *Productivity*, 3(2), 107-112.
- Siallagan, H. (2021). Akuntansi Perbankan. Medan: LPPM UHN Press.
- Siregar, S. (2013). Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS versi 17. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Bisnis : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2014). Metodologi Penelitian Lengkap Praktis dan Mudah Dipahami. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sujarweni, V. W. (2018). Metode Penelitian Bisnis Dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sulfila. (2023). Pengaruh Kualitas Layana Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP BARU. *Skripsi*. Parepare: Institut Agama Islam Negeri Parepare.
- Wiyati, E., dkk. (2016). Modul Paket Keahlian Perbankan. Jakarta: Direktorat Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan.