



PENGARUH KUALITAS LAYANAN BRI MOBILE TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI PENGGUNA BRI MOBILE DI FAKULTAS EKONOMI, UNIVERSITAS NEGERI MEDAN)

Hasyim¹, Intan Zuhra², Anita Janu Septi³, Amal Rejeki Dabutar⁴
Universitas Negeri Medan
zuhraintan940@gmail.com

Abstrak

Mobile Banking memenuhi seluruh kebutuhan transaksi digital nasabah, namun terdapat juga kendala dan kurangnya fitur layanan sehingga belum memenuhi ekspektasi nasabah. Penelitian ini dilakukan untuk melihat seberapa jauh dampak dari kualitas layanan yang terdapat pada aplikasi BRImo terhadap kepuasan dari nasabahnya. Penelitian dilakukan pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan dengan sampel sebanyak 30 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas fitur dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BRImo. Faktor kunci dalam industri perbankan adalah kebahagiaan nasabah. Pelanggan yang setia pada suatu bisnis sering kali mendukungnya untuk jangka waktu yang lama dan merekomendasikannya kepada orang lain beserta produknya. Metode penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif karena menjelaskan gambaran responden yang diteliti dengan menggunakan validitas, reliabilitas, normalitas, regresi linier berganda, uji t, uji F dan determinasi (R^2) dengan menggunakan alat aplikasi SPSS.

Kata kunci: *Kualitas Layanan, BRImo, Kepuasan Nasabah*

1. Pendahuluan

Perkembangannya zaman berdampak pada penggunaan teknologi informasi yang pada saat ini semakin meningkat sehingga membuat pergerakan sektor bisnis kearah yang digitalisasi dan pengguna internet di Indonesia yang semakin meningkat secara signifikan. Menurut DataIndonesia.id, berdasarkan hasil pada survey APJII pengguna internet di Indonesia pada periode 2022-2023 mencapai 215,63 juta orang. Jumlah tersebut mengalami peningkatan sebanyak 2,67 % dibandingkan dengan periode sebelumnya sebanyak 210,03 juta pengguna. Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat dan tingginya pertumbuhan pengguna internet merupakan sebuah peluang untuk sektor perbankan meningkatkan pelayanannya kepada nasabah

dengan menciptakan suatu produk layanan yang berbasis teknologi untuk melayani nasabahnya dalam melakukan transaksi keuangan tanpa dibatasi waktu dan tempat.(Uopmabin and Supriyadi 2023)

Perbankan adalah lembaga yang mempunyai peran penting dalam membangun suatu negara dan alat untuk pemerintah menjaga kestabilan ekonomi moneter dan keuangan. Menurut, Undang Undang RI nomor 10 tahun, 1998 Pengertian Bank adalah Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit serta bentuk lainnya dengan maksud untuk membantu meningkatkan taraf hidup rakyat.(Uopmabin and Supriyadi 2023)

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah tercantum kedalam golongan salah satu bank tertua di Indonesia yang didirikan di Purwokerto. Pada tahun 2012 PT Bank Rakyat Indonesia Tbk (BRI) meluncurkan layanan baru yang diberi nama BRI mobile. Untuk memakai mobile banking BRI harus mempunyai salah satunya rekening BRI (Tabungan BRI SIMPEDES, Tabungan BRI BritAma, GIRO BRI dan Tabungan BRI Junior), juga kartu ATM BRI yang aktif. Untuk menggunakan layanan mobile banking BRI untuk kegiatan keuangan yang dilakukan secara online, Anda dapat mendaftar melalui internet atau dengan bantuan customer service di kantor cabang Bank BRI. BRI selalu melakukan inovasi-inovasi salah satu dari inovasi yang dilakukan yaitu dengan adanya BRI mobile banking atau yang dikenal dengan BRIImo. PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk terus konsisten dalam meningkatkan inovasi layanan dalam bentuk digital. Mobile banking BRI sendiri adalah versi lama yang di luncurkan pada tahun 2012 dan pada tahun 2019 BRI meluncurkan aplikasi BRIImo, BRIImo adalah versi terbaru dari BRI mobile yang dikembangkan oleh BRI dari segi keamanan dan fitur-fiturnya.

Mobile Banking adalah salah satu fasilitas perbankan yang bertujuan untuk memberikan layanan kepada nasabah dengan kualitas fitur-fiturnya yang dapat memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi keuangan dimanapun dan kapanpun. Mobile banking diciptakan agar nasabah dapat melakukan hampir semua jenis transaksi perbankan melalui sarana internet dan smartphone. Mirip dengan ATM (Anjungan Tunai Mandiri), melalui mobile banking, nasabah dapat mengecek rekening, mentransfer dana antar rekening, dan membayar tagihan melalui rekening banknya. Banyak keuntungan yang bisa didapatkan oleh nasabah dengan memanfaatkan fitur-fitur pada layanan ini.(Uopmabin and Supriyadi 2023)

Kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang mempunyai nilai di pasar sasaran (target market) dimana kemampuannya memberikan manfaat dan kepuasan, termasuk benda, jasa, organisasi, tempat, orang dan ide. Pada hal ini perusahaan selalu terus menerus berusaha untuk menghasilkan pelayanan yang unggul dan berkualitas. Pelayanan yang berkualitas tinggi adalah salah satu kunci kesuksesan suatu perusahaan. Memperbaiki kualitas pelayanan akan mengurangi biaya dan meningkatkan keunggulan dalam bersaing, bahkan kualitas pelayanan yang berkualitas tinggi akan menciptakan keunggulan bersaing yang tahan lama. Hal ini pun di dukung dengan adanya penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dewi dan Sudiarta (2018) yang menunjukkan secara parsial kualitas layanan dan kualitas

produk dinyatakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Selain itu, secara simultan kualitas pelayanan dan kualitas produk juga dinyatakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. (Kasengkang, Moniharapon, and Mandagie 2023)

Kepuasan adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya (Umar, 2019:50). Dengan memberi nilai yang tinggi pada produk/jasa serta pelayanan yang baik maka akan berdampak pada kepuasan konsumen, seorang konsumen yang merasa puas maka sangat besar kemungkinan menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. (Kotler dan Keller (2019:177).

Namun nyatanya dibalik kemudahan tersebut, dirasa masih terdapat banyak keluhan yang dirasakan nasabah terhadap fitur-fitur pada layanan. Berdasarkan ulasan pada Google Playstore pengguna terhadap aplikasi BRImo. Aplikasi BRImo mendapatkan rating 4,5 dari 5 bintang yang diberikan oleh pengguna. Pengguna memberikan berbagai respon baik itu respon positif maupun negatif. Respon negatif berupa keluhan yang diberikan oleh pengguna terhadap kurang maksimalnya fitur-fitur pada layanan BRImo seperti tidak dapat menampilkan catatan transaksi dan terdapat kegagalan transaksi tetapi saldo tetap terdebit serta keluhan lainnya. Hal ini juga dapat dibuktikan dari feedback buruk yang diberikan oleh pengguna. Perbedaan respon tiap pengguna menunjukkan bahwa tiap orang memiliki kesiapan yang berbeda dalam menanggapi suatu teknologi (Munarsih, E., 2014) Oleh karena itu, memberikan pandangan bahwa adanya ketidaksesuaian antara realita dan ekspektasi nasabah, yang selalu mengharapkan fitur-fitur pada layanan yang berkualitas dan tentunya berdampak terhadap kepercayaan nasabah akibat risiko yang ditimbulkan dalam menggunakan BRImo sehingga berpengaruh pada kepuasan nasabah.

Dari pemaparan diatas maka adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk Mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan aplikasi BRImo terhadap kepuasan nasabah.

2. Kajian Pustaka

2.1 Bank

Salah satu tujuan pengendalian otoritas moneter adalah jumlah uang yang beredar, yang dapat dipengaruhi oleh bank melalui operasinya dengan menggunakan berbagai instrumen kebijakan moneter. Istilah "bank" berasal dari kata Italia "banca", yang berarti "bangku". Mayoritas pekerjaan masyarakat tidak memungkinkan mereka untuk duduk sambil bekerja, namun para bankir Florence pada masa Renaisans melakukannya sambil duduk di belakang meja penukaran uang. Untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak, bank merupakan organisasi komersial yang menghimpun simpanan masyarakat umum dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau cara lain (Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan). Singkatnya, bank adalah institusi.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 yang diundangkan pada tanggal 10 November 1998 mendefinisikan bank sebagai badan usaha yang menerima simpanan masyarakat dan menyalurkan dana tersebut kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lain dalam suatu upaya. untuk meningkatkan taraf hidup banyak orang. Jelas dari pernyataan sebelumnya bahwa bank adalah badan usaha yang bergerak di bidang keuangan, sehingga permasalahan yang berkaitan dengan sektor keuangan selalu hadir dalam industri perbankan. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa ada tiga fungsi utama dalam industri perbankan:

1. Penghimpunan dana
2. Menugaskan uang, dan
3. Menawarkan layanan perbankan tambahan.

2.2 M-Banking

Sharma dkk. (2022) mendefinisikan mobile banking sebagai sebuah fenomena penting jika dibandingkan dengan perbankan tradisional. Transaksi non tunai dapat dilakukan melalui smartphone yang dapat meningkatkan efisiensi bank dan kualitas hidup pengguna (Zhou et al., 2021). (Nur Hendrawan 2023)

Nurastuti (2011: 110) menyatakan bahwa kata “m-banking” sangat erat kaitannya dengan konsep layanan perbankan yang disediakan melalui perangkat bergerak, seperti telepon pintar, yang menawarkan fitur-fitur yang hampir identik dengan anjungan tunai mandiri (ATM) dengan fitur-fitur yang dimilikinya. pengecualian menerima uang tunai. Di Indonesia, hampir setiap bank menawarkan layanan m-banking melalui SIMtolkit (Menu Layanan Data), SMS biasa (SMS manual), atau SMS banking (Nurastuti, 2011:110–111). Dari sudut pandang teknologi, m-banking dapat diklasifikasikan menjadi tiga kategori layanan:

1. Jenis yang pertama adalah Interactive Voice Response atau IVR (Interactive Voice Response) banking, dimana nasabah harus menelpon kemudian mengikuti pesan elektronik untuk memilih menu transaksi melalui telepon.
2. Cara kedua menggunakan SMS (Short Message Service), yaitu layanan berbasis SMS yang menggabungkan SIMtolkit dengan kartu SIM masing-masing operator. Hal ini memungkinkan akses layanan melalui menu; perintah melalui SMS tidak diperlukan.
3. Jenis ketiga menggunakan WAP (Wireless Access Protocol), yaitu layanan m-banking yang meniru atau menggandakan i-banking pada ponsel pintar berkemampuan WAP. Layanan yang ditawarkan sebanding dengan i-banking. (Novita Sari 2015)

2.3 BRI Mobile

Layanan yang disediakan oleh Bank Rakyat Indonesia, BRImo atau BRI Mobile bertujuan untuk menyederhanakan transaksi, mengurangi upaya yang terkait dengan perbankan, dan meningkatkan layanan timbal balik berbasis teknologi dan informasi. BRImo menghadirkan fitur layanan berkualitas tinggi yang membuat transaksi keuangan nyaman dan nyaman. Layanan informasi, transaksi, dan komunikasi merupakan ciri khas layanan BRImo. Menurut Simanullang dkk. (2020) BRIMO

merupakan fitur layanan Bank Rakyat Indonesia untuk memberikan layanan kepada nasabah guna memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan tanpa perlu ke bank atau ATM kecuali untuk tarik tunai. (Rosid, Mulyana, and Komaludin 2023)

Alat utama BRI untuk menarik nasabah baru—khususnya generasi milenial—adalah BRImo. Kemudahan dalam membuat rekening BRI Britama Muda, melakukan login menggunakan identifikasi wajah atau sidik jari, dan mendapatkan akses informasi promosi adalah beberapa keuntungannya. Dengan menu transaksi yang lebih lengkap dan menarik secara visual, aplikasi ini mengintegrasikan fitur online banking, mobile banking, dan uang elektronik (Tbank) ke dalam satu aplikasi. (Marginingsih 2020)

Nasabah dapat memanfaatkan banyak pilihan pada aplikasi BRImo. Fitur-fitur tersebut yaitu sebagai berikut:

1. Fitur Tarik Tunai : Dengan bantuan alat tarik tunai, Anda dapat mengambil uang dari tabungan tanpa menggunakan kartu ATM. Anda bisa menggunakan Indomaret atau ATM BRI untuk menyelesaikan transaksi ini. Aplikasi BRImo akan mengirimkan enam digit nomor yang harus diinput ke ATM BRI jika transaksi dilakukan melalui ATM BRI. Anda akan diminta memasukkan nomor telepon Anda setelah memasukkan kode. Fitur Transfer, Fitur transfer berfungsi untuk mentransfer dana ke bank lain ataupun ke sesama BRI.
2. Fitur BRIZZI : Produk uang digital (e-money) bernama fitur BRIZZI digunakan sebagai pengganti uang tunai. Fitur ini berfungsi sebagai alat pembayaran atas transaksi pembelian barang dan jasa.
3. Fitur Dompot Digital : Untuk top up akun di Ovo, Dana, Gopay, ShopeePay, dan beberapa dompet digital lainnya, manfaatkan fungsi dompet digital.
4. Fitur Pulsa atau Data : Anda dapat membeli pulsa atau paket data untuk penyedia berbeda dengan fungsi ini. Banyak dompet digital, antara lain Ovo, Dana, Gopay, ShopeePay, dan masih banyak lagi yang memanfaatkan fitur ini.
5. Fitur BRIVA : Pembayaran online dilakukan menggunakan fitur BRIVA yang beroperasi secara real-time dan otomatis.
6. Fitur Listrik : Token listrik dapat dibeli atau dibayar menggunakan fungsi listrik.

2.4 Kualitas Layanan

Tjiptono (2017:164) menyatakan bahwa pengertian kualitas adalah sejauh mana suatu barang atau jasa memenuhi persyaratan tertentu, termasuk kepatuhan dan kualitas desain. Sementara kualitas kesesuaian mengukur seberapa dekat suatu produk atau layanan mematuhi kriteria atau spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan sebelumnya, kualitas desain mengacu pada fungsi unik suatu produk atau layanan. “Kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan memenuhi atau melampaui harapan” merupakan pernyataan Tjiptono (2017: 164) tentang kualitas, yang oleh karena itu mengacu pada kemampuan beberapa aspek untuk memenuhi atau melampaui konsumen. harapan. (Kasengkang, Moniharapon, and Mandagie 2023)

Sementara itu Gummesson dalam Isfianti (2003:24) mengatakan bahwa terdapat empat komponen kualitas layanan mobile banking (M-Banking), yaitu sebagai berikut:

1. quickness, yaitu kemudahan dan kecepatan pengguna dalam melakukan layanan M-Banking.
2. Keamanan yaitu jaminan privasi yang diberikan oleh setiap layanan m-banking.
3. Akurasi, khususnya keakuratan perolehan informasi mengenai mobile banking.
4. Kepercayaan, yaitu keyakinan yang dimiliki nasabah terhadap bank yang menawarkan layanan m-banking.(Novita Sari 2015)

2.5 Kepuasan Nasabah

Kepuasan konsumen menurut Daryanto dan Setyobudi (2014:43) adalah evaluasi emosional yang dilakukan pelanggan setelah penggunaan suatu produk yang memenuhi persyaratan dan harapannya. Kepuasan pelanggan, sebaliknya, didefinisikan oleh Fandy Tjiptono (2012: 156) sebagai perasaan puas atau tidak puas yang dirasakan individu setelah dilakukan perbandingan harapan dan penilaiannya terhadap kinerja suatu produk.(Asri Cahaya Mandiri, Efriyanto 2004)

Menurut Suryaniadi, Kencanawati, dan Sitawati (2012:118), pelanggan yang puas adalah pelanggan yang senang terhadap produk atau jasa karena memberikan hasil yang melebihi harapan pelanggan; sebaliknya pelanggan yang tidak puas muncul ketika hasil yang diperoleh tidak sesuai dengan harapan pelanggan. Menurut Suryaniadi, Kencanawati, dan Sitawati (2012:118), kepuasan konsumen adalah titik di mana seseorang membandingkan prestasi atau hasil pekerjaannya dengan apa yang mampu mereka beli. Menurut Windarti (2012:2), kepuasan konsumen adalah sejauh mana seseorang merasa puas dengan kinerja (atau hasil) pekerjaannya dibandingkan dengan harapannya.(Novita Sari 2015)

Faktor kunci dalam industri perbankan adalah kebahagiaan nasabah. Pelanggan yang setia pada suatu bisnis sering kali mendukungnya untuk jangka waktu yang lama dan merekomendasikannya kepada orang lain beserta produknya. Oleh karena itu, kekayaan bersih menjadi indikator utama kinerja bank; jika kekayaan bersih lebih tinggi dibandingkan dengan kewajibannya, maka bank telah berhasil memberikan layanan kekayaan bersih berkualitas tinggi.

Mengembangkan karya Fornell (1996), Kim et al. (2009) memasukkan indikator kepuasan elektronik berikut dalam penelitian mereka:

- a. Produk memenuhi harapan;
- b. Pengalaman pengguna di situs web memuaskan;
- c. Pengguna merasa senang memilih situs web dibandingkan situs lainnya.(Asri Cahaya Mandiri, Efriyanto 2004)

3. Metode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dikawasan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan Dengan Cara Menyebarkan Kuisisioner/Angket. Dilakukan dari tanggal 05

Oktober – 05 November 2023. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini diperoleh jawaban-jawaban pengguna aplikasi BRImo pada kawasan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan melalui angket yang telah disebar. Sedangkan Data Sekunder yaitu data yang diperoleh penulis dari buku-buku atau literatur yang terkait dengan penulisan Laporan ini sebagai penunjang dalam penelitian. Metode pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penulisan Laporan ini adalah Kuisisioner dan Studi Kepustakaan (Library Research). Kuisisioner adalah salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis yang ditujukan untuk responden yang nantinya untuk dijawab. Kuisisioner dalam penelitian ini akan disebar kepada jumlah sampel yang telah penulis tentukan yaitu nasabah Bank BRI. Pada penelitian pengukuran data menggunakan skala likert. Populasi sasaran yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi BRImo di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan. Pada penelitian ini menggunakan metode pengambilan sampel yaitu dengan non-probability sampling. Metode penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif karena menjelaskan gambaran responden yang diteliti dengan menggunakan validitas, reliabilitas, normalitas, regresi linier berganda, uji t, uji F dan determinasi (R²) dengan menggunakan alat aplikasi SPSS. Metode penelitian deskriptif kuantitatif adalah suatu metode yang bertujuan untuk membuat gambaran atau deskripsi suatu keadaan secara obyektif dengan menggunakan angka-angka, dimulai dari pengumpulan data, interpretasi data serta penampakan dan hasilnya (Arikunto, 2006).

4. Hasil dan Pembahasan

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Responden

Berdasarkan hasil penelitian yang kami lakukan, Responden dalam penelitian ini sebanyak 30 responden dari nasabah Bank Rakyat Indonesia di Universitas Negeri Medan Fakultas Ekonomi berdasarkan jenis kelamin, usia, lamanya responden menjadi nasabah di bank tersebut. Berdasarkan hasil pengolahan kuisisioner diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 1 Deskripsi Responden

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1.	Jenis kelamin		
	Laki – laki	4	13%
	perempuan	26	87%

2.	Usia		
	16 – 20 tahun	30	100%
	21 – 25 tahun	0	0%
3.	Lamanya menjadi nasabah		
	< 1 tahun	0	0%
	> 1 tahun	30	100%
	1 tahun	0	0%

Sumber : Data primer diolah, 2023

4.1.2 Uji Instrumen Data

- Uji Validitas Uji

Validitas digunakan untuk mengukur suatu kuisisioner apakah valid atau tidak. Suatu kuesioner dapat dikatakan valid apabila pertanyaan yang terdapat pada kuesioner mampu untuk menjelaskan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Kuesioner dibagikan kepada 30 responden yang merupakan nasabah pengguna mobile banking Bank Rakyat Indonesia di Uiversitas Negeri Medan Fakultas Ekonomi.

Uji validitas pada penelitian ini menggunakan pearson correlation. Suatu pernyataan dapat dikatakan valid apabila r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} . Apabila nilai r_{hitung} (dalam output SPSS dinotasikan sebagai *corrected item total correlation*) hasilnya positif dan $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka akan dapat dikatakan bahwa item pertanyaan tersebut adalah valid. Demikian juga berlaku sebaliknya, apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka dapat dikatakan bahwa item dari pertanyaan tersebut tidak valid. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 2 Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Kualitas Layanan	X.1	0,898	0,361	Valid

(X)	X.2	0,901	0,361	Valid
	X.3	0,919	0,361	Valid
	X.4	0,873	0,361	Valid
	X.5	0,570	0,361	Valid
	X.6	0,888	0,361	Valid
	X.7	0,892	0,361	Valid
	Kepuasan Nasabah (Y)	Y1	0,799	0,361
Y2		0,823	0,361	Valid
Y3		0,777	0,361	Valid

Sumber : Data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa setiap pertanyaan/pernyataan dalam instrumen yang digunakan dinyatakan valid. Hal ini dapat diketahui dengan membandingkan setiap nilai r_{hitung} (*pearson correlation*) pada kolom 3 dengan r_{tabel} pada kolom 4, dan hasilnya menunjukkan bahwa nilai r_{hitung} (*pearson correlation*) setiap komponen pertanyaan/pernyataan lebih besar dari pada r_{tabel} nya (0,361).

- Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui seberapa jauh kuesioner yang digunakan dapat menunjukkan kestabilan dari hasil penelitian berikutnya dengan kondisi yang tetap/sama.

Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
Kualitas Layanan (X)	0,933	7	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,717	3	Reliabel

Sumber : Data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa setiap pertanyaan dalam instrumen yang digunakan dinyatakan reliabel. Hal ini dapat diketahui dengan membandingkan setiap nilai *Cronbach's Alpha*, dan hasilnya menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* setiap komponen pertanyaan lebih besar dari pada $> 0,6$.

4.1.3 Uji Asumsi Klasik

- Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan uji dengan tujuan untuk menilai kelompok data atau variabel tersebut berdistribusi normal atau tidak. Pada penelitian ini untuk mengetahui apakah data yang digunakan dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak maka dilakukan dengan menggunakan rumus Shapiro-Wilk. Ketentuan apakah data terdistribusi normal atau tidak dengan melihat jika nilai Sig. Lebih dari 0,05 maka data berdistribusi normal.

Tabel 4 Hasil Uji Normalitas

Tests of Normality	
	Shapiro-Wilk

	Statistic	df	Sig.
Kualitas Layanan	,952	30	0,308
Kepuasan Nasabah	,944	30	0,120

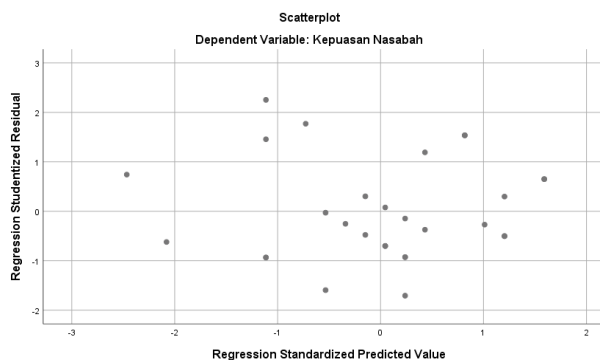
Sumber : Data primer diolah, 2023

Hasil uji Tests of Normality menggunakan rumus Shapiro-Wilk memiliki nilai sebagai berikut, nilai Sig. Dari variabel Kualitas Layanan = 0,308, Kepuasan Nasabah = 0,120 sehingga dapat di asumsikan bahwa normalitas dalam uji Shapiro-Wilk test terpenuhi karena nilai Sig. Lebih dari 0,05 maka data diasumsikan bahwa data terdistribusi normal.

- Uji Heteroskedastisitas

Uji ini digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain dan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan. Sebuah model regresi yang tidak baik adalah yang tidak memiliki heterokedastisitas.

Gambar 1 Hasil Uji Heterokedastisitas



Sumber : Data primer diolah, 2023

Berdasarkan gambar diatas hasil pengujian heterokedastisitas, dapat dilihat bahwa titik-titik pada scatterplot menyebar secara merata di atas dan di bawah atau disekitar angka 0, titik – tik tidak mengumpul diatas atau dibawah saja, penyebaran titik – titik tidak membentuk pola bergelombang. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heterokedastisitas.

- Uji Regresi Linear Sederhana

Uji ini digunakan untuk menguji pengaruh satu variabel bebas terhadap variabel terikat. Tujuan penerapan cara ini adalah untuk meramalkan atau memprediksi besaran nilai variabel terikat yang dipengaruhi oleh variabel bebas.

Tabel 5 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

1	(Constant)	4,126	1,276		3,234	0,003
	Kualitas Layanan	0,288	0,047	0,758	6,150	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Sumber : Data primer diolah, 2023

Hasil perhitungan koefisien regresi sederhana diatas memperlihatkan nilai koefisien konstanta adalah sebesar 4,126 koefisien variabel (X) adalah sebesar 0,288. Sehingga diperoleh persamaan regresi : $Y = 4,126 + 0,288X$

Berdasarkan persamaan diatas diketahui nilai konstantanya sebesar 4,126. Secara sistematis, nilai konstanta ini menyatakan bahwa variabel Kualitas Layanan bernilai tetap atau konstant, maka besarnya Kepuasan Nasabah adalah 4,126.

4.1.4 Pengujian Hipotesis

- Uji Signifikan Parsial (Uji t)

Uji t dilakukan untuk menguji hipotesis penelitian mengenai pengaruh dari masing – masing variabel bebas secara persial terhadap variabel terikat. Dalam penelitian ini digunakan nilai signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$).

Untuk menguji hipotesis apakah diterima atau ditolak adalah dengan membandingkan nilai signifikansinya, jika nilai signifikansi uji t $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya tidak ada pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen. Dan jika nilai signifikansi uji t $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya terdapat pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen.

Tabel 6 Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,126	1,276		3,234	0,003
	Kualitas Layanan	0,288	0,047	0,758	6,150	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Sumber : Data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa $t_{hitung} = 6,150$ dengan $t_{tabel} 2,048$. Maka secara statistik diketahui bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,150 > 2,048$) dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa variabel kualitas layanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah (Y). Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak atau H_a diterima.

Uji statistik memiliki tujuan untuk menunjukkan sejauh mana pengaruh satu variabel penjelas (independen) secara individual dalam menerangkan variabel terikat (dependen).

- Uji Serentak (uji f)

Uji ini dilakukan untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh semua variabel bebasnya secara bersama – sama terhadap variabel terikatnya.

Untuk menguji hipotesis apakah semua variabel X berpengaruh secara simultan terhadap variabel Y adalah dengan membandingkan nilai signifikansinya, jika nilai signifikansi uji f > 0,05 maka tidak terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y. Dan jika nilai signifikansi uji f < 0,05 maka terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y.

Tabel 7 Hasil Uji Serentak (uji f)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	64,450	1	64,450	37,819	0,000 ^b
	Residual	47,717	28	1,740		
	Total	112,167	29			
a. Dependent Variable: Kepuasan						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan BRImo						

Sumber : Data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa nilai signifikansi f sebesar 0,000, yang artinya < 0,05. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa secara simultan variabel x berpengaruh terhadap variabel Y.

- Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi (R²) menunjukkan sejauh mana tingkat hubungan antar variabel independen yaitu kualitas fitur (X1) dan kualitas layanan (X2) dengan variabel dependen yaitu kepuasan nasabah (Y) atau sejauh mana kontribusi variabel independen memengaruhi variabel dependen.

Tabel 8 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate

1	0,758 ^a	0,575	0,559	1,305
a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan BRImo				
b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah				

Sumber : Data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa koefisien determinasi R^2 diperoleh hasil yaitu sebesar 0,575 yang berarti variabel kualitas layanan (X) secara parsial dapat menjelaskan hubungan dengan variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar 51% sedangkan sisanya yaitu 49%, dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dijelaskan pada penelitian ini.

4.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis yang telah diuraikan di atas, maka secara keseluruhan pembahasan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

Berdasarkan hasil uji koefisien koefisien determinasi R^2 diperoleh hasil yaitu sebesar 0,575 yang berarti variabel kualitas layanan (X) secara parsial dapat menjelaskan hubungan dengan variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar 51% sedangkan sisanya yaitu 49%, dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dijelaskan pada penelitian ini. Berdasarkan hasil uji t terlihat bahwa $t_{hitung} = 6,150$ dengan $t_{tabel} = 2,048$. Maka secara statistik diketahui bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,150 > 2,048$) dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa variabel kualitas layanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah (Y). Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak atau H_a diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan BRImo berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BRImo Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.

Dengan pelayanan yang dapat diandalkan, cepat, kemudahan bertransaksi, dapat digunakan kapanpun dan dimanapun, fitur-fitur yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan, tampilan jelas dan menarik sehingga dapat memberikan pandangan lebih dari nasabah karna dapat memenuhi segala kebutuhannya dalam bertransaksi. Jika kualitas layanan mobile banking ditingkatkan maka kepuasan nasabah menjadi meningkat. Hal ini terbukti dari hasil kuesioner berdasarkan kualitas layanan menunjukkan jawaban responden terhadap variabel.

Hasil penelitian ini diperkuat dengan hasil penelitian sebelumnya dilakukan oleh Khusna (2020) dalam penelitiannya Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa Kualitas Layanan Mobile Banking mempunyai pengaruh dampak signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah KC. Manado. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan semakin baik mobile banking yang disediakan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah maka akan terjadi pelanggan semakin puas terhadap pelayanannya.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Afifah (2017) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, artinya peningkatan kualitas pelayanan akan menimbulkan kepuasan pelanggan secara signifikan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan PT

lebih tinggi. Semakin banyak Bank Syariah Mandiri KCP Patal Palembang maka tingkat kepuasannya semakin tinggi.

Parasuraman, Zeithaml dan Berry yang dikutip oleh Thomas et al menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan harus konsisten dengan apa yang diharapkan pelanggan. Meningkatnya tingkat kesesuaian antara harapan dan kualitas pelayanan menunjukkan terciptanya nilai kepuasan yang optimal. Pada penelitian sebelumnya, Thomas dkk. Mengkaji hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini, Thomas dkk menunjukkan bahwa kualitas layanan mempunyai dampak positif terhadap kepuasan pelanggan. Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan berdampak pada kepuasan pelanggan karena mendorong pelanggan untuk menjaga hubungan yang kuat dengan perusahaan. Hubungan ini memungkinkan perusahaan memperoleh pemahaman komprehensif tentang harapan dan kebutuhan pelanggan dalam jangka panjang.

5. Kesimpulan dan Saran

Setelah melakukan penelitian serta melakukan pengambilan data dari nasabah pengguna mobile banking Bank Rakyat Indonesia di Universitas Negeri Medan Fakultas Ekonomi. Maka peneliti menarik kesimpulan Berdasarkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,150 > 2,048$) dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan BRImo terhadap kepuasan nasabah. Secara simultan ada pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan nasabah BRImo FE UNIMED. Berdasarkan nilai nilai sig $0,000 < 0,05$ dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah. Peneliti menemukan bahwa kualitas layanan memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah BRImo Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan 51% dan sisanya 49% yang dipengaruhi oleh variabel lain seperti emosional dan faktor – faktor pribadi yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas fitur dan kualitas layanan mobile banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia di Universitas Negeri Medan Fakultas Ekonomi.

Jika kualitas pelayanan semakin meningkat maka kepuasan nasabah juga akan meningkat, sebaliknya jika kualitas layanan yang ada menurun maka kepuasan nasabah juga dapat menurun. Jadi tingkatkanlah kualitas layanan.

6. Daftar Pustaka

- Aritonang, Rosalin Yunita, Isnadul Noer Afifah, and Nurlinda. 2021. "Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan M-Banking Pada Pt Bank Sumut Kc Kisaran." *Prosiding Konferensi Nasional Social & Engineering Polmed (KONSEP) 2* (1): 450–58. <https://www.researchgate.net/publication/358346582>.
- Asri Cahaya Mandiri, Efriyanto, Elisabeth Yansye Metekohy. 2004. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan BRI Mobile (BRImo)" 8 (1): 1423–30.

- Asti, Intan Sri, Suyanto Suyanto, and Angga Kurniawan. 2021. "PENGARUH PERSEPSI TEKNOLOGI INFORMASI DAN FITUR LAYANAN TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN INTERNET BANKING (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Bri)." *Jurnal Akuntansi AKTIVA* 2 (2): 160–68. <https://www.scholar.ummetro.ac.id/index.php/aktiva/article/view/1537>.
- Febriana, Nina Indah. 2016. "Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung." *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah* 3 (1). <https://doi.org/10.21274/an.2016.3.1.145-168>.
- Kasengkang, I, S Moniharapon, and Y Mandagie. 2023. "PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN BRI MOBILE (BRIMO) TERHADAP KEPUASAN NASABAH BRI UNIT TUMPAAN Jurnal EMBA Vol . 11 No . 1 Maret 2023 , Ha" 11 (1): 1075–84.
- Marginingsih, Ratnawaty. 2020. "Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI (Studi Pada Pengguna BRI Mobile Di Kota Depok)." *Moneter - Jurnal Akuntansi Dan Keuangan* 7 (1): 24–31. <https://doi.org/10.31294/moneter.v7i1.7475>.
- Novita Sari, Rahma. 2015. "Pengaruh Kualitas Layanan Bri Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Palangkaraya, Kalimantan Tengah Rahma Novita Sari 1203100134." *E-Proceeding of Management* 2 (1): 738–48.
- Nur Hendrawan, Fuad Mas'ud. 2023. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan Brimo Pada Nasabah Bank BRI Cabang Kab.Tangerang Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah" 9 (1): 1–28.
- Rosid, Andris Alfanur, Deden Mulyana, and Ade Komaludin. 2023. "Pengaruh Kualitas Layanan BRIMO , Bauran Promosi Dan Tingkat Persaingan Terhadap Kepuasan Nasabah (Survey Pada Nasabah Pengguna BRIMO BRI Kantor Cabang Tasikmalaya)" 2 (1): 38–47.
- Sani, Elvara Ich, and Ratmono Ratmono. 2021. "Pengaruh Persepsi Teknologi Dan Persepsi Risiko Terhadap Kepercayaan Pengguna M-Banking BRI Konvensional (Studi Pada Mahasiswa FEB UM Metro)." *Jurnal Manajemen DIVERSIFIKASI* 1 (4): 896–906. <https://doi.org/10.24127/diversifikasi.v1i4.952>.
- Uopmabin, Rini Rosfika, and Muhammad Supriyadi. 2023. "Analisis Pengaruh Fitur-Fitur Pada Layanan BRIMobile Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Pengguna Brimo Di Daerah Istimewa Yogyakarta)," 7–14.