

**PENGARUH KUALITAS MOBILE BANKING
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BJB
(STUDI PADA PENGGUNA BJB DIGI DI KOTA BANDUNG)**

Siti May Shofiah^{1*}; Muhammad Ardly Kaisar Fakhri²; Prihartono³

Politeknik Piksi Ganesha, Bandung^{1,2,3}

Email : smshofiah@piksi.ac.id¹; makfakhriza@piksi.ac.id²; pritobel@gmail.com³

ABSTRAK

Seiring dengan perkembangan zaman, menuntut bjb untuk memenuhi kebutuhan layanan perbankan untuk memastikan kepuasan pengguna. bjb merupakan bank yang berkontribusi dalam membentuk serta menggerakkan perekonomian suatu daerah. Perkembangan teknologi dimanfaatkan oleh bjb untuk meningkatkan kualitas layanannya yakni melalui jumlah pengguna internet yang semakin bertambah disetiap tahunnya. Tujuan dari penelitian ini ialah guna mengetahui pengaruh kualitas layanan mobile banking yang terdiri dari dimensi skala inti e-SERVQUAL atau Service quality yang mencakup dimensi efisiensi, fulfillment, reliabilitas, privasi terhadap kepuasan pengguna. Pada penelitian ini jumlah sampel yang diambil sebanyak 95 responden, dan peneliti menggunakan data primer. Adapun metode analisis yang dipakai dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda. Metode ini dapat mengetahui seberapa besarnya pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen. Selanjutnya, hasil analisis hipotesis menyatakan bahwa 69,4% kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh efisiensi, fulfillment, reliabilitas, privasi sedangkan 30,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penelitian ini menunjukkan kualitas bjb DIGI pada bank bjb di kota Bandung berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (nasabah).

Kata kunci : kualitas mobile banking; kepuasan

ABSTRACT

Along with the Times, bjb demands to meet the needs of banking services to ensure user satisfaction. bjb is a bank that contributes to shaping and moving the economy of a region. The development of technology is used by bjb to improve the quality of its services through the number of internet users that is growing every year. The purpose of this study is to determine the effect of mobile banking service quality which consists of the core scale dimensions of e-SERVQUAL or Service quality which includes the dimensions of efficiency, fulfillment, reliability, privacy to user satisfaction. In this researcher uses primary data. The number of samples taken as many as 95 respondents. The analysis techniques used in this study using multiple linear regression. This technique can determine how much influence between the independent variable with the dependent variable. Furthermore, the results of hypothesis analysis stated that 69.4% user satisfaction can be explained by efficiency, fulfillment, reliability, privacy while 30.6% influenced by other variables that do not exist in this study. The conclusion of this study shows that the quality of bjb DIGI at bjb bank in Bandung affects user satisfaction (customer).

Keywords : mobile banking quality; satisfaction

PENDAHULUAN

Di generasi perkembangan teknologi yang semakin canggih, sehingga kebutuhan akan kemudahan bertransaksi semakin menjadi tuntutan. Dan kini layanan perbankan sudah beralih secara digital untuk menjadi semakin efektif dan relevan dengan perkembangan zaman. Dewasa ini perbankan telah dimarakan dengan adanya fasilitas secara mobile dengan seiring nya kemudahan dan kesederhanaan mekanisme maka menjadi dasar para nasabah berganti ke kebiasaannya selama ini.

Layanan menjadi salah satu peranan penting sebagai tumpuan bank dalam menghadapi nasabah. Untuk dapat memenangkan kompetisi dalam industri perbankan yang lebih kompetitif, setiap bank diharuskan untuk mampu memberikan pelayanan yang terbaiknya terhadap produk-produk yang diberikan kepada setiap nasabah, salah satunya yaitu media layanan transaksi perbankan berbasis teknologi digital atau yang disebut juga *mobile banking (m-banking)*.

Bank Jabar Banten termasuk ke dalam jenis Bank Pembangunan Daerah (BPD) di Indonesia yang membentuk layanan digital yang berbentuk layanan aplikasi mobile yaitu bjb DIGI yang merupakan aplikasi digital yang terhubung langsung dengan bank bjb melalui telepon seluler berbasis Android dan IOS. Menurut hasil dari Infobank per awal Mei 2021, Bank bjb telah memasuki deretan ke-8 dari 10 bank nasional yang menggunakan layanan mobile banking (CNBC Indonesia, 2021). Menurut Yuddy Renaldi selaku Direktur Utama Bank bjb, inovasi dalam bentuk adanya aplikasi mobile bjb DIGI ini akan mampu memuaskan nasabah serta mempermudah kenyamanan pengguna. Mengacu pada hasil riset Infobank di tahun 2020 kinerja mobile banking bjb pada angka 76,67% kemudian terjadi peningkatan pada tahun 2021 sebanyak 4,98%. Sementara pengguna mobile banking CIMB NIAGA pada tahun 2021 sejumlah 82,32% yang dapat disimpulkan bahwa pengguna mobile banking CIMB NIAGA lebih banyak dibandingkan jumlah pengguna bjb DIGI.

Dari hasil tersebut, bank bjb perlu memperhatikan kualitas layanan mobile banking, karena kualitas dalam suatu bank adalah faktor utama dalam memenangkan persaingan serta kemampuan untuk memahami kebutuhan nasabah yang sesuai ekspektasi. Adapun tujuan yang dilakukan peneliti yaitu untuk mengkaji:

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan (e-SERVQUAL) menurut pengguna bjb DIGI di kota Bandung.

2. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan bjb DIGI di kota Bandung.
3. Untuk mengetahui seberapa kuat pengaruh mobile banking terhadap kepuasan nasabah Bank bjb di kota Bandung.

LANDASAN TEORI

Kualitas dapat diartikan sebagai tingkatan baik dan buruknya sesuatu, apakah itu suatu produk, jasa, orang atau jasa yang dihasilkan (Guntari & Halim, 2021). Kinerja suatu produk atau layanan secara langsung dipengaruhi oleh kualitas produk, sehingga didefinisikan dengan jelas melalui nilai kepuasan pelanggan (Prihartono, 2020).

Nasabah merupakan tujuan utama produk dan layanan marketing, karena sebuah produk atau jasa itu bisa dinyatakan memenuhi syarat atau tidak tergantung pada kepuasan nasabah atas jasa atau produk tersebut. Kepuasan serta kualitas pelayanan merupakan prioritas penting yang perlu diperhatikan dalam kemajuan perusahaan.

Kepuasan merupakan respon pengguna baik perasaan senang maupun kecewa atas suatu produk atau jasa yang digunakannya. Kualitas pelayanan merupakan tingkat disparitas antara ekspektasi pengguna terhadap layanan dan persepsi terhadap kinerja (Zeithaml et al., 2002). Kepuasan pelanggan yaitu tingkat perasaan senang atau kecewa setelah membandingkan jasa/produk yang diterima dan yang diharapkan (Zulkarnaen, W., Amin, N. N., 2018:109)

Dalam pengukuran tingkat kepuasan nasabah, pelaku usaha dapat mengukur kepuasan nasabah melalui pelayanan produk dan layanan lainnya atau memberikan sarana kritik dan saran. Termasuk layanan yang menunjukkan rasa hormat, serta menunjukkan perhatian kepada nasabah. Mobile banking dapat memberikan pengaruh baik antar bank dan nasabah. *Service quality* (SERVQUAL) merupakan salah satu teknik modern yang bisa menilai karakter di berbagai perusahaan atau organisasi dalam memenuhi kegiatan berberlanja secara efektif dan efisien (Gazor et al., 2012).

Pengertian model e-SERVQUAL itu sendiri mencakup tujuh dimensi yang dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Dimensi utama e-SERVQUAL

- a. Efisiensi : kapabilitas pengguna untuk memperoleh informasi tentang produk, dan kemudahan dalam mengakses situs.

- b. *Fulfillment* (Jaminan): kami akan melakukan layanan berdasarkan yang diminta oleh pengguna kami secara akurat dan terpercaya.
- c. Reliabilitas : kemampuan untuk menyampaikan pelayanan yang dijanjikan secara hati-hati dan dapat diandalkan.
- d. Privasi : memastikan jika identitas pengguna dirahasiakan dan data transaksi pengguna aman tidak diketahui oleh pihak lain.

2. Skala *recovery* e-SERVQUAL

- a. Daya Tanggap: kemampuan untuk menyajikan suatu informasi yang akurat kepada pengguna dan memberikan prosedur garansi online jika terjadi masalah.
- b. Kompensasi : memberikan ganti rugi kepada pengguna jika terdapat kesalahan atau kegagalan pada sistem.
- c. Kontak : memfasilitaskan komunikasi antara pengguna (pelanggan) dan karyawan melalui media seluler atau online saat pengguna memerlukan informasi lebih jauh tentang produk dan layanan yang mereka butuhkan.

Dimensi utama e-SERVQUAL digunakan untuk mengukur persepsi pengguna terhadap pengoperasian saat pengguna mengunjungi situs web, sedangkan skala *recovery* didasarkan pada dimensi e-SERVQUAL berkaitan dengan apa yang harus dilakukan jika terjadi kegagalan (kesalahan) saat mengakses *website*.

Pada penelitian ini, kepuasan nasabah ditentukan apabila variabel terikat (dependen) adapun variabel bebas (independent) merupakan aspek layanan inti e-SERVQUAL (Efisiensi, jaminan, reliabilitas, serta privasi). Dibawah ini merupakan kerangka hipotesis pada penelitian ini:

Gambar 1. Kerangka Hipotesis

Hipotesis dapat diartikan sebagai pernyataan yang harus diuji atau diteliti kebenarannya. Pada jenis penelitian kuantitatif menekankan hipotesis dalam 2 jenis, yaitu hipotesis 1 variabel dan hipotesis 2 variabel atau lebih. Berdasarkan teori-teori yang dikemukakan sebelumnya, dapat dirumuskan 6 hipotesis seperti di bawah ini:

H1 : Memiliki manfaat antara variabel efisiensi (X1) berpengaruh atas kepuasan nasabah (Putri & Tricahyono, 2017)

H2 : Memiliki manfaat antara variabel *fulfilment* (X2) berpengaruh atas kepuasan dari nasabah (Pratiwi, 2014)

H3 : Memiliki manfaat antara variabel reliabilitas (X3) berpengaruh terhadap kepuasan dari nasabah (Rahman, 2016).

H4 : Memiliki manfaat antara variabel privasi (X4) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Putri & Tricahyono, 2017).

H5 : Memiliki pengaruh yang terjadi secara simultan (serentak) antara variabel Efisiensi, pemenuhan pesanan, Reliabilitas, dan privasi kepada kepuasan dari nasabah (pratiwi, 2014).

H6 : Variabel reliabilitas (X3) memberikan pengaruh yang sangat signifikan bagi kepuasan darinasabah (Fifip, 2013)

METODE PENELITIAN

Jika ingin menemukan data akurat kausalitas, percobaan ini memanfaatkan desain percobaan sebab dan akibat. Variabel independen yang mendorong variabel dependen yaitu efisiensi (X1), fulfillment (X2), reliabilitas (X3) dan Privasi (X4), sementara itu untuk faktor dependen yang kehadirannya terdorong oleh variabel lainnya ialah kepuasan nasabah (Y)(cooper,2003). Teknik yang dipakai penelitian ini yaitu teknik deskriptif dan verifikatif, yang diartikan sebagai untuk mendeskripsikan pengaruh dari 2 variabel atau lebih berdasarkan fakta dari asumsi (sugiyono, 2003).

1. Faktor yang merupakan akar dari percobaan ini harus diketahui agar memperoleh sesuai dengan tujuan percobaan. Sebagai paparan operasional variable penelitian menurut(Zeithaml et al., 2002), ialah sebagai berikut:

- a. Efisiensi, penguasaan pengguna untuk mengakses situs webdalam mendapatkan produk yang diinginkan dan mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Indeks: kemudahan akses aplikasi, kemudahan pendaftaran, dan kecepatan akses data.
- b. *Fulfillment* (jaminan), bertautan dengan manajemen administrasi yang selalu ada dan beroperasi dengan efektif. Indeks: berbagai opsi transaksi sesuai pilihan masing-masing, terjamin kemudahannya serta efisien dalam bertransaksi.
- c. Reliabilitas, kesiapan stok produk, ketepatan pelayanan, serta waktu yang ditentukan. Indeks: mampu mengakses kapanpun, tepat waktu serta keakurasian dari sistem.
- d. Privasi, berhubungan dengan jaminan keamanan data pengguna dipastikan tidak akan disebarakan kepada pihak yang tidak terpercaya. Indeks: terpercaya, keamanan informasi biodata nasabah serta data transaksi.

- e. Kepuasan nasabah, respon pengguna baik perasaan senang maupun kecewa atas mutu barang atau jasa yang digunakannya. Indeks: produk sesuai dengan ekspektasi, kesanggupan dalam memberikan bantuan, dan penggunaan produk secara tertata.

Populasi dalam penelitian ini bersumber pada jumlah pengguna aktif bjb DIGI di bank bjb kota Bandung per 3 Mei 2021 sebanyak 1.469 orang. Sampel yang diambil untuk dipakai dalam riset ini dapat dihitung dengan mengaplikasikan rumus Slovin dengan rasio kesalahan 10% atau $e=0,1$.

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Berdasarkan rumus diatas, maka diperoleh jumlah sampel minimum 93,62 responden, jika dilakukan pembulatan maka menjadi 95 responden.

Prosedur pengumpulan data dapat dikerjakan memanfaatkan metode kuesioner (datar pertanyaan) standar yang di desain oleh Zeithaml yaitu e-SERVQUAL. Kuesioner terdiri dari 20 pernyataan setiap responden diminta untuk menjawab pernyataan dengan penilaian jawaban apa yang dipilih diantara 4(empat) pilihan, yakni: Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Setuju (S), dan Sangat Setuju (SS).

Dalam penyebarannya kuesioner menyediakan media yaitu www.kuesio.id dan dibagikan kepada pengguna bjb DIGI di kota Bandung

Maka metode yang dipergunakan pada peneliti ini yaitu regresi linear berganda dengan memakai rumus persamaan berikut ini:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e$$

Keterangan:

- Y = variabel dependen atau kepuasan nasabah
- a = nilai konstanta
- β = koefisien estimate
- x = variabel independen
- e = margin kesalahan.

Pada pengujian hipotesis ini menggunakan Pengujian Validitas, Pengujian Reabilitas, Analisis Koefisien Determinasi (R^2), Pengujian T (Parsial), dan Pengujian F (Simultan).

HASIL PENELITIAN PEMBAHASAN

Menurut informasi yang diperoleh dari analisis statistik deskriptif, variabel Efisiensi mendapat hasil 31,32% responden menyatakan sangat setuju 66,32% setuju

dan 2,37% tidak setuju. Pada variabel *fulfillment*, 31,32% menyatakan menyatakan sangat setuju, 63,68% setuju, 4,74% tidak setuju dan 0,26% sangat tidak setuju. Pada variabel reliabilitas, 34,21% responden menyatakan sangat setuju 62,89% setuju dan 2,89% tidak setuju. Pada variabel privasi, 33,42% responden menyatakan sangat setuju 62,63% setuju dan 3,95% tidak setuju. Sedangkan mengenai variabel kepuasan nasabah 29,47% responden memilih opsi sangat setuju 69,47% setuju dan 1,05% tidak setuju.

Pengujian Validitas dan Reabilitas

1. Hasil Pengujian Validitas

Pengujian Validitas ini merupakan penilaian yang membuktikan tingkat akurasi pada suatu instrument tentang konsep yang sedang dipelajari untuk menilai kebenaran dan keakuratan suatu angket. Data primer yang dipakai di penelitian ini menggunakan kuesioner, para peneliti membuat penyebaran kuesioner kepada responden yang menggunakan pengguna bjb DIGI di kota Bandung. Sebuah pernyataan dianggap valid atau tidak jika nilai setiap pernyataan atau r_{hitung} berada di posisi positif dan bernilai lebih besar dari r_{tabel} . Pada pengujian afirmasi kepada 95 responden, peneliti memakai rumus $df = n-2$, jadi $95-2=93$ dan menemukan nilai 0,201 sebagai r_{tabel} . Di bawah ini merupakan hasil dari pengujian validitas pada variabel penelitian.

Tabel 1. Hasil Pengujian Validitas

Tabel diatas menjelaskan bahwa dari keseluruhan 20 pernyataan yang diajukan kepada 95 responden maka diperoleh nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ sejumlah 0,201 yang dapat diartikan bahwa semua item dapat dikatakan valid.

2. Hasil Pengujian Reabilitas

Pengujian reabilitas didapatkan untuk menguji konsistensi responden dalam mengisi kusioner dalam batasan waktu tertentu, yakni berfungsi untuk melihat indeks penilaian yang digunakan *Cronbach Alpha*-nya memberikan nilai lebih besar dari $\geq 0,80$, artinya semua item reliabel dan konsisten atau bisa dikatakan memiliki reliabilitas tinggi. Maka hasil dari pengujian reabilitas variabel penelitian dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Hasil Pengujian Reabilitas

Dari hasil tersebut, seluruh nilai *Cronbach Alpha* penelitian lebih besar dari 0,80, yang artinya bahwa semua instrumen penilaian memiliki reliabilitas yang tinggi.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda pada konteks ini dilakukan untuk melihat besaran pengaruh secara sendiri-sendiri maupun serempak variabel independen terhadap variabel dependen.

Hasil *output* menggunakan SPSS 23 ialah sebagai berikut:

Tabel 3 Coefficients^a

Dapat disimpulkan pada tabel 3, menunjukkan constanta positif yang menunjukkan pengaruh positif variabel independen (efisiensi, *fulfillment*, reliabilitas, privasi), berdasarkan hasil diatas maka diperoleh persamaan seperti yang tertera di bawah ini:

$$Y = a + 0,027 X1 + 0,197 X2 + 0,143 X3 + 0,504 X4 + e ,$$

dapat diartikan sebagai berikut:

a = nilai a sejumlah 1,671 adalah konstanta atau keadaan saat ini dari variabel kepuasan nasabah(Y) tidak terpengaruh dengan adanya variabel lain yaitu $X1, X2, X3, X4$. Jika tidak terdapat variabel independen disini maka variabel (Y) tidak menjadi perubahan

β_1 = nilai 0,027 pada variabel $X1$ memiliki nilai yang positif pada kepuasan nasabah sehingga dapat disimpulkan apabila terjadi penambahan per 1 satuan variabel $X1$ menyebabkan bertambahnya pengaruh kepuasan nasabah sejumlah 0,027, yang artinya bahwa variabel tersebut tidak termasuk dalam cakupan bahasan penelitian ini

β_2 = nilai 0,197 pada variabel $X2$ memiliki nilai yang positif pada kepuasan nasabah sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap penambahan per 1 satuan variabel $X2$ maka akan memberikan pengaruh pada kepuasan nasabah sejumlah 0,197, yang artinya variabel tersebut tidak termasuk dalam cakupan bahasan penelitian ini.

β_3 = nilai 0,143 pada variabel $X3$ memiliki nilai yang positif pada kepuasan nasabah sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap penambahan per 1 satuan variabel $X3$ maka akan memberikan pengaruh pada kepuasan nasabah sejumlah 0,143, yang artinya bahwa variabel lain tersebut tidak termasuk dalam cakupan bahasan penelitian ini.

β_4 = nilai 0,504 pada variabel $X4$ memiliki nilai yang positif pada kepuasan nasabah sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap penambahan per 1 satuan variabel $X1$ maka akan memberikan pengaruh pada kepuasan nasabah sejumlah 0,504, yang

artinya bahwa variabel lain tersebut tidak termasuk dalam cakupan bahasan penelitian ini.

Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Untuk menguji hipotesis koefisien determinasi (R^2), ditemukan informasi tentang besarnya pengaruh variabel independen dan variabel dependen. Hasil hitung koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel 4 sebagai berikut:

Tabel 4. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan besar dampak dari variabel independen bagi variabel dependen. Pada penelitian ini menggunakan Adjusted R Square-nya sejumlah 0,694 atau dengan rasio 69,4%. Sehingga dapat diambil kesimpulan dari besarnya pengaruh variabel Efisiensi, *fulfillment*, reliabilitas, privasi terhadap kepuasan nasabah sejumlah 0,694 atau 69,4%.

Pengujian T (Parsial)

Tujuan dilakukannya pengujian t (parsial) adalah untuk membuktikan ada atau ketiadaannya pengaruh setiap variabel independen secara signifikan terhadap variabel dependen:

Tabel 5. Hasil Pengujian Parsial (T)

Sesuai dengan tabel di atas, dapat dijelaskan bahwa hakikat dari pengujian pengujian t (parsial) yaitu untuk menilai sejauh mana pengaruh variabel independen secara tersendiri terhadap variabel dependen. Ditemukan t_{tabel} dengan tingkat sig. $0.05/2=0.025$ (pengujian dua sisi) yaitu sejumlah 1.985. Dapat dilihat bahwa nilai sig. variabel X1 terhadap Y sejumlah $0,000 \leq 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 8,069 \geq$ nilai $t_{tabel} 1.985$ dan H_0 ditolak dan H_a diterima, yang diartikan sebagai adanya pengaruh terhadap X1 pada Y secara signifikan. Untuk nilai sig. variabel X2 terhadap Y sejumlah $0,000 \leq 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 9,594 \geq$ nilai $t_{tabel} 1.985$ dan H_0 ditolak dan H_a diterima yang diartikan sebagai adanya pengaruh X2 pada Y secara signifikan. Untuk nilai sig. variabel X3 terhadap Y sejumlah $0,000 \leq 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 8,744 \geq$ nilai $t_{tabel} 1.985$ dan H_0 ditolak dan H_a diterima yang diartikan sebagai adanya pengaruh X3 pada Y secara signifikan. Dan untuk nilai sig. variabel X4 terhadap Y sejumlah $0,000 \leq 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 13,829 \geq$ nilai $t_{tabel} 1.985$ dan H_0 ditolak dan H_a diterima yang diartikan sebagai adanya pengaruh X4 pada Y secara signifikan.

Pengujian F (Simultan)

Uji F (simultan) ditujukan untuk melihat sejauh mana potensi variabel independen dalam memberikan pengaruh bagi variabel dependen secara simultan:

Tabel 6. *NOVA^a (Analysis Of Variance)*

Sesuai hasil tabel diatas dapat dijelaskan, bahwa $F_{hitung} 54,404 > F_{tabel} 2.467$. Selain itu bisa dilihat bahwa nilai Signifikansi $0,000 \leq 0,05$. telah diperoleh simpulan bahwasanya semua variabel yang memuat (Efisiensi, Penjaminan, Reabilitas,serta Privasi) dengan simultan terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan (nasabah).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penjelasandari analisis tersebut dapat disimpulkan, menyatakan bahwa pengujian F (simultan) membuktikan bahwa diperoleh pengaruh yang signifikan antara variabel-variabel layanan mobile banking yang mencakup efisiensi, *fulfillment*, reliabilitas, dan privasi terhadap kepuasan nasabah. Pada penelitian ini diperoleh nilai F_{hitung} sejumlah 54,404 dengan menggunakan nilai sig. sejumlah 0,000. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengguna bjb DIGI di kota Bandung sangat memberikan pengaruh pada kualitas mobile banking dan mampu memberikan nilai yang baik sehingga dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi.

Saran

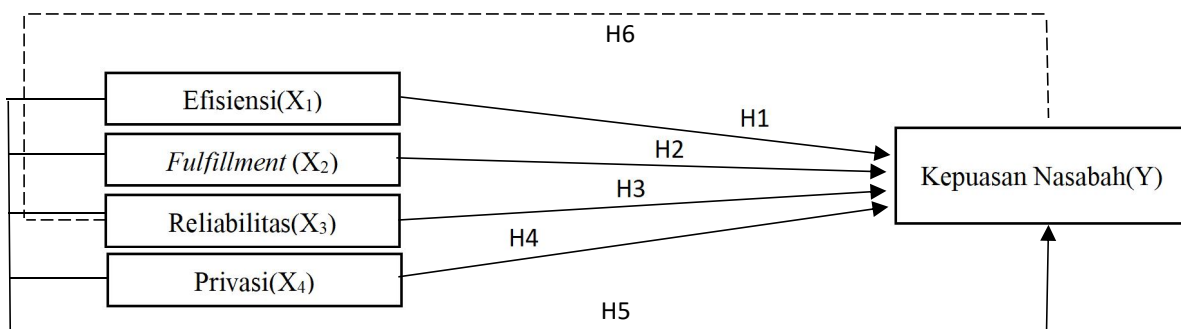
Saran bank bjb perlu memfokuskan pada beberapa hal yang berkaitan dengan kurangnya efisiensi yang membuat nasabah tidak tertarik untuk memakai pelayanan dari bjb DIGI kinerja seperti ini kurang baik, karena hal ini mengakibatkan nasabah tidak menerima pengalaman positif ketika menggunakan layanan bjb DIGI di kota Bandung.

DAFTAR PUSTAKA

- Adelia, M. (2019). PENGARUH LAYANAN M-BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa). *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Adelia, 2019; Gazor et al., 2012; Gerson & Magasanik, 1975; Jannah et al., 2020; Kharisma &Anggraeni, 2018; Prawiramulia, 2014; Putri & Tricahyono, 2017; Rofifah, 2020; Syariah et al., 2020; Trisnawati et al., 2017; Zeithaml et al., 2002)
- Gazor, H., Nemati, B., Ehsani, A., & Nazari Ameleh, K. (2012). Analyzing effects of service encounter quality on customer satisfaction in banking industry. *Management Science Letters*, 2(3), 859–868. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2011.11.011>

- Guntari, D. D., & Halim, P. A. (2021). Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis) Pengaruh Kualitas dan Desain Produk Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal E-Bis*, 5(2), 295–307.
- Jannah, I. F., Djakfar, I., & Dianah, A. (2020). Pengaruh Kualitas Digital Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bni Syariah Cabang Banda Aceh. *JIHBIZ :Global Journal of Islamic Banking and Finance.*, 2(1), 1. <https://doi.org/10.22373/jihbiz.v2i1.8576>
- Kharisma, M., & Anggraeni, S. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan BJB Net Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BJB Rasuna Said Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal TECHNO Nusa Mandiri*, 15(1), 13–18. <http://ejournal.nusamandiri.ac.id/ejurnal/index.php/techno/article/viewFile/808/pdf>
- Prawiramulia, G. (2014). *Pengaruh Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri (Studi pada Pengguna Mandiri Mobile di Kota Bandung)*. 1–8.
- Putri, M. F. E., & Tricahyono, D. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E - Servqual) Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking (Studi Kasus Pada Bri Unit Jatiwaringin Cabang Kramat Jati Jakarta Timur Tahun 2014). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*.
- Sari, R. M., & Prihartono, P. (2021). Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 5(3), 1171-1184.
- Syariah, J. P., Ekonomi, F., Palu, I., Syariah, J. P., Ekonomi, F., & Palu, I. (2020). *Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)*. 2(1).
- Trisnawati, O. M., Fahmi, S., Manajemen, J., Indonesia, B., Trisnawati, O. M., Manajemen, P. S., Tinggi, S., Ekonomi, I., Malang, K., Fahmi, S., Manajemen, P. S., Tinggi, S., Ekonomi, I., Malang, K., Nasabah, K., & Banking, M. (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking*. 4, 174–184.
- Zulkarnaen, W., Amin, N. N. (2018). *Pengaruh Strategi Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen*. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 2(1), 106-128.

TABEL DAN GAMBAR



Gambar 2. Kerangka Hipotesis

Tabel 7. Hasil Pengujian Validitas

Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Efisiensi			
X1.1	,806	,201	Valid
X1.2	,763	,201	Valid
X1.3	,831	,201	Valid
X1.4	,865	,201	Valid
Fulfillment			
X2.1	,474	,201	Valid
X2.2	,493	,201	Valid
X2.3	,471	,201	Valid
X2.4	,516	,201	Valid
Reliabilitas			
X3.1	,565 ^B	,201	Valid
X3.2	,517	,201	Valid
X3.3	,511	,201	Valid
X3.4	,491	,201	Valid
Privasi			
X4.1	,584	,201	Valid
X4.2	,569	,201	Valid
X4.3	,612	,201	Valid
X4.4	,623	,201	Valid
Kepuasan Nasabah			
Y.1	,557	,201	Valid
Y.2	,504	,201	Valid
Y.3	,533	,201	Valid
Y.4	,507	,201	Valid

Tabel 8. Hasil Pengujian Reabilitas

Variabel	<i>Cronboach's Alpha</i>	N Of Item	Keterangan
Efisiensi	,904	5	Reliabilitas Tinggi
<i>Fulfillment</i>	,904	5	Reliabilitas Tinggi
Reabilitas	,906	5	Reliabilitas Tinggi
Privasi	,874	5	Reliabilitas Tinggi
Kepuasan Nasabah	,888	5	Reliabilitas Tinggi

Tabel 9. Coefficients^a
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,671	,856		1,952	,054
Total_X ₁	,027	,087	,027	,309	,758
Total_X ₂	,197	,082	,204	2,393	,019
Total_X ₃	,143	,079	,153	1,818	,072
Total_X ₄	,504	,101	,541	4,979	,000

a. Dependent Variable: Total_Y

Tabel 10. Analisis Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,841 ^a	,707	,694	,911

Tabel 11. Hasil Pengujian Parsial (T)

Model	T	Sig.
(Constant)	1,952	,054
Total_X ₁	8,069	,000
Total_X ₂	9,594	,000
Total_X ₃	8,744	,000
Total_X ₄	13,829	,000

Tabel 12. NOVA^a (Analysis Of Variance)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	180,550	4	45,138	54,404	,000 ^b
Residual	74,671	90	,830		
Total	255,221	94			