

## PENGARUH KUALITAS LAYANAN *MOBILE BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. BANK RAKYAT INDONESIA

Bella Puspita Rininda<sup>1\*)</sup>, Radna Nurmalina<sup>2)</sup>, Isma Diayanti<sup>3)</sup>

<sup>1\*)</sup>Akuntansi, Politeknik Negeri Tanah Laut

email: bella@politala.ac.id

<sup>2)</sup>Akuntansi, Politeknik Negeri Tanah Laut

email: radna@politala.ac.id

<sup>3)</sup>Akuntansi, Politeknik Negeri Tanah Laut

email: isma.diayanti@mhs.politala.ac.id

### ABSTRACT

*This study aims to analyze the effect of service quality on customer satisfaction in using BRI Mobile (BRImo). The sample in this study consisted of 100 student respondents at Politeknik Negeri Tanah Laut who used BRI Mobile. The data analysis techniques used in this research are descriptive statistics, partial least squares, outer model measurement, inner model measurement, then hypothesis testing, with analytical tools namely SmartPLS version 3. The results of this study indicate that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. The results of this study show that service quality has a positive and significant impact on customer satisfaction. The coefficient of determination of the test results shows that the R Square value is 0.721 or 72.1%, meaning that the influence of service quality on customer satisfaction is 72.1% and 27.9%. The remaining are influenced by other variables not included in this study. If the quality of BRI mobile services increases, customer satisfaction will also increase. This shows that good service is one of the keys to an organization's success.*

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

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking*. Sampel yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah 100 responden mahasiswa Politeknik Negeri Tanah Laut yang menggunakan *BRI Mobile*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu statistik deskriptif, partial least square, pengukuran outer model, pengukuran inner model, kemudian pengujian hipotesis, dengan alat bantu analisis yaitu SmartPLS versi 3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil pengujian koefisien determinasi menunjukkan nilai R Square sebesar 0,721 atau 72,1%, artinya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 72,1% dan 27,9%. Sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Jika kualitas layanan *BRI mobile* meningkat maka kepuasan nasabah juga akan meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang baik merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu organisasi.

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

## 1 PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi semakin pesat dan penggunaan Internet juga meningkat pesat di Indonesia. Survei yang dilakukan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), menyatakan bahwa pengguna Internet di Indonesia akan mencapai 215,63 juta pada tahun 2022-2023. Jumlah tersebut meningkat 2,67% dari tahun sebelumnya atau setara dengan 210,03 juta pengguna. Dibandingkan dengan jumlah populasi masyarakat Indonesia, jumlah penduduk yang menggunakan Internet setara dengan 78,19% atau setara dengan 275,77 juta orang. Angka tersebut lebih tinggi 1,17% dibandingkan periode 2021-2022 yaitu sebesar 77,02% (Sadya, 2023).

Pertumbuhan yang kuat dalam jumlah pengguna Internet merupakan faktor keberhasilan organisasi dalam persaingan komersial untuk mendapatkan informasi. Suatu organisasi yang memanfaatkan teknologi akan memperoleh informasi dengan mudah dan cepat, sehingga berdampak pada peningkatan interaksi antar individu. Teknologi informasi merupakan hal terpenting dalam dunia bisnis, termasuk sektor perbankan. Memanfaatkan teknologi untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada nasabah, bank telah menciptakan produk TI bernama mobile banking (m-banking), yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi keuangan tanpa batasan waktu dan lokasi yang terbatas.

Mobile Banking ialah layanan yang dikeluarkan perbankan untuk membantu nasabah melakukan transaksi perbankan dengan lebih mudah tanpa harus ke bank atau ATM kecuali untuk menarik uang tunai. Mobile banking memiliki keunggulan yaitu nasabah bisa melakukan transaksi kapanpun serta dimanapun tanpa batas waktu. Layanan perbankan seluler meliputi:

Transaksi finansial, transaksi non finansial, transfer uang, pengecekan saldo

dan pembayaran tagihan dilakukan melalui telepon genggam (Wibiadila, 2016).

Kepuasan nasabah di sektor perbankan dapat terpenuhi salah satunya yaitu dari kualitas layanan nasabah. Kualitas layanan nasabah merupakan hal terpenting agar bisnis yang telah dikelola dengan baik dapat terus memperoleh kepercayaan serta kepuasan dari nasabah. Kepuasan bisa diartikan sebagai sebuah perasaan senang maupun kecewa yang dirasakan seseorang yang dapat muncul sesudah melakukan perbandingan antara suatu produk maupun jasa berdasarkan apa yang dipikirkannya serta apa yang diharapkannya. Manfaat dari kepuasan nasabah tidak sekedar jangka pendek, namun juga dapat mendatangkan manfaat jangka panjang serta memberikan keunggulan kompetitif untuk penyedia jasa. Jika nasabah masih merasa layanan perbankan yang telah diberikan melebihi ekspektasinya, berarti kecil kemungkinannya mereka akan berpindah bank. Nasabah dalam memilih bank cenderung menggunakan kembali bank yang dapat memberikan pelayanan memuaskan serta umumnya akan merekomendasikan layanan yang diterimanya kepada orang lain (Diva et al, 2022).

Untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah, penyedia jasa atau bank juga harus mengandalkan sarana dan prasarana yang memadai, tujuannya adalah untuk menciptakan minat masyarakat agar mau menjadi nasabah baru dan tidak dialihkan ke pesaing lain. Meluncurkan produk yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. Inovasi baru produk dan layanan perbankan dengan teknologi canggih akan membantu nasabah melakukan banyak transaksi keuangan dengan lebih mudah, terutama melalui sarana elektronik yang disebut dengan Mobile Banking.

Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk sebagai BUMN menaruh perhatian besar dalam meningkatkan kualitas layanan

perbankan yang disesuaikan dengan perkembangan saat ini. Hal ini dapat dilihat dengan munculnya layanan perbankan dengan basis teknologi yaitu BRImo. BRImo merupakan evolusi terbaru dari aplikasi BRI Mobile yang sudah ada. Pengguna BRI Mobile berjumlah lebih dari 11 juta, dengan total transaksinya mencapai 575 juta pada tahun lalu (Marganingsih, 2020).

BRImo juga membantu mempermudah nasabah untuk bertransaksi tanpa harus mengunjungi ATM BRI di wilayahnya. BRImo sering kali mengalami error atau gangguan pada saat diperlukan sehingga nasabah mengeluhkan kualitas layanan BRImo. Keadaan ini mempengaruhi kepercayaan nasabah karena risiko yang ditimbulkan oleh BRImo sehingga pada akhirnya mempengaruhi kepuasan nasabah.

## 2 KAJIAN LITERATUR

### 2.1 Kepuasan Nasabah

Kepuasan konsumen merupakan tingkat persepsi yang dirasakan seseorang setelah membandingkan kinerja dan hasil yang diterimanya serta harapan yang dimilikinya. Nasabah merasa puas jika kinerja layanan perbankan yang diterimanya sama atau bahkan melebihi apa yang diharapkannya, dan nasabah dapat merasa kecewa jika kinerja layanan yang diterimanya tidak sesuai dengan harapannya. harapan mereka (Khotler, 2000).

Kepuasan konsumen mengacu pada perasaan bahagia atau kecewa seseorang yang timbul dari persepsi kinerja (outcome) suatu produk dengan harapan yang dimilikinya (Tjiptono, 2014). Kepuasan nasabah dapat dipahami sebagai keadaan dimana mitra merasa puas terhadap produk/jasa bank karena hasil yang diperoleh sesuai atau melebihi harapan. Bahruddin (2015) menyatakan bahwa kepuasan nasabah dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu:

- 1) Kualitas produk, pelanggan merasa puas jika setelah membeli dan

menggunakan produk melihat kualitas produk yang baik.

- 2) Harga yang ditujukan untuk pelanggan sensitif, biasanya harga rendah, merupakan sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan nilai uang yang mereka keluarkan.
- 3) Kualitas pelayanan sangat bergantung pada tiga hal. Terutama sistem, teknologi, dan manusia.
- 4) Kenyamanan produk dan layanan. Pelanggan akan lebih puas jika pembelian suatu produk atau jasa relatif sederhana, nyaman, dan efektif.

### 2.2 Kualitas Layanan

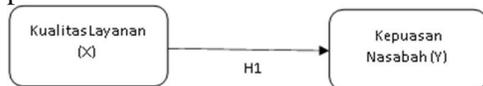
Kualitas layanan adalah serangkaian karakteristik barang serta jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan pelanggan baik itu secara tersurat ataupun tersirat. Bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa, memberikan layanan berkualitas tinggi kepada pelanggan sangat penting untuk keberhasilan bisnis (Khotler, 2000). Kualitas layanan ialah keunggulan yang diharapkan dan mengelola keunggulan ini melibatkan pemenuhan harapan pelanggan (Tjiptono, 2014).

Menurut Tjiptono (2014), kualitas pelayanan dipengaruhi oleh banyak faktor, antara lain pelayanan yang dirasakan dan pelayanan yang diharapkan. Apabila pelayanan yang diterima memadai atau bahkan memenuhi harapan maka dapat dikatakan pelayanan tersebut baik atau positif. Sedangkan jika pelayanan yang diperoleh melebihi harapan maka kualitas pelayanan dapat dikatakan ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diperoleh tidak sesuai harapan atau lebih buruk lagi, maka dapat dikatakan kualitas pelayanan tersebut dianggap negatif atau buruk. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang baik bergantung pada kemampuan perusahaan dan karyawannya untuk secara konsisten memenuhi harapan pelanggan.

Menurut penelitian Kasengkang (2023) Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan BRI Mobile (BRImo) yang mempengaruhi kepuasan nasabah antara kualitas produk dan pelayanan, kualitas produk serta pelayanan dan kepuasan nasabah unit BRI Tumpa.

Penelitian Mandiri (2022), menemukan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Wijaya (2018) melakukan penelitian tentang Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV di Bukit Sanomas, hasil penelitian menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Hipotesis penelitian ini adalah hipotesis alternatif (H1). Berdasarkan kerangka tersebut maka hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut: H1: Artinya terdapat pengaruh antara kualitas layanan BRI Mobile terhadap kepuasan nasabah.

Berikut kerangka pemikiran dalam penelitian ini:



Gambar 1 Kerangka pemikiran

Gambar diatas menunjukkan kerangka pemikiran dalam penelitian ini. Dalam kerangka pemikiran tersebut terdapat satu analisis pada penelitian ini, yaitu uji pengaruh kualitas layanan (X) terhadap kepuasan nasabah (Y).

### 3 METODE PENELITIAN

Data dalam penelitian ini menggunakan data yang dikumpulkan dengan menggunakan metode kuantitatif. Pendekatan kuantitatif bisa dipahami sebagai metode yang dapat dipergunakan dalam mempelajari populasi ataupun sampel tertentu. Pengumpulan dan penggunaan data akan dilakukan sebagai alat penelitian. Analisis data dilakukan dengan metode kuantitatif/statistik untuk keperluan pengujian hipotesis yang diajukan (Sugiyono, 2019).

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas Kualitas Layanan (X) terhadap variabel terikat Kepuasan Nasabah (Y) guna mengetahui pengaruh kualitas layanan BRI Mobile terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

Populasi pada penelitian ini adalah mahasiswa aktif Politeknik Negeri Tanah Laut yang menggunakan BRI Mobile. Dikarenakan populasi tidak diketahui, maka populasi ditentukan dengan rumus *Lemeshow*. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel ialah *accidental sampling*. *Accidental sampling* merupakan metode yang digunakan untuk pengambilan sampel yang didapatkan dari siapa saja yang dijumpai peneliti dan peneliti meyakini orang tersebut layak untuk menjadi sumber informasi penelitiannya. Dalam menghitung jumlah populasi yang menggunakan rumus *Lemeshow* sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 \cdot (1 - P)}{d^2}$$

Gambar 2 Rumus Lemeshow

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

Z = Skor z pada kepercayaan 95% = 1,96

P = Maksimal estimasi = 0,5

d = Tingkat kesalahan = 10%

Berdasarkan rumusan tersebut maka diperoleh sampel:

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5(1-0,5)}{0,1^2} = 96.04 = 97$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, maka jumlah sampel yang didapatkan yaitu 97 responden yang dibulatkan menjadi 100 responden.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu statistik deskriptif, *partial least square*, pengukuran *outer model*, pengukuran inner model, kemudian pengujian hipotesis.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### Statistik Deskriptif

Berikut tabel statistik yang menjelaskan nilai minimum, nilai maksimum, nilai rata-rata (mean) dan simpangan baku masing-masing variabel beserta indeksinya:

**Tabel 1. Statistik Deskriptif**

Variabel	Indikator	Scale min	Scale max	Mean	Standar deviat ion
Kualitas Layanan (X)	X1.1	1.000	4.000	3.600	0.663
	X1.2	1.000	4.000	3.630	0.611
	X1.3	1.000	4.000	3.630	0.643
	X1.4	2.000	4.000	3.370	0.611
	X1.5	1.000	4.000	3.470	0.624
	X1.6	1.000	4.000	3.570	0.652
	X1.7	1.000	4.000	3.490	0.592
	X1.8	1.000	4.000	3.480	0.608
	X1.9	2.000	4.000	3.440	0.622
	X1.10	2.000	4.000	3.390	0.646
	X1.11	2.000	4.000	3.570	0.552
	X1.12	1.000	4.000	3.690	0.578
	X1.13	1.000	4.000	3.590	0.618

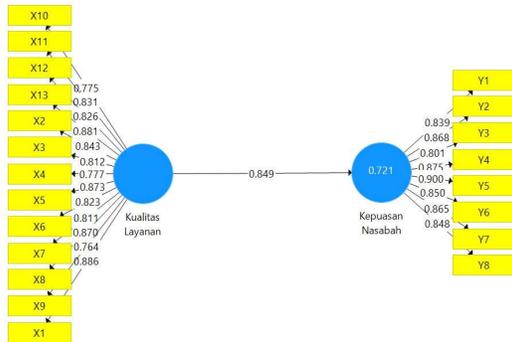
Kepuasan Nasabah (Y)	Y.1	1.000	4.000	3.510	0.608
	Y.2	2.000	4.000	3.460	0.590
	Y.3	1.000	4.000	3.430	0.652
	Y.4	1.000	4.000	3.430	0.636
	Y.5	2.000	4.000	3.440	0.554
	Y.6	2.000	4.000	3.470	0.556
	Y.7	2.000	4.000	3.410	0.567
	Y.8	1.000	4.000	3.500	0.624

Sumber: Output SmartPLS (2023)

Dalam penelitian ini, analisis kuadrat terkecil parsial (PLS) digunakan untuk menguji hipotesis yang dirumuskan. Analisis PLS ini menggunakan SmartPLS versi 3 for Windows untuk menilai kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah khususnya di lingkungan Politeknik Negeri Tanah Laut.

##### Evaluasi *Outer Model*

Evaluasi *outer model* dilakukan dengan memeriksa refleksi indikator, berdasarkan skor faktor korelasi/skor komponen yang diperkirakan dari nilai koefisien kendala eksternal. Batas minimum faktor beban eksternal adalah 0,5. Hasil pengolahan data menggunakan nilai external factor loading untuk SmartPLS versi 3 adalah sebagai berikut:



**Gambar 3. Outer Model**

Sumber: Output SmartPLS (2023)

**Convergent Validity**

Nilai *outer loading* atau *loading factor* digunakan untuk menguji convergent validity. Indikator akan dinyatakan memenuhi *convergent validity* dengan kategori baik bila nilai *outer loading*-nya > 0,7. Nilai *outer loading factor* dari tiap indikator dalam penelitian ini yaitu:

**Tabel 2. Other Loading Factor**

Variabel	Indikator	Nilai Outer Loading
Kualitas Layanan (X)	X1.1	0,886
	X1.2	0,843
	X1.3	0,812
	X1.4	0,777
	X1.5	0,873
	X1.6	0,823
	X1.7	0,811
	X1.8	0,870
	X1.9	0,764
	X1.10	0,775

Kepuasan Nasabah (Y)	X1.11	0,831
	X1.12	0,826
	X1.13	0,881
	Y.1	0,839
	Y.2	0,868
	Y.3	0,801
	Y.4	0,875
	Y.5	0,900
Y.6	0,850	
Y.7	0,865	
Y.8	0,848	

Sumber: Output SmartPLS (2023)

Tabel 2 menunjukkan bahwa seluruh proksimitas pada penelitian ini mempunyai nilai external factor loading lebih besar dari 0,7 yang berarti seluruh indikator diasumsikan dapat dijadikan sebagai indikator untuk mencerminkan setiap variabel.

**Discriminant Validity**

*Discriminant validity* dapat dilihat dari melihat nilai average variant extracted (AVE) yang mana untuk tiap indikatornya nilainya harus lebih besar dari 0,5.

**Tabel 3. Average Variant Extracted (AVE)**

Variabel	AVE
Kualitas Layanan	0,688
Kepuasan Nasabah	0,733

Sumber: Output SmartPLS (2023)

Berdasarkan tabel 3 diatas dapat dilihat bahwa seluruh variabel lebih dari 0,5, nilai AVE untuk variabel kualitas layanan yaitu sebesar 0,688 sedangkan untuk variable kepuasan nasabah yaitu sebesar 0,733. Sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh variabel telah memiliki *discriminant validity* yang baik.

**Composite Reliability**

*Composite reliability* dipergunakan untuk menguji reliabilitas masing- masing indicator pada tiap variable. Variabel dikatakan reliable apabila nilai *composite reliability* lebih dari 0,6. Hasil pengujian reliabilitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5. berikut ini:

**Tabel 4. Composite Reliability**

Variabel	Composite Reliability
Kualitas Layanan	0,966
Kepuasan Nasabah	0,956

Sumber: Output SmartPLS (2023)

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa nilai *composite reliability* seluruh variable lebih dari lebih dari 0,6, yaitu untuk variable kualitas layanan sebesar 0,966, dan untuk variable kepuasan nasabah yaitu sebesar 0,956, maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel tersebut dapat dinyatakan reliabel.

**Cronbach Alpha**

Nilai *cronbach alpha* dapat digunakan untuk memperkuat hasil uji reliabilitas. Variabel juga dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai *cronbach alpha* diatas 0,7. Adapun nilai *cronbach alpha* tiap variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 5. Cronbach Alpha**

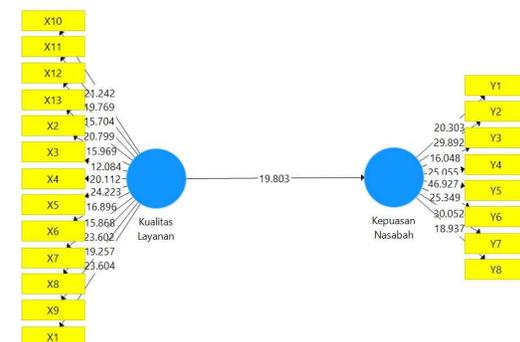
Variabel	Cronbach Alpha
Kualitas Layanan	0,962
Kepuasan Nasabah	0,948

Sumber: Output SmartPLS (2023)

Berdasarkan tabel 5 di atas terlihat bahwa koefisien *cronbach's alpha* masing- masing variabel lebih besar dari 0,7 yaitu 0,962 untuk variabel kualitas pelayanan dan 0,948 untuk variabel kepuasan nasabah, artinya seluruh variabel memenuhi nilai tersebut yaitu nilai *cronbach's alpha* dan reliabilitas tinggi.

**Pengujian Model Struktural (Inner Model)**

Pengukuran *inner model* dilakukan untuk mengukur seluruh rangkaian variabel yang dibangun. Model struktural penelitian ini adalah sebagai berikut:



**Gambar 4. Hasil PLS Boothstrapping**

Sumber: Output SmartPLS (2023)

Model structural dievaluasi menggunakan R2 untuk variabel dependen, sedangkan variabel independen dilihat dari nilai koefisien path kemudian signifikansinya dinilai berdasarkan nilai t-statistic tiap path.

Nilai R2 mempresentasikan jumlah *variance* dari konstruk yang dapat dijelaskan oleh model. Nilai R2 dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 6. Nilai R2**

Variabel	R-Square
Kepuasan Nasabah	0,721

Sumber: Output SmartPLS (2023)

Nilai R-square ialah sebesar 0,721, hasil tersebut menyatakan bahwa kepuasan nasabah mampu dijelaskan variabel kualitas layanan sebesar 72,1%. Sedangkan, 27,9% sisanya dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini.

### Pengujian Hipotesis

Dengan menguji model struktural, untuk mengevaluasi signifikansi model prediktif, dapat diketahui dari nilai t-statistik dari variabel independen terhadap variabel dependen pada tabel Path Coefficient di bawah ini:

**Tabel 7. Path Coefficient**

Hipotesis	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation	T-statistics (O/S TDEV)	P values
(X1) -> (Y)	0,849	0,847	0,041	20,605	0,000

Sumber: Output SmartPLS (2023)

Hipotesis pertama penelitian ini menguji apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hasil pengujian menunjukkan nilai atas koefisien beta kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah yaitu sebesar 0,849 dan t statistic sebesar 20,605. Hasil menunjukkan hipotesis pertama diterima, dibuktikan dengan t statistic yang lebih besar dibandingkan t tabel 1,987 dengan p value < 0,05. Sehingga H1 diterima artinya kualitas layanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

### Pembahasan

#### Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Kualitas layanan BRI Mobile berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada mahasiswa Politeknik Negeri Tanah Laut. Nilai koefisien positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara kualitas layanan BRI Mobile dengan kepuasan nasabah. Dengan pelayanan yang efisien, dapat diandalkan, cepat tanggap, aman, kemudahan bertransaksi, dapat digunakan dimanapun serta menarik sehingga bisa memberi nasabah pandangan lebih karena bisa memenuhi segala kebutuhannya dalam bertransaksi. Jika kualitas layanan BRI Mobile meningkat maka kepuasan nasabah juga semakin meningkat. Hal ini terbukti dari hasil kuesioner dapat dilihat bahwa indikator-indikator dari kualitas layanan menunjukkan dominan dari jawaban responden atas variabel kualitas layanan sangat setuju dan setuju.

Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Mandiri (2022) yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BRI Mobile, artinya kualitas pelayanan akan meningkat seiring dengan peningkatan yang signifikan. dalam jumlah pelanggan. kepuasan. Oleh karena itu, jika kualitas layanan yang diberikan BRI Mobile kepada nasabah semakin tinggi, maka kepuasan nasabah juga akan meningkat.

Berdasarkan penelitian Marganingsih (2020) juga menyatakan bahwa kualitas Mobile Banking pada kepuasan nasabah secara menyeluruh mendapati hasil yang positif dan signifikan. Pada variabel reliability and responsiveness, kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang akurat kepada nasabahnya telah dilakukan dengan baik. Keadaan tersebut dapat dilihat dimana PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk memberikan produk serta layanan yang bisa diakses kapan dan dimana saja serta

cepat tanggap dalam membantu nasabah, memberikan solusi atas setiap permasalahan yang dihadapi dari setiap keluhan dan komplain yang disampaikan nasabah.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil pengujian atas pengaruh dari kualitas layanan Mobile Banking pada kepuasan nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Peningkatan kualitas pelayanan juga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Sebaliknya jika kualitas pelayanan menurun maka kepuasan nasabah juga akan menurun.

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk semakin meningkatkan kualitas layanan yang diberikan dan dilaksanakan sehingga faktor-faktor tersebut dapat menjadi pendorong peningkatan kepuasan nasabah. Penelitian selanjutnya dapat memperluas penelitian dengan menggunakan faktor-faktor lain yang juga mungkin mempengaruhi kepuasan nasabah yang tidak digunakan dalam penelitian ini, agar hasil dari penelitian bisa lebih menggambarkan kondisi nyata jangka panjang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Diva, I., F. F. Ashal, dan I.R.R. Tarigan. 2022. Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah di Kecamatan Kuta Alam. *Journal of Sharia Economics* 3(2): 199-214.
- Kasengkang, D.I, S. Moniharapan, Y. Mandagie. 2023. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan BRI Mobile (BRImo) terhadap Kepuasan Nasabah BRI Unit Tumpaan. *Jurnal EMBA* 11(1): 1075-1084.
- Khotler, P. 2001. *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan dan Implementasi dan Kontrol*. Jilid 1. Jakarta. Erlangga.
- Mandiri, A. C., Efriyanto., Metekohy, E. Y. 2022. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah dalam menggunakan BRI Mobile (Brimo). *Jurnal Akuntansi, Keuangan, dan Perbankan* 8(1): 1423-1430.
- Marganingsih, R. 2020. Kualitas Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI (Studi pada Pengguna BRI Mobile di Kota Depok). *Jurnal Akuntansi dan Keuangan* 7(1): 24-31.
- Sadya, S. 2023. APJII: Pengguna Internet Indonesia 2015,63 Juta pada 2022-2023. <https://apjii.or.id/berita/d/survei-apjii-pengguna-internet-di-indonesia-tembus-215-juta-orang>. 20 Juni 2023 (21:40).
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F., 2014. *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Yogyakarta : Andi.
- Wibiadila, I. 2016. Pengaruh Kegunaan, Kemudahan, Resiko, dan Kualitas Layanan terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan Mobile Banking (Survei pada Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Solo). Skripsi. Universitas Muhammadiyah Surakarta. Surakarta.
- Wijaya, I. K. 2018. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan CV Bukit Sanomas. *Agora* 6(2).