

PENGARUH KUALITAS LAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAAN NASABAH PADA BANK RAKYAT INDONESIA KECAMATAN TAPUNG HILIR KABUPATEN KAMPAR

Marabona Munthe

¹*Universitas Muhammadiyah Riau*
Email: marabonamunthe@umri.ac.id

Feby Febri Yanti

Institut EHMRI

Email: febyfebriyanti@gmail.com

ABSTRACT

Competition between banks is very competitive, both in the national market and the global market. This is a challenge that must be faced and handled by all banking companies. The demand for sophisticated information technology facilities today and in the future is a challenge for banks to provide the best service to the public. The aim of this research is to analyze how much influence the quality of mobile banking services has on customer satisfaction at the BRI unit in Sekijang village, Tapung Hilir District. The type of research used in this research is concrete quantitative because it can be quantified in the form of numbers. The sample in this study was 62 respondents. The data analysis technique in this research uses descriptive analysis techniques and simple linear analysis. The quality of mobile banking services has a positive effect on customer satisfaction. This is proven by a significant result of $0.000 < 0.05$, which means there is a partial influence between service quality and customer satisfaction. This means that Bank Rakyat Indonesia (BRI), Tapung Hilir sub-district, always strives to improve the quality indicators of Mobile Banking Application services used by BRI bank customers so that simultaneously the quality of the services provided is able to meet the needs and desires of customers to reuse Mobile Banking services so that an attitude is formed, which is positive for the Quality of Mobile Banking Services. Keywords: Service Quality, Mobile Banking, Customer Satisfaction

ABSTRAK

Saat ini persaingan antar bank sangat kompetitif, baik di pasar nasional maupun pasar global. Hal tersebut merupakan tantangan yang harus dihadapi dan ditangani oleh seluruh perusahaan perbankan. Tuntutan akan fasilitas teknologi informasi yang canggih pada masa kini dan masa depan menjadi tantangan perbankan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah pada unit BRI desa Sekijang Kecamatan Tapung Hilir. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif konkrit karena dapat dikuantifikasi dalam bentuk angka-angka. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 62 responden. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif dan analisis linear sederhana. Kualitas layanan mobile banking berpengaruh positif terhadap Kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan hasil signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti terdapat pengaruh antara Kualitas layanan secara parsial terhadap Kepuasan nasabah. Artinya, Bank Rakyat Indonesia (BRI) kecamatan Tapung Hilir, senantiasa berupaya untuk meningkatkan Indikator Kualitas layanan Aplikasi Mobile Banking yang digunakan oleh nasabah bank BRI sehingga secara simultan Kualitas layanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan untuk nasabah menggunakan kembali layanan Mobile

Banking sehingga terbentuk sikap yang positif terhadap Kualitas Layanan Mobile Banking.

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

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi saat ini berkembang sangat pesat sehingga memengaruhi pola kehidupan dan cara berkomunikasi manusia di era global ini adalah teknologi informasi yang dikenal sebagai internet. Menurut Riswandi, Budi Agus (2018:83) Mobile banking suatu layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan pengguna kegiatan transaksi perbankan melalui smartphone. Menurut Karjaluoto (2019 : 56) Mobile banking merupakan platform untuk melakukan keuangan maupun non keuangan secara praktis dengan menggunakan perangkat seluler yang memberikan pengalaman personal perbankan. Menurut Hutabarat (2020 : 15).

Mobile banking adalah sebuah fasilitas perbankan melalui komunikasi bergerak seperti handphone dengan penyediaan fasilitas yang hampir sama ATM kecuali mengambil uang cash. Menciptakan kepuasan konsumen merupakan salah satu inti dari pencapaian profitabilitas jangka panjang bagi perusahaan. Kepuasan konsumen menggambarkan perbedaan antara harapan dan kinerja (yang nyata diterima). Sebagaimana menurut Kotler (2021:42) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Menurut Rangkuti (2019:34) kepuasan adalah mengukur sejauh mana harapan pelanggan terhadap produk atau jasa yang diberikan dan telah sesuai dengan aktual produk atau jasa yang ia rasakan. Kunci utama perusahaan untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan nasabah. Perusahaan akan sukses apabila mengutamakan kepuasan nasabah. Apabila nasabah merasa puas atas pelayanan yang ditawarkan oleh suatu perusahaan maka pelanggan tersebut akan memberikan penilaian terbaik bagi perusahaan itu sendiri.

Pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia telah banyak dibuktikan dalam penelitian terdahulu diantaranya menurut John Fernos dan Gwen Gietricen, (2019) dalam jurnal penelitiannya yang berjudul, pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah bank pembangunan mengemukakan bahwa reabilitas, daya tanggap, dan bukti langsung tidak ada berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada bank pembangunan daerah provinsi sumatra barat, sedangkan jaminan dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah mobile banking pada bank pembangunan daerah provinsi sumatra barat. Sedangkan Abdillah Mundir dan Lilik Nurhayati, (2019) dalam penelitiannya yang berjudul, pengaruh layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah di bank BRI syariah mengatakan layanan mobile banking sama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dan menurut Ratnawaty Marginingsih, (2020) menuliskan dalam jurnalnya yang berjudul, kualitas mobile banking terhadap kepuasan nasabah mengatakan bahwa kualitas mobile banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Seperti halnya Mobile banking salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh perbankan kepada nasabahnya untuk mempermudah para nasabah yang akan melakukan transaksi dengan tidak perlu datang ke bank karena kesibukannya atau mobilitas yang tinggi, sehingga Mobile banking saat ini banyak di gemari oleh nasabah yang memiliki aktivitas padat, mereka tetap dapat melakukan transaksi sehingga tidak perlu mengganggu aktivitasnya sedikitpun.

Terdapat beberapa kendala dalam penggunaan Mobile banking diantaranya jaringan sering tidak stabil sehingga mengganggu transaksi, kurangnya pemahaman terhadap aplikasi tersebut, potongan biaya bulanan yang terlalu besar, dan setiap akan menggunakan aplikasi tersebut mengharuskan pengguna memasuki akun terlebih dahulu. 5 Hal inilah yang membuat peneliti tertarik untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia kecamatan Tapung Hilir. Dengan latar belakang di atas, penulis akan membahas dan mengkaji tentang bagaimana pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah. Dengan judul “Pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah Bank BRI kec. Tapung Hilir kab Kampar”

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan bank BRI kecamatan Tapung Hilir didapatkan pertumbuhan mobile banking. Berikut data yang diperoleh Tabel 1.1 Pertumbuhan Mobile Banking tahun 2018-2022 Tahun 2018: 190 Orang, 2019: 140 Orang, 2020: 170 Orang 2021: 163 Orang dan 2022: 168 Orang. Total 831 Orang (Sumber: bank BRI kecamatan Tapung Hilir) tingkat Nasabah yang menggunakan mengalami peningkatan dan penurunan setiap tahunnya. Dalam kurun waktu 5 tahun pada tahun 2018 sebanyak 190 pengguna, pada tahun 2019 sebanyak 140 pengguna, kemudian pada tahun 2020 meningkat menjadi 170 pengguna dikarenakan pada tahun ini mengalami Covid-19 yang 6 mengharuskan nasabah tetap berada dalam rumah, pada tahun 2021 menurun menjadi 163 pengguna, pada tahun 2022 sebanyak 168 pengguna. Walau kelihatan sepiantas Mobile Banking memberikan banyak keuntungan bagi nasabah. Bukan berarti sistem Mobile Banking tidak ada celah. Penjahat dunia maya terkadang masih juga dapat mencuri data perbankan dan melakukan transaksi dari rekening nasabah, apabila perangkat tersebut terkena virus.

LITERATUR REVIEW

Dimensi Kualitas Pelayanan

Secara teoritis kajian ini diambil dari konsep SERVQUAL yang meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Dan model e-SERVQUAL atau kualitas layanan online yang meliputi *effecincy*, *reliability*, *fulfillment*, *privacy*, *responsiveness*, kompensasi, dan *contact*, yang dikemukakan oleh Zeithamal, et al. (dalam hardiansyah 2018 : 42)

Dimensi dari kualitas layanan, antara lain :

- a) *Reliability* (keandalan) yakni kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan. Dimensi ini sering dianggap paling penting bagi pelanggan dari berbagai industry jasa.
- b) *Responsiveness* (ketanggapan) yakni respon atau kesigapan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.
- c) *Assurance* (jaminan) didefinisikan sebagai kemampuan dalam menyampaikan kepercayaan dan keyakinan. Hal ini meliputi keterampilan dalam memberi informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan didalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.
- d) *Emphaty* (empati) yakni perhatian secara individu yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan usaha perusahaan untuk memahami kegiatan dan kebutuhan pelanggannya.
- e) *Tangibles* (bukti langsung) didefinisikan sebagai penampilan fasilitas,

perlengkapan, personil dan bahan komunikasi. Pada aplikasi *tangible* ini diterjemahkan sebagai keberwujudan dari tampilan aplikasi mobile banking.

Indikator kepuasan

Menurut Irawan (2019) indikator dari kepuasan adalah :

1. Perasaan puas, Merupakan ungkapan perasaan puas atau tidak puas dari pelanggan saat menerima pelayanan yang baik dan produk yang berkualitas.
2. Selalu membeli produk, Pelanggan akan tetap menggunakan produk dan terus membeli suatu produk apabila tercapainya harapan yang mereka inginkan.
3. Akan merekomendasikan produk kepada orang lain
4. Pelanggan yang merasa puas setelah memakai suatu produk atau jasa akan menceritakan kepada orang lain serta mampu menciptakan pelanggan baru bagi suatu perusahaan.
5. Terpenuhinya harapan pelanggan, Sesuai atau tidaknya kualitas suatu produk atau jasa pasca pembelian suatu produk dengan harapan yang diinginkan pelanggan.

Menurut Sugito (2017) Kepuasan adalah suatu keadaan terpenuhinya keinginan, harapan, dan kebutuhan pelanggan yang di nilai dari pelayanan yang memuaskan. Penelitian yang dilakukan oleh Hasan (2006) menyebutkan bahwa variabel variabel kualitas pelayanan (compliance, assurance, tangibles, reliability, responsiveness, empathy.) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, hal ini menunjukkan bahwa hubungan kualitas layanan mobile banking dengan kepuasan nasabah mempunyai pengaruh yang positif.

Hipotesis Penelitian Berdasarkan latar belakang masalah dan literatur review yang telah dikemukakan, maka yang menjadi hipotesis penelitian ini adalah: Kualitas layanan Mobile Banking (X) Kepuasan Nasabah (Y)
H_a: Kualitas layanan mobile banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI kecamatan Tapung Hilir kabupaten Kampar.
H₀: kualitas layanan mobile banking tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI kecamatan Tapung Hilir kabupaten Kampar.

METODE

Penelitian ini menggunakan model analisis regresi linear sederhana dengan menggunakan alat bantu program SPSS. 22 (statistical package for social science) yaitu analisis tentang hubungan antara satu dependent variabel dengan satu independent variabel.

Jenis dan Sumber Data

Data Sekunder Data sekunder yaitu data yang penulis peroleh dan sumber data yang ada kaitannya dengan penelitian ini berupa data sejarah perusahaan, jumlah karyawan, dan struktur organisasi perusahaan serta data lainnya yang mendukung dalam penelitian ini.

Data Primer Data primer yaitu data yang langsung diperoleh dan objek penelitian melalui wawancara dan kuesioner dengan nasabah pada Bank BRI Kecamatan Tapung Hilir.

Uji T (Uji Parsial)

Langkah-langkah pengujian uji t sebagai berikut :

1. Menentukan Hipotesis H₀ : Tidak ada hubungan secara signifikan antara variabel independent dengan variabel dependent. H_a : Ada hubungan secara signifikan antara variabel independent dengan variabel dependent. 29

2. Menentukan tingkat signifikan Penguji menggunakan uji dua sisi dengan tingkat signifikan $\alpha = 5\%$ (uji dilakukan 2 sisi karena untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan yang signifikan, jika 1 sisi digunakan untuk mengetahui hubungan lebih kecil atau lebih besar).
3. Menentukan t hitung
4. Menentukan t table Table distribusi t dicari pada $\alpha = 5\% : 2 = 2,5\%$ (uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan (df) = $n-k-1$ 5. Kriteria pengujian H_0 diterima jika $-T_{table} < T_{hitung} < T_{table}$ H_0 ditolak jika $-T_{hitung} < -T_{table}$ atau $T_{hitung} > T_{table}$ Berdasarkan probabilitas : H_0 diterima jika p value $> 0,05$ H_0 ditolak jika p value $< 0,05$ 6. Membandingkan t hitung dengan t table dan probabilitas

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Variabel Dependen (Y)
Kepuasan Nasabah

Deskriptif Data Variabel Kepuasan Nasabah

No	Pernyataan	Rata-rata	Kategori
1	Saya merasa nyaman saat berinteraksi dengan staff	3,85	Setuju
2	Karyawan jujur dalam melakukan proses	3,77	Setuju
3	Produk yang ditawarkan berkualitas dan terjangkau	3,62	Setuju
4	Produk yang digunakan mampu memenuhi kebutuhan saya	3,37	Netral

5	Saya akan merekomendasikan produk dan jasa tersebut kepada orang lain	3,41	Setuju
6	Saya sering menggunakan beberapa produk yang ada	3,51	Setuju
7	Staff mampu menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan tepat serta dengan penuh kesabaran	3,59	Setuju
8	Petugas menyambut dengan ramah dan bisa memberikan informasi yang dibutuhkan	3,79	Setuju
Rata-rata		3,61	Setuju

Sumber : Data olahan hasil penelitian, 2024

Berdasarkan uraian Tabel 4.6, dapat dinyatakan respon penilaian pada variabel kepuasan nasabah (Y) memiliki skor rata-rata sebesar 3,61 dan berada dalam interval (3,40 s/d 4,19) atau dalam kategori setuju. Hal ini menjelaskan bahwa nasabah pada bank BRI Kecamatan Tapung Hilir menyatakan setuju.

Deskripsi Variabel Independen (X)

kualitas Layanan

Deskriptif Data Variabel Kualitas Layanan

No.	Item Pertanyaan	Rata-rata	Kategori
1.	Aplikasi BRI mobile mempermudah saya dalam melakukan pembayaran	3,85	setuju
2.	Aplikasi BRI mobile memudahkan saya dalam bertransaksi secara online	3,77	Setuju
3.	Penggunaan mobile banking meningkatkan produktivitas saya	3,88	Setuju

4.	Prosedur pelayanan mobile banking cepat dan tepat	3,85	Setuju
5.	Saya dengan cepat melakukan pembayaran dengan mobile banking	3,53	Setuju
6.	Karyawan dan staff memberikan informasi yang jelas dan mudah di pahami oleh nasabah	3,61	Setuju
7.	System aplikasi mobile banking dapat memberikan layanan tanpa kesalahan	3,62	Setuju
8.	Keamanan data dan informasi tersimpan didalam system aplikasi	3,88	Setuju
9.	Karyawan dan staff mengutamakan kesopanan dalam berkomunikasi	3,48	Setuju
10.	Karyawan dan staff memberikan perhatian dan kesungguhan dalam melayani keluhan nasabah	3,96	Setuju
Rata-rata		3,74	setuju

Sumber : Data olahan hasil penelitian, 2024

Berdasarkan uraian Tabel di atas dapat dinyatakan respon penilaian pada variabel kualitas layanan (X) memiliki skor rata-rata sebesar 3,74 dan berada dalam interval (3,40 s/d 4,19) atau dalam kategori setuju. Hal ini menjelaskan bahwa jawaban responden menyatakan setuju.

**Uji Asumsi Klasik
 Uji T (uji parsial)**

Uji parsial digunakan untuk melihat apakah kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan pengujian yang dilakukan, diperoleh hasil sebagai berikut :

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	37.964	5.383		7.053	.000

kualitas layanan	.653	.147	.343	3.207	.000
a. Dependent Variable: kepuasan nasabah					

Sumber : data olahan SPSS,22.2024

Pada table hasil uji t diatas, t_{hitung} pada kualitas layanan adalah 3.207. pada derajat bebas (df) = $N-K-1 = 62-2-1=59$, maka ditemukan t_{tabel} sebesar 2.001. dan dapat ditarik kesimpulan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ (3.207>2.001). kriteria uji parsial dalam kepuasan nasabah adalah sebagai berikut:

- Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak secara statistic adalah signifikan. Dari hasil uji t nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 (0,00 <0,05). Yang artinya terdapat pengaruh secara signifikan antara kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah bank BRI desa Sekijang Kecamatan Tapung Hilir.
- Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima, artinya secara statistic tidak ada pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah bank BRI Kecamatan Tapung Hilir.
- Berdasarkan kriteria diatas H_0 ditolak dan H_a diterima. Yang artinya kualitas layanan mobile banking berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah bank BRI Kecamatan Tapung Hilir.

Dari hasil analisis data penelitian diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh secara signifikan antara kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah bank BRI kecamatan Tapung Hilir atau dapat dikatakan hipotesis diterima.

Hasil Regresi Linear Sederhana

Pengujian ini digunakan untuk menguji pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah dengan model regresi linear sederhana. Berdasarkan pengujian yang dilakukan, diperoleh hasil sebagai berikut:

Pengujian Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	37.964	5.383		7.053	.000
kualitas layanan	.653	.147	.343	3.207	.000

Sumber : Olahan Data SPSS. 22, 2024

Dari tabel 4.14 diatas dapat disusun persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = 37,964 + 0,653X$$

Berdasarkan persamaan diatas maka :

a. Konstanta

Nilai konstanta yang diperoleh adalah sebesar 37,964 yang berarti jika tidak ada perubahan variabel bebas yang terdiri dari variabel kualitas layanan atau sama dengan nol, maka tingkat kepuasan nasabah bank BRI Kecamatan Tapung Hilir adalah sebesar 37,964

b. Koefisien Variabel

Koefisien Variabel mempunyai koefisien regresi positif sebesar 0,653 yang berarti kualitas layanan memiliki hubungan positif dengan kepuasan nasabah, sehingga semakin baik kualitas layanan yang dilakukan maka semakin naik kepuasan nasabahnya sebesar 0,653

Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi digunakan untuk melihat seberapa besar presentase pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Desa sekijang, kecamatan Tapung Hilir. Berdasarkan pengujian yang dilakukan, diperoleh hasil sebagai berikut:

Uji Koefisien Determinasi Model Summary

Model	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate

1		.204	.030	3.968
---	--	------	------	-------

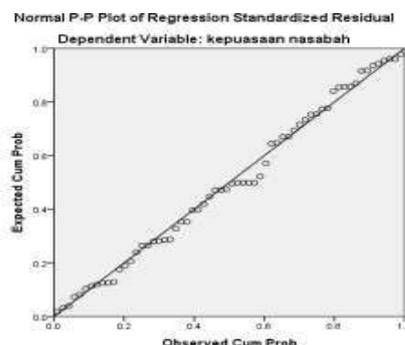
Sumber : Olah Data SPSS 22, 2024

Dari table model summary uji koefisien determinasi R^2 diatas dapat menjelaskan bahwa besarnya nilai korelasi atau hubungan (R) yaitu sebesar 0,215. Dari output tersebut diperoleh nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,204 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (kualitas layanan) terhadap variabel terikat (kepuasan nasabah) adalah sebesar 20,4%. Sedangkan 79,6 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual berfungsi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik memiliki distribusi data normal. Untuk mendeteksi normalitas data, dapat dilakukan dengan melihat gambar plot. Suatu model regresi dikatakan normal apabila data menyebar disekitar garis diagonal serta mengikuti arah garis diagonal. pada pengujian yang dilakukan, diperoleh hasil uji normalitas sebagai berikut:

Hasil Uji Normalitas P-Plot



Sumber: data olahan SPSS.22. 2024

Berdasarkan gambar 4.2 dapat dilihat bahwa titik-titik pada gambar normal P-Plot menyebar disekitar dan mengikuti garis diagonal. Dan berdasarkan uji Kolmogorov smirnov, diperoleh data sebagai berikut:

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		62
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.93541246

Most Extreme	Absolute	.082
Differences	Positive	.082
	Negative	-.052
Test Statistic		.082
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber : data olahan SPSS. 22, 2024

Berdasarkan table di atas dapat dilihat nilai signifikan pada uji Kolmogorov smirnov $0,200 > 0,05$. Maka dapat diartikan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas dan nilai residual berdistribusi normal.

SIMPULAN

Dari hasil pengujian di atas terdapat nilai dari persamaan regresi linear sederhana dengan rumus $Y = a + bx$ dimana nilai a (konstanta) sebesar $37,964 + bx$ (koefisien variabel) $0,653$.

Uji Validitas pada penelitian ini dinyatakan valid karena r hitung lebih besar dari pada r table. Nilai r table pada penelitian ini yaitu $0,250$ dapat dilihat pada lampiran 4.

Uji Reliabilitas pada penelitian ini dikatakan reliabel atau dapat dipercaya karena nilai *conbach's alpha* lebih tinggi dari nilai reliabel yaitu $0,6$.

Uji hipotesis (uji parsial) dalam penelitian ini terdapat pengaruh secara signifikan antara kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah bank BRI kecamatan Tapung Hilir atau dapat dikatakan hipotesis diterima.

Nilai R Square dalam uji koefisien determinasi R^2 adalah $0,204$ yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (kualitas layanan) terhadap variabel terikat (kepuasan nasabah) adalah sebesar $20,4\%$.

Uji Normalitas pada penelitian ini dapat dikatakan normalitas karena dapat dilihat pada gambar hasil uji normalitas P-Plot dimana titik titik menyebar disekitar dan mengikuti garis diagonal. Dan dapat dinyatakan normalitas pada uji Kolmogorov smirnov $0,200 > 0,05$. Maka dengan demikian disimpulkan model regresi memenuhi asumsi normalitas.

REFERENSI

- Agustia & Suryani. (2018). *Pengaruh Ukuran Perusahaan, Umur Perusahaan, Leverage Dari Probabilitas Terhadap Manajemen Laba*. (Studi Pada Perusahaan Pertambangan Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Tahun 2013-2017). Jurnal Asset (Akuntansi Riset).
- Arikunto, Suharsimi. (2016). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Bandiyono, A. & Saputro, R. D. (2020). *Internasional Journal Of Scientific And Technology Research*. , (9)2.
- Fandy, Tjiptono. (2016). *service, quality & satisfacation*. Yogyakarta. JIBEF: Volume 1, Nomor 2, Tahun 2025

- Fernos, J. & Gietricen, G. (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Mobile Banking*. Sumatera Barat.
- Freddy, Rangkuti. (2006). *Teknik mengukur dan strategi meningkatkan kepuasan pelanggan*. Jakarta : penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas pelayanan public konsep, dimensi, indicator, dan implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.