

PERAN KUALITAS LAYANAN *MOBILE BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BCA DI CIANJUR – JAWA BARAT

Suparno Saputra - Riska Novriani Nurhasanah
Program studi D3 Manajemen Pemasaran Politeknik Pos Indonesia
E-mail: suparnosaputra@poltekpos.ac.id - email: riskanovriani22@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan nasabah dalam layanan *mobile banking* (BCA-*mobile*) di Cianjur. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah BCA yang menggunakan layanan BCA-*mobile*. Responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 66 responden dan pengambilan sampel menggunakan metode *probability sampling* dengan teknik *simple random sampling*. Dimensi yang digunakan peneliti untuk kualitas layanan (X) yaitu *tangible, empathy, responsiveness, reliability, dan assurance*. Dimensi pada variabel kepuasan nasabah (Y) yaitu *price, service quality, product quality, emotional factor, dan efficiency*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab hipotesis adalah regresi linier sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara kualitas layanan dan kepuasan nasabah terhadap bank BCA di Cianjur dengan signifikansi 87,76% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti.

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

ABSTRACT

This study aims to determine customer satisfaction in mobile services banking (BCA-mobile) in Cianjur. The population used in this study is a BCA customer who uses the BCA-mobile service. Respondents in This study consisted of 66 respondents and the sampling used probability sampling method with simple random sampling technique. The dimensions are Researchers use for service quality (X), namely tangible, empathy, responsiveness, reliability, and assurance. Dimensions on the customer satisfaction variable (Y) namely price, service quality, product quality, emotional factors, and efficiency. Data collection techniques using a questionnaire that has been tested for validity and reliability. The data analysis technique used to answer the hypothesis is simple linear regression. The results of this study indicate that there is an influence positive between service quality and customer satisfaction with BCA bank in Cianjur with a significance of 87.76% and the rest is influenced by other variables that are not researched.

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

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Mobile banking tidak akan berjalan, bila tidak didukung oleh telephone serta internet. Setiap orang yg mempunyai ponsel mampu memanfaatkan fasilitas ini,

buat bertransaksi dimana saja serta kapan saja menggunakan simpel serta praktis. Terdapat banyak sekali kemudahan layanan perbankan tersebut, diharapkan nasabah merasa puas pada memakai banyak sekali macam jasa yang diberikan

sang pihak bank. Pengembangan yang dilakukan perbankan tidak hanya semata mencoba peruntungan saja melainkan hal.. tersebut dilakukan lantaran pertumbuhan penggunaan telephone yang meningkat pada Indonesia. Populasi pengguna internet.. pada Indonesia berkembang sangat pesat. Informasi umum yg dilakukan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), riset yang dirilis dalam akhir Januari 2020 itu menyebutkan, jumlah pengguna internet di Indonesia sudah mencapai 175,4 juta orang, ad intern total jumlah penduduk pada Indonesia sekitar 272,1 juta. Dibanding tahun lalu 2019 kemudian, jumlah pengguna internet pada Indonesia meningkat sekitar 17%_ atau 25_ juta pengguna. Selama 2019, pengguna internet di Indonesia yang berusia 16 sampai 64 tahun memiliki saat homogen - rata selama 7 jam 59 mnt perhari buat berselancar didunia maya. Angka tadi melampaui rata – rata global yg hanya menghabiskan ketika 6 jam 43 menit pada internet perharinya.



Gambar 1 Riset we are social serta Hootsuite

Waktu bercengkrama penduduk pada Indonesia memakai internet tersebut membawa Indonesia ke dalam daftar 10 besar Negara yang kecanduan internet. Indonesia menduduki posisi 8 pada daftar Negara paling lama menghabiskan waktunya memakai internet. Pencapaian ini sebenarnya ‘menurun’ dibandingkan tahun kemudian, yang kala itu Indonesia berada pada peringkat 5. (<https://kumparan.com/kumparantech/riset-64-pendudukindonesia-sudah-pakai->

internet-1ssUCDbKILp/full) Seiring menggunakan perkembangan teknologi yang semakin maju mengakibatkan kejahatan yang semakin berkembang pula, khususnya kejahatan pada global internet yang seringkali dianggap menggunakan cybercrime. Hal ini mengakibatkan rasa ragu di nasabah yg memakai layanan mobile banking, memakai demikian demi mencapai keamanan yang diharapkan nasabah maka bank akan terus memantau secara intensif transaksi yang terjadi.

Sistem internet banking merupakan bagian berasal e-commerce. Ecommerce ialah sebuah praktek proses bisnis/usaha melalui teknologi jaringan internet, sehingga transaksi bisnis/usaha tidak lagi menggunakan kertas menjadi wahana mekanisme transaksi. Pada dunia perbankan e-commerce tidak hanya berhubungan menggunakan proses jual beli saja, melainkan jua mampu pengecekan saldo nasabah dalam suatu bank Menurut DeLeon Mclean (2003) mengemukakan suatu sistem informasi mampu dikatakan mengagumkan, bila system quality dan information quality juga diperhatikan. Internet banking menaruh untung bagi nasabah pula pihak bank. Bagi nasabah, internet banking membagikan kemudahan serta kenyamanan di melakukan transaksi perbankan. Laba berdasarkan menyediakan layanan internet banking bagi pihak bank ialah bisa menjadi solusi untuk membangun insfrastruktur dibanding dengan menggunakan outlet ATM. Pertumbuhan pengguna internet banking di Indonesia jua tercatat sebagai yang tercepat di Asia Tenggara. Hal ini memberikan semakin banyak penduduk Indonesia yang mengakibatkan internet menjadi pintu gerbang pencarian aneka macam layanan termasuk layanan perbankan (www.merdeka.com).

Diteliti tentang Indonesia consumer profile untuk persentase jumlah pengguna internet banking terhadap nasabah bank pada Indonesia, yang ditunjukkan dalam tabel dibawah ini :



Gambar 2 Persentase jumlah pengguna internet banking terhadap jumlah nasabah
Sumber: versi info bank periode 2019 – 2020 Juli

Berdasarkan info pada tabel diatas bank BCA menduduki peringkat ke-2 dengan total persentase 95,08%. Hal ini menunjukkan bahwa hampir seluruh nasabah bank BCA sudah memakai serta menjadi konsumen yang loyal untuk produk jasa BCA-Mobile . Ada banyak beberapa faktor yang mengakibatkan nasabah menyimpan uang di bank pilihannya. Mulai asal kedekatan lokasi, layanan yang memuaskan, 6 tingkat keamanan, fasilitas kemudahan transaksi, berhemat waktu serta porto. Tetapi, yang paling menarik untuk dianalisis artinya faktor fasilitas kemudahan bertransaksi. Hal ini dikarenakan bahwa pada faktor inilah taraf persaingan yg terjadi antar bank relatif tinggi. Saat taraf keamanan, layanan, serta kedekatan lokasi (cabang) telah relatif memuaskan nasabah, maka yang dicari sang nasabah merupakan seberapa canggih dan banyaknya fasilitas yang memberikan kemudahan saat bertransaksi. Informasi fasilitas kemudahan bertransaksi inilah yang lalu ditangkap oleh bank BCA untuk melakukan investasi akbar – besaran pada menyediakan fasilitas BCAMobile. Menggunakan BCA-Mobile, maka banyak nasabah yang merasa sangat dimudahkan dalam melakukan transaksi. Sebab, tanpa harus ke bank, nasabah permanen dapat bertransaksi dimana saja serta kapan saja

berasal dapat terhubung dengan jaringan internet. Respon positif terhadap fasilitas BCA-Mobile ini telah membangun peningkatan jumlah nasabah bank BCA sebagai luar biasa tinggi. Akibatnya, bank BCA menjadi keliru satu pemimpin pasar internet banking yang bisa mengumpulkan dana pihak ketiga. Yang lalu menarik ialah, bagaimana taktik bank BCA untuk dapat mempertahankan keunggulan kompetitif produk BCA-Mobile supaya tidak tersalip sang usaha duplikasi dan adopsi asal bank komersial yang lain. (<http://marsnewsletter.wordpress.com>).

Sesuai uraian di atas, maka tujuan yang ingin dicapai berasal penelitian ini untuk mengetahui tentang kualitas layanan serta kepuasan nasabah bank BCA. Di laporan tugas akhir ini peneliti mengambil judul “ Peran Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA Di Kota Cianjur “.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikaji di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tanggapan pengguna mobile banking oleh nasabah dalam melakukan transaksi keuangan?
2. Apakah kualitas mobile banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah bank BCA di Cianjur Jawa Barat?

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. Jasa

Menurut Kotler dalam (Lupiyoadi, 2014, p. 7) “Jasa ialah setiap tindakan atau aktivitas yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, intinya tidak terwujud serta tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun.

Menurut Kasmir (2004:63) pengertian pemasaran bank ialah suatu proses untuk membentuk dan mempertukarkan produk atau jasa bank yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah.

2. Bank

Definisi atau pengertian bank menurut Dr. Kasmir dalam bukunya yang berjudul “Dasar – Dasar Perbankan” (Dr.Kasmir 2012: 3) mengemukakan bahwa : Bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa – jasa bank lainnya.

Pengertian bank menurut (Herman Darmawi 2011: 1) adalah : “Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut bank, mencakup Kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya”.

3. Mobile Banking

Mobile banking (yang pula dikenal menjadi M-banking, SMS banking, serta lain sebagainya) merupakan sebuah terminal yang digunakan menjadi performing balance check, transaksi keuangan, pembayaran dan sebagainya. Dengan memakai alat beranjak mirip mobile phone. Mobile banking saat ini kebanyakan ditunjukkan via SMS atau Mobile Internet tetapi bisa jua menggunakan program pendownload mobile device berdasarkan (Bused an Tiwari, 2007) dalam jurnal nasional (Pratiwi 2012).

Mobile banking merupakan salah satu pengembangan teknologi mobile yang digunakan dalam domain komersial. Mobile banking mengkombinasikan teknologi informasi dan aplikasi bisnis secara bersama.

4. Dimensi Mobile Banking

Berdasarkan penelitian Fitri Kemala Effendi Jawas dan Abdullah (2015) dimensi layanan e-servqual yang terdiri dari :

- a. Efficiency, kemampuan pelanggan mencari informasi yang berkaitan dengan produk serta kemudahan dalam mengakses dan meninggalkan website dengan upaya minimum.
- b. Fulfillment, pemenuhan produk dan memberikan layanan yang

diminta pelanggan secara benar dan tepat waktu.

- c. Reability, kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan.
- d. Privacy, jaminan bahwa statistics dan transaksi pelanggan aman dan tidak dibocorkan.
- e. Responsiveness, kemampuan memberikan informasi yang tepat kepada pelanggan ketika timbul masalah dan memiliki mekanisme pemberian garansi.

5. Kualitas Layanan

Lupiyoadi dalam (Rasyid, 2017) mendefinisikan kualitas layanan (Service Quality) menjadi seberapa jauh perbedaan antara asa serta fenomena para pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh.

Sedangkan dari Subihaiani kualitas layanan artinya suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang dipersepsikan (perceived service) menggunakan taraf pelayanan yang dibutuhkan (expected value).

6. Dimensi Kualitas Layanan

Berdasarkan Kotler dalam jurnal nasional Tjiptono (2016:284) mengatakan ada lima faktor lebih banyak didominasi atau penentu kualitas layanan jasa, kelima faktor secara umum dikuasai tersebut antara lain :

- a. Berwujud (Tangible), yaitu berupa penampilan fisik, alat – alat serta banyak sekali materi komunikasi yang baik.
- b. Empati (Empathy), yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli menyampaikan perhatian langsung kepada pelanggan. Misalnya karyawan wajib mencoba menempatkan diri menjadi pelanggan. Jika pelanggan mengeluh maka harus dicari solusi segera, agar selalu terjaga hubungan harmonis,

menggunakan membagikan rasa peduli yang tulus. Dengan cara perhatian yang diberikan para pegawai dalam melayani dan menyampaikan tanggapan atas keluhan para konsumen.

- c. Cepat tanggap (Responsiveness), yaitu kemauan asal karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa menggunakan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan konsumen. Dengan cara harapan para pegawai dalam membantu dan memberikan layanan dengan tanggap, kemampuan memberikan layanan dengan cepat dan benar, kesigapan para pegawai untuk ramah pada setiap konsumen kesigapan para pegawai untuk bekerja sama dengan konsumen.
- d. Keandalan (Reliability), yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sinkron menggunakan yang dijanjikan, terpercaya dan seksama, serta konsisten. Contoh pada hal ini antara lain, kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang terbaik, kemampuan pegawai pada menangani kebutuhan konsumen dengan cepat dan benar, kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan konsumen.
- e. Kepastian (Assurance), yaitu berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan serta kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen. Contoh dalam hal ini diantaranya, pengetahuan serta keterampilan pegawai dalam menjalankan tugasnya, pegawai dapat diandalkan, pegawai bisa menyampaikan kepercayaan pada konsumen, pegawai memiliki keahlian teknis yang baik.

7. Kepuasan Pelanggan

Definisi kepuasan pelanggan berdasarkan Kotler (2014: 150): adalah perasaan senang atau kecewa yang ada sesudah membandingkan kinerja (yang akan terjadi) produk yg dipikirkan terhadap kinerja (atau yang akan terjadi) yang diperlukan.

Definisi kepuasan pelanggan yang dirumuskan Richard Oliver dalam jurnal (Barnes, 2003:64) adalah Kepuasan artinya tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhannya.

8. Dimensi Kepuasan Pelanggan

Pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas apabila harapan pelanggan terlampaui. Menurut Irawan (2004: 37), ada 5 dimensi utama kepuasan nasabah, yaitu:

- a. Price (Harga) Untuk pelanggan yang sensitif, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan value for money yang tinggi. Komponen harga ini relatif tidak penting bagi mereka yang tidak sensitif terhadap harga.
- b. Service quality (Kualitas Layanan) Service quality sangat tergantung dari tiga hal yaitu sistem, teknologi, dan manusia. Kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru karena pembentukan attitude dan behaviour yang sering dengan keinginan perusahaan bukanlah pekerjaan yang mudah. Pembinaan harus dilakukan mulai dari proses rekrutmen, training, dan budaya kerja.
- c. Product quality (Kualitas Produk) Pelanggan merasa puas setelah membeli dan menggunakan produk tersebut apabila kualitas produk yang baik.
- d. Emotional factor Emotional factor ditunjukkan oleh konsumen atas kepuasan yang diperoleh mereka dalam menggunakan suatu

produk/jasa yang menimbulkan rasa bangga dan rasa percaya diri.

- e. Efficiency (Kemudahan) Kemudahan dalam memperoleh produk atau jasa tersebut dan kemudahan dalam pembayaran dapat membuat pelanggan akan semakin puas bila relatif mudah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan suatu produk atau layanan.

9. Hipotesis

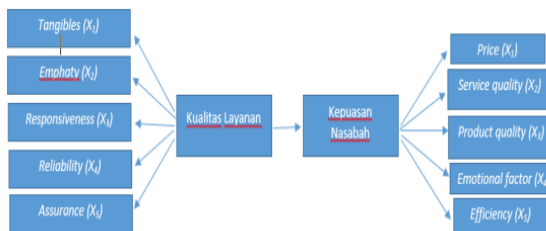
Menurut Sugiono (2018:64) hipotesis adalah dugaan atau jawaban sesaat berkaitan rumusan masalah dalam penelitian. Berdasarkan dari rumusan masalah yang dipaparkan diatas dengan judul penelitian : “Peran Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA Di Kota Cianjur”. Kemungkinan jawaban dari rumusan masalah tersebut adalah :

Ho : Kualitas layanan mobile banking tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah bank BCA di Kota Cianjur

H1 : Kualitas layanan mobile banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada bank BCA di Kota Cianjur.

10. Kerangka Pemikiran

Jika dilihat dari peneliti terdahulu tersebut bahwa kualitas layanan mobile banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan tujuan pustaka dan hasil peneliti terdahulu maka konsep kerangka pemikiran dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 3 Kerangka Pemikiran

C. METODE PENELITIAN

1. Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan analisis asosiatif karena analisis data penelitian untuk menguji ada tidaknya hubungan keberadaan variabel dari dua kelompok data atau lebih. Hasil analisisnya apakah hipotesis penelitian dapat digeneralisasi atau tida, apabila hipotesis H1 diterima, berarti hasil penelitian menyatakan ada hubungan antar variabel.

2. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas layanan yang sudah diterapkan oleh Pt Bank Central Asia Tbk dan meneliti apakah ada pengaruh signifikan dari variabel independen (X) kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah sebagai variabel dependennya (Y). Subjek penelitian dalam hal ini adalah nasabah yang menggunakan layanan BCA-mobile. Penelitian ini akan menemukan apakah ada pengaruh signifikan dari kedua variabel tersebut dengan menggunakan teori dan data yang diperoleh dari hasil kuesioner yang telah disebar kepada koresponden dari nasabah yang menggunakan layanan BCA-mobile di Cianjur.

3. Lokasi Penelitian

Penelitian ini menggunakan responden nasabah bank BCA, data yang dikumpulkan yaitu dengan cara menggunakan penyebaran kuisisioner kepada responden yang representatif, yaitu responden yang menggunakan layanan BCA-mobile.

4. Operasional Variabel

Menurut Sujarweni (2018:86) dibawah ini merupakan jenis variabel yang digunakan dalam penelitian, sebagai berikut :

1. Variabel bebas (independen) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen. Dalam penelitian ini adalah kualitas layanan (x).
2. Variabel terikat (dependen) adalah variabel yang dipengaruhi atau akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah (y).

5. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Sugiyono (2018:80) “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Sehingga populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda –benda lain yang berhubungan dalam penelitian yang dilakukan.

b. Sampel

Menurut Siregar (2017:30-31) pada pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan Probability sampling dan menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu simple random sampling karena pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama kepada setiap anggota 44 yang ada dalam suatu populasi untuk dijadikan sampel. Peneliti menentukan jumlah sampel dengan menggunakan rumus slovin :

Diketahui N= 200 (Populasi) e= 10% didesimalkan 0,10 Maka :

$$\begin{aligned} n &= \frac{200}{1 + (200 \times 0,10^2)} \\ &= \frac{200}{1 + (200 \times 0,01)} \\ &= \frac{200}{1 + (2)} \\ &= \frac{200}{3} \\ &= 66,66 \text{ orang} \end{aligned}$$

Dari jumlah diatas dapat disimpulkan bahwa hasil sampel yang diambil dari populasi menetapkan jumlah sampel sebanyak 200 responden, dengan tingkat signifikan 10% adalah sebanyak 66,66 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode probability sampling yaitu teknik pengambilan sampel acak dan dan setiap anggota populasi mempunyai peluang sama untuk menjadi sampel. Teknik yang digunakan yaitu teknik simple random sampling yaitu pengambilan

anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut.

6. Teknik Pengumpulan Data

a. Kuesioner atau Angket

Menurut Siregar (2017:25) skala pengukuran kuisisioner menggunakan skala likert untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu. Skala likert memiliki dua bentuk pernyataan, yaitu pernyataan positif dan negatif. Pernyataan positif diberi skor 5, 4, 3, 2, 1 dan pernyataan negatif diberi skor 1, 2, 3, 4, 5. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pernyataan positif bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Dapat dilihat tabel sebagai berikut :

Tabel 1 Pengukuran Intrumen Skala Likert

Persepsi Responden	Ukuran Jawaban Responden
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat tidak setuju (STS)	1

Sumber: Menurut Siregar (2017:25)

b. Metode Analisis Data

Pengumpulan data yang memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan – pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut. Pertanyaan dalam kuisisioner dibuat dalam bentuk pertanyaan dan setiap alternatif diberi nilai.

7. Metode Analisis Data

a. Uji Validitas Instrumen Penelitian

Adapun kriteria pengambilan keputusan uji validitas untuk setiap pertanyaan adalah nilai Corrected Item Total Correlation atau nilai r hitung harus berada diatas 0.3. Hal ini dikarenakan jika nilai r hitung lebih kecil dari 0.3, berarti item tersebut memiliki hubungan yang lebih rendah dengan item – item pertanyaan lainnya

daripada variabel yang diteliti, sehingga item tersebut dinyatakan tidak valid.

b. Uji Reabilitas Instrumen Penelitian Menurut Sugiono (2016:354), Reabilitas alat untuk mengukur suatu data untuk objek yang sama dalam waktu yang berbeda. Suatu 48 kuisioner akan dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas menggunakan uji Cronbach's Alpha. Data dikatakan reliabel apabila nilai Alpha lebih dari 0,6 dan apabila nilai Alpha kurang dari 0,6 maka data dikatakan tidak reliable

c. Uji Normalitas Data

Pengujian normalitas bertujuan untuk apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Menurut Sugiyono (2016:79) pengujian normalitas data pada pengujian normalitas menggunakan metode Kolmogorov – Smirnov tes. Dalam pengujian normalitas dilakukan untuk mengetahui data yang digunakan berdistribusi normal atau tidak. Apalagi signifikansi hitung $>0,05$ maka data tersebut berdistribusi normal. Sebaliknya, apabila signifikansi hitung

d. Teknk Analisis Data

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini meliputi dua variabel yaitu variabel bebas (X) kualitas 49 layanan dan variabel terikat (Y) kepuasan nasabah dengan menggunakan skala likert (5-4-3-2-1), analisis data dilakukan dengan bantuan dari aplikasi SPSS. Berikut merupakan penjelasan dari analisis deskriptif dan analisis regresi:

a. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif menurut Sugiyono (2017:199) merupakan perhitungan statistik yang dibuat untuk menganalisis data dengan cara mengumpulkan data lalu dibuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Penelitian ditentukan dengan menggunakan skala pengukuran yaitu : 5 = sangat setuju, 4 = setuju, 3 = netral, 2 = tidak setuju, 1 = sangat tidak setuju.

Berdasarkan hasil dari jawaban – jawaban kuisioner kemudian disusun kriteria penilaian untuk setiap item pernyataannya dengan persentase dengan menggunakan langkah – langkah berikut :

- 1) Nilai kumulatif merupakan nilai dari setiap pernyataan yang berupa jawaban dari responden.
- 2) Persentase adalah nilai kumulatif item dibagi dengan nilai frekuensi yang dikalikan 100%.
- 3) Jumlah responden pada penelitian ini adalah 66 responden, dan nilai skala terbesar adalah 5 dan skala terkecil adalah 1 sehingga diperoleh jumlah kumulatif terbesar ($66 \times 5 = 330$) dan jumlah kumulatif terkecil adalah ($66 \times 1 = 66$). Selanjutnya perhitungan jumlah kumulatif terkecil dibagi jumlah kumulatif terbesar dan dikalikan 100% sehingga diperoleh jumlah ($66:330$) $\times 100\% = 20\%$ dengan nilai rentang $100\% - 20\% = 80\%$ jika dibagi 5 kategori maka nilai interval dengan jumlah persentase adalah 16%.

b. Uji Regresi Linear Sederhana

Kaidah pengujian :

Jika : $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima

Jika : $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak

c. Uji Hipotesis

1. Pengujian Hipotesis Secara simultan (Uji F)

Dasar pengambilan keputusannya adalah:

- a) Membandingkan hasil peluang melakukan kesalahan (tingkat signifikansi) yang muncul yang ditentukan sebesar 5% atau 0,05 pada tingkat output, yang berfungsi untuk mengambil keputusan menolak atau menerima hipotesis nol (H_0).
- b) Apabila signifikansi $> 0,05$ maka keputusannya adalah menerima H_0 dan menolak H_a .

- c) Apabila signifikansi < 0,05 maka keputusannya adalah menolak H0 dan menerima Ha.
- d) Apabila nilai statistik Fhitung < nilai statistik Ftabel, maka H0 diterima dan Ha ditolak, tidak ada pengaruh secara simultan.
- e) Apabila nilai statistik Fhitung > nilai statistik Ftabel, maka H0 ditolak Ha menerima, ada pengaruh secara simultan.

d. Koefisien Determinasi

Menurut Purwanto dan Sulistyastuti (2017: 1950 koefisien determinasi adalah cara untuk mengukur pengaruh semua variabel independen dalam model regresi terhadap variabel dependen nya berupa persentase. Apabila nilai koefisien determinasi dalam model regresi semakin kecil maka semakin kecil pula pengaruh variabel independen terhadap variabel dependennya. Jika nilai koefisien korelasi kecil berarti kemampuan semua variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Sebaliknya, apabila nilai koefisien korelasi mendekati 100% maka semua variabel independen memberikan hamper semua informasi yang diperlukan untuk memprediksi variabel independennya.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Validitas

Dengan menggunakan responden sebanyak 66 responden, maka nilai r tabel diperoleh df (degree of freedom) = n-2, jadi df = 66-2 = 64 dengan nilai signifikan 0,1 maka didapatkan rtabel sebesar 0.2042. Berikut hasil uji validitas variabel kualitas layanan (X) menggunakan aplikasi SPSS statistic versi 25 :

Tabel 2 Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan

Varabel	Item	R hitung	R tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan	X.1	0,634	0,2042	VALID
	.1			D
	X.1	0,582	0,2042	VALID
	.2			D

X.1	0,635	0,2042	VALID
.3			D
X.1	0,612	0,2042	VALID
.4			D
X.1	0,568	0,2042	VALID
.5			D
X.1	0,550	0,2042	VALID
.6			D
X.1	0,716	0,2042	VALID
.7			D
X.1	0,726	0,2042	VALID
.8			D
X.1	0,635	0,2042	VALID
.9			D
X.1	0,498	0,2042	VALID
.10			D
X.1	0,429	0,2042	VALID
.11			D
X.1	0,705	0,2042	VALID
.12			D
X.1	0,658	0,2042	VALID
.13			D
X.1	0,663	0,2042	VALID
.14			D
X.1	0,731	0,2042	VALID
.15			D

Sumber: diolah oleh penulis 2020
Tabel 3 Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah

Varabel	Item	R hitung	R tabel	Keterangan
Kepuasan	Y.1.1	0,715	0,2042	VALID
	Y.1.2	0,586	0,2042	VALID
Nasabah	Y.1.3	0,716	0,2042	VALID
	Y.1.4	0,687	0,2042	VALID
h	Y.1.5	0,552	0,2042	VALID
	Y.1.6	0,646	0,2042	VALID
	Y.1.7	0,684	0,2042	VALID
	Y.1.8	0,685	0,2042	VALID
	Y.1.9	0,670	0,2042	VALID
	Y.1.10	0,712	0,2042	VALID
	Y.1.11	0,672	0,2042	VALID
	Y.1.12	0,779	0,2042	VALID
	Y.1.13	0,590	0,2042	VALID

Sumber: diolah oleh penulis 2020
Jumlah responden adalah sebesar 66 responden. Tingkat signifikansi yang digunakan adalah 0,1 sehingga rtabel yang

digunakan dalam penelitian ini adalah 0.2042. perhitungan uji validitas ini menggunakan korelasi dengan bantuan SPSS Statistic versi 25. Dengan kriteria sebagai berikut :

- a. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu 0.2042 maka item pernyataan tersebut dapat dikatakan Valid.
- b. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ yaitu 0.2042 maka item pernyataan tersebut dapat dikatakan Tidak Valid.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa setiap item pernyataan di dalam kuesioner dapat dinyatakan valid karena $r_{hitung} > R_{tabel}$.

2. Uji Reabilitas

Tabel 4 Reliabilitas Variabel X

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.885	15

Sumber: diolah penulis 2020

Berdasarkan data reliabilitas diatas, variabel kualitas layanan (X) memiliki Cronbach's Alpha sebesar 0,885. Syarat dari reliabilitas adalah Cronbach's Alpha $>$ 0,60 maka data tersebut dinyatakan reliabel, maupun sebaliknya. Oleh karena itu, variabel kualitas layanan dinyatakan reliabel karena memenuhi syarat yaitu $0,885 > 0,60$.

Tabel 5 Reliabilitas Variabel Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.892	13

Sumber: diolah penulis 2020

Berdasarkan data reliabilitas diatas, variabel kepuasan nasabah (Y) memiliki Cronbach's Alpha sebesar 0,892. Syarat dari reliabilitas adalah Cronbach's Alpha $>$ 0,60 maka data tersebut dinyatakan reliabel, maupun sebaliknya. Oleh karena itu, variabel kepuasan nasabah (Y) dinyatakan reliabel karena memenuhi syarat yaitu $0,892 > 0,60$.

3. Uji Normalitas Data

Tabel 6 Uji Normalitas Data One-Sample Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		66
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.58358924
Most Extreme Differences	Absolute	.138
	Positive	.123
	Negative	-.138
Test Statistic		.138
Asymp. Sig. (2 tailed)		.003 ^c
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.147 ^d

Sumber: diolah penulis 2020

Dari hasil uji normalitas menggunakan metode KolmogorovSmirnov yang tertera pada tabel diatas didapatkan nilai signifikansi dari hasil uji normalitas sebesar 0,147 dimana hasil tersebut lebih dari taraf signifikansi 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa uji test pada uji test normalitas pada penelitian ini adalah terdistribusi normal.

4. Analisis Regresi Linear Sederhana

a. Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)
Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh secara bersamaan antara variabel independen (kualitas layanan) terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah). Uji hipotesis dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 7 Uji hipotesis secara simultan (F)
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1863,884	1	1863,884	142,906	.000 ^b
Residual	834,737	64	13,043		
Total	2698,621	65			

Sumber : Output spss, 2020

- 1) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima (berpengaruh)
- 2) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ H_0 diterima dan H_a ditolak (tidak berpengaruh)

berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa nilai Fhitung sebesar 142,906 dan signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat dirumuskan bahwa variabel bebas (X) berpengaruh secara simultan terhadap terhadap variabel terikat Y.

b. Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji T)
Tabel 8 Uji Hipotesis secara parsial (T)

Model	Coefficients ^a			t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,278	4,704		,272	,787
Kualitas_Pelayanan	,844	,071	,831	11,954	,000

Sumber : Output spss, 2020

Berdasarkan dari tabel uji T diatas diperoleh nilai t hitung $11,954 > t$ tabel 1.29451 atau sig. $0,000 < 0,001$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah (Y).

c. Koefisien Determinasi

Tabel 9 Analisis Koefisien Determinasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,831 ^a	,691	,686	3,61148

a. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: output IBM SPSS 25

Dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan (X) secara simultan berpengaruh terhadap variabel minat beli (Y) sebesar 69,1 sedangkan sisanya ($100\% - 69,1\% = 30,9\%$) yang dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

5. Pembahasan Hasil Penelitian

Pembahasan hasil penelitian ini bertujuan untuk menjawab semua rumusan masalah yang sudah dibuat pada bab 1. Jawaban tersebut dapat diketahui dengan cara

melakukan pengujian melalui uji – uji yang telah dilakukan sebelumnya dan konsep teoritis yang menjadi dasar dalam penelitian ini.

- a. Bagaimana tanggapan pengguna mobile banking oleh nasabah dalam melakukan transaksi keuangan Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara variabel kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah bank BCA di Cianjur. Hal ini dibuktikan dari tabel uji yang menunjukkan bahwa model persamaan linear regresi sederhana untuk memperkirakan kualitas layanan mobile banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan persamaannya sebesar $Y = 1,278 + 0,831 X$. Dimana variabel X merupakan Kualitas layanan sedangkan variabel Y merupakan Kepuasan Nasabah. Berdasarkan tabel uji T diperoleh diperoleh nilai t hitung sebesar $11,954 > t$ tabel 1.29451 atau nilai signifikansinya sebesar $0,000 < 0,001$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar 69,1%. Hal ini juga sesuai dengan penelitian terdahulu dari Rahmawati, Ria (2018) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan mobile banking berpengaruh signifikan kepuasaan nasabah sebesar 82,4%. Jadi tanggapan nasabah saat melakukan transaksi keuangan melalui BCA-Mobile sangat memberikan kemudahan kepada nasabah dan nasabah merasa puas dengan layanan BCA-Mobile.
- b. Apakah kualitas layanan mobile banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BCA di Cianjur Jawa Barat

Berdasarkan dari penelitian di atas, penggunaan mobile banking oleh nasabah dalam melakukan transaksi keuangan dapat diukur dimensi meliputi berwujud (tangible), empati (empathy), cepat tanggap (Responsiveness), keandalan (reliability), dan keyakinan (assurance), price, service quality, product quality, emotional factor, dan efficiency. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dimensi yang diukur oleh peneliti mempunyai persentasi sebesar 87,79%, persentasi yang didapatkan dikategorikan sangat baik. Sehingga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah karena kualitas layanan yang sangat cepat dan efektif sehingga nasabah menjadi loyal pada layanan BCAMobil.

E. KESIMPULAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian Tugas Akhir ini peneliti yang berjudul Peran Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA di Cianjur. maka dapat diambil kesimpulannya sebagai berikut:

- a. Berdasarkan hasil uji dalam penelitian ini maka pada variabel Kualitas Layanan dengan menggunakan dimensi berwujud (Tangible), Empati (Empathy), cepat tanggap (Responsiveness), keandalan (Reliability), dan keyakinan (Assurance) dengan kategori sangat baik dengan presentasi 87,79%. Uji yang dilakukan pada variabel kepuasan nasabah dengan menggunakan dimensi diantaranya price, service quality, product quality, emotional factor, dan efficiency dengan kategori sangat baik dengan presentasi sama dengan variabel kualitas layanan sebesar 87,79%.

Artinya yaitu bahwa kualitas layanan yang telah diberikan oleh Bank BCA di Cianjur memberikan kepuasan yang sangat baik bagi nasabah bank BCA.

- b. Berdasarkan uji hipotesis menunjukkan bahwa adanya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah dengan taraf signifikansi. Dapat diartikan bahwa penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dapat mencapai kepuasan bagi nasabah Bank BCA di Cianjur.

2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat diberikan kesimpulan dan saran yang diperoleh yaitu saran sebagai berikut:

- a. Berdasarkan dari hasil penelitian pada variabel kualitas layanan diketahui bahwa semua dimensi dikategorikan sangat baik maka artinya lebih baik lagi jika kualitas layanan yang diberikan oleh Bank BCA di Cianjur dapat lebih ditingkatkan lagi.
- b. Kepuasan nasabah Bank BCA alangkah baiknya kedepannya pihak Bank BCA juga lebih memperhatikan kepuasan nasabah Bank BCA di Cianjur

F. REFERENSI

- [1] ANDA, YENI. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Produk Mobile Banking Terhadap Kepuasan
- [2] Nasabah Pada Bri Syariah Kcp Ponorogo." Agustus 2020.
- [3] Andriyanto. "Contoh Struktur Organisasi Bank Bca Card Centre Cabang Surabaya." 2012.
- [4] Aria, Mariatul. "Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas." 2017: 1-106.
- [5] Cermati.com, penyunt. "BCA Mobile: Keuntungan, Cara Registrasi, dan Aktivasinya." Juli

- 2017.
- [6] Dwinurpitasari, Yeni Anda. “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Produk Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bri Syariah Kcp Ponorogo.” 2019: 1-174. Herdayanti, Efa, Jati Handayani, dan Totok
- [7] Ismawanto. “Analisis Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Balikpapan.” 1, No. 1 (2020).
- [8] “PT Bank Central Asia Tbk Hasil Kinerja riwulan I 2020 - Mempertahankan Posisi Keuangan yang Solid dalam Merespon Ketidakpastian.” Mei 2020.
- [9] Ramadhan. “Pengaruh Kualitas Mobile Banking,Internet Banking dan Fasilitas
- [10] AutomaticTeller Machine (ATM) TerhadapKepuasan Nasabah pada PT Bank BRICabang Iskandar Muda Medan.” Universitas Sumatera Utara Repositori Institusi USU, 2019: 1-95.
- [11] Wiyanti, Sri. “Pengguna online banking Indonesia tercepat di Asia Tenggara.” juli 2012.
- [12] Yuliansyah, Yogi. “Analisi Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhdap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta.” 2017: 1-82.