

**Analisis M-Banking Service Quality Terhadap Kepuasan Nasabah yang Berdampak pada Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk**

**Fadilah Nur Achzuhra**

Universitas Airlangga , Surabaya, Indonesia  
fadilah.nur.achzuhra-2022@feb.unair.ac.id

**ABSTRACT**

*Bank Rakyat Indonesia (BRI) is a state-owned bank (BUMN) that has customers spread throughout Indonesia, from big cities to remote villages. The problem that has occurred at Bank BRI lately is that there are still customers who are dissatisfied and there are complaints about the m-banking service on the BRImo application launched by Bank BRI. The purpose of this study is to analyze the quality of m-banking services based on customer satisfaction and complaints at Bank BRI work units on the BRImo m-banking application, to determine the effect of M-Banking Service Quality on customer loyalty through customer satisfaction on the BRImo m-banking application, to determine the effect of customer satisfaction on customer loyalty on the BRImo m-banking application, and to determine the impact on customer loyalty based on the effect of M-Banking Service Quality on customer satisfaction. The research method used in this study is a quantitative method by distributing questionnaires and collecting secondary data. In order for the research objectives to be met, calculations were carried out using the simple linear regression analysis method. The dimensions used for testing simple linear regression are the dimensions of M-Banking Service Quality. The dimensions of M-Banking Service Quality consist of convenience, security, ease, design and application system.*

**Keywords:** Loyalty, M-Banking Service Quality, Satisfaction, Simple Linear Regression

**ABSTRAK**

Bank Rakyat Indonesia (BRI) merupakan bank milik negara (BUMN) yang memiliki nasabah yang tersebar di seluruh Indonesia, dari kota besar hingga pelosok desa. Permasalahan yang terjadi di Bank BRI akhir-akhir ini adalah masih terdapat nasabah yang kurang puas dan adanya keluhan terhadap layanan m-banking pada aplikasi BRImo yang diluncurkan oleh Bank BRI. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas layanan m-banking berdasarkan kepuasan nasabah dan keluhan pada unit kerja Bank BRI pada aplikasi m-banking BRImo, mengetahui pengaruh Kualitas Layanan M-Banking terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah pada aplikasi m-banking BRImo, mengetahui pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada aplikasi m-banking BRImo, dan mengetahui dampak terhadap loyalitas nasabah berdasarkan pengaruh Kualitas Layanan M-Banking terhadap kepuasan nasabah. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan cara menyebarkan kuesioner dan mengumpulkan data sekunder. Agar tujuan penelitian terpenuhi, maka dilakukan perhitungan dengan metode analisis regresi linier sederhana. Dimensi yang digunakan untuk pengujian regresi linier sederhana adalah dimensi Kualitas Layanan M-Banking. Dimensi Kualitas Layanan M-Banking terdiri dari kenyamanan, keamanan, kemudahan, desain dan sistem aplikasi.

**Kata kunci:** Loyalitas, Kualitas Layanan M-Banking, Kepuasan, Regresi Linier Sederhana

## PENDAHULUAN

Saat ini usaha perbankan merupakan salah satu usaha di bidang jasa yang mengalami perkembangan yang cukup pesat sehingga pengembangan kualitas pelayanan menjadi faktor penting yang perlu diperhatikan dalam menentukan keberhasilan jasa tersebut dalam lingkungan bisnis yang kompetitif. Kualitas pelayanan merupakan suatu upaya atau cara yang harus diperhatikan secara matang untuk memenuhi keinginan dan kepuasan nasabah. Oleh karena itu, kunci utama yang harus dilakukan oleh bank adalah memberikan pelayanan yang terbaik, terutama di era digitalisasi ini. Di era digitalisasi ini masyarakat lebih suka melakukan segala sesuatunya secara praktis, nyaman dan mudah. Kepraktisan, kenyamanan dan kemudahan yang dirasakan nasabah dalam melakukan transaksi akan memberikan keuntungan bagi bank yang bersangkutan karena kepraktisan, kenyamanan dan kemudahan tersebut akan membentuk loyalitas nasabah terhadap bank tersebut. Ketika loyalitas nasabah sudah terbentuk maka nasabah akan melakukan transaksi secara berulang-ulang. Selain itu loyalitas nasabah juga akan memudahkan bank dalam mencari nasabah baru (Griffin dalam Diah Dharmayanti, 2006).

Saat ini semua bank berlomba-lomba memberikan kepraktisan, kenyamanan, dan kemudahan dalam menjalankan transaksi di era digitalisasi ini. Hal ini tentu saja dipahami oleh Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang memiliki nasabah yang tersebar di seluruh Indonesia, mulai dari kota besar hingga pelosok desa. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kenyamanan dan kemudahan nasabah dalam menjalankan transaksi perbankan, BRI tengah mengembangkan layanan perbankan elektronik atau m-banking dengan menerbitkan aplikasi BRImo. BRImo merupakan aplikasi keuangan digital yang diluncurkan BRI untuk memudahkan nasabahnya dalam menjalankan transaksi tanpa harus datang ke kantor bank. Meskipun sudah banyak bank yang mengklaim bahwa layanan m-banking yang diberikan sudah sangat baik dan terbaik, namun tidak sedikit pula keluhan nasabah terkait layanan m-banking yang diberikan oleh bank tersebut. Hal ini tentu saja juga terjadi pada layanan m-banking BRImo. Meskipun terdapat beberapa kelebihan pada aplikasi tersebut, namun terdapat pula kekurangan pada aplikasi BRImo yang hingga saat ini masih menimbulkan keluhan dari para penggunanya. Berdasarkan artikel yang dihimpun oleh Qiyarshaajiza (2023), terdapat beberapa kekurangan pada aplikasi BRImo yang menjadi keluhan bagi nasabahnya. Kekurangannya antara lain: (1) Rumit ketika melakukan registrasi *online*, (2) Sering terjadi *error*, (3) Bermasalah ketika melakukan transaksi, (4) Sulit ketika melakukan verifikasi wajah, dan (5) Memerlukan waktu yang cukup lama untuk menampilkan struk transaksi.

Selain dari artikel sebelumnya, berdasarkan pengamatan lingkungan sekitar beberapa orang sekitar yang menggunakan aplikasi BRImo, diketahui masih banyak keluhan ketika menggunakan aplikasi m-banking ini. Umumnya keluhan yang sering terjadi adalah lupa *username* dan *password* aplikasi, server sering *down* setiap tanggal 25 atau di hari gajian, dan lain sebagainya. Selain itu, di era digital ini tidak semua orang mampu atau sanggup menggunakan aplikasi BRImo. Hal ini dikarenakan

koneksi internet mungkin belum tersedia di beberapa daerah, terutama daerah pedesaan.

Keluhan yang terjadi akan sangat mempengaruhi kepuasan pengguna atau nasabah dan berdampak pada loyalitas nasabah. Menurut Clemes, dkk (2011), kualitas layanan m-banking yang baik dapat memberikan kepuasan nasabah terhadap layanan yang telah diberikan. Beberapa penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas layanan pada m-banking menjadi penentu kuat terhadap tingkat kepuasan nasabah. Pengguna atau nasabah akan mencari layanan m-banking dari bank lain yang memiliki kualitas layanan lebih baik dan mampu memenuhi kebutuhannya dengan nyaman dan mudah.

Berdasarkan kebutuhan akan kualitas layanan pada aplikasi m-banking yang diluncurkan oleh BRI yang bernama BRImo, maka penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi kualitas layanan m-banking (*m-banking service quality*) terhadap kepuasan nasabah atau nasabah yang berdampak pada loyalitas nasabah dengan analisis regresi linier sederhana dengan menggunakan dimensi-dimensi pada *M-banking Service Quality*. Dimensi-dimensi dari *M-banking Service Quality* meliputi kenyamanan, keamanan, kemudahan, desain dan sistem aplikasi (Arcand, et al, 2016 dalam Rahmawati & Fianto, 2020). Hasil analisis regresi linier sederhana akan digunakan untuk melihat hubungan dan pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat.

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme yang digunakan untuk melakukan penelitian terhadap populasi atau sampel tertentu yang analisis datanya bersifat kuantitatif atau berbentuk statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan sebelumnya (Sugiyono, 2019). Dalam melaksanakan penelitian ini dilakukan beberapa tahapan yaitu tahap pendahuluan, tahap pengumpulan data, tahap pengolahan data, tahap analisis dan interpretasi data, dan diakhiri dengan tahap penarikan kesimpulan.

### **Tahap Awal**

Tahap ini merupakan tahap awal yang diawali dengan studi lapangan dan studi pustaka. Studi lapangan dilakukan dengan melakukan observasi dan wawancara di salah satu Kantor Cabang Pembantu Bank BRI. Sedangkan studi pustaka dilakukan dengan memaparkan landasan teori ilmiah dan metode yang digunakan dalam penelitian.

### **Tahap Pengumpulan Data**

Pada tahap pengumpulan data, hal-hal yang dibutuhkan terdiri dari kebutuhan pengunjung yang juga terkait dengan kepuasan dan keluhan nasabah serta data dari kuesioner yang akan disebarakan kepada nasabah. Tahap pengumpulan data

diawali dengan pengumpulan data kebutuhan nasabah yang diperoleh berdasarkan voice of nasabah di salah satu unit kerja Bank BRI terkait kepuasan dan keluhan terhadap layanan m-banking ( BRImo ). Setelah data kebutuhan nasabah terkumpul, maka akan dilakukan identifikasi yang dibagi menurut kelima dimensi Kualitas Layanan M-Banking.

Tahap selanjutnya adalah merancang kuesioner yang disusun berdasarkan kebutuhan nasabah yang telah terkumpul dan melibatkan lima dimensi Kualitas Layanan M-Banking (kenyamanan, keamanan, kemudahan, desain dan sistem aplikasi). Untuk mengetahui apakah kuesioner yang disebarakan sudah mewakili populasi nasabah yang ada maka dilakukan uji kecukupan data. Apabila uji kecukupan data sudah dilakukan maka kuesioner siap untuk disebarakan kepada target responden yang telah ditentukan. Kuesioner ditujukan kepada nasabah Bank BRI sebagai responden yang menggunakan layanan m-banking pada aplikasi BRImo. Hasil data kuesioner akan diolah dengan menggunakan uji statistik dan dianalisis dengan menggunakan regresi linier sederhana.

## **Tahap Pengolahan Data**

Pada tahap ini dilakukan pengujian kuesioner untuk mengetahui apakah data yang terkumpul telah memenuhi syarat validitas dan reliabilitas. Setelah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas, selanjutnya akan dilakukan analisis regresi linier sederhana. Analisis regresi linier sederhana bertujuan untuk mengetahui hubungan linier antara variabel bebas dengan variabel terikat. Tujuannya adalah untuk mengetahui pengaruh atau korelasi antara satu variabel dengan variabel lain. Variabel-variabel tersebut dibedakan menjadi variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau disebut variabel bebas, sedangkan variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau disebut variabel terikat (Mulyono , 2019).

## **Tahap Analisis dan Interpretasi Data**

Tahap analisis dan interpretasi data merupakan tahap yang memaparkan hasil yang diperoleh dari pengolahan data yang telah dilakukan. Hasil pengolahan data yang telah dilakukan akan menunjukkan pengaruh Loyalitas Layanan M-Banking terhadap kepuasan nasabah terhadap layanan m-banking pada aplikasi BRImo, dampak apa saja yang akan terjadi terhadap loyalitas nasabah berdasarkan pengaruh Kualitas Layanan M-Banking terhadap tingkat kepuasan nasabah, serta saran atau rekomendasi perbaikan atau peningkatan kualitas layanan m-banking pada aplikasi BRImo agar nasabah tetap loyal.

## **Tahap Kesimpulan**

Tahap ini merupakan tahap akhir dalam penelitian ini dimana dilakukan penarikan kesimpulan berdasarkan hasil analisis dan interpretasi data yang menjawab seluruh tujuan penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pengumpulan Data

#### Pengumpulan Data tentang Kebutuhan Pelanggan

Pengumpulan data mengenai kebutuhan nasabah diklasifikasikan ke dalam lima dimensi Kualitas Layanan M-Banking yaitu kenyamanan, kemudahan, keamanan, desain dan sistem aplikasi. Pengumpulan data nasabah dilakukan dengan melakukan observasi di salah satu unit kerja Bank BRI serta wawancara dengan menyebarkan kuesioner awal untuk mendapatkan suara nasabah.

#### Uji Kecukupan Data

Uji kecukupan data dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui jumlah sampel yang dapat mewakili keseluruhan populasi. Rumus yang digunakan untuk menentukan besarnya sampel adalah rumus yang diberikan oleh Slovin (Priyono, 2016). Banyaknya rumus yang digunakan dalam rumus Slovin adalah jumlah nasabah Bank BRI Unit X pada tahun 2023, dimana setelah dilakukan perhitungan besarnya sampel minimal yang dibutuhkan adalah 100 responden. Maka kuesioner penelitian akan disebarakan kepada 100 responden dengan tingkat toleransi kesalahan sebesar 5%.

#### Pengolahan Data

#### Uji Validitas Instrumen

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui kebutuhan nasabah berdasarkan dimensi Kualitas Layanan M-banking memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah yang berdampak pada loyalitas nasabah. Cara pengujian validitas adalah dengan variabel internal yaitu menguji ada tidaknya kesesuaian antar bagian data secara keseluruhan. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS dimana instrumennya adalah kelima dimensi Kualitas Layanan M-Banking, kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah. Jumlah responden dari penelitian ini sebanyak 100 responden dengan taraf signifikansi 5% sehingga nilai R-tabel sebesar 0,195. Hasil uji validitas dapat dikatakan valid apabila angka R hitung lebih besar dari angka R-tabel.

**Tabel 1 Hasil Uji Validitas Kebutuhan Nasabah BRI Unit X Berdasarkan Dimensi Kualitas Layanan M-Banking**

Variabel	Kebutuhan Pelanggan	R	Tabel R	Hasil
Kenyamanan	A1	0,564	0,195	Sah
	A2	0,697	0,195	Sah
	Ukuran A3	0,684	0,195	Sah
	Ukuran A4	0,797	0,195	Sah
	Ukuran A5	0,755	0,195	Sah
Kenyamanan	B1	0,396	0,195	Sah

	B2	0,431	0,195	Sah
	B3	0,666	0,195	Sah
	B4	0,621	0,195	Sah
	B5	0,664	0,195	Sah
	B6	0,547	0,195	Sah
	B7	0,697	0,195	Sah
Keamanan	C1	0,566	0,195	Sah
	C2	0,642	0,195	Sah
	C3	0,665	0,195	Sah
	Bahasa Indonesia: C4	0,391	0,195	Sah
	C5	0,765	0,195	Sah
Desain	D1	0,678	0,195	Sah
	D2	0,603	0,195	Sah
	Bahasa Inggris D3	0,480	0,195	Sah
	D4	0,636	0,195	Sah
	D5	0,681	0,195	Sah
	D6	0,702	0,195	Sah
	D7	0,738	0,195	Sah
Sistem Aplikasi	E1	0,687	0,195	Sah
	E2	0,595	0,195	Sah
	E3	0,623	0,195	Sah
	E4	0,646	0,195	Sah
	E5	0,640	0,195	Sah
	E6	0,736	0,195	Sah
	E7	0,829	0,195	Sah

Sumber: Data Penelitian, 2023

Berdasarkan Tabel 1 dapat diketahui bahwa seluruh data kuesioner pada instrumen kepuasan nasabah berbasis dimensi Kualitas Layanan M-banking memiliki nilai R hitung lebih besar dari nilai R tabel sehingga dapat disimpulkan bahwa data pada instrumen ini valid dan layak digunakan sebagai alat pengumpulan data.

**Tabel 2 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan**

Variabel	Kebutuhan Pelanggan	R	Tabel R	Hasil
Kepuasan Pelanggan	Bahasa Indonesia: F1	0,668	0,195	Sah
	F2	0,769	0,195	Sah

	F3	0,548	0,195	Sah
	F4	0,423	0,195	Sah
	F5	0,648	0,195	Sah
	F6	0,643	0,195	Sah
	F7	0,729	0,195	Sah
	F8	0,702	0,195	Sah
	F9	0,734	0,195	Sah
	F10	0,611	0,195	Sah
Loyalitas Pelanggan	G1	0,768	0,195	Sah
	G2	0,825	0,195	Sah
	G3	0,803	0,195	Sah
	G4	0,733	0,195	Sah
	G5	0,837	0,195	Sah
	G6	0,801	0,195	Sah
	G7	0,792	0,195	Sah
	Kelompok delapan	0,823	0,195	Sah
	G9	0,668	0,195	Sah
	G10	0,693	0,195	Sah

Sumber: Data Penelitian, 2023

Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui bahwa seluruh data kuesioner instrumen kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan memiliki nilai R hitung lebih besar dari nilai R tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa data instrumen ini valid dan layak digunakan sebagai alat pengumpul data.

### Uji Keandalan Instrumen

Uji reliabilitas ini dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak SPSS. Data dikatakan reliabel jika nilai alpha Cronbach lebih besar dari 0,6. Berikut ini adalah hasil uji reliabilitas pada masing-masing variabel.

**Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Alfa Cronbach	Hasil
Kenyamanan	0,825	Dapat diandalkan
Kenyamanan	0,897	Dapat diandalkan
Keamanan	0,855	Dapat diandalkan
Desain	0,901	Dapat diandalkan
Sistem Aplikasi	0,905	Dapat diandalkan
Kepuasan Pelanggan	0,905	Dapat diandalkan
Loyalitas Pelanggan	0,959	Dapat diandalkan

Sumber: Data Penelitian, 2023

Berdasarkan Tabel 3 dapat diketahui bahwa hasil nilai cronbach's alpha untuk seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian ini memiliki nilai lebih dari 0,6 sehingga dapat dikatakan bahwa data yang dimiliki bersifat reliabel.

### Hasil Analisis Data

Analisis uji regresi linier sederhana dilakukan dengan menggunakan software SPSS. Uji regresi linier sederhana dilakukan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Layanan M-banking yang terdiri dari kenyamanan (X1), kemudahan (X2), keamanan (X3), desain (X4), dan sistem aplikasi (X5) terhadap kepuasan nasabah (Y). Uji regresi linier sederhana juga dilakukan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Layanan M-banking yang terdiri dari kenyamanan (X1), kemudahan (X2), keamanan (X3), desain (X4), dan sistem aplikasi (X5) terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah (Y). Selain itu, uji regresi linier juga dilakukan untuk menganalisis pengaruh kepuasan nasabah (Y) terhadap loyalitas nasabah (Z).

### Analisis Regresi Linier Sederhana pada Variabel Bebas X1, X2, X3, X4, X5 dan Variabel Terikat Y

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,846 <sup>a</sup>	,716	,701	3,17509

a. Predictors: (Constant), X5, X2, X3, X4, X1

**Gambar 1** Hasil Uji R-Square pada Regresi Linier Sederhana

Sumber: Data Penelitian, 2023

Berdasarkan hasil uji R-Square pada Gambar 1 dapat diketahui bahwa nilai variabel dependen atau kepuasan pelanggan (Y) dipengaruhi sebesar 71,6% oleh variabel independen yang terdiri dari kenyamanan (X1), kemudahan (X2), keamanan (X3), desain (X4), sistem aplikasi (X5), sedangkan sisanya sebesar 28,4% dipengaruhi oleh variabel lain.

Pada uji regresi linier sederhana juga dilakukan uji F dengan pernyataan hipotesis sebagai berikut:

- $H_0$  : Kualitas Layanan M-Banking tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
- $H_a$  : Kualitas Layanan M-Banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2384,875	5	476,975	47,313	,000 <sup>b</sup>
	Residual	947,635	94	10,081		
	Total	3332,510	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X5, X2, X3, X4, X1

**Gambar 2 Hasil Uji F pada Regresi Linier Sederhana**

Sumber: Data Penelitian, 2023

Dari hasil regresi linier sederhana yang ditunjukkan pada Gambar 2, diperoleh nilai F sebesar 47,313, sedangkan F tabel yang digunakan dalam analisis ini sebesar 2,70. Hal ini menunjukkan bahwa  $F > F_{\text{tabel}}$  ( $47,313 > 2,70$ ). Jika dilihat dari nilai signifikansi yang diperoleh, terlihat bahwa nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Dari kedua pembacaan tersebut dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti Kualitas Layanan M-banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Selain uji F, dilakukan pula uji T pada regresi linier sederhana yang mempunyai pernyataan hipotesis sebagai berikut:

- a. Hipotesis 1  
 $H_0$ : Kenyamanan (X1) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y), dan  
 $H_a$ : Kenyamanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y).
- b. Hipotesis 2  
 $H_0$ : Kenyamanan (X2) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y), dan  
 $H_a$ : Kenyamanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y).
- c. Hipotesis 3  
 $H_0$ : Keamanan (X3) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y), dan  
 $H_a$ : Keamanan (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y).
- d. Hipotesis 4  
 $H_0$ : Desain (X4) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y), dan  
 $H_a$ : Desain (X4) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y).
- e. Hipotesis 5  
 $H_0$ : Sistem Aplikasi (X5) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y), dan  
 $H_a$ : Sistem Aplikasi (X5) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Hasil uji T pada regresi linier sederhana ditunjukkan pada Gambar 3 di bawah ini.

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,286	2,708		1,582	,117
	X1	,789	,189	,429	4,171	,000
	X2	,322	,105	,250	3,077	,003
	X3	,635	,181	,305	3,516	,001
	X4	-,236	,114	-,183	-2,072	,041
	X5	,191	,105	,167	1,826	,071

a. Dependent Variable: Y

**Gambar 3** Hasil Uji T pada Regresi Linier Sederhana

Sumber: Data Penelitian, 2023

Uji T dilakukan dengan membandingkan nilai T hitung dengan T tabel dengan derajat kebebasan 95% ( $\alpha$  5%) dan diperoleh T tabel sebesar 1,98. Berikut ini adalah analisis dan pembahasan uji T untuk masing-masing hipotesis yang telah ditentukan sebelumnya:

a. Analisis dan Pembahasan Hipotesis 1

Berdasarkan Gambar 3, nilai T untuk variabel kenyamanan (X1) sebesar 4,171 lebih besar dari nilai T tabel ( $4,171 > 1,98$ ). Selain itu, nilai p atau nilai signifikansi yang diperoleh sebesar 0,000 yang berarti lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Dari kedua pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, dimana kenyamanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

b. Analisis dan Pembahasan Hipotesis 2

Berdasarkan Gambar 3, nilai T untuk variabel kemudahan (X2) sebesar 3,077 lebih besar dari nilai T tabel ( $3,077 > 1,98$ ). Selain itu, nilai p atau nilai signifikansi yang diperoleh sebesar 0,003 yang berarti lebih kecil dari 0,05 ( $0,003 < 0,05$ ). Dari kedua pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, dimana kemudahan (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

c. Analisis dan Pembahasan Hipotesis 3

Berdasarkan Gambar 3, nilai T untuk variabel keamanan (X3) sebesar 3,516 lebih besar dari nilai T tabel ( $3,516 > 1,98$ ). Selain itu, nilai p atau nilai signifikansi yang diperoleh sebesar 0,001 yang berarti lebih kecil dari 0,05 ( $0,001 < 0,05$ ). Dari kedua pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, dimana keamanan (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

d. Analisis dan Pembahasan Hipotesis 4

Berdasarkan Gambar 3, nilai T untuk variabel desain (X4) sebesar -2,072 karena nilai T bernilai negatif maka dilakukan uji *one tailed* dan nilai T lebih besar dari nilai T tabel ( $2,072 > 1,98$ ). Selain itu nilai p atau nilai signifikansi yang

diperoleh sebesar 0,041 yang berarti lebih kecil dari 0,05 ( $0,041 < 0,05$ ). Dari kedua pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dimana desain (X4) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

e. Analisis dan Pembahasan Hipotesis 5

Berdasarkan Gambar 3, nilai T untuk variabel sistem aplikasi (X5) sebesar 1,826 lebih kecil dari nilai T tabel ( $1,826 < 1,98$ ). Selain itu, nilai p atau nilai signifikansi yang diperoleh sebesar 0,071 yang berarti lebih besar dari 0,05 ( $0,071 > 0,05$ ). Dari kedua pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, dimana sistem aplikasi (X5) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

**Analisis Regresi Linier Sederhana pada Variabel Bebas X1, X2, X3, X4, X5, Z dan Variabel Terikat Y**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,865 <sup>a</sup>	,748	,732	3,00469

a. Predictors: (Constant), Z, X2, X3, X5, X4, X1

**Gambar 4** Hasil Uji R-Square pada Regresi Linier Sederhana

Sumber: Data Penelitian, 2023

Berdasarkan hasil uji R-Square pada gambar 4 dapat diketahui bahwa loyalitas pelanggan (Z) dipengaruhi oleh variabel kenyamanan (X1), kemudahan (X2), keamanan (X3), desain (X4), sistem aplikasi (X5) sebesar 74,8% melalui kepuasan pelanggan (Y), sedangkan sisanya sebesar 25,2% dipengaruhi oleh variabel lain.

Pada uji regresi linier sederhana juga dilakukan uji F dengan hasil sebagai berikut:

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2492,891	6	415,482	46,021	,000 <sup>b</sup>
	Residual	839,619	93	9,028		
	Total	3332,510	99			

a. Dependent Variable: Y  
 b. Predictors: (Constant), Z, X2, X3, X5, X4, X1

**Gambar 5** Hasil Uji F pada Regresi Linier Sederhana

Sumber: Data Penelitian, 2023

Dari hasil regresi linier sederhana yang ditunjukkan pada Gambar 5, diperoleh nilai F sebesar 46,021, sedangkan F tabel yang digunakan dalam analisis ini sebesar 2,70. Hal ini menunjukkan bahwa  $F > F$  tabel ( $46,021 > 2,70$ ). Jika dilihat dari nilai signifikansi yang diperoleh, terlihat bahwa nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Dari kedua hasil pembacaan tersebut dapat disimpulkan bahwa

kepuasan nasabah dapat memediasi pengaruh Kualitas Layanan M-banking terhadap loyalitas nasabah.

Selain uji F, pada uji regresi linier sederhana juga dilakukan uji T yang hasilnya ditunjukkan pada Gambar 6 berikut.

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,351	2,712		2,711	,008
	X1	,457	,203	,249	2,253	,027
	X2	,320	,099	,249	3,230	,002
	X3	,524	,174	,252	3,015	,003
	X4	-,350	,113	-,271	-3,110	,002
	X5	,197	,099	,172	1,990	,049
	Z	,232	,067	,339	3,459	,001

a. Dependent Variable: Y

**Gambar 6** Hasil Uji T pada Regresi Linier Sederhana

Sumber: Data Penelitian, 2023

Uji T dilakukan dengan membandingkan nilai T hitung dengan T tabel dengan derajat kebebasan 95% ( $\alpha$  5%) dan diperoleh T tabel sebesar 1,98. Berikut ini adalah analisis dan pembahasan hasil uji T untuk masing-masing variabel berdasarkan Gambar 6:

- Berdasarkan Gambar 6, nilai T untuk variabel kenyamanan (X1) sebesar 2,253 lebih besar dari nilai T tabel ( $2,253 > 1,98$ ). Selain itu, nilai p atau nilai signifikansi yang diperoleh sebesar 0,027 yang berarti lebih kecil dari 0,05 ( $0,027 < 0,05$ ). Dari kedua pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan dapat memediasi pengaruh variabel kenyamanan (X1) terhadap loyalitas pelanggan secara signifikan.
- Berdasarkan Gambar 6, nilai T untuk variabel kemudahan (X2) sebesar 3,230 lebih besar dari nilai T tabel ( $3,230 > 1,98$ ). Selain itu, nilai p atau nilai signifikansi yang diperoleh sebesar 0,002 yang berarti lebih kecil dari 0,05 ( $0,002 < 0,05$ ). Dari kedua pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan dapat memediasi pengaruh variabel kemudahan (X2) terhadap loyalitas pelanggan secara signifikan.
- Berdasarkan Gambar 6, nilai T untuk variabel keamanan (X3) sebesar 3,015 lebih besar dari nilai T tabel ( $3,015 > 1,98$ ). Selain itu, nilai p atau nilai signifikansi yang diperoleh sebesar 0,003 yang berarti lebih kecil dari 0,05 ( $0,003 < 0,05$ ). Dari kedua pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan dapat memediasi pengaruh variabel keamanan (X3) terhadap loyalitas pelanggan secara signifikan.
- Berdasarkan Gambar 6, nilai T untuk variabel desain (X4) sebesar -3,110 karena nilai T bernilai negatif maka dilakukan uji one tailed dan nilai T lebih besar dari nilai T tabel ( $3,110 > 1,98$ ). Selain itu, nilai p atau nilai signifikansi yang diperoleh sebesar 0,002 yang berarti lebih kecil dari 0,05 ( $0,002 < 0,05$ ). Dari kedua pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan

pelanggan dapat memediasi pengaruh variabel desain (X4) terhadap loyalitas pelanggan.

- e. Berdasarkan Gambar 6, nilai T untuk variabel sistem aplikasi (X5) sebesar 1,990 lebih besar dari nilai T tabel (1,990 > 1,98). Selain itu, nilai p atau nilai signifikansi yang diperoleh sebesar 0,001 yang berarti lebih kecil dari 0,05 (0,001 < 0,05). Dari kedua pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan dapat memediasi pengaruh variabel kemudahan (X5) terhadap loyalitas pelanggan secara signifikan.

**Analisis Regresi Linier Sederhana pada Variabel Independen (Z) dan Variabel Dependen (Y)**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,761 <sup>a</sup>	,579	,575	3,78302

a. Predictors: (Constant), Z

**Gambar 7** Hasil Uji R-Square pada Regresi Linier Sederhana  
 Sumber: Data Penelitian, 2023

Berdasarkan hasil uji R Square pada Gambar 7 dapat diketahui bahwa loyalitas pelanggan (Z) sebesar 57,5% dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan (Y) sedangkan sisanya 42,5% dipengaruhi oleh variabel lain.

Pada uji regresi linier sederhana, uji F juga dilakukan dengan pernyataan hipotesis sebagai berikut:

- a. H<sub>0</sub>: Kepuasan pelanggan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan
- b. H<sub>a</sub>: Kepuasan pelanggan mempengaruhi loyalitas pelanggan

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1930,011	1	1930,011	134,860	,000 <sup>b</sup>
	Residual	1402,499	98	14,311		
	Total	3332,510	99			

a. Dependent Variable: Y  
 b. Predictors: (Constant), Z

**Gambar 8** Hasil Uji F pada Regresi Linier Sederhana  
 Sumber: Data Penelitian, 2023

Dari hasil regresi linier sederhana yang ditunjukkan pada Gambar 8, diperoleh nilai F sebesar 134,860, sedangkan F tabel yang digunakan dalam analisis ini adalah 2,70. Hal ini menunjukkan bahwa F > F tabel (134,860 > 2,70). Jika dilihat dari nilai signifikansi yang diperoleh, terlihat bahwa nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 (0,000 < 0,05). Dari kedua pembacaan tersebut dapat disimpulkan bahwa H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>a</sub> diterima yang berarti kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Selain uji F, dilakukan pula uji T pada regresi linier sederhana yang mempunyai pernyataan hipotesis sebagai berikut:

- a.  $H_0$ : Loyalitas pelanggan (Z) tidak dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan (Y)
- b.  $H_a$ : Loyalitas pelanggan (Z) dipengaruhi secara signifikan oleh kepuasan pelanggan (Y)

Hasil uji T pada regresi linier sederhana ditunjukkan pada Gambar 9 di bawah ini.

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	20,925	1,733		12,072	,000
	Z	,521	,045	,761	11,613	,000

a. Dependent Variable: Y

**Gambar 9** Hasil Uji T pada Regresi Linier Sederhana

Sumber: Data Penelitian, 2023

Uji T dilakukan dengan cara membandingkan nilai T hitung dengan T tabel dengan derajat kebebasan 95% ( $\alpha$  sebesar 5%) dan diperoleh T tabel sebesar 1,98. Berdasarkan gambar 9, nilai T tabel untuk variabel loyalitas pelanggan (Z) adalah sebesar 11,613 lebih besar dari nilai T tabel ( $11,613 > 1,98$ ). Selain itu, nilai p atau nilai signifikansi yang diperoleh adalah sebesar 0,000 yang berarti lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Dari kedua pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dimana loyalitas pelanggan (Z) dipengaruhi secara signifikan oleh kepuasan pelanggan (Y).

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, diperoleh beberapa hasil. Pertama, ditemukan tiga dimensi Kualitas Layanan M-Banking yang berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah, yaitu kenyamanan, kemudahan dan keamanan. Hasil kedua, terdapat dimensi desain pada Kualitas Layanan M-Banking yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah namun tidak signifikan. Ketiga, terdapat dimensi sistem aplikasi pada Kualitas Layanan M-Banking yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hasil analisis keempat menunjukkan kepuasan nasabah mampu memediasi pengaruh Kualitas Layanan M-Banking secara signifikan.

dimensi kenyamanan, kemudahan, keamanan dan sistem aplikasi pada Kualitas Layanan M-Banking terhadap loyalitas nasabah. Kelima, ditemukan bahwa kepuasan nasabah dapat memediasi pengaruh dimensi desain Kualitas Layanan M-Banking terhadap loyalitas nasabah namun tidak signifikan. Dan hasil analisis terakhir menunjukkan bahwa loyalitas nasabah (Z) dipengaruhi secara signifikan oleh kepuasan nasabah (Y).

**DAFTAR PUSTAKA**

- Arcand, M., Promtep , S., & Brun, I. (2016). Kualitas Layanan Mobile Banking dan Hubungan Nasabah. <https://doi.org/10.1108/IJBM-10-2015-0150>.
- Clemes , MD, Gan, C., & Ren, M. (2011). Mensintesis pengaruh kualitas layanan, nilai, dan kepuasan pelanggan terhadap niat berperilaku dalam industri motel: Analisis empiris. *Jurnal Penelitian Perhotelan dan Pariwisata*, 35(4), 530–568. <https://doi.org/10.1177/1096348010382239>.
- Diah, D. (2006). Analisis Dampak Service Performance dan Kepuasan Sebagai Moderating Variable Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Nasabah Tabungan Bank Mandiri Cabang Surabaya). *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 1, No. 1, hal 35 – 43.
- Priyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Surabaya: Zifatama Publishing.
- Qiyarshaajiza. (2023). Mengenal BRIMO: Fitur, Keunggulan, dan Kekurangan. Intekni.com. <https://www.intekni.com/2023/01/Mengenal%20Brimo.html?m=1>.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabet.