

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN *MOBILE BANKING* TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK SUMUT KANTOR CABANG SYARIAH KATAMSO

Muhammad Khoiri Gusmar¹

Institut Agama Islam Negeri Lhokseumawe
khoirgusmar@gmail.com

Isra Maulina²

Institut Agama Islam Negeri Lhokseumawe
isramaulina@iainlhokseumawe.ac.id

Mukhtasar

Institut Agama Islam Negeri Lhokseumawe
mukhtasar@iainlhokseumawe.ac.id

Abstract

This study aims to determine the effect of each dimension of service quality, namely security, convenience and speed on the level of customer satisfaction at PT Bank Sumut Syariah Katamso Branch Office. The variables in this study are security, convenience, speed, and customer satisfaction. The independent variables (x) in this study include: Security (X1), Ease (X2), and Speed (X3). For variable (Y) customer satisfaction. The method used in this study is a descriptive quantitative method. The population in this study are all customers of Bank Sumut who use mobile banking. The sample used was 99 respondents with a non-probably method with accidental sampling technique. The results showed that partially the security variable had a significant effect on the level of customer satisfaction with $T_{count} < T_{table} 2.804 < 1.985$ with a significant level of $0.002 > 0.05$. The convenience variable has a significant effect on the level of customer satisfaction with $T_{count} < T_{table} 3.319 < 1.985$ with a significant level of $0.003 > 0.05$. The speed variable has a significant effect on the level of customer satisfaction with $T_{count} < T_{table} 3.432 < 1.985$ with a significant level of $0.000 > 0.05$. And simultaneously the variables of security, convenience and speed have a significant effect on the level of customer satisfaction, with $F_{count} > F_{table}, 46, 469 > 2.70$ with a significant value of $0.000 < 0.05$ at the Bank of North Sumatra, the Katamso Sharia Branch Office.

Keywords: service quality, mobile banking.

DOI :10.52490/attijarah.v5i1.1634

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari setiap dimensi kualitas layanan yaitu keamanan, kemudahan dan kecepatan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Katamso. Variabel dalam penelitian ini ada empat yaitu keamanan, kemudahan, kecepatan, dan kepuasan nasabah. Untuk variabel independen (x) dalam penelitian ini meliputi: Keamanan (X1), Kemudahan (X2), dan Kecepatan (X3). Untuk variabel (Y) Kepuasan nasabah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini metode kuantitatif deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Sumut yang menggunakan *mobile banking*. Sampel yang digunakan sebanyak 99 responden dengan metode *non-probability* dengan teknik *accidental sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel keamanan berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah dengan T Hitung $< T_{table} 2,804 < 1,985$ dengan tingkat signifikan sebesar $0,002 > 0,05$. Variabel kemudahan berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah dengan T hitung $< T_{table} 3,319 < 1,985$ dengan tingkat signifikan sebesar $0,003 > 0,05$. Variabel kecepatan berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah dengan T hitung $< T_{table} 3,432 < 1,985$ dengan tingkat signifikan sebesar $0,000 > 0,05$. Dan secara simultan variabel keamanan, kemudahan dan kecepatan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah, dengan F hitung $> F_{table} 46,469 > 2,70$ dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ pada Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Katamso.

Kata Kunci: Kualitas, Layanan, Kemudahan, Kecepatan, Kepuasan.

A. Pendahuluan

Teknologi informasi memberikan dampak yang begitu besar bagi keberlangsungan kehidupan manusia. Teknologi informasi hampir berkembang di segala sektor dan banyak memberikan kemudahan dalam kehidupan sehari-hari manusia. Perkembangan teknologi informasi semakin berkembang dari waktu ke waktu, dengan semakin pesatnya perkembangan teknologi informasi bukan hanya berdampak ke sektor bisnis tetapi meliputi sektor perbankan.

Perbankan syariah merupakan salah satu lembaga jasa keuangan yang berkembang dalam beberapa tahun terakhir karena banyaknya ahli jasa keuangan syariah Islam. Kantor Cabang Syariah Bank Sumut merupakan salah satu bank yang menyediakan layanan yang dilengkapi dengan teknologi informasi yang berkembang dan inovasi. Dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat adalah salah satunya melalui perbankan, dengan proses intermediasi kegiatan penghimpunan dan penyaluran dana maupun penyediaan jasa keuangan lainnya yang berlandaskan dengan prinsip-prinsip syariah (Nur'ala dan Isra, 2022)

Berdasarkan tinjauannya bahwa saat ini kualitas layanan harus dikembangkan dengan bantuan teknologi informasi untuk mencapai kesuksesan perusahaan atau institusi. Dibandingkan dengan layanan perbankan online lainnya, perkembangan *mobile banking* atau disingkat *m-banking* terbilang paling cepat. Dengan adanya kecanggihan teknologi saat ini, semua transaksi bisa dilakukan dengan menggunakan media elektronik tanpa melibatkan kontak fisik. Dengan kemudahan transaksi mobile, hal ini dibarengi dengan meningkatnya permintaan akan kemudahan dan kemudahan prosedur. Dimana *mobile banking*

merupakan salah satu layanan digital yang ditawarkan oleh bank, yang digunakan untuk memperoleh informasi rekening dan untuk kemudahan penggunaan, seperti pengiriman uang dan pembayaran tagihan. *M-banking* ini adalah inovasi terbaru dari layanan digital sebelumnya yaitu SMS Banking. *M-banking* ini sangat diminati oleh nasabah dikarenakan adanya Batasan dalam penggunaan layanan digital lainnya.

Tabel 1.1
Pengguna M-Banking

Tahun	Jumlah Pengguna (orang)
2021	64.000
2022	200.000

Berdasarkan hasil observasi awal, pengguna m-banking pada PT. Bank Sumut memiliki jumlah pengguna aktif sebanyak 200 Ribu lebih pengguna dan pada saat pademik kemarin Bank Sumut meningkat dalam penggunaan m-banking ini naik 50% dari tahun sebelumnya atau sebanyak 64 ribu lebih pengguna baru. Dimana m-banking pada Bank sumut ini melayani berbagai transaksi kebutuhan, m-banking ini juga sudah mendukung cardlezz.

Berdasarkan hasil observasi awal, pengguna m-banking pada PT. bank Sumut memiliki jumlah pengguna aktif sebanyak 200 Ribu lebih pengguna dan pada saat pademik kemarin Bank Sumut meningkat dalam penggunaan m-banking ini naik 50% dari tahun sebelumnya atau sebanyak 64 ribu lebih pengguna baru. Dimana m-banking pada Bank sumut ini melayani berbagai transaksi kebutuhan, m-banking ini juga sudah mendukung cardlezz.

Tahun 2021 layanan *Mobile Banking* PT. Bank Sumut meraih banyak peringkat

dimana meraih peringkat I *Satisfaction Index 2021 mobile banking* pada ajang penghargaan 4th *Satisfaction, Loyalty And Engagement Index 2021*. Selain itu penghargaan 1st *Satisfaction Index* untuk *mobile banking*, dan serta Bank Sumut juga meraih peringkat III *Loyalty Index 2021* dan peringkat V Best Overall SLE 2021. Bahkan pada tahun 2022 aplikasi *Mobile Banking* Bank Sumut berhasil meraih peringkat pertama pada 5th infobank SLE Awards. Menurut majalah Bank Informasi Bank Keliling, Bank Sumut memperoleh 81,31% dalam kategori bank pembangunan daerah (BPD), dimana acara ini diselenggarakan secara virtual oleh Majalah Infobank bekerja sama dengan Marketing Research Indonesia (MRI). Penghargaan tersebut mendorong bank untuk memberikan pelayanan yang baik kepada nasabahnya sehingga nantinya nasabah memilih layanan tersebut dan terhubung dengan bank yang bersangkutan.

Dalam beberapa tahun terakhir, jumlah transaksi keuangan yang menggunakan layanan digital mengalami peningkatan, terkait dengan himbuan pemerintah pada Maret 2020 untuk mencegah penyebaran virus Covid-19, dimana masyarakat diimbau untuk mengurangi aktivitas di luar rumah terlebih dahulu. sebagai pencegahan dan memutus transmisi. Hal ini sejalan dengan fakta bahwa transaksi keuangan melalui layanan digital semakin meningkat dalam beberapa tahun terakhir karena kepraktisan pengguna layanan digital saat ini.

Dengan adanya beberapa keluhan yang masih dirasakan oleh nasabah pengguna layanan *m-banking*, dalam hal ini bank harus meningkatkan penerapan layanan *mobile banking* agar fungsi layanan perbankan dapat digunakan oleh konsumen dengan sebaik mungkin dan layanan terbaik ditawarkan kepada konsumen. Oleh karena itu, bank harus memperhatikan hal-hal berikut saat menawarkan jasa: 1) keamanan karena aplikasi yang aman dapat melindungi kerahasiaan data pribadi dan transaksi nasabah dapat terjaga. 2) kemudahan dimana layanan yang diberikan dapat memudahkan nasabah, dari fitur fitur menu yang diberikan dan juga kemudahan bertransaksi. 3) kecepatan dimana kecepatan ini sangat dibutuhkan agar tidak memakan waktu nasabah dan serta dapat dilakukan dimanajaja tanpa ada halangan (Aditya Wardhana, 2015).

Berdasarkan paparan diatas penelitian ini bertujuan untuk mencari pengaruh antar variabel independen dengan variabel dependen. Hal ini untuk membuktikan apakah variabel kualitas layanan dengan menggunakan dimensi keamanan, kemudahan. kecepatan mempunyai pengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah pada PT BankSumut Kantor Cabang Syariah Katamso.

B. Kerangka Teori

1. Kualitas Layanan

Menurut Wiwik Sulistiyowati (2018) Kualitas menjadi kunci kelangsungan hidup penyedia jasa di tengah persaingan dunia penyedia jasa yang semakin kompetitif. Bagi penyedia jasa/pelayanan, kualitas merupakan hal penting untuk mencapai kepuasan pelanggan, yang patut dilakukan perbaikan dan perbaikan secara terus menerus melalui inovasi yang berkelanjutan.

Menurut Fandy Tjiptono (2017) Definisi kualitas pelayanan menitikberatkan pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampaian untuk memenuhi harapan pelanggan. Definisi lain kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan. Berdasarkan definisi tersebut, kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan harapan pelanggan.

2. Keamanan

Menurut Syamsul hadi (2015) Keamanan memiliki dampak positif terhadap penggunaan mobile banking. Oleh karena itu, jika konsumen merasa bahwa saluran pembayaran mobile banking tidak aman, maka kepercayaan konsumen akan menurun. Ini mengakibatkan pelanggan enggan melakukan transaksi perbankan online. Pelanggan akan mempercayai bank apabila bank dapat meyakinkan mereka bahwa keamanan dan kerahasiaan data pelanggan terjamin. Apabila nasabah sudah merasa yakin bahwa saluran pembayaran online aman dan percaya bahwa bank tidak akan mengungkapkan informasi rahasia pribadinya atau menjualnya kepada orang lain tanpa konsultasi terlebih dahulu, maka hal ini akan menarik calon nasabah untuk menggunakan mobile banking.

3. Kemudahan

Menurut Rita Anggraeni (2019) Kemudahan penggunaan mobile banking berarti layanan mobile banking bank mudah dipahami dan mudah digunakan, sehingga nasabah dapat dengan mudah mempelajari cara berbisnis melalui mobile banking. Penerimaan untuk menggunakan sistem juga dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan sistem. Ini adalah reaksi psikologis pengguna untuk lebih terbuka terhadap sesuatu yang mudah dipahami. Kemudahan ini dapat mendorong seseorang untuk menerima dan menggunakan sistem. Kesederhanaan yang dirasakan cenderung sangat mempengaruhi sikap seseorang terhadap penerimaan teknologi.

4. Kecepatan

Cepatnya atau responsifnya aplikasi sangat penting dalam memberikan informasi yang diinginkan oleh nasabah ketika menggunakan mobile banking. Kecepatan atau responsifnya aplikasi adalah salah satu faktor yang dipertimbangkan oleh nasabah ketika menggunakan aplikasi tersebut. Dengan aplikasi yang responsif, nasabah dapat melakukan transaksi secara instan tanpa perlu menunggu waktu yang lama atau mengantri dalam antrian yang panjang. Waktu yang diperlukan untuk melakukan transaksi perbankan secara offline lebih lama dibandingkan dengan transaksi melalui mobile banking untuk melakukan transaksi yang sama melalui kunjungan langsung ke bank cabang. Beberapa studi dalam literatur mobile banking memperlihatkan bahwa kecepatan dalam melakukan transaksi dengan mobile banking lebih tinggi dibandingkan dengan transaksi yang dilakukan secara offline di bank. Dalam penelitian ini, dinyatakan bahwa semakin tinggi kecepatan transaksi, semakin besar manfaat yang dirasakan oleh pelanggan dalam menggunakan mobile banking. Nely Zahara (2018).

5. Mobile Banking

Menurut Muammar Arafat (2020) Bank mobile perbankan syariah merupakan pengembangan dari dua jenis bank syariah baru yang pertama, yaitu bank SMS dan bank internet. Ada banyak persamaan fungsional antara internet banking dan mobile banking. Kedua jenis teknologi informasi perbankan tersebut berbasis internet. Mobile Banking merupakan salah satu layanan baru yang ditawarkan oleh bank, dimana layanan tersebut memberikan layanan melalui smartphone dan hadirnya mobile banking membawa perubahan pada jenis layanan pada bank sebelumnya.

6. Kepuasan Nasabah

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang setelah menerima suatu produk atau jasa dari suatu bank. Saat ini nasabah menjadi pusat pembicaraan tentang kepuasan dan kualitas layanan, menurut Kurniati Karim (2020), nasabah berperan besar dalam mengukur kepuasan terhadap produk dan layanan perbankan yang diberikan. pelanggan adalah raja, artinya raja akan memenuhi semua kebutuhan dan keinginannya.

Berdasarkan berbagai definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan fungsi yang dirasakan dari produk atau jasa yang

memenuhi harapan pelanggan. Jika kinerja produk tidak lebih rendah dari apa yang diharapkan pelanggan, maka pelanggan akan puas dan sebaliknya jika kinerja produk lebih rendah dari apa yang diharapkan pelanggan, kemungkinan besar pelanggan akan memberikan apresiasi negatif. untuk produk atau pekerjaan. Kurniati Karim (2020).

C. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Sugiyono (2015) Metode penelitian kuantitatif juga dapat diartikan sebagai Metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan datanya menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan disebut dengan Metode penelitian kuantitatif.

Menurut Sugiyono (2017) Wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya disebut dengan Populasi. Pada penelitian ini populasi yang digunakan adalah seluruh nasabah yang menggunakan *mobile banking* pada PT Bank Sumut kantor Cabang Syariah Katamso yaitu sebanyak 7750 Nasabah.

Berdasarkan hasil perhitungan diatas dengan jumlah populasi 7750 nasabah maka sampel dalam penelitian ini berjumlah 98,7 namun karena subjek bukan bilangan pecahan, maka dibulatkan menjadi 99 responden. Pengambilan sampel dengan menggunakan *Non probability* berupa *accidental sampling*. Penentuan sampel dengan menggunakan rumus *metode slovin* maka dapatlah sebanyak 99 responden yang merupakan nasabah yang menggunakan *mobile banking*.

Penelitian ini menggunakan angket/ kuesioner yang disebarakan langsung dalam kurung waktu 2 minggu, dengan menggunakan skala likert untuk mengukur variable independen dan dependen dalam penelitian ini dengan menggunakan 5 pilihan yaitu sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju dan tidak sangat setuju. Analisis data pada penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik, dan yang terakhir uji hipotesis.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji kualitas data yaitu uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas, uji regresi linier berganda dan uji hipotesis yaitu uji f, uji t, dan uji koefisien determinan (R^2), diolah menggunakan SPSS versi 25.

D. Hasil Penelitian dan Diskusi Hasil Penelitian

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Tabel 1
Hasil Uji Validitas

Variabel	item	Nilai corrected item total Correlation/r hitung	Sig	R tabel	Kriteria
	A1	0,674	0,000	0,198	Valid
	A2	0,734	0,000	0,198	Valid
Keamanan(X1)	A3	0,715	0,000	0,198	Valid
	A4	0,634	0,000	0,198	Valid
	A5	0,520	0,000	0,198	Valid
	A6	0,548	0,000	0,198	Valid
Kemudahan	B1	0,660	0,000	0,198	Valid
	B2	0,610	0,000	0,198	Valid
	B3	0,586	0,000	0,198	Valid
	B4	0,658	0,000	0,198	Valid
	B5	0,647	0,000	0,198	Valid
	B6	0,544	0,000	0,198	Valid
	C1	0,693	0,000	0,198	Valid
	C2	0,72	0,000	0,198	Valid

Kecepatan(X3)		6			
	C3	0,69 4	0,000	0,198	Valid
	C4	0,60 1	0,000	0,198	Valid
	C5	0,56 3	0,000	0,198	Valid
	C6	0,62 1	0,000	0,198	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	D1	0,65 3	0,000	0,198	Valid
	D2	0,62 2	0,000	0,198	Valid
	D3	0,63 6	0,000	0,198	Valid
	D4	0,65 5	0,000	0,198	Valid
	D5	0,58 2	0,000	0,198	Valid
	D6	0,5	0,000	0,198	Valid
	D7	0,63 3	0,000	0,198	Valid
	D8	0,59 4	0,000	0,198	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah 13 September 2022

Berdasarkan uji validitas mengenai pengujian dengan 99 responden dapat dilihat dari setiap butir pertanyaan yang sudah dilakukan pada program *spss versi 22* dapat dilihat pada tabel. Berdasarkan tabel dapat dilihat bahwa seluruh pernyataan dapat disimpulkan bahwa pengujian kuesioner atau angket di nyata memiliki status valid, karena nilai r hitung (*corrected item total correlation*) $>$ r tabel sebesar 0,198.

b. Uji Reliabilitas

Tabel 2

Uji Reliabilitas Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,888	26

Sumber: Data Primer yang diolah Pada 13 September 2022

Berdasarkan hasil uji reliabilitas diatas dapat diketahui seluruh pernyataan dari semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu tiga variabel X dan satu variabel Y mempunyai nilai Cronbach's alpha lebih dari $0,888 > 0,6$ sesuai dengan ketentuan dan dasar pengembangan keputusan dan dasar pengambilan keputusan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan Reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Tabel 3
Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstandardize d Residual
N	99
Normal	,0000000
Mea	2,15222806
Std.	,078
Parameters A ^b	,078
Deviation	,078
Most Extreme	-,043
Absolut	,078
Differences Positive	.144 ^{c,d}
Negative	
Test Statistic	
Asymp. Sig. (2-tailed)	

Sumber: Data Output Versi 22

Berdasarkan hasil output yang didapatkan dari pengujian normalitas diatas menunjukkan bahwa nilai asymp.sig (2-tailed) sebesar 0,144 dan nilai tersebut lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data penelitian

yang didapatkan memenuhi uji normalitas. Dan apabila hasil menunjukkan nilai yang lebih kecil dari 0,05 dan data tidak menyebar dan mengikuti arah garis diagonal maka data penelitian dikatakan maka data penelitian dikatakan tidak normal

b. Uji Multikolinieritas

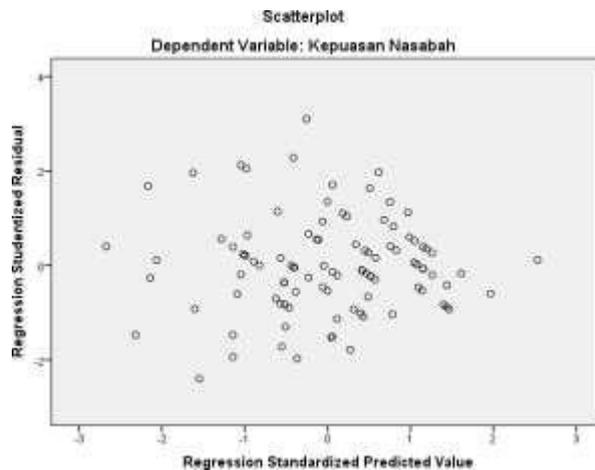
Tabel 4
Uji Multi Korine Litas

Model	Collinearity statistics		Keterangan
	Toleranc e	VIF	
Keamanan	,686	1,45 8	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Kemudahan	,623	1,60 5	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Kecepatan	,661	1,51 2	Tidak Terjadi Multikolinearitas

Sumber: Data Primer diolah 13 September 2022

Terlihat pada tabel hasil perhitungan nilai *tolerance* tidak ada variabel independen yang memiliki nilai *tolerance* kurang dari 0,10 dengan nilai *tolerance* masing-masing variabel independen bernilai sebesar Keamanan 0,686, Kemudahan 0,623, Kecepatan 0,661. sementara itu hasil dari nilai VIF juga menunjukkan bahwa beberapa variabel tidak terjadi multikolinearitas dikarenakan multikolinearitas terjadi apabila nilai $VIF > 10$, pada penelitian ini didapatkan nilai masing-masing variabel senilai, Keamanan 1,458, Kemudahan 1,605, dan Kecepatan 1,512. Jika dilihat dari penilaian berikut maka dapat disimpulkan pada penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas.

c. Uji Heterokedastisitas



Gambar 1 Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan plot gambar diatas terlihat bahwa scatterplot berpola acak, maka varian residualnya homogen dan tidak mengalami heteroskedastisitas. Sehingga ujiasumsi tidak adanya heteroskedastisitas terpenuhi.

3. Uji Hipotesis

a. Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 5

Hasil Regresi Linear Berganda *Coefficients*

Variabel	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error		
(Constant)	3,747	2,519	1,488	,236
Keamanan	,283	,101	2,804	,002
Kemudahan	,466	,108	4,319	,003
Kecepatan	,451	,102	4,432	,000

Sumber: Data Primer Yang Diolah (2022)

Dapat kita lihat nilai a atau konstanta pada tabel sebesar 3, 747 maka dapat diartikan apabila variabel independen 0 maka tingkat kepuasan nasabah bernilai 3, 747 atau tidak mengalami perubahan sama sekali. Nilai koefisien sebesar keamanan (0, 283), kemudahan (0,466) dan kecepatan (0,451) maka dapat diartikan bahwa semua variabel mempengaruhi secara positif terhadap tingkat kepuasan nasabah, berarti setiap kenaikan 1 satuan variabel akan mempengaruhi

tingkat kepuasan sebesar nilai koefisiennya dengan asumsi variabel lain tidak diteliti.

b. Uji Parsial (T)

Table 6
Hasil Partial Coefficients

Variabel	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error		
(Constant)	3,747	2,519	1,488	,236
Keamanan	,283	,101	2,804	,002
Kemudahan	,466	,108	4,319	,003
Kecepatan	,451	,102	4,432	,000

Sumber: Data Primer Yang Diolah (2022)

Hasil uji t menunjukkan variabel Keamanan, kemudahan, dan kecepatan memiliki thitung lebih besar daripada t tabel (1,985) sehingga keputusan yang diambil yaitu penolakan H0 dan penerimaan H1 untuk hipotesis 1 sampai dengan 3 pada hipotesis penelitian secara parsial. Nilai signifikan keamanan, kemudahan, dan kecepatan menunjukkan nilai yang lebih kecil daripada $\alpha = 0,05$ yang berarti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah.

c. Uji Silmutan (f)

Tabel 7 Hasil Silmutan (F) ANOVAa

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	666,076	3	222,025		
Residual	453.944	95	4,778	46,46	.000 ^b

Total	1120,020	98		5	
-------	----------	----	--	---	--

Sumber: Data Output SPSS versi 22

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh keamanan (X1), kemudahan (x2), dan kecepatan (X3) terhadap tingkat kepuasan nasabah adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan $F \text{ Hitung } 46,469 > F_{\text{tabel}} 2,70$ hal ini membuktikan bahwa H_0 di tolak dan H_a diterima.

Dari hasil yang didapatkan maka dapat diambil keputusan bahwa hasil perhitungan $F \text{ Hitung } >$ dari $F \text{ Tabel}$ dan $\text{sig} <$ dari α , maka secara simultan variabel bebas mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat, oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa model regresi dapat digunakan untuk memprediksi pengaruhnya Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Katamso.

d. Uji Determinan

Table 8 Hasil Uji R Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.771 ^a	0,595	0,582	2,18595

sumber: Data Output Versi 22

Tabel menunjukkan bahwa diperoleh nilai R-Square (R^2) sebesar 0,595. Nilai koefisien determinasi yang diperoleh menunjukkan bahwa variabel independen yaitu keamanan (X1), kemudahan (X2), kecepatan (X3) berpengaruh sebesar 0,595 dengan persentase 59,5 % terhadap tingkat kepuasan nasabah Pada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Katamso. Sedangkan sebesar 40,5% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti.

Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keamanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah Pada PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Katamso. Hasil hipotesis uji t menunjukkan bahwa variabel keamanan berpengaruh signifikansi secara parsial terhadap kepuasan nasabah, dikarenakan

nilai t hitung $>$ nilai t tabel yaitu sebesar $2,804 > 1,985$ maka dapat diartikan bahwa H_01 ditolak dan H_{a1} diterima, sama halnya dengan nilai koefisien regresi keamanan yang memiliki nilai sebesar 0,283 setara dengan 28,3% yang artinya keamanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah Pada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Katamso sebesar 28,3%.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya bahwa penelitian yang dilakukan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa keamanan merupakan faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Nely Zahaara (2018).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kemudahan terhadap tingkat kepuasan nasabah Pada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Katamso. Dilihat dari hasil hipotesis uji t menunjukkan bahwa variabel Kemudahan berpengaruh positif secara parsial terhadap kepuasan nasabah, dikarenakan nilai t hitung $>$ nilai t tabel yaitu sebesar $4,319 > 1,985$ maka dapat Kemudahan diartikan bahwa H_02 ditolak dan H_{a2} diterima, sama halnya dengan nilai koefisien regresi Kemudahan yang memiliki nilai sebesar 0,466 setara dengan 46,6% yang artinya Kemudahan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah Pada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Katamso sebesar 46,6%.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nelly Zahara mengemukakan bahwa kemudahan mobile banking berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, dimana responden setuju bahwa kemudahan yang ada pada mobile banking berbentuk sederhana dan mudah dimengerti sehingga mobile banking relatif lebih mudah diakses dibandingkan layanan lainnya Nelly Zahara (2018). Dan juga penelitian yang dilakukan oleh Nur Aisyah layanan perbankan yang memberikan kemudahan dalam mengakses transaksi nya seperti mobile banking akan meningkatkan minat nasabah untuk menggunakan layanan berbentuk aplikasi tersebut.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh Kecepatan terhadap tingkat kepuasan nasabah Pada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Katamso.

Dilihat dari hasil hipotesis uji t menunjukkan bahwa variabel Kecepatan berpengaruh positif secara parsial terhadap kepuasan nasabah, dikarenakan nilai t hitung $>$ nilai t tabel yaitu sebesar $4,432 > 1,985$ maka dapat Kecepatan diartikan bahwa H_03 ditolak dan H_{a3} diterima, sama halnya dengan nilai koefisien regresi Kemudahan yang memiliki nilai sebesar 0,451 setara dengan 45,1% yang artinya Kemudahan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah Pada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Katamso sebesar 45,1%.

Hasil penelitian dari Nur Aisyah berbeda karena kecepatan tidak

berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking, namun, jika dilihat dari uji regresi linier berganda dapat disimpulkan kecepatan memiliki potensi dalam meningkatkan tingkat kepuasan nasabah dalam penggunaan mobile banking, dimana nasabah merasa kecepatan dalam menggunakan mobile banking lebih cepat dan efisien dibandingkan perbankan tradisional, tetapi tingkat kecepatan mobile banking belum dapat diterima karena belum dapat memenuhi keinginan nasabah (Nur Aisyah Febrian Pasaribu, 2020).

Dilihat dari hasil uji f (simultan) menunjukkan bahwa nilai signifikansi untuk pengaruh keamanan (X1), kemudahan (x2), dan kecepatan (X3) terhadap tingkat kepuasan nasabah adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan F Hitung $46,469 > F_{tabel} 2,70$ hal ini membuktikan bahwa H_0 di tolak dan H_a diterima. Lalu jika dilihat nilai koefisiensi determinasi yang diperoleh, variabel independen memiliki nilai sebesar 0,595 atau setara dengan 59,5%. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel independen keamanan (X1), kemudahan (X2), kecepatan (X3) berpengaruh sebesar 59,5% terhadap tingkat kepuasan nasabah PT. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Katamsos dan sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Hasil penelitian dari Achmad Fandi mendukung bahwa penelitian mengemukakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat serta kepuasan nasabah dalam penggunaan mobile banking. Variabel independen pada penelitian ini merupakan beberapa faktor yang telah digunakan penelitian sebelumnya dalam mengukur tingkat kepuasan nasabah. (Achmad Fandi, 2019)

E. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah dan hasil uji hipotesis yang telah diujikan dengan model regresi linier berganda maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.Keamanan, Kemudahan, kecepatan dan secara keseluruhan variabel-variabel ini berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Katamsos/ Hal ini membuktikan bahwa variabel ini paling mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* pada PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Katamsos. Untuk penelitian selanjutnya peneliti sebaiknya menggunakan variabel lain sebagai indikator dalam penelitian ini

Daftar Pustaka

Adela, Melfi. 2020. *Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa*. Skripsi, (Lampung:

- Institut agama Islam Negeri Metro.
<https://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/3512>
- Adila, Mariatul Adila. 2019. *Pengaruh Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah*. Skripsi, Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
<https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/54164/1/MARIATUL%20ADILA%20-%20FEB.pdf>
- A'la, nurul dan Isra Maulina. 2022. *Analisis Pengaruh DPK, CAR dan BOPO terhadap Profitabilitas Bank Panin Dubai Syariah Periode 2015-2020*. Jurnal J-ISCAN Volume 4 No. 1
<https://journal.iainlhokseumawe.ac.id/index.php/j-iscan/article/view/310>
- Anggraeni, Rita. 2020. *Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Persepsi Kegunaan Terhadap Niat Untuk Menggunakan Dan Penggunaan Aktual Layanan Jejaring Sosial Berbasis Lokasi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis: Universitas Brawijaya Malang. <http://dx.doi.org/10.17977/um042v20i1p44-52>
- Aulia, Muhammad Rifa'i. 2019. *Pengaruh Kemudahan, Kenyamanan, Kemampuan Akses dan Keamanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kaliurang Yogyakarta*. Skripsi, Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/40485/1/15820094_BAB%20I_BAB_TERAKHIR_DAFTAR_PUSTAKA.pdf
- Fandi, Achmad. “*Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Pt Bank Syariah Mandiri Surabaya*” Jurnal Ekonomi Islam, Volume 2 Nomor 3, Tahun 2019
<https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jei/article/view/29782>
- Karim, Kurniati. 2020. *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan CV*. Jakad Media Publishing: Surabaya.
- Pasaribu, Nur Aisyah Febrian. 2020. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Di Yogyakarta* <https://dspace.uui.ac.id/123456789/28479>
- Puri, Raysa Sekar. 2019. *Program Layanan Mobile banking Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BTN Syariah Semarang*. Skripsi, Semarang: Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
- Sugiono. 2015. *Metodologi Penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R&D*. Alfabeta: Bandung

- Sulistiyowati. 2018. *Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya*. UMSIDA Press: Jawa Timur
- Syamsul hadi, Novi. 2015. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking*. Universitas Islam Indonesia. Jurnal ekonomi dan Bisnis Optimum. <http://dx.doi.org/10.12928/optimum.v5i1.7840>
- Tjiptono, Fandy. 2017. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Andi: Yogyakarta
- Wardhana, Aditya. *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Tingkat Kepuasan nasabah di Indonesia*. *DeReMa Jurnal Manajemen* Vol. 10 No. 2, September 2015.
- Yuliansyah, Yogi. 2017. *Analisis Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang Yogyakarta*. Skripsi, Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Zahara, Nely. 2018. *Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Pemanfaatan Mobile Banking Pada Bank Syariah Di Yogyakarta*. <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/12816>