

Pengaruh Keamanan dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Sumut Cabang Teluk Dalam, Kabupaten Nias Selatan

¹Heldin Anugerah Lase*, ²Nalom Siagian, ³Kepler Sinaga

^{1,2,3}Universitas HKBP Nommensen

Alamat Surat

Email: heldinlase@gmail.com*, nalom.siagian@uhn.ac.id, kepler.sinaga@uhn.ac.id

Article History:

Diajukan: 8 Maret 2024; Direvisi: 7 Mei 2024; Accepted: 20 Juni 2024

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh keamanan dan kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Sumut Cabang Teluk Dalam Kabupaten Nias Selatan. Metode yang digunakan yaitu metode kuantitatif asosiatif dan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan sampel sebesar 100 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah uji instrumen, uji asumsi klasik dan uji hipotesis dengan bantuan SPSS 22. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keamanan dan kualitas layanan mobile banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Sumut Cabang Teluk Dalam Kabupaten Nias Selatan. Hal ini ditunjukkan dengan nilai t hitung variabel keamanan (X1) lebih besar dibanding dengan nilai t tabel ($2,696 > 1,984$) dengan tingkat signifikan $0,00 < 0,05$. Nilai t hitung variabel kualitas layanan (X2) lebih besar dibanding dengan nilai t tabel ($2,162 > 1,984$) dengan tingkat signifikan $0,00 < 0,05$. Secara simultan nilai F hitung lebih besar dibandingkan dengan nilai F tabel ($22,813 > 3,09$) dengan tingkat signifikan $0,00 < 0,05$. Nilai koefisien determinasi diperoleh sebesar 0,545 yang artinya variabel keamanan dan kualitas layanan dapat menjelaskan variabel variabel kepuasan nasabah sebesar 54,5% sedangkan sisanya sebesar 45,5% dipengaruhi oleh variabel lain diluar dari variabel penelitian ini.

Kata kunci: *Keamanan, Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah*

ABSTRACT

The aim of this research is to determine the effect of security and quality of mobile banking services on customer satisfaction at PT. North Sumatra Bank, Teluk Dalam Branch, South Nias Regency. The method used is an associative quantitative method and data collection techniques using a questionnaire with a sample of 100 respondents. The data analysis methods used are instrument testing, classical assumption testing and hypothesis testing with the help of SPSS 22. The research results show that the security and quality of mobile banking services have a significant effect on customer satisfaction at PT. North Sumatra Bank, Teluk Dalam Branch, South Nias Regency. This is indicated by the calculated t value of the security variable (X1) being greater than the t table value ($2.696 > 1.984$) with a significance level of $0.00 < 0.05$. The calculated t value of the service quality variable (X2) is greater than the t table value ($2.162 > 1.984$) with a significance level of $0.00 < 0.05$. Simultaneously the calculated F value is greater than the table F value ($22.813 > 3.09$) with a significance level of $0.00 < 0.05$. The coefficient of determination value obtained is 0.545, which means that the safety and service quality variables can explain the customer satisfaction variable by 54.5%, while the remaining 45.5% is influenced by other variables outside of this research variable.

Keywords: *Security, Service Quality, Customer Satisfaction*

1. PENDAHULUAN

Bank Sumut sebagai bank yang mendorong pembangunan daerah khususnya provinsi Sumatera Utara dalam melaksanakan kegiatannya sampai saat ini masih menggunakan metode konvensional, yaitu nasabah datang ke bank dengan berbagai tujuan transaksi. Seperti untuk melakukan transaksi antar rekening saja, nasabah harus datang ke bank, mengisi blanko yang bertuliskan transfer dan kemudian mengantri di bank Sumut. Dengan menggunakan metode seperti ini dinilai kurang efisien karena menyita banyak waktu nasabah, dan Teller pun menghabiskan banyak waktu untuk mengecek kembali nomor rekening dan jumlah transaksi apakah sudah benar atau tidak..

Kemajuan teknologi informasi yang hadir saat ini dapat membantu dunia perbankan dalam menunjang keberhasilan pada sistem operasional bank itu sendiri. Untuk memudahkan transaksi perbankan dan memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada nasabah, maka bank menawarkan suatu produk layanan yang fungsinya mendukung berbagai kegiatan perbankan dengan nasabah yaitu Mobile Banking atau dikenal dengan nama (Sumut Mobile). Banyak hal yang bisa didapatkan oleh nasabah dengan adanya mobile banking ini karena nasabah bisa dengan cepat mendapatkan informasi perbankan yang cepat, efektif dan efisien, serta dapat mengurangi waktu tunggu nasabah dalam melakukan berbagai transaksi perbankan.

Mobile banking (Sumut Mobile) merupakan layanan yang hanya bisa di akses oleh nasabah yang mempunyai rekening di bank Sumut itu sendiri. Kualitas layanan Mobile banking di nilai sangat membantu meningkatkan efisiensi, efektifitas dan produktivitas bagi nasabah yang di nilai memiliki aktivitas yang padat. Penyediaan layanan mobile banking memberikan kemudahan bagi nasabah dalam bertransaksi tanpa harus mendatangi bank yang bersangkutan. Jenis-jenis layanan yang terdapat di mobile banking meliputi transfer dana antar bank maupun bank lain, informasi saldo, mutasi, pembayaran tagihan mulai dari angsuran, asuransi, rekening listrik, air, telepon dan lain-lain.

Kehadiran mobile banking ini bertujuan untuk mencapai kepuasan nasabah bank Sumut. Kepuasan nasabah tidak hanya memberikan keuntungan dalam jangka pendek akan tetapi mampu memberikan keuntungan dalam jangka panjang dan memberikan keunggulan daya saing bagi bank Sumut sendiri. Apabila nasabah selalu merasa pelayanan yang diberikan oleh bank melebihi harapannya, artinya kecil kemungkinan nasabah beralih ke bank lain. Nasabah akan cenderung menggunakan kembali bank yang mampu memberikan pelayanan yang memuaskan dan biasanya akan mempromosikan pelayanan yang didapatkan kepada calon nasabah lain. Bahkan banyak persepsi yang ditemukan sekarang ini adalah bahwa ketika tidak menggunakan mobile banking maka dia anggap kuno dan tidak modern.

Tabel 1 Jumlah Data Nasabah PT. Bank Sumut Cabang Teluk Dalam Pada Tahun 2020-2023

NO	TAHUN	Jumlah Nasabah
1	2020	4.120 orang
2	2021	3.256 orang
3	2022	3.875 orang
TOTAL		11.241 orang

Sumber data : Bank Sumut cabang Teluk Dalam (2023)

Tabel 2 Jumlah Data Nasabah Pengguna Mobile Banking Pada Tahun 2020-2023

NO	TAHUN	Jumlah pengguna Mobile Banking
1	2020	1.895 orang
2	2021	2.967 orang
3	2022	3.038 orang
TOTAL		7.900 orang

Sumber data : Bank Sumut cabang Teluk Dalam (2023)

Dari tabel diatas terlihat bahwa jumlah pengguna mobile banking pada tahun 2020 mencapai 1.895 orang, kemudian pada tahun 2021 mengalami kenaikan 2.967 orang, dan pada tahun 2022 pengguna mobile banking mengalami kenaikan sebesar 3.038. Maka dari data diatas dapat disimpulkan bahwa pengguna mobile banking dari tahun 2020-2022 mengalami kenaikan jumlah pengguna setiap tahunnya.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti di bank Sumut cabang Teluk Dalam, masih banyak ditemukan nasabah yang datang ke bank atau ke ATM bank sumut hanya untuk bertransaksi meskipun sudah memiliki mobile banking. Mobile banking memang di nilai sangat membantu kemudahan transaksi bagi para nasabah akan tetapi di sisi lain memberikan resiko pada faktor keamanan. Menggunakan mobile banking memang akhir-akhir ini rentan terhadap terjadinya penipuan yang dilakukan oleh orang-orang yang tidak bertanggungjawab, seperti mencuri data pribadi lalu masuk ke akun keuangan pribadi korban lalu mencuri uang dengan jumlah yang sangat besar. Dan biasanya nasabah pengguna layanan mobile banking akan menerima SMS atau telepon palsu dari seorang peretas sistem komputer atau dikenal dengan nama (hacker) yang menyamar sebagai pegawai bank dan akan menanyakan informasi tentang rekening bank milik nasabah. Artinya disini keamanan merupakan isu yang penting dan sering kali menjadi faktor yang membuat nasabah ragu untuk melakukan transaksi melalui layanan mobile banking.

Keamanan merupakan faktor penting dalam penggunaan mobile banking. Keamanan yang baik akan memberikan rasa percaya kepada nasabah untuk menggunakan layanan mobile banking. Nasabah mengharapkan bahwa informasi pribadi dan keuangan mereka akan tetap aman saat menggunakan mobile banking. Keamanan yang terjamin akan meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap bank dan membentuk hubungan yang langgeng antara bank dengan nasabah.

Selain keamanan, kualitas layanan juga merupakan faktor penting dalam kepuasan nasabah terhadap mobile banking. Nasabah mengharapkan adanya kemudahan dalam penggunaan layanan mobile banking, cepatnya proses transaksi, dan ketersediaan fitur-fitur yang memadai. Kualitas layanan yang baik juga melibatkan kejelasan informasi yang diberikan, responsifnya layanan pelanggan, dan kenyamanan dalam interaksi dengan mobile banking. Pengaruh keamanan dan kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah dapat sangat signifikan. Jika nasabah merasa bahwa mobile banking aman digunakan dan layanan yang diberikan berkualitas, mereka akan merasa puas dan mungkin akan menggunakan layanan mobile banking secara terus-menerus. Sebaliknya, jika nasabah merasa khawatir terkait keamanan atau merasa tidak puas dengan kualitas layanan yang diberikan, mereka mungkin akan mencari alternatif lain atau tidak menggunakannya dengan sering.

2. METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif yaitu untuk mengetahui pengaruh keamanan dan kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah Bank Sumut cabang Teluk Dalam. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang instrument penelitiannya menggunakan alat, seperti SPSS yang spesifikasinya

adalah sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitian.

Populasi dalam penelitian ini sebanyak 7.900 orang yang merupakan nasabah pengguna layanan mobile banking pada PT. Bank Sumut Cabang Teluk Dalam. untuk mengetahui sampel penelitian, dengan perhitungan sebagai berikut:

$$n = 7.900 / (1 + 7.900 (10\%)^2)$$

$$n = 7.900 / (1 + 7.900 (0.01))$$

$$n = 7.900 / (1 + 79.00)$$

$$n = 98,75 \text{ dibulatkan menjadi } 100$$

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas Variabel Keamanan (X₁)

Tabel 3

Uji Validitas Keamanan (X₁)

Keamanan (X ₁)					
Item Pernyataan	Taraf Kesalahan	r Tabel	Sig	r Hitung	Keterangan
X1.1	0,05	0,1966	0,000	0,198	Valid
X1.2	0,05	0,1966	0,000	0,274	Valid
X1.3	0,05	0,1966	0,000	0,391	Valid
X1.4	0,05	0,1966	0,000	0,346	Valid
X1.5	0,05	0,1966	0,000	0,374	Valid
X1.6	0,05	0,1966	0,000	0,379	Valid
X1.7	0,05	0,1966	0,000	0,374	Valid

Sumber : Hasil Olah Data Primer SPSS 22 (2024)

Berdasarkan tabel 3, $n = 100$, $df = 100 - 2 = 98$ dengan tingkat signifikan 0,05 (5%) maka diperoleh nilai $r \text{ tabel} = 0,1966$. Dari tabel tersebut dapat dilihat $r \text{ hitung}$ dari seluruh pernyataan lebih besar dari $r \text{ tabel}$. Dengan demikian seluruh item yang dipergunakan untuk mengukur variabel keamanan (X₁) adalah valid.

Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X₂)

Tabel 4

Uji Validitas Kualitas Layanan (X₂)

Kualitas Layanan (X ₂)					
Item Pernyataan	Taraf Kesalahan	r Tabel	Sig	r Hitung	Keterangan
X2.1	0,05	0,1966	0,000	0,484	Valid
X2.2	0,05	0,1966	0,000	0,591	Valid
X2.3	0,05	0,1966	0,000	0,364	Valid
X2.4	0,05	0,1966	0,000	0,393	Valid
X2.5	0,05	0,1966	0,000	0,373	Valid
X2.6	0,05	0,1966	0,000	0,280	Valid
X2.7	0,05	0,1966	0,000	0,412	Valid
X2.8	0,05	0,1966	0,000	0,210	Valid
X2.9	0,05	0,1966	0,000	0,295	Valid
X2.10	0,05	0,1966	0,000	0,247	Valid

Sumber : Hasil Olah Data Primer SPSS 22 (2024)

Berdasarkan tabel 4, $n = 100$, $df = 100 - 2 = 98$ dengan tingkat signifikan 0,05 (5%) maka diperoleh nilai $r \text{ tabel} = 0,1966$. Dari tabel tersebut dapat dilihat $r \text{ hitung}$ dari seluruh pernyataan lebih

besar dari r tabel. Dengan demikian seluruh item yang dipergunakan untuk mengukur variabel kualitas layanan (X₂) adalah valid.

Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (X₃)

Tabel 5

Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)

Kinerja Karyawan (Y)					
Item Pernyataan	Taraf Kesalahan	r Tabel	Sig	r Hitung	Keterangan
Y.1	0,05	0,1966	0,000	0,266	Valid
Y.2	0,05	0,1966	0,000	0,329	Valid
Y.3	0,05	0,1966	0,000	0,221	Valid
Y.4	0,05	0,1966	0,000	0,322	Valid
Y.5	0,05	0,1966	0,000	0,307	Valid
Y.6	0,05	0,1966	0,000	0,219	Valid
Y.7	0,05	0,1966	0,000	0,198	Valid
Y.8	0,05	0,1966	0,000	0,327	Valid

Sumber : Hasil Olah Data Primer SPSS 22 (2024)

Berdasarkan tabel 5, n =100, df = 100 – 2 = 98 dengan tingkat signifikan 0,05 (5%) maka diperoleh nilai r tabel = 0,1966. Dari tabel tersebut dapat dilihat r hitung dari seluruh pernyataan lebih besar dari r tabel. Dengan demikian seluruh item yang dipergunakan untuk mengukur variabel kepuasan nasabah (Y) adalah valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 6

Uji Reliabilitas Variabel

Instrumen	Cronbach's Alpha	N of Items	Hasil
X ₁	0,839	7	Reliabel
X ₂	0,964	10	Reliabel
Y	0,895	8	Reliabel

Sumber : Hasil Olah Data Primer SPSS 22 (2024)

Berdasarkan tabel 6 dapat dilihat dari hasil nilai Alpha Cronbach X₁ (0,839), X₂ (0,964), dan Y (0,895) > 0,60 yang artinya instrumen kuesioner dinyatakan reliabel.

Uji Normalitas

Tabel 7

Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.18146144
Most Extreme Differences	Absolute	.053
	Positive	.053
	Negative	-.052
Test Statistic		.053
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

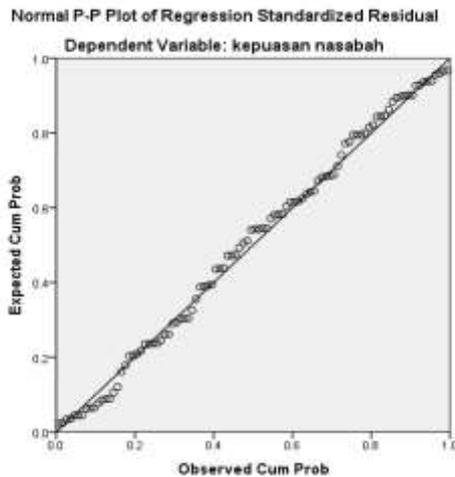
c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber : Hasil Olah Data Primer SPSS 22 (2024)

Berdasarkan tabel 7, hasil uji normalitas *Kolmogrov-Smirnov Test* diperoleh hasil signifikan sebesar $0,200 > 0,05$ maka dapat disimpulkan data berdistribusi normal. Pengujian ini juga dilakukan dengan memeriksa sebaran data (titik data) pada garis diagonal grafik atau dengan melihat histogram dari residua. Keputusan diambil berdasarkan:

- Jika data (titik-titik data) tersebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal tersebut, atau jika grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi yang normal, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- Jika data (titik-titik data) tersebar jauh atau tidak mengikuti arah garis diagonal, atau jika grafik histogramnya tidak menunjukkan pola distribusi yang normal, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas



Gambar 1
Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan gambar 1 dapat dilihat bahwasannya Normal P-P Plot menunjukkan titik – titik data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, artinya data antara variabel kepuasan nasabah (Y) dan variabel keamanan (X₁) dan kualitas layanan (X₂) memiliki hubungan atau distribusi yang normal atau memenuhi uji asumsi normalitas.

Uji Multikolinieritas

Tabel 8

Hasil Uji Multikolinieritas

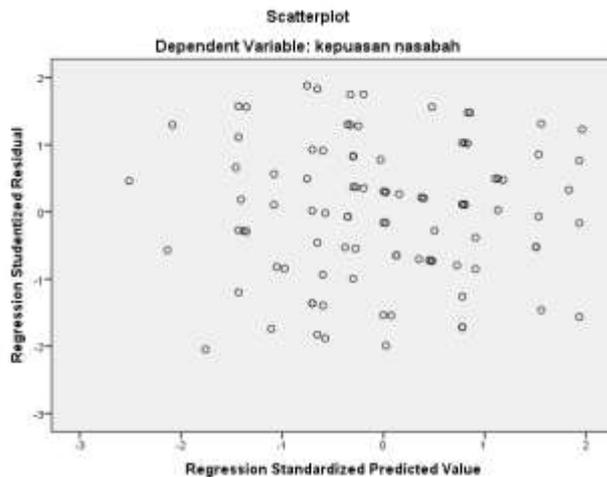
Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	keamanan	.867	1.153
	kualitas layanan	.867	1.153

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Sumber : Hasil Olah Data Primer SPSS 22 (2024)

Berdasarkan tabel 8 diketahui nilai Tolerance variabel keamanan (X₁) sebesar 0,867 dan kualitas pelayanan (X₂) sebesar 0,867. Maka kedua nilai variabel $0,867 > 0,10$. Diketahui nilai VIF variabel keamanan (X₁) sebesar 1,153 dan kualitas pelayanan (X₂) sebesar 1,153. Maka kedua nilai variabel $1,153 < 10,00$. Dapat disimpulkan bahwa kedua variabel tersebut tidak terjadi multikolinieritas.

Uji Heteroskedastisitas



Gambar 2
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan gambar 2 dapat dilihat bahwa penyebaran residual adalah tidak teratur dan tidak membentuk pola. Hal tersebut dapat dilihat pada titik – titik atau plot yang menyebar di atas dan di bawah sumbu angka 0 pada sumbu Y. Kesimpulan yang bisa diambil adalah bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

Regresi Linier Berganda

Tabel 9

Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	33.186	4.227		7.851	.000
	keamanan	.185	.109	.180	2.696	.003
	kualitas layanan	.198	.092	.229	2.162	.003

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Sumber : Hasil Olah Data Primer SPSS 22 (2024)

Berdasarkan tabel 9 dari hasil analisis regresi linier berganda dapat diketahui persamaan regresi linier berganda dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = 33,186 + 0,185 X_1 + 0,198 X_2$$

Pada persamaan regresi linier berganda dapat disimpulkan, yaitu:

1. Pada koefisien konstanta sebesar 37,413 yang berarti jika variabel independen keamanan (X_1) dan kualitas layanan (X_2) adalah nol, maka nilai kepuasan nasabah akan sama dengan konstanta sebesar 37,413.
2. Nilai koefisien regresi keamanan (X_1) sebesar 0,185 yang berarti setiap kenaikan variabel (X_1) sebesar satu satuan, maka kepuasan nasabah (Y) mengalami peningkatan sebesar 0,185. Nilai variabel keamanan (X_1) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) bernilai positif, artinya semakin tinggi nilai variabel X_1 , maka semakin tinggi nilai variabel Y .
3. Nilai koefisien regresi kualitas layanan (X_2) sebesar 0,198 yang berarti setiap kenaikan variabel (X_2) sebesar satu satuan, maka kepuasan nasabah (Y) mengalami peningkatan sebesar 0,198. Nilai

variabel kualitas layanan (X_2) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) bernilai positif, artinya semakin tinggi nilai variabel X_2 , maka semakin tinggi nilai variabel Y .

Uji Parsial (uji t)

Tabel 10

Hasil Uji Parsial (t)

Coefficients ^a								
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		VIF
	B	Std. Error	Beta			Tolerance		
(Constant)	33.186	4.227		7.851	.000			
keamanan	.1859	.10	.180	2.696	.003	.867	.53	1.1
kualitas layanan	.1982	.09	.229	2.162	.03	.867	.53	1.1

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Sumber : Hasil Olah Data Primer SPSS 22 (2024)

1. Uji Signifikansi Parsial (Uji t) pada Keamanan (X_1)

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 4.12, maka diperoleh nilai t hitung variabel insentif (X_1) sebesar 2,696 dimana nilai tersebut > t tabel yaitu sebesar 1,984. Nilai t tabel diperoleh dari df ($n - k = 100 - 3 = 97$) dan α ($\alpha / 2 = 0,05 / 2 = 0,025$) dan t tabel sebesar 1,984. Dan nilai signifikansi variabel keamanan (X_1) adalah $0,00 < 0,05$. Maka H_0 ditolak H_1 diterima artinya, keamanan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) pada PT. Bank Sumut Cabang Teluk Dalam.

2. Uji Signifikansi Parsial (Uji t) pada Kualitas Layanan (X_2)

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 4.12, maka diperoleh nilai t hitung variabel kualitas layanan (X_2) sebesar 2,162 dimana nilai tersebut > t tabel yaitu sebesar 1,984. Nilai t tabel diperoleh dari df ($n - k = 100 - 3 = 97$) dan α ($\alpha / 2 = 0,05 / 2 = 0,025$) dan t tabel sebesar 1,984. Dan nilai signifikansi variabel kualitas layanan (X_2) adalah $0,00 < 0,05$. Maka H_0 ditolak H_1 diterima artinya, kualitas layanan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) pada PT. Bank Sumut Cabang Teluk Dalam.

Uji Simultan (uji F)

Tabel 11

Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	27.321	2	13.661	22.813	.000 ^b
	Residual	471.119	97	4.857		
	Total	498.440	99			

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

b. Predictors: (Constant), kualitas layanan, keamanan

Sumber : Hasil Olah Data Primer SPSS 22 (2024)

Berdasarkan tabel 4.13 hasil pengujian dari uji simultan (Uji F) diperoleh hasil F hitung sebesar 22,813 dimana nilai tersebut > F tabel yaitu sebesar 3,09. Nilai F tabel diperoleh dari df_1 / N_1 ($k - 1 = 3 - 1 = 2$) dan df_2 / N_2 ($n - k = 100 - 3 = 97$) dengan nilai $\alpha = 5\%$ dan F tabel sebesar 3,09. Dengan nilai signifikansinya $0,00 < 0,05$. Maka H_0 ditolak H_1 diterima, artinya keamanan dan kualitas layanan

secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) PT. Bank Sumut Cabang Teluk Dalam.

Uji Koefisien Determinasi R²

Tabel 12

Hasil Uji Koefisien Determinasi R²

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1 ^a	.334	.545	.035	2.204

a. Predictors: (Constant), kualitas layanan, keamanan

Sumber : Hasil Olah Data Primer SPSS 22 (2024)

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 4.14 dapat dilihat bahwa nilai R sebesar 0,334, dimana nilai koefisien menunjukkan hubungan antara keamanan dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah. Nilai R Square atau nilai koefisien determinasi sebesar 0,545 menunjukkan bahwa variabel keamanan (X₁) dan kualitas layanan (X₂) dapat menjelaskan variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar 54,5% sedangkan sisanya sebesar 45,5% dipengaruhi oleh variabel lain diluar dari variabel penelitian ini.

DISCUSSION

Pengaruh Keamanan (X₁) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Keamanan (X₁) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y) di PT. Bank Sumut Cabang Teluk Dalam. Hal ini dibuktikan dengan hasil olahan data dari SPSS 22 dalam uji t yang didapatkan nilai t hitung 2,696 > t tabel 1,984 dan tingkat signifikan 0,00 < 0,05. Sehingga H₀ ditolak H₁ diterima yang artinya keamanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Hal tersebut juga didukung oleh penelitian sebelumnya yang berjudul “Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI Syariah KCP Rajabasa” oleh Melvi Adela menyatakan bahwa keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa.

Pengaruh Kualitas Layanan (X₂) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Kualitas layanan (X₂) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y) di PT. Bank Sumut Cabang Teluk Dalam. Hal ini dibuktikan dengan hasil olahan data dari SPSS 22 dalam uji t yang didapatkan nilai t hitung 2,162 > t tabel 1,984 dan tingkat signifikan 0,00 < 0,05. Sehingga H₀ ditolak H₁ diterima yang artinya kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Hal tersebut juga didukung oleh penelitian sebelumnya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah di Kecamatan Kuta Alam” oleh Intan Diva menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Aceh Syariah di Kecamatan Kuta Alam.

Pengaruh Keamanan (X₁) dan Kualitas Layanan (X₂) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Keamanan (X₁) dan kualitas layanan (X₂) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah (Y) di PT. Bank Sumut Cabang Teluk Dalam. Hal ini dibuktikan dengan hasil olahan data dari SPSS 22 dalam Uji F menunjukkan hasil F hitung 22,813 > F tabel 3,09. Sementara hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai R Square yaitu sebesar 0,545, artinya keamanan dan kualitas layanan berpengaruh sebesar 54,5% sedangkan sisanya 45,5% dipengaruhi oleh variabel lain.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai “Pengaruh Keamanan dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Sumut Cabang Teluk Dalam Kabupaten Nias Selatan” maka dapat ditarik kesimpulan yaitu: variabel keamanan (X₁) nilai t hitung > t tabel (2,696 > 1,984) dengan nilai signifikan 0,00 < 0,05. Variabel kualitas layanan (X₂) nilai t

hitung > t tabel ($2,162 > 1.984$) dengan nilai signifikan $0,00 < 0,05$ dan nilai R^2 sebesar 0,545 (54,5%) yang mendekati nilai 1. Sehingga dapat disimpulkan bahwasannya:

1. Keamanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Sumut Cabang Teluk Dalam Kabupaten Nias Selatan.
2. Kualitas Layanan Mobile Banking berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Sumut Cabang Teluk Dalam Kabupaten Nias Selatan.
3. Keamanan dan Kualitas Layanan Mobile Banking berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. PT. Bank Sumut Cabang Teluk Dalam Kabupaten Nias Selatan.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Adela, M. (2021). Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah KCP Rajabasa. Skripsi Institut Agama Islam Negeri Metro.
- Ahla, B. H. (2022). Pengaruh Kualitas layanan mobile banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Depok (Bachelor's thesis, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Chusnah, C., & Indriana, K. T. (2020). Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Fintech. *Kinerja Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Volume 3, Nomor 01, hal 111-122. Jakarta.
- Diva, I., Ashal, F. F., & Ridha, I. R. (2022). PENGARUH KUALITAS LAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK ACEH SYARIAH DI KECAMATAN KUTA ALAM. *Journal of Sharia Economics*, Volume 3, Nomor 2, hal 198-214.
- Hendarsyah, D. (2012). Keamanan Layanan Internet Banking Dalam Transaksi Perbankan. *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, Volume 1, Nomor 1, hal 12-33.
- Hernandez, A., & David, F. (2022). Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Dalam Transaksi Sehari-Hari. *IT-Explore: Jurnal Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi*, Volume 1, Nomor 1, hal 17-32.
- Jaka, Atmaja. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB, *Jurnal Ecodemica* Volume 2, Nomor 1, hal 49-63 AKOM BSI, Jakarta.
- Kamarudin, J., Nursiah, N., & Novianti, M. (2022). Pengaruh Faktor Kemudahan, Keamanan, dan Resiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah BRI Kabupaten Mamuju). *Forecasting: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, Volume 1, Nomor 2, hal 11-18.
- Kartajaya, Hermawan (2009). *Service Operation*, Jakarta: Erlangga
- Khamin Muhammad, Sulistiyowaty Wiwik, dan Wahyuni Catur Hana (2015). *Pengendalian Kualitas*, Cetakan pertama, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Lestari, F. A. P. (2018). Faktor–Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Sosio e-kons*, Volume 10, Nomor 2, hal 179-187.
- Lestari, S., & Indriana, K. T. (2021). Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Fintech. *AL-MISBAH*, Volume 2, Nomor 1, hal 66-80.
- Lestari, Puji Lestari (2020) *Sistem Informasi Manajemen*, Edisi pertama, Yogyakarta: Graha Ilmu

- Purba, Humiras Hardi dan Aisyah Siti (2017). *Quality Improvement and Lean Six Sigma*, Edisi pertama, Yogyakarta: Expert
- Rahmawati, C. K., & Fianto, B. A. (2020). Analisis Deskriptif Pada Dimensi Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, Volume 7, Nomor 6, hal 1118-1127.
- Rahmani, Nur Ahmadi Bi (2016). *Metodologi Penelitian Ekonomi*, Cetakan pertama, Medan: FEBI UIN-SU
- Sangi, I. M., Tamengkel, L. F., & Mukuan, D. D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Ranotana. *Productivity*, Volume 3, Nomor 2, hal 107-112.
- Sari, D. M., Fasa, M. I., & Suharto, S. (2021). Manfaat dan Resiko Penggunaan Layanan Pebankan melalui Aplikasi Mobile Banking. *Al-Infaq: Jurnal Ekonomi Islam*, Volume 12, Nomor 2, hal 170-182.
- Siagian. Nalom. (2021). *Statistika Dasar: Konseptualisasi Dan Aplikasi*, Surakarta: CV Kultura Digital Media
- Sugiyono, (2014). *Metode Penelitian Administrasi*, Cetakan ke-22, Bandung: ALFABETA
- Wahyuningsih, N., & Janah, N. (2018). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking pada Bank Muamalat. *Al-Amwal: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syari'ah*, Vol 10, Nomor 2, hal 295-314.