**Sammajiva : Jurnal Penelitian Bisnis dan Manajemen**
**Vol. 2, No. 3 September 2024**
e-ISSN: 2985-9611; p-ISSN: 2986-0415, Hal 283-309
DOI: https://doi.org/10.47861/sammajiva.v2i3.1257
*Available Online at:* https://e-journal.nalanda.ac.id/index.php/SAMMAJIVA

# Pengaruh Keamanan, Kenyamanan, Kualitas dan Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BPRS Dinar Ashri Pengguna *Mobile Banking*

**Angga Lawang Sani[1], Muhajirin Muhajirin[2], Ovriadin Ovriadin[3]**
[1-3]Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Bima, Indonesia

Alamat : Jl. Monginsidi, Sarae, Kec. Rasanae Bar., Kab. Bima, Nusa Tenggara Bar. 84118, Indonesia

***Abstract*** *This study aims to analyze the influence of security, convenience, quality, and application features on customer satisfaction of Bank BPRS Dinar Ashri mobile banking service users. In today's digital era, mobile banking is one of the important services offered by banks to facilitate customer transactions. This study uses a quantitative approach with a survey method through questionnaires distributed to mobile banking users. The results of the analysis show that the security, convenience, quality, and features of the application have a significant influence on customer satisfaction. From the results of this study, banks can identify factors that need to be considered to increase customer satisfaction with mobile banking services.*

***Keywords:*** *Security, Customer Satisfaction, Mobile Banking*

**Abstrak** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh keamanan, kenyamanan, kualitas, dan fitur aplikasi terhadap kepuasan nasabah Bank BPRS Dinar Ashri pengguna layanan mobile banking. Dalam era digital saat ini, mobile banking menjadi salah satu layanan penting yang ditawarkan oleh perbankan untuk memudahkan transaksi nasabah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui kuesioner yang disebarkan kepada nasabah pengguna mobile banking. Hasil analisis menunjukkan bahwa keamanan, kenyamanan, kualitas, dan fitur aplikasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dari hasil penelitian ini, bank dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan nasabah terhadap layanan mobile banking.

**Kata Kunci :** Keamanan, Kepuasan Nasabah, Mobile Banking

## 1. PENDAHULUAN

Sektor yang mengalami pertumbuhan seiring dengan kemajuan Teknologi Informasi dan komunikasi yaitu salah satunya ialah sector keuangan. Industri perbankan adalah salah satu industri yang mengandalkan Teknologi informasi komunikasi untuk memberikan layanan kepada para nasabahnya. Layanan mobile banking merupakan contoh layanan yang ditawarkan oleh industri perbankan dalam beberapa tahun terakhir. Perkembangannya dapat mempengaruhi aspek kehidupan, termasuk dalam dunia perbankan. Perbankan mempunyai fungsi sebagai lembaga intermediasi yang bisa mendorong pertumbuhan ekonomi, pendapatan, setara sebagai stabilitas sistem keuangan.

Salah satu sektor perekonomian yang sangat membutuhkan penggunaan teknologi adalah industri perbankan. Dalam dunia perbankan dikenal dengan istilah *financial technology*. *FinTech* adalah jenis inovasi di bidang keuangan yang menggunakan perangkat teknologi untuk memudahkan pelayanan finansial (Winasis

*Received Juni 27, 2024; Revised Juli 18, 2024; Accepted Agustus 11, 2024; Online Available Agustus 14, 2024*

& Riyanto, 2020). Bank Indonesia juga mendefinisikan *FinTech* sebagai jenis inovasi baru yang menggabungkan jasa keuangan dan teknologi (Rianto, Bukhari, & Fikri, 2020). Dengan demikian, konsep *FinTech* diintegrasikan ke dalam industry perbankan untuk mengembangkan konsep-konsep baru yang akan memfasilitasi proses transaksi keuangan yang lebih praktis.

Layanan perbankan yang memudahkan nasabah mengakses saldo, transfer serta pembayaran dengan menggunakan alat komunikasi seluler seperti smartphone. Menurut Supriyono (2011), Layanan mobile banking memungkinkan peningkatan pelayanan bank kepada nasabah. Ada berbagai manfaat bagi nasabah yang memakai mobile banking bisa bertransaksi 24 jam kapanpun dan dimanapun cukup menggunakan menu layanan dengan menyambungkan ponsel atau smartphone ke jaringan internet tanpa perlu datang ke ATM (Automated Teller Machine) atau ke kantor cabang terdekat yang pada umumnya harus mengantri untuk bertransaksi, hal ini dapat memudahkan nasabah dan lebih menghemat waktu.

Keamanan merupakan bagian dari pencegahan keamanan atau mendeteksi kejahatan system yang didasarkan pada infomasi tersebut tidak memiliki bentuk fisik. Dalam hal *internet banking*, tindakan keamanan dapat terjadi melalui ancaman atau penyalahgunaan yang terjadi melalui jaringan transaksi dan data traksaksi yang tidak sah melalui akses yang diperoleh dngan otentikasi palsu ke rekening (Rahardjo, 2015). Faktor pendukung keamanan yaitu kenyamanan, kenyamanan merupakan pendukung terlaksananya kepuasan konsumen dalam dunia perbankan.

Kenyaman merupakan transaksi layanan penting bagi nasabah untuk mempertimbangkan *mobile bangking* sebagai faktor utama dalam penggunaan layanan perbankan (Satrika, 2012). Kualitas layanan mengacu pada produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan (Tjiptono, 2018). Fitur merupakan suatu aplikasi yang biasanya digunakan nasabah dalam bertransaksi (Tampubolon, dkk 2015)

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang dirasakan dengan harapan. (Keller, 2017). Kepuasan nasabah adalah tujuan dari setiap pelayanan publik, termasuk bank mobile banking.

PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Dinar Ashri adalah Bank atau Lembaga Keuangan milik swasta yang berkedudukan di Nusa Tenggara Barat. Dengan adanya

PT Bank Pembiayaan Rakyat Dinar Ashri ini dapat membantu masyarakat dan pemerintah dalam memajukan perekonomian dan mengatasi masalah sosial di Nusa Tenggara Barat. Salah satu cabang Bank BPRS Dinar Ashri terletak di Kota Bima yang berlokasi di Jl. Soekarno Hatta, Paruga, Kec. Rasanae Bar., Kab. Bima, Nusa Tenggara Bar. 84118. Bank BPRS Dinar Ashri tidak ingin ketinggalan dengan perkembangan layanan digital yang sedang populer. Beberapa bank syariah pun berlomba-lomba membuat *super app*. Hal itu sebagai upaya perbankan syariah mengakomodasi perubahan perilaku nasabah. Di sisi lain, masuknya perbankan syariah dalam layanan bank digital merupakan upaya untuk menjaga performa positif. Kemajuan teknologi dapat menghubungkan sistem jaringan yang tersebar di seluruh dunia, yang memungkinkan informasi dan transaksi dapat diakses tanpa memandang batas wilayah, dan jaringan. Indonesia dari tahun ke tahun, memungkinkan bank berinovasi untuk mempermudah transaksi pembayaran dan transfer antar nasabah maupun antar bank.

*Mobile banking* memungkinkan nasabah untuk menyelesaikan transaksi perbankan dengan cepat dan mudah. Salah satu alasan utama nasabah lebih memilih mobile banking adalah transaksi dapat diselesaikan kapan saja dan di mana saja. Selain itu mobile banking dapat di akses dengan mudah dan tidak mengalami kesulitan dalam bertransaksi. Dalam *mobile banking*, apabila layanan yang diberikan oleh pihak bank dianggap mudah sehingga nasabah dalam melakukan transaksi akan terdorong untuk menggunakan *mobile banking* (Dewi, 2017).

Jika layanan tersebut membuat nasabah merasa nyaman saat melakukan transaksi, maka pengguna akan tetap menggunakan aplikasi *mobile banking*. Nasabah yang merasa nyaman menggunakan aplikasi *mobile banking* cenderung akan menggunakan layanan tersebut kembali saat melakukan bertransaksi. Apabila faktor kenyamanan nasabah semakin tinggi, kepuasan juga akan meningkat, begitu pula sebaliknya apabila kenyamanan turun maka kepuasan juga akan menurun.

Dibalik kemudahan dalam penggunaan mobile banking tentunya juga ada risiko yang mungkin dihadapi pengguna berupa *cyber crime*. Seperti halnya masalah kerahasiaan dan keamanan data pribadi dan keuangan. Nasabah sering bertanya tentang *mobile banking* sebelum memutuskan mengggunakan *mobile banking*. Oleh karena itu, sangat penting untuk berhati-hati untuk memastikan keamanan dan kenyamanan mobile banking. Risiko yang di derita dalam mempergunakan mobile banking mempengaruhi nasabah untuk menggunakannya.

Permasalahan yang dialami nasabah pengguna mobile banking pada Bank BPRS Dinar Ashri adalah aplikasi yang terus mengalami maintenance yang menyebabkan nasabah tidak bisa mengakses aplikasi *(@mbanking dinar)*. Selain itu, nasabah merasakan aplikasi *force close* ketika akan digunakan untuk melakukan transfer, beberapa nasabah merasakan kegagalan melakukan transfer maupun untuk melakukan pembayaran, sulitnya untuk verifikasi data nasabah karena *maintenance* aplikasi, nasabah juga mengeluhkan tampilan aplikasi dimana pada Dinar mobile banking meminta *authentication* & *password* yang terus berulang ketika ingin melihat saldo meskipun sudah masuk ke aplikasi. (playstore, 2022). Nasabah merasakan penurunan m-banking Dinar dibandikan sebelum dilakukannya merger. Berbagai macam komentar negative yang dikeluhkan oleh nasabah menandakan nasabah tidak merasa puas dengan layanan mobile banking Dinar.

Berdasarkan pemaparan di atas peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul, **"Pengaruh Keamanan, Kenyamanan, Kualitas Dan Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BPRS Dinar Ashri Pengguna *Mobile Banking*".**

**Identifikasi Masalah**

1. Aplikasi mobile banking sering mengalami *maintenance*
2. Nasabah merasakan aplikasi *force close* ketika akan digunakan untuk melakukan transfer.
3. Kegagalan melakukan transfer maupun untuk melakukan pembayaran
4. Sulitnya untuk verifikasi data nasabah karena *maintenance* aplikasi
5. Nasabah juga mengeluhkan tampilan aplikasi dimana pada Dinar mobile banking meminta *authentication* & *password* yang terus berulang ketika ingin melihat saldo meskipun sudah masuk ke aplikasi

**Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Keamanan Berpengaruh Signifikan Secara Parsial Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bprs Dinar Ashri Pengguna Mobile Banking?
2. Apakah Kenyamanan Berpengaruh Signifikan Secara Parsial Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bprs Dinar Ashri Pengguna Mobile Banking?
3. Apakah Kualitas Berpengaruh Signifikan Secara Parsial Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bprs Dinar Ashri Pengguna Mobile Banking?

4. Apakah Fitur Aplikasi Berpengaruh Signifikan Secara Parsial Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bprs Dinar Ashri Pengguna Mobile Banking?
5. Apakah Keamanan, Kenyamanan, Kualitas, Dan Fitur Aplikasi Berpengaruh Secara SimultanTerhadap Kepuasan Nasabah Bank Bprs Dinar Ashri Pengguna Mobile Banking?

**Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk Mengetahui Keamanan Berpengaruh Signifikan Secara Parsial Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bprs Dinar Ashri Pengguna Mobile Banking.
2. Untuk Mengetahui Kenyamanan Berpengaruh Signifikan Secara Parsial Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bprs Dinar Ashri Pengguna Mobile Banking.
3. Untuk Mengetahui Kualitas Berpengaruh Signifikan Secara Parsial Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bprs Dinar Ashri Pengguna Mobile Banking.
4. Untuk Mengetahui Fitur Aplikasi Berpengaruh Signifikan Secara Parsial Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bprs Dinar Ashri Pengguna Mobile Banking.
5. Untuk Mengetahui Keamanan, Kenyamanan, Kualitas, Dan Fitur Aplikasi Berpengaruh Secara SimultanTerhadap Kepuasan Nasabah Bank Bprs Dinar Ashri Pengguna Mobile Banking.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

**Kajian Teori**

**Keamanan (X1)**

Keamanan merupakan suatu kemampuan untuk menyimpan informasi atau data nasabah dari tindak penipuan dan pencurian dalam internet banking (Mukhtisar, 2021). Keamanan adalah persepsi nasabah terhadap kemampuan bank untuk melindungi informasi personal yang didapat dari transaksi elektronik terhadap pengguna yang tidak berwenang. Keamanan transaksi elektronik membuat nasabah merasa yakin bahwa kerahasiaan data pribadinya terjamin saat bertransaksi melalui Mobile Banking. Keamanan data merupakan hal yang penting diperhatikan dalam menggunakan layanan Mobile Banking. Dalam transaksi online, risiko hilangnya kerahasiaan merupakan faktor signifikan yang mempengaruhi kepercayaan dan penggunaan.

keamanan adalah perlindungan atas ancaman keamanan serta kontrol atas informasi pribadi pelanggan dalam transaksi secara daring (Gita, 2021). Jika tingkat keamanan tinggi dan memastikan bahwa semua informasi pribadi pengguna aman, maka pengguna akan merasa aman dan tertarik untuk mengadopsi teknologi tersebut, begitu pula sebaliknya.

Adapun Indikator keamanan Menurut Arasu & Viswanathan (2020) sebagai berikut:

a. Jaminan Keamanan,

   Keamanan merupakan faktor terpenting dalam pengoperasian system informasi. Pengamanan bertujuan untuk mencegah ancaman terhadap system informasi dan komunikasi, khususnya transaksi online, sehingga system keamanan dapat terjaga dan kenyamanan konsumen tetap terjaga. Jaminan keamanan sangat penting dalam mengurangi kekhawatiran nasabah tentang penyalahgunaan data pribadi dan data transaksi yang mudah rusak.

b. Kerahasian Data,

   Kerahasiaan data merupakan salah satu hal yang sangat penting, data yang jatuh ke tangan pihak lain dapat merugikan pemilik data. Oleh karena itu, kerahasiaan data pelanggan harus dijaga. Prinsip kerahasiaan pada lembaga keuangan, merupakan prinsip yang sangat penting.

**Kenyamanan (X2)**

Mobile banking menyediakan tingkat kenyamanan yang lebih tinggi yang mana memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan kapanpun dan dimanapun (Pratama, 2019). Mobile banking memberikan berbagai keuntungan dan kemudahan. Maksud dari kenyamanan yang dimaksud ialah ketika dapat mengakses mobile banking kapan saja dan dari mana saja, serta tidak perlu datang secara langsung ke kantor cabang perbankan atau ATM (*Automated Teller Machine*) terdekat yang pada umumnya harus mengantri terlebih dahulu ketika akan melakukan transaksi perbankan. Dalam hal kenyamanan dimana seorang individu dalam mengaplikasikan suatu teknologi merasakan kenyamanan bagi diri sendiri dalam aktivitasnya, berarti bahwa konsumen merasa layanan mobile banking itu merupakan hal yang dapat membantu bagi mereka kenyamanan fleksibel dalam hal waktu dan tempa

Indikator yang digunakan untuk mengukur kenyamanan menurut Nasrin (2014) antara lain :

a. Tersedia dalam waktu 24 jam, artinya bahwa aplikasi mobile banking yang dapat digunakan kapan saja tanpa terikat oleh waktu.
b. Dapat di akses dari rumah, artinya bahwa aplikasi mobile banking dapat dilakukan dari berbagai tempat.
c. Dapat di akses di mana pun, artinya bahwa aplikasi mobile banking dapat di akses dimana saja.
d. Dapat mengefiensi waktu nasabah, artinya bahwa dengan menggunakan mobile banking ketika ingin melakukan transaksi nasabah akan terpenuhi dengan waktu yang cepat.
e. Menyediakan berbagai layanan, artinya bahwa aplikasi mobile banking menyediakan berbagai layanan yang dibutuhkan oleh nasabah dalam melakukan transaksi.

**Kualitas (X3)**

Menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan (Manengal, 2021). Menurut Dzikra (2020) juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu sistem yang strategis melibatkan seluruh satuan kerja atau satuan organisasi dari mulai pimpinan sampai pegawai sehingga memenuhi kebutuhan yang diharapkan oleh konsumen**,** Menurut Putri (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan.

Kualitas pelayanan adalah sesuatu tingkat layanan yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan dan kebutuhan pelanggan atau penggunannya**.** Menurut Utomo & Riswanto (2019) juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai tingkat ketidaksesuaian antara harapan/keinginan konsumen dengan persepsi mereka**,** kemudian Menurut Gunawan, et al (2019) menyatakan bahwa kualitas layanan sebagai suatu ukuran untuk menilai apakah layanan sudah mempunyai nilai guna sesuai yang dikehendaki atau dengan kata

lain, suatu barang dapat dikatakan memiliki kualitas apabila nilai guna atau fungsinya sudah sesuai dengan yang diinginkan.

Untuk mengukur indikator kualitas layanan menurut Dzikra (2020) ada lima indikator yang terdiri dari sebagai berikut

a. Bukti Fisik adalah wujud nyata secara fisik yang meliputi fasilitas, peralatan, karyawan, dan sarana informasi atau komunikasi.
b. Keandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
c. Daya Tanggap adalah keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan peduli terhadap keluhan atau harapan konsumen.
d. Jaminan adalah kompetensi yang sedemikian hingga memberikan rasa aman dari bahaya, resiko, atau keraguan dan kepastian yang mencakup pengetahuan, kesopanan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki karyawan.
e. Empati adalah sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh kepada konsumen, kemudahan melakukan kontak, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan secara individual.

**Fitur Aplikasi (X4)**

Dalam mobile banking, fitur (feature) merupakan sesuatu yang bisa dilakukan nasabah dengan menggunakan mobile banking. Fasilitas mobile banking menyediakan beberapa fitur, seperti saldo, riwayat transaksi, tagihan, suku bunga, serta lokasi cabang atau ATM terdekat. Selain itu, juga menyediakan fitur transaksi seperti mengirim uang, penyetoran, dll (Tampubolon dkk, 2015). Menurut Suhartini (2017), aplikasi adalah bentuk implementasi dimana suatu hal, data, permasalahan, atau pekerjaan disimpan ke dalam sebuah media atau sarana yang memungkinkan untuk diolah menjadi bentuk yang berbeda. Berbagai fitur layanan disediakan oleh perbankan masing-masing dan tentunya memudahkan nasabah (Friska dkk, 2019). Adapun indikator-indikator untuk mengukur fitur aplikasi Menurut Ponn (2018) adalah sebagai berikut:

a. Kemudahan akses informasi tentang produk atau jasa.
b. Keberagaman layanan transaksi
c. Keberagaman fitur
d. Inovasi produk

**Kepuasan Nasabah (Y)**

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang dirasakan dengan harapan (Kotler keller 2018). Kepuasan nasabah adalah tujuan dari setiap pelayanan publik, termasuk bank mobile banking. Oleh karena itu, bank terus berupaya untuk meningkatkan kepuasan konsumen mobile banking (Ronny et al, 2020). Menurut Fachmi (2018), menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan, konsumen tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, konsumen puas.

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya (Lupiyoadi, 2014). Konsumen dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja dibawah harapan,konsumen akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan konsumen akan merasa puas dan apabila kinerja bisa melebihi harapan maka konsumen akan merasakan sangat puas.

Terdapat Tiga indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan, yaitu (Japarianto, E dalam Sefutri Widy, 2020):

a. *Fullfillment*, yaitu rasa puas bahwa kebutuhannya dapat terpenuhi.
b. *Pleasure*, yaitu rasa senang terhadap layanan yang membuat konsumen merasa bahagia.
c. *Ambivalence*, yaitu rasa puas ketika adanya kombinasi pengalaman yang positif dan negatif terkait dengan produk atau jasa yang dilakukan saat melakukan transaksi pembelian.

**Hipotesis Penelitian**

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data (Sugiyono, 2016), adapun hipotesis dalam penelitian adalah:

$H_1$ : Diduga Keamanan Berpengaruh Signifikan Secara Parsial Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bprs Dinar Ashri Pengguna *Mobile Banking*

$H_2$ : Diduga Kenyamanan Berpengaruh Signifikan Secara Parsial Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bprs Dinar Ashri Pengguna *Mobile Banking*

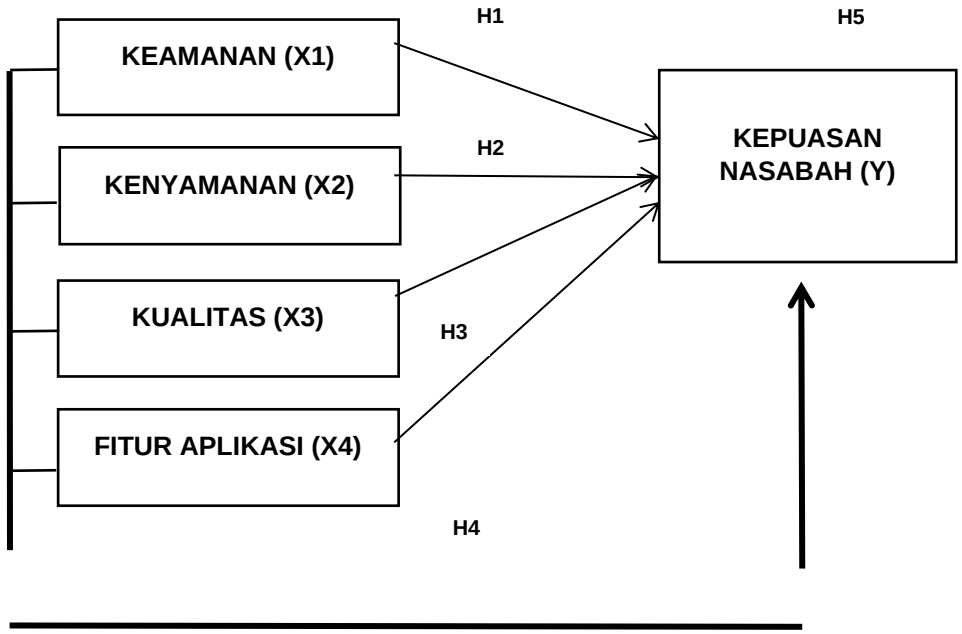
$H_3$ : Diduga Kualitas Berpengaruh Signifikan Secara Parsial Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bprs Dinar Ashri Pengguna *Mobile Banking*

$H_4$ : Diduga Kualitas Berpengaruh Signifikan Secara Parsial Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bprs Dinar Ashri Pengguna *Mobile Banking*

$H_5$ : Diduga Fitur Aplikasi Berpengaruh Signifikan Secara Parsial Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bprs Dinar Ashri Pengguna *Mobile Banking*

$H_6$ : Diduga Keamanan, Kenyamanan, Kualitas, Dan Fitur Aplikasi Berpengaruh Secara Simultan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bprs Dinar Ashri Pengguna *Mobile Banking*.

Untuk memberikan gambaran tentang penelitian ini maka penulis menyajikan dalam bentuk kerangka pikir, yaitu sebuah bagan yang berisi tentang arah hubungan antara variabel penelitian seperti berikut ini:




***Gambar.1 Kerangka Berpikir***

**Keterangan:**

**: Pengaruh Secara Parsial**

**: Pengaruh Secara Simultan**

## 3. METODOLOGI PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif merupakan suatu pernyataan yang menunjukan tentang hubungan antara dua variable atau lebih (Sugiyono, 2019). Adapun dalam penelitian yaitu "Pengaruh Keamanan, Kenyamanan, Kualitas Dan Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BPRS Dinar Ashri Pengguna *Mobile Banking*". Untuk mancari pengaruh variable bebas yaitu Keamanan (X1), Kenyamanan (X2), Kualitas (X3), dan Fitur Aplikasi (X4) terhadap variable terikat yaitu Kepuasan Nasabah (Y).

### Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini untuk mengukur variabel bebas dan terikat maka digunakan Kuesioner yang bersifat tertutup dimana responden diberi alternatif pilihan jawaban pada setiap pernyataan (Sugiyono, 2013). Kuesioner dibagikan pada sejumlah responden, dan seluruh variabel akan diukur menggunakan skala likert sebagai berikut:

**Tabel 1. Instrumen Penelitian**

| No | Keterangan | Skor |
|---|---|---|
| 1. | Sangat Tidak Setuju (STS) | 1 |
| 2. | Tidak Setuju (TS) | 2 |
| 3. | Biasa Saja/Netral (N) | 3 |
| 4. | Setuju (S) | 4 |
| 5. | Sangat Setuju (SS) | 5 |

### Populasi dan Sampel Penelitian

#### 1. Populasi

Populasi adalah generalisasi wilayah yang terdiri atas obyek/subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2019). Populasi dalam penelitian ini adalah Nasabah BPRS Dinar Ashri.

#### 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karateristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2019). Sampel pada penelitian ini sebanyak 50 orang yang pernah berkunjung di Bank BPRS Dinar Ashri, dengan tehnik sampling yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah pengambilan tehnik sampling

*purposive sampling*. *Purposive Samplig* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2016).

Rumus untuk menentukan sampel sebagai berikut:

$$n = \left[\frac{Za/2\sigma}{e}\right] 2$$

***(Sumber :Wibisono, d k k .2012).***

Keterangan:

n : Jumlah Sampel

Zα : Ukuran tingkat kepercayaan dengan α =0,05 (tingkat kepercayaab 95% berarti Z = $\frac{\alpha}{2}$ x 95% = Z 0,475 dalam tabel ditemukan 1.96)

σ : Standar Deviasi

e : Satandar eror atau kesalahan yang dapat ditoleransi (5% =0,05%)

**Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada Bank BPRS Dinar Ashri berlokasi di Jl. Soekarno Hatta, Paruga, Kec. Rasanae Bar., Kab. Bima, Nusa Tenggara Bar. 84118

**Teknik Pengumpulan Data**

1. Observasi

   Observasi adalah suatu metode atau cara untuk menganalisis dan melakukan pencatatan yang dilakukan secara sistematis, tidak hanya terbatas dari orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain (Sugiyono, 2016).

2. Angket *(quisioner)*

   Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2016).

3. Studi pustaka

   Studi pustaka berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti,

selain itu studi pustaka sangat penting dalam melakukan penelitian, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literatur-literatur ilmiah (Sugiyono, 2016).

**Teknik Analisis Data**

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul (Sugiyono, 2019). Penelitian ini menggunakan metode analisis dengan menggunakan program komputer SPSS Versi 23. Adapun teknik analisis data yang digunakan:

**1. Uji Validitas dan Uji Reabilitas**

a. Uji Validitas

Menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti untuk mencari validitas sebuah item, Suatu variabel dikatakan valid jika memiliki nilai r hitung > 0, 300.Pengujian validitas ini dihitung dengan menggunakan bantuan dari Program SPSS (Sugiyono, 2016).

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas berhubungan dengan kepercayaan masyarakat. Reabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu daftar pertanyaan koisioner yang merupakan indikator dari variabel-variabel yang diteliti (Ghozali, 2013). Suatu variabel dikatakan reliable (handal) jika memiliki nilai Cronbach Alpha >0,600.Pengujian relibilitas ini dihitung dengan menggunakan bantuan dari Program SPSS.

**2. Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik merupakan tahap awal yang digunakan sebelum analisis regresi linear berganda (Ghozali, 2013).

a. Uji normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah model regresi mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Pada penelitian ini, uji yang digunakan untuk menguji kenormalan adalah uji kolmogorov-smirnov dengan melihat data residualnya apakah berdistribusi normal atau tidak. Menurut Ghozali (2018) terdapat cara yang dapat dilakukan dalam mengetahui apakah data atau

residual berdistribusi normal atau tidak yaitu Pendekatan Kolmogorof Smirnov. Pengujian ini menggunakan statistika non parametic Kolmogorov-Smirnov (K-S), dengan kriteria Nilai probabilitas > 0,05, maka hal ini berarti data berdistribusi normal dan sebaliknya.

b. Uji heterokedastisitas

Uji Heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Model regresi yang baik adalah yang Homokedastisitas atau tidak terjadi Heterokedastisitas (Ghozali, 2018). Menurut Ghozali (2018) dasar yang digunakan dalam menentukan ada tidaknya heterokedastisitas yaitu, jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik yang menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka mengindikasikan tidak terjadi heterokedastisitas.

c. Uji multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah ditemukannya korelasi antara variabel independen. Dalam uji multikolinearitas dapat diketahui dengan melihat nilai *torelance* (TOL) dan *variabel inflation factor* (VIF). Nilai *cut off* yang digunakan adalah nilai *torelance* < 0,10 atau sama dengan nilai VIF > 10. Sedangkan nilai *torelance* > 0,10 atau sama dengan nilai VIF < 10, maka bebas multikolinearitas (Ghozali, 2018).

d. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah model regresi linear antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan penggagu pada periode t-1. Model regresi yang baik adalah regeresi yang bebas dari autokorelasi. Uji autokorelasi dikatakan terpenuhi jika nilai D-W berada pada kriteria DU<DW<4-DU. Sedangkan jika berada di luar kriteria ini, maka masih terjadi gejala autokorelasi (Ghozali, 2018).

**3. Analisis Regresi Linier Berganda**

Menjelaskan bahwa analisis linier berganda digunakan untuk melakukan prediksi bagaimana perubahan nilai variabel dependen bila nilai variabel independen

dinaikkan atau diturunkan (Sugiyono, 2019). Persamaan regresi linier berganda secara matematik diekspresikan oleh:

$$\mathbf{Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 \ldots + bn\ Xn}$$

Dimana :

Y : Variable tak bebas (Kepuasan Nasabah)

a : Konstanta

$b_1, b_2, .., bn$ : Nilai koefisien regresi

$X_1, X_2, ., Xn$ : Variable bebas (Keamanan, Kenyamanan, Kualitas dan Fitur Aplikasi)

**4. Kofisien Korelasi**

Korelasi parsial digunakan untuk analisis atau pengujian hipotesis apabila peneliti bermaksud untuk mengetahui pengaruh atau hubungan variabel independen dengan dependen, dimana salah satu variabel independennya dikendalikan (dibuat tetap) (Sugiyono, 2018). Dengan kekuatan sebagai berikut:

**Tabel 2. Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi**

| Interval Koefisien | Tingkat Hubungan |
|---|---|
| 0,00 – 0,199 | Sangat Lemah |
| 0,20 – 0,399 | Lemah |
| 0,40 – 0,599 | Sedang |
| 0,60 – 0,799 | Kuat |
| 0.80 – 1,00 | Sangat Kuat |

***(Sumber : Sugiyono (2018)***

**5. Koefisien Determinasi**

Analisis Koefisiensi Determinasi (Kd) digunakan untuk melihat seberapa besar variabel independen (X) berpengaruh terhadap variabel dependen (Y) yang dinyatakan dalam persentase (Sugiyono, 2018).

**6. Uji Signifikasi (Uji t-Statistik)**

Uji t merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel independen (Beban Kerja dan Komunikasi) secara terpisah terhadap

variabel dependen (Semangat Kerja). Dengan tingkat signifikan α = 0,05. Dengan kriteria sebagai berikut :

a. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ , dengan pobability sig > 0,05, maka variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (H0 diterima).
b. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ , dengan pobability sig < 0,05, maka variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Ha diterima).

**7. Uji Simultan (Uji f)**

Uji f merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh (kelayakan) variabel independen (Beban Kerja dan Komunikasi) secara tserentak terhadap variabel dependen (Semangat Kerja). Dengan tingkat signifikan α = 0,05. Dengan kriteria sebagai berikut :

a. Jika $f_{hitung} < f_{tabel}$ , dengan *level of significant* > 0,05, maka variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (H0 diterima).
b. Jika $f_{hitung} > f_{tabel}$ , dengan *level of significant* < 0,05, maka variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Ha diterima).

## 4. HASIL PENELITIAN

### Pembahasan Hasil Analisis Data

#### 1. Uji Validitas dan Reabilitas

**a. Uji Validitas**

**Tabel 3 Uji Validitas**

| No | Variabel | Item | R hitung | R tabel | Kerangan |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Keamanan (X1) | X1.1 | 0,678 | 0,300 | Valid |
| | | X1.2 | 0,679 | 0,300 | Valid |
| | | X1.3 | 0,715 | 0,300 | Valid |
| | | X1.4 | 0,782 | 0,300 | Valid |
| 2 | Kenyamanan (X2) | X2.1 | 0, 585 | 0,300 | Valid |
| | | X2.2 | 0, 675 | 0,300 | Valid |
| | | X2.3 | 0,628 | 0,300 | Valid |
| | | X2.4 | 0,673 | 0,300 | Valid |
| | | X2.5 | 0,620 | 0,300 | Valid |
| | | X2.6 | 0,714 | 0,300 | Valid |
| | | X2.7 | 0,645 | 0,300 | Valid |
| | | X2.8 | 0,655 | 0,300 | Valid |
| | | X2.9 | 0,605 | 0,300 | Valid |
| | | X2.10 | 0,633 | 0,300 | Valid |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **3** | **Kualitas (X3)** | X3.1 | 0,610 | 0,300 | Valid |
| | | X3.2 | 0,704 | 0,300 | Valid |
| | | X3.3 | 0,758 | 0,300 | Valid |
| | | X3.4 | 0,699 | 0,300 | Valid |
| | | X3.5 | 0,655 | 0,300 | Valid |
| | | X3.6 | 0,644 | 0,300 | Valid |
| | | X3.7 | 0,507 | 0,300 | Valid |
| | | X3.8 | 0,736 | 0,300 | Valid |
| | | X3.9 | 0,590 | 0,300 | Valid |
| | | X3.10 | 0,546 | 0,300 | Valid |
| **4** | **Fitur Aplikasi (X4)** | X4.1 | 0,867 | 0,300 | Valid |
| | | X4.2 | 0,846 | 0,300 | Valid |
| | | X4.3 | 0,867 | 0,300 | Valid |
| | | X4.4 | 0,843 | 0,300 | Valid |
| | | X4.5 | 0,821 | 0,300 | Valid |
| | | X4.6 | 0,816 | 0,300 | Valid |
| | | X4.7 | 0,829 | 0,300 | Valid |
| | | X4.8 | 0,841 | 0,300 | Valid |
| **5** | **Kepuasan Nasabah (Y)** | Y.1 | 0,545 | 0,300 | Valid |
| | | Y.2 | 0,680 | 0,300 | Valid |
| | | Y.3 | 0,591 | 0,300 | Valid |
| | | Y.4 | 0,581 | 0,300 | Valid |
| | | Y.5 | 0,517 | 0,300 | Valid |
| | | Y.6 | 0,484 | 0,300 | Valid |

***(Sumber Data Spss Versi, 23)***

Berdasarkan tabel 3 di atas, hasil pengujian validitas variabel Keamanan, Kenyamanan, Kualitas, dan Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Nasabah *Corrected item-total correlation* > 0,300. Hasil pengujian validitas ini menunjukkan bahwa pernyataan kuesioner dalam penelitian ini valid.

**b. Uji Reabilitas**

**Tabel 4 Uji Reabilitas**

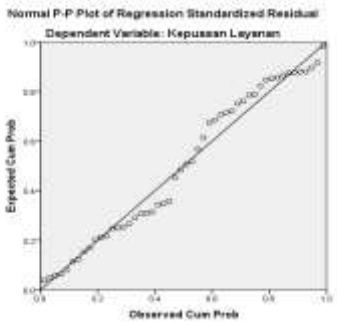
| Variabel dan Indikator | Cronbach's Alpha | Standar Reliabilitas | Keterangan |
|---|---|---|---|
| Variabel Keamanan | 0,676 | > 0,600 | Reliabel |
| Variabel Kenyamanan | 0,841 | > 0,600 | Reliabel |
| Variabel Kualitas | 0,839 | > 0,600 | Reliabel |
| Variabel Fitur Aplikasi | 0,941 | > 0,600 | Reliabel |
| Variabel Kepuasan Nasabah | 0,704 | > 0,600 | Reliabel |

***(Sumber Data Spss Versi, 23)***

Berdasarkan tabel 4 di atas, hasil pengujian penelitian menggunakan pengukuran ini dapat dikatakan reliabel pada *Cronbach alpha*> 0,600. Hasil pengujian reliabilitas ini menunjukkan bahwa pernyataan kuesioner dalam penelitian ini reliable.

**2. Uji Asumsi Klasik**

**a. Uji Normalitas**




***Gambar 2. Uji Normalitas***

Berdasarkan gambar Uji Normalitas, model regresi berdistribusi normal ini disebabkan data ploting (titik-titik) yang menggambarkan data sesunggahnya mengikuti garis diagonal. Berdasarkan gambar diatas tidak terdapat gejala normalitas. Dan uji normalitas diperkuat dengan uji kolmogorov smirnov sebagai berikut:

**Tabel 5 Uji Kolmogorov Smirnov**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

| | | Unstandardized Residual |
|---|---|---|
| N | | 50 |
| Normal Parameters[a,b] | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 1.91318563 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .108 |
| | Positive | .108 |
| | Negative | -.101 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | | .765 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .602 |

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
***(Sumber Data Spss Versi, 23)***

Dari tabel 5 di atas, terlihat bahwa nilai *asymp. Sig. (2-tailed)* yaitu sebesar 0,602 > 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal, sehingga uji normalitas terpenuhi.

**b. Uji Multikolinearitas**

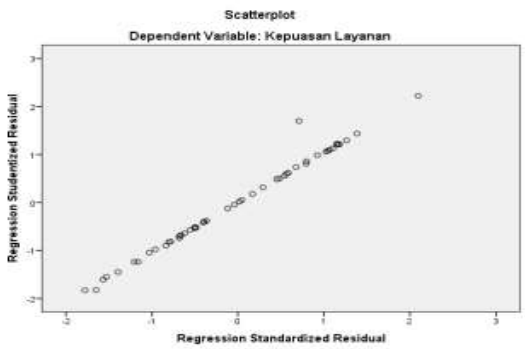
**Tabel 6. Uji Multikolinearitas**

| Coefficients[a] | | | |
|---|---|---|---|
| Model | | Collinearity Statistics | |
| | | Tolerance | VIF |
| 1 | Keamanan (X1) | .154 | 6.511 |
| | Kenyamanan (X2) | .235 | 4.247 |
| | Kualitas (X3) | .420 | 2.381 |
| | Fitur Aplikasi (X4) | .890 | 1.123 |
| a. Dependet Variable: Kepuasan Nasabah (Y) | | | |

***(Sumber Data Spss Versi, 23)***

Berdasarkan table 6 uji multikolinearitas dari di atas bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas jika nilai *tolerance* > 0,100. Pada hasil ouput SPSS table *coefficient* masing-masing variabel independen memiliki nilai *tolerance* sebagai berikut variabel Keamanan (X1) 0,154, variabel Kenyamanan (X2) 0,235, variabel Kualitas (X3) 0,420, variabel Fitur Aplikasi 0,890. Sedangkan hasil uji *variance inflation factor* (VIF) pada hasil ouput SPSS table *coefficient* masing-masing variabel independen memiliki VIF dengan nilai < 10,00 yaitu variabel Keamanan (X1) 6,511, variabel Kenyamanan (X2) 4,247, variabel Kualitas (X3) 2,381, variabel Fitur Aplikasi 1,123. Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi linier berganda tidak terdapat multikolinearitas antara variabel independen dengan variabel independen yang lain sehingga dapat digunakan dalam penelitian ini.

**c. Uji Heteroskedastisitas**




***Gambar 3. Uji Heteroskedastisitas***

Berdasarkan gambar 3. uji heteroskedastisitas di atas, tidak terjadi gejala heteroskedastisitas ini disebabkan tidak ada pola pola yang jelas (gergelombang, melebar kemudian menyempit) pada gambar scatterplot, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y.

**d. Uji Autokolerasi**

**Tabel 7. Uji Autokorelasi**

**Model Summary[b]**

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | .871[a] | .759 | .737 | 1.996 | 1.383 |

a. Predictors: (Constant), Fitur Aplikasi, Kenyamanan, Kualitas, Keamanan
b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah
***(Sumber Data Spss Versi, 23)***

Dari tabel 7 diatas dapat terlihat bawha nilai *Durbin-Wiston* sebesar 1,383. Untuk menentukan nilai tabel *Durbin-Wiston* dapat dilihat berdasarkan tabel DW dengan tingkat kekeliruan 5% untuk variabel (k)=2 dan jumlah sampel (n)=50. Maka diperoleh batas bawah nilai (dL) = 1,4500 dan batas nilai tabel (DU) = 1,6231. Jika dilihat pada tabel pengujian nilai *Durbin-Wiston* maka diperoleh DU (1,6231) > DW (1,383) < 4 – DU (2,3769). Sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi terjadi gejala autokorelasi. Maka untuk memenuhi kriteria dalam uji autokorelasi dapat digunakan uji *Run Test.*

**Tabel 8. Uji Runs Test**

**Runs Test**

| | Unstandardized Residual |
|---|---|
| Test Value[a] | -.02603 |
| Cases < Test Value | 25 |
| Cases >= Test Value | 25 |
| Total Cases | 50 |
| Number of Runs | 19 |
| Z | -2.000 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | .450 |

a. Median
***(Sumber Data Spss Versi, 23)***

Dari tabel 8 di atas dapat dilihat nilai *Asymp. Sig. (2 tailed)* sebesar 1,000 lebih besar dari nilai alfa (α) yaitu 0,05 (0,450 > 0,05), sehingga dapat dinyatakan bahwa tidak terjadi autokorelasi.

**3. Uji Analisis Regresi Linear Berganda**

**Tabel 9. Uji Regresi Linear Berganda**

**Coefficients[a]**

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 18.209 | 5.986 | | 3.042 | .004 |
| | Keamanan | 1.645 | .402 | .765 | 4.091 | .000 |
| | Kenyamanan | .750 | .185 | .612 | 4.052 | .000 |
| | Kualitas | .193 | .059 | .367 | 3.248 | .002 |
| | Fitur Aplikasi | .112 | .031 | .284 | 3.654 | .001 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

***(Sumber Data Spss Versi, 23)***

Berdasarkan tabel 9 diatas diperoleh persamaan regresi linear berganda yaitu sebagai berikut :

**$Y = 18{,}209 + 1{,}645\ X_1 + 0{,}750\ X_2 + 0{,}193\ X_3 + 0{,}112\ X_4$**

a. Konstantan = a = 18,209 artinya jika Keamanan, Kenyaman, Kualitas, dan Fitur Aplikasi konstan atau sama dengan nol maka Kepuasan Nasabah Bank Bprs Dinar Ashri Pengguna *Mobile Banking* akan naik sebesar 18,209.
b. Koefisien variable = b1 = 1,645 artinya jika Keamanan naik sebesar 1% dimana Kenyaman, Kualitas, dan Fitur Aplikasi konstan maka Kepuasan Nasabah Bank Bprs Dinar Ashri Pengguna *Mobile Banking* akan naik sebesar 1,645.
c. Koefisien variable = b2 = 0,750 artinya jika Kenyaman naik sebesar 1% dimana Keamanan, Kualitas, dan Fitur Aplikasi konstan maka Kepuasan Nasabah Bank Bprs Dinar Ashri Pengguna *Mobile Banking* akan naik sebesar 0,750.
d. Koefisien variable = b3 = 0,193 artinya jika Kualitas naik sebesar 1% dimana Keamanan, Kenyamanan, dan Fitur Aplikasi konstan maka Kepuasan Nasabah Bank Bprs Dinar Ashri Pengguna *Mobile Banking* akan naik sebesar 0,193.

e. Koefisien variable = b4 = 0,112 artinya jika Fitur Aplikasi naik sebesar 1% dimana Keamanan, Kenyaman, dan Kualitas konstan maka Kepuasan Nasabah Bank Bprs Dinar Ashri Pengguna *Mobile Banking* akan naik sebesar 0,112.

**4. Koefisien Korelasi dan Determinasi**

**a. Uji Koefisien Korelasi**

**Tabel 10 Uji Koefisien Korelasi**

**Model Summary[b]**

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | .871[a] | .759 | .737 | 1.996 | 1.383 |

a. Predictors: (Constant), Fitur Aplikasi, Kenyamanan, Kualitas, Keamanan
b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah
***(Sumber Data Spss Versi, 23)***

Bedasarkan Tabel 10 nilai koefisien kolerasi berganda yaitu sebesar 0,871. artinya tingkat keeratan hubungan antara Keamanan, Kenyamanan, Kualitas dan Fitur Aplikasi terhadap Kepuasan Nasabah kuat sebesar 0,871.

**b. Uji Koefisien Determinasi**

**Tabel 11 Uji Koefisien Determinasi**

**Model Summary[b]**

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | .871[a] | .759 | .737 | 1.996 | 1.383 |

a. Predictors: (Constant), Fitur Aplikasi, Kenyamanan, Kualitas, Keamanan
b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah
***(Sumber Data Spss Versi, 23)***

Berdasarkan Tabel 11 nilai koefisien determinasi linier berganda yaitu sebesar 0,759 atau 75,90%. Artinya pengaruh Keamanan, Kenyamanan, Kualitas, dan Fitur Aplikasi terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bprs Dinar Ashri Pengguna *Mobile Banking* yaitu sebesar 75,90% sedangkan sisanya 24,10% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian.

**5. Uji Hipotesis (Uji t)**

**Tabel 12 Uji Hipotesis (Uji t)**

**Coefficients[a]**

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 18.209 | 5.986 | | 3.042 | .004 |
| | Keamanan | 1.645 | .402 | .765 | 4.091 | .000 |
| | Kenyamanan | .750 | .185 | .612 | 4.052 | .000 |
| | Kualitas | .193 | .059 | .367 | 3.248 | .002 |
| | Fitur Aplikasi | .112 | .031 | .284 | 3.654 | .001 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

***(Sumber Data Spss Versi, 23)***

Dari tabel 12 di atas terlihat nilai t sebagai berikut :

1) Pengujian Hipotesis pertama Keamanan (X1)

Dari tabel 11 di atas terlihat nilai sig. Untuk Keamanan (X1) sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai alfa (α = 0,05), (0,000 < 0,05) dan nilai t hitung yaitu 4,091 lebih besar dari nilai t tabel 2,014 (4,091 < 2,014). Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara Keamanan terhadap Kepuasan Nasabah **(H1 diterima)**. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sitti Nur Khotijah (2023), yang menyatakan bahwa keamanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat keamanan pada *mobile banking* maka akan semakin meningkat kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* bank dinar.

2) Pengujian Hipotesis kedua Kenyamanan (X2)

Dari tabel 11 di atas terlihat nilai sig. untuk model Kenyamanan (X2) sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai alfa (α = 0,05), (0,000 < 0,05) dan nilai t hitung yaitu 4,052 lebih besar dari nilai t tabel 2,014 (4,052 > 2,014). Artinya terdapat pengaruh signifikan antara Kenyamanan terhadap Kepuasan Nasabah **(H2 diterima).** Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sitti Nur Khotijah (2023), yang menyatakan bahwa kenyamanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dengan adanya kenyamanan maka semakin banyak nasabah yang merasa puas dengan kenyamanan saat menggunakan aplikasi *mobile banking* bank dinar.

3) Pengujian Hipotesis ketiga Kualitas (X3)

Dari tabel 11 di atas terlihat nilai sig. untuk model Kualitas (X3) sebesar 0,002 lebih kecil dari nilai alfa (α = 0,05), (0,002 < 0,05) dan nilai t hitung yaitu 3,248 lebih besar dari nilai t tabel 2,014 (3,248 > 2,014). Artinya terdapat pengaruh signifikan antara Kualitas terhadap Kepuasan Nasabah **(H3 diterima).** Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sitti Nur Khotijah (2023), yang menyatakan bahwa Kualitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dengan kata lain semakin baik kualitas layanan yang diberikan *Mobile Banking* Bank Dinar terhadap nasabah maka nasabah akan merasa puas dengan kualitas layanan *Mobile Banking* Bank Dinar.

4) Pengujian Hipotesis keempat Fitur Aplikasi (X4)

Dari tabel 11 di atas terlihat nilai sig. untuk model Fitur Aplikasi (X3) sebesar 0,001 lebih kecil dari nilai alfa (α = 0,05), (0,001 < 0,05) dan nilai t hitung yaitu 3,654 lebih besar dari nilai t tabel 2,014 (3,654 > 2,014). Artinya terdapat pengaruh signifikan antara Fitur Aplikasi terhadap Kepuasan Nasabah **(H4 diterima).** Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sitti Nur Khotijah (2023), yang menyatakan bahwa Fitur Aplikasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dengan kata lain semakin banyak nasabah yang merasa nyaman dengan fitur-fitur yang disediakan di aplikasi *Mobile Banking* Bank Dinar seperti kemudahan nasabah dalam mengakses semua fitur aplikasi *Mobile Banking* Bank Dinar, keberagaman layanan fitur aplikasi *Mobile Banking* Bank Dinar serta kelengkapan fitur aplikasi maka dapat meningkatkan terhadap kepuasan nasabah.

**b) Uji Simultan (Uji f)**

**Tabel 13. Uji Simultan (Uji f)**

**ANOVA[a]**

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Regression | 563.626 | 4 | 140.907 | 35.354 | .000[b] |
| | Residual | 179.354 | 45 | 3.986 | | |
| | Total | 742.980 | 49 | | | |

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Fitur Aplikasi, Kenyamanan, Kualitas, Keamanan

***(Sumber Data Spss Versi, 23)***

Berdasarkan table 13 hasil pengujian secara simultan pada tabel di atas. Diperoleh nilai $F_{hitung}$ sebesar 27,190. Adapun rumus untuk mencari nilai $F_{tabel}$ adalah sebagai berikut df1 = k-1 dan df2 = n-k. jadi df1 = 4-1 = 3, dan df2 =50-3 = 48. Dari rumus tersebut di dapatkan nilai $f_{tabel}$ sebesar 2,57, jadi nilai $F_{hitung} > F_{tabel,}$ yaitu 35,354 > 2,57 yang berarti $H_0$ ditolak dan $H_a$ di terima dengan nilai signifikan sebesar 0,000 < 0.05. Jadi, secara bersama-sama atau secara simultan bahwa variable Keamanan, Kenyamanan, Kualitas, dan Fitur Aplikasi Secara Simultan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah. Dengan demikian menunjukan bahwa **H5 diterima**. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sitti Nur Khotijah (2023), yang menyatakan bahwa secara simultan atau secara bersama-sama Keamanan, Kenyamanan, Kualitas, dan Fitur Aplikasi Secara Simultan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah.

## 5. KESIMPULAN PENELITIAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data mengenai Pengaruh Keamanan, Kenyamanan, Kualitas, dan Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BPRS Dinar Ashri Pengguna *Mobile Banking* maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Hasil pembahasan secara parsial atau uji signifikan mengenai Keamanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah Bank BPRS Dinar Ashri Pengguna *Mobile Banking*.
2. Hasil pembahasan secara parsial atau uji signifikan mengenai Kenyamanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah Bank BPRS Dinar Ashri Pengguna *Mobile Banking*.
3. Hasil pembahasan secara parsial atau uji signifikan mengenai Kualitas berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah Bank BPRS Dinar Ashri Pengguna *Mobile Banking*.
4. Hasil pembahasan secara parsial atau uji signifikan mengenai Fitur Aplikasi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah Bank BPRS Dinar Ashri Pengguna *Mobile Banking*.
5. Hasil pembahasan berdasarkan uji simultan mengenai Keamanan, Kenyaman, Kualitas, dan Fitur Aplikasi berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah Bank BPRS Dinar Ashri Pengguna *Mobile Banking*.

**Saran**

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan pada Bank Dinar terdapat beberapa saran yang dapat peneliti sampaikan yaitu:

1. Untuk penelitian selanjutnya, sebaiknya memperluas objek penelitian ke wilayah Bank Dinar yang tersebar diseluruh wilayah Nusa Tenggara Barat.
2. Menggunakan variabel lain seperti kemudahan penggunaan, manfaat dan citra.
3. Untuk penelitian selanjutnya, bisa menggunakan teknik pengumpulan data lain selain kuesioner, seperti wawancara atau metode lain dalam mengumpulkan data.
4. Bagi Bank Dinar untuk terus meningkatkan kualitas layanan dalam memudahkan pembuatan akun nasabah di *Mobile Banking* Dinar.

## DAFTAR PUSTAKA

Ali, H. (2010). Word of mouth marketing. Jakarta: Medpress.

Ahla, B. H. (2022). Pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah Bank BPS Dinar Ashri Indonesia di Kota Depok (Skripsi, IAIN Syarif Hidayatullah Jakarta).

Elsandro, Y. P. (2021). Pengaruh kualitas layanan dan fitur produk BSI mobile terhadap kepuasan nasabah Bank BPS Dinar Ashri Indonesia di Kabupaten Sleman (Skripsi, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta).

Khoirunnisa, E. (2017). Pengaruh penggunaan e-banking, kepercayaan (trust), dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah Bank BNI BPS Dinar Ashri Kantor Cabang Surakarta (Skripsi, IAIN Salatiga).

Tjiptono, F. (2004). Manajemen jasa (Edisi pertama). Yogyakarta: Andi Offset.

Mastarida, F., & dkk. (2019). Service management. Jakarta: Yayasan Kita Menulis.

Ghozali, I. (2013). Analisis multivariate dengan program IMB SPSS 19. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali, I. (2018). Aplikasi analisi multivarian dengan program SPSS. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Nur A., I. F. (2020). Pengaruh fitur layanan dan kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa UIN Walisongo bertransaksi menggunakan mobile banking Bank BPS Dinar Ashri Indonesia (Skripsi, Universitas Islam Negeri Walisongo, Semarang).

Jogiyanto. (2007). Sistem informasi keperilakuan (Edisi revisi). Yogyakarta: Andi Offset.

Poon, W. C. (2008). Users' adoption of e-banking services: The Malaysian perspective. Journal of Business & Industrial Marketing, 23(1), 59–69.

Raharjo, B. (2015). Belajar otodidak framework Code Igniter. Bandung: Informatika.

Tjini, S. S. A., & Baridwan, Z. (2012). Pengaruh kepercayaan, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan persepsi kenyamanan terhadap minat penggunaan sistem internet banking (Skripsi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta).

Khotijah, S. N. (2023). Pengaruh keamanan, kenyamanan, kualitas layanan dan fitur aplikasi terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah pengguna mobile banking (Skripsi, Universitas Islam Malang).

Sugiyono. (2013). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2017). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, R&D. Bandung: CV Alfabeta.

Sugiyono. (2019). Metode penelitian kuantitatif. Bandung: Alfabeta.

Suhartini. (2017). Aplikasi alat bantu belajar bahasa Inggris sekolah dasar menggunakan Adobe Flash CS.6 (Studi kasus: SDIT Fathona Baturaja). Jurnal Sistem Informasi dan Komputererisasi Akuntansi (JSK), 1(1), 71-80.

Supriyono, M. (2011). Buku pintar perbankan. Yogyakarta: Andi Offset.

Tampubolon, M., & dkk. (2015). Bijak ber-ebanking. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.

Tjiptono, F., & Diana, A. (2003). Total quality management (Edisi revisi). Yogyakarta: Andi Offset.

Yousafzai, S. Y., Pallister, J. G., & Foxall, G. R. (2007). A proposed model of e-trust for electronic banking. Journal of Marketing, 847-860.