

# Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Sumut

Rahmadina Riski Annur<sup>1</sup> Yahya Tanjung<sup>2</sup>

e-mail : [@dinayasiregar99@gmail.com](mailto:@dinayasiregar99@gmail.com)<sup>1</sup>, [@yahyasbn26@gmail.com](mailto:@yahyasbn26@gmail.com)<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Potensi Utama,

Alamat : Jl. KL. Yos Sudarso Km. 6,5 No. 3-A Tanjung Mulia Kec. Medan Deli, Kota Medan, 20241

Korespondensi penulis : [@dinayasiregar99@gmail.com](mailto:@dinayasiregar99@gmail.com)

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Responsiveness* (X1), *Reability* (X2) dan *Assurance* (X3) terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Sumut. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi dan kuesioner. Populasi yang digunakan adalah nasabah pada PT. Bank Sumut, dengan jumlah sampel 90 responden. Pengolahan data menggunakan perangkat lunak SPSS Versi 25, dengan analisis deskriptif, analisis regresi berganda dan pengujian hipotesis serta koefisien determinasi. Berdasarkan hasil pengujian uji t dapat dilihat secara parsial *Responsiveness* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Kemudian Berdasarkan hasil pengujian uji t dapat dilihat secara parsial *Reability* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Pada pengujian uji t dapat dilihat secara parsial dapat disimpulkan H3 diterima yang berarti secara parsial *Assurance* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Secara simultan variabel *Responsiveness* (X1), *Reability* (X2) dan *Assurance* (X3) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Sumut yang beralamat di Jl. KH Dewantara No 99 Sibuhuan, Sumatera Utara.

**Kata Kunci:** *Resvonsiveness, Reability, Assurance dan Kepuasan Nasabah*

## ABSTRACT

*This study aims to determine the effect of Responsiveness (X1), Reability (X2) and Assurance (X3) on Customer Satisfaction of PT. North Sumatra Bank. This research method uses quantitative methods with data collection techniques used in this study are observation and questionnaires. The population used is customers at PT. Bank of North Sumatra, with a total sample of 90 respondents. Data processing uses SPSS Version 25 software, with descriptive analysis, multiple regression analysis and hypothesis testing and the coefficient of determination. Based on the results of the t test test it can be seen partially Responsiveness has a positive and significant influence on Customer Satisfaction. Then based on the results of the t test test it can be seen partially that Reability has a positive and significant influence on Customer Satisfaction. In the t-test test, it can be seen that partially it can be concluded that H3 is accepted, which means that partially Assurance has a positive and significant influence on Customer Satisfaction. Simultaneously the Responsiveness (X1), Reability (X2) and Assurance (X3) variables together have a positive and significant effect on PT. Bank Sumut having its address at Jl. KH Dewantara No. 99 Sibuhuan, North Sumatra.*

**Keywords:** *Responsiveness, Reliability, Assurance and Customer Satisfaction.*

## 1. PENDAHULUAN

Pada zaman era modren sekarang Perkembangan ekonomi dan teknologi di Indonesia dari tahun ke tahun terus berkembang dengan pesat. Salah satu contoh perkembangan ekonomi dan teknologi di Indonesia adalah dengan berdirinya jaringan internet yang semakin luas. Teknologi informasi sudah

merupakan suatu kebutuhan yang sangat penting bagi semua orang karena selain menjadi sumber informasi juga dapat meringankan pekerjaan dan permasalahan. Seiring berjalannya waktu perkembangan teknologi informasi terutama peranan komputer mendapatkan perhatian yang sangat serius. Perkembangan ini semakin hari semakin pesat. Banyaknya masyarakat di Indonesia yang menggunakan internet juga mendorong dunia bisnis dan Internet menjadi media dalam melakukan transaksi jual beli secara cepat.

Pendapat dari Kasmir dalam Abdillah Mudir (2015, hal 246). Teknologi informasi telah menjadi bagian yang sangat penting dalam dunia perbankan. Dengan manfaat teknologi secara cerdas, bank dapat menghadirkan berbagai fasilitas untuk mendukung produk dan layanan yang sudah ada. Dalam UUD No 21 Tahun 2008, disebutkan bahwa bank adalah dana usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kemasyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup banyak.

Kepuasan nasabah merupakan faktor yang sangat penting dalam keberlangsungan dari suatu lembaga. Menurut Mowen Minor (2018) kepuasan pelanggan adalah keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang dan jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Dalam dunia perbankan , nasabah dikatakan puas apabila mereka tidak meninggalkan perbankan tersebut dan akan terus menerus menggunakan produk dan layanan yang ditawarkan oleh perbankan secara berulang ulang. Memiliki banyak pelanggan loyal berarti pelanggan tersebut semakin mendukung semua kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan termasuk mempromosikan pengalaman baiknya kepada calon pelanggan baru. Secara tidak langsung nasabah tersebut sudah membantu perusahaan mempromosikan lembaga perbankan yang bersangkutan.

Untuk menambah ulasan mengenai kepuasan nasabah yang penulis dapatkan dari penggunaan aplikasi Mobile Banking Berikut adalah tabel pra survey yang terkait dengan kepuasan nasabah sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Pra Survey Kepuasan Nasabah

No.	Pernyataan	Jawaban	
		Ya	Tidak
1.	Kualitas pelayanan Mobile Banking Bank Sumut sesuai dengan harapan saya.	30%	70%
2.	Saya merasa puas dengan Aplikasi Mobile Banking Bank Sumut.	50%	50%
3.	Saya tidak mengalami kendala dalam proses pelayanan Mobile Banking.	20%	80%

Sumber: Olah Data Pra Survey

Berdasarkan hasil pra survey diatas dapat dan juga ulasan dari data yang telah penulis dapatkan maka disimpulkan bahwa kualitas dari pelayanan yang dilakukan oleh PT. Bank Sumut beberapa kali sering ditemukan bahwasanya kurangnya proses pelayanan yang dilakukan proses sehingga hal ini mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan nasabah menurun.

Terdapat lima indikator keandalan (*reliability*) menurut Tjiptono (2018:287) diantaranya Bila menjanjikan akan melakukan sesuatu pada waktu yang telah ditentukan, pasti akan direalisasikan, Bersikap simpatik dan sanggup menenangkan pelanggan setiap ada masalah, Jasa disampaikan sesuai dengan waktu yang dijanjikan, Jasa disampaikan secara benar semenjak pertama kali, System pencatatan yang akurat dan bebas kesalahan.

Selain dari performance tersebut, jaminan dari suatu pelayanan juga ditentukan dari adanya komitmen organisasi yang kuat, yang menganjurkan agar setiap pegawai memberikan pelayanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan orang yang dilayani. Bentuk jaminan yang lain yaitu jaminan terhadap pegawai yang memiliki perilaku kepribadian (*personality behavior*) yang baik dalam memberikan pelayanan, tentu akan berbeda pegawai yang memiliki watak atau karakter yang kurang baik dan yang kurang baik dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan Judul “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT. Bank Sumut”.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### A. Kepuasan Nasabah

#### 1) Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah adalah persepsi nasabah bahwa harapannya telah terpenuhi, diperoleh hasil yang optimal bagi setiap nasabah dan pelayanan perbankan dengan memperhatikan kemampuan nasabah dan keluarganya, perhatian terhadap keluarganya, perhatian terhadap kebutuhan nasabah sehingga kesinambungan yang sebaik-baiknya antara puas dan hasil. Pendapat dari Tjiptono dalam Noviyantie (2018) kepuasan nasabah merupakan evaluasi pembeli dimana alternatif yang dipilih sekurang- kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama dengan harapan pelanggan. Ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

Bagi nasabah, apa yang dihasilkan yaitu perusahaan baginya tidak begitu penting. Pelanggan memikirkan apa yang akan dibelinya untuk memuaskan kebutuhannya atas dasar pertimbangan nilai inilah selanjutnya akan menentukan bentuk apa bisnis yang perlu dikembangkan. Pelayanan pelanggan bermutu hanya bias dipahami dari sudut pandang pelanggan. Kita harus merumuskan pelayanan bermutu melalui mata pelanggan. Hanya bila pelanggan menganggap bahwa anda sebagai pelayanan telah memberikan pelayanan nasabah bermutu.

#### 2. Indikator Kepuasan Nasabah

Menurut Yuliarmi dan Riyasa (2019) dalam penelitian Panjaitan dan Yuliati (2019:233) terdapat tiga indikator di dalam kepuasan nasabah antara lain:

- a. Kesesuaian tingkat kualitas pelayanan dengan harapan.
- b. Tingkat kepuasan apabila dibandingkan dengan sejenis.
- c. Tidak ada pengaduan atau complain yang dilyangkan:

### B. *Resposivenes*

#### 1) Pengertian *Responsiveness*

Pendapat dari Tjiptono (2018:182) daya tanggap (*responsiveness*) merupakan keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan daya tanggap. Pendapat dari Lupiyoadi dan Hamdani (2018:182) suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negatif

dalam kualitas pelayanan. Namun yang terjadi adalah terkadang ditemukan bahwasanya pihak teller atau *costumer services* tergolong lambat dalam melayani nasabah sehingga yang terjadi adalah antrian yang begitu panjang terjadi.

2) Indikator *Responsiveness*

Menurut Tjiptono (2018:187) Indikator Reponsiveness sebagai berikut:

- a) Kepastian waktu penyampaian jasa diinformasikan dengan jelas kepada para pelanggan.
- b) Layanan yang segera/cepat dari karyawan perusahaan.
- c) Karyawan yang selalu bersedia membantu pelanggan.
- d) Karyawan yang tidak terlampaui sibuk, sehingga sanggup menanggapi permintaan pelanggan dengan cepat.

C. *Reability*

1) Pengertian *Reability*

Pendapat dari Tjiptono (2018:182) keandalan (*reliability*) kemampuan pemberi jasa dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Definisi yang sama juga diungkapkan oleh Rosalia dan Purnawati (2018:117) bahwa bagaimana kemampuan perusahaan yang memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya yang tercermin dari ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua konsumen tanpa kesalahan, sikap simpatik, dan akurasi tinggi. Sedangkan pendapat Supriyanto dan Ernawaty (2018:102) terdiri atas kemampuan pemberi layanan untuk memberikan pelayanan yang diharapkan secara akurat sesuai dengan yang dijanjikan.

2) Indikator *Reability*

Terdapat lima indikator keandalan (*reliability*) menurut Tjiptono (2018:287):

- a. Bila menjanjikan akan melakukan sesuatu pada waktu yang telah ditentukan, pasti akan direalisasikan.
- b. Bersikap simpatik dan sanggup menenangkan pelanggan setiap ada masalah.
- c. Jasa disampaikan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.
- d. Jasa disampaikan secara benar semenjak pertama kali.
- e. System pencatatan yang akurat dan bebas kesalahan.

D. *Assurance*

1) Pengertian *Assurance*

Pendapat dari Supriyanto dan Ernawaty (2018:102) jaminan (*assurance*) merupakan kemampuan pemberi jasa untuk menimbulkan rasa percaya pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan. Sedangkan menurut Tjiptono (2018:182) jaminan mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu – ragan. Pendapat dari Zeithaml. dkk. (2018) *assurance* adalah jaminan kepada pelanggan mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya atau resiko keragu–raguan (Widhyarto. 2018:17). Menurut Parasuraman. dkk. (dalam Widhyarto. 2018:17) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*),

kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

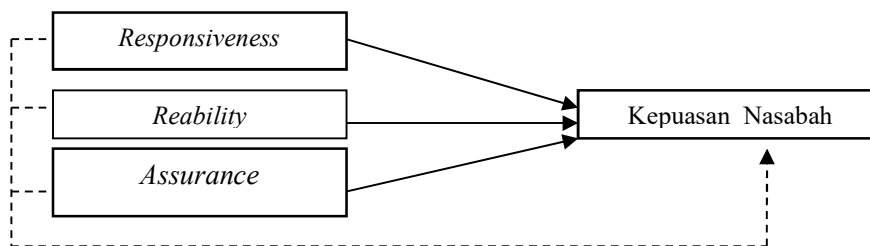
2) Indikator *Assurance*

Indikator jaminan diungkapkan oleh Tjiptono (2017:287) yang terdiri dari empat indikator yaitu:

- a. Karyawan yang terpercaya.
- b. Perasaan aman sewaktu melakukan transaksi dengan karyawan penyedia jasa.
- c. Karyawan yang selalu bersikap sopan terhadap para pelanggan.
- d. Karyawan yang berpengetahuan luas sehingga dapat menjawab pertanyaan pelanggan

E. Kerangka Konseptual

Dalam melakukan penelitian, penulis menyusun kerangka konseptual untuk mempermudah dalam penyusunan proposal ini. Selain itu dengan adanya kerangka konseptual yang penulis buat, penelitian yang dilakukan lebih mudah dan terarah, sehingga akan berkaitan satu sama lainnya.



Gambar.1 Kerangka Konseptual  
(Sumber: Data Diolah 2022)

F. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan teori dan permasalahan yang ada, maka dapat dirumuskan hipotesis alternatif sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *Responsiveness* terhadap Kepuasan Nasabah secara parsial.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *Reability* terhadap Kepuasan Nasabah secara parsial.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *Assurance* terhadap Kepuasan Nasabah secara parsial.
4. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *Responsiveness*, *Reability*, dan *Assurance* terhadap Kepuasan Nasabah secara simultan.

3. METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian dan Sumber Data

1) Jenis Data

Jenis data digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data kuantitatif. Data kuantitatif yaitu data dalam bentuk angka – angka atau yang dapat dihitung seperti angket atau kuesioner yang dihitung dalam bentuk tabel. Kemudian data tersebut diolah menggunakan uji statistik.

2) Sumber Data

Menurut Sugiyono (2018) data yang tidak diberikan secara langsung kepada pengumpul data disebut data sekunder, biasanya dalam bentuk file dokumen atau melalui orang lain. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu primer dan sekunder.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1) Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlangsung di PT. Bank Sumut yang beralamat di Jl. KH Dewantara No 99 Sibuhuan, Sumatera Utara.

2) Waktu Penelitian

Waktu penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu mulai tanggal 08 Maret 2022 s/d 08 Agustus 2022. Waktu penelitian pada tanggal maret 2022 Agustus 2022.

C. Populasi Dan Sampel

1) Populasi

Menurut Sugiyono (2018) mengartikan populasi adalah generasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Karena dalam penelitian ini adanya keterbatasan waktu, tenaga dan biaya, maka tidak memungkinkan peneliti mengambil sampel dari populasi yang ada.

Tabel 2. Data Pengguna PT. Bank Sumut

No	Tahun	Total Pengguna Mobile Banking
1	2018	180 orang
2	2019	150 orang
3	2020	130 orang
4	2021	100 orang

Sumber: Wawancara dengan Supervisor PT. Bank Sumut Cabang Sibuhuan (2022)

2) Sampel Penelitian

Teknik penarikan sampel yang ada digunakan dalam penelitian ini adalah *not probability sampling* atau penarikan sampel secara acak dengan menggunakan teknik *convenience sampling*. Responden tersebut adalah nasabah yang datang ke Bank Sumut Kantor dan bersedia menjadi responden.

D. Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Valid memiliki arti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

Sementara untuk mengetahui skor masing-masing item pertanyaan valid atau tidaknya, maka ditetapkan dengan ketentuan sebagai berikut:

a. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka setiap butir instrument dinyatakan valid.

b. Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka setiap butir instrument dinyatakan tidak valid

2. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach alpha* > 0,60.

**4. HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN**

A. Hasil Penelitian

1) Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Tujuan uji normalitas adalah untuk menguji apakah variabel penelitian memiliki distribusi normal atau tidak (Ghozali, 2011: 160). Dilakukan dengan uji *Kolmogorof-Smirnov*. Dengan kriteria.

1. Jika signifikansi perhitungan data (Sig) > 5% maka data berdistribusi normal.
2. Jika signifikansi perhitungan data (Sig) < 5% maka data tidak berdistribusi normal.

Tabel 3. Hasil Uji *Kolmogorof-Smirnov*

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>		
		Unstandardized Residual
N		90
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	4,05144634
Most Extreme Differences	Absolute	,051
	Positive	,048
	Negative	-,051
Test Statistic		,051
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

Sumber: Hasil penelitian (2022) diolah dari SPSS 25

Berdasarkan tabel output SPSS diatas, diketahui bahwa nolai signifikansi Asymp Sig. (2-tailed) sebesar 0,200 lebih besar dari 0,05, maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas kolmogorov-smirnov diatas, dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi secara normal. Dengan demikian, asumsi atau pernyataan normalitas dalam model regresi sudah terpenuhi.

b. Uji Multikolinearitas

Nilai tolerance  $\leq 0.10$  atau sama dengan nilai VIF  $\geq 10$  adalah nilai cutoff yang digunakan untuk menunjukkan adanya multikolinieritas. Apabila hasil regresi memiliki nilai VIF  $\leq 10$  maka dapat disimpulkan tidak ada multikolinieritas dalam model regresi (Ghozali, 2011).

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients <sup>a</sup>					
Model		Unstandardized Coefficients		Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Tolerance	VIF
1	(Constant)	32,287	4,315		
	Responsiveness	,125	,079	,948	1,054
	Reability	-,012	,141	,570	1,755
	Assurance	-,168	,095	,560	1,787
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah					

Sumber: Hasil Penelitian (2022) diolah dari SPSS 25

Dari tabel uji multokolinearitas diatas dapat dijelaskan bahwa :

- a. Dengan nilai *tolerance* > 0,10 yaitu untuk variabel *responsiveness* dengan nilai 0,948 yang berarti  $0,948 > 0,10$ , variabel *reability* dengan nilai 0,570 yang berarti  $0,570 > 0,10$  dan variabel *assurance* dengan nilai 0,560 yang berarti  $0,560 > 0,10$  maka hal ini membuktikan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas.
  - b. Dengan nilai VIF < 10 untuk variabel penelitian *responsiveness* yaitu sebesar 1,058 yang berarti  $1,058 < 10$ , untuk variabel *reability* dengan nilai VIF sebesar 1,755 yang berarti  $1,755 < 10$ , dan untuk variabel *assurance* dengan nilai VIF sebesar 1,787 yang berarti  $1,787 < 10$  hal ini menunjukkan bahwa tidak ada multikolinearitas dalam model regresi sehingga data dikatakan baik dan dapat digunakan untuk pengujian selanjutnya.
- c. **Uji Heterokedastisitas**

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, terjadi ketidaksamaan varians atau residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Menurut sugiyono (2018) dalam menguji heterokedastisitas peneliti menggunakan uji Glejser. Untuk melihat adanya heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan aplikasi *SPSS versi 25*. Dasar pengambilan keputusan untuk uji Glejser yaitu:

- a. Apabila sig. 2-tailed <  $\alpha = 0.05$ , maka terjadi heteroskedastisitas
- b. Apabila sig. 2-tailed >  $\alpha = 0.05$ , maka tidak terjadi heteroskedastisitas

Tabel 5. Hasil Uji Glejser

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	7,258	2,441		2,974	,004
	Responsiveness	-,031	,045	-,076	-,699	,486
	Reability	-,036	,080	-,063	-,450	,654
	Assurance	-,036	,054	-,096	-,675	,502
a. Dependent Variable: Abs						

Sumber: Hasil Penelitian (2022) diolah dari SPSS 25

Berdasarkan hasil output tabel uji glejser diatas dapat dilihat bahwa nilai sig. pada variabel *Responsiveness* yaitu 0,486 yang artinya bahwa tidak terjadi heterokedastisitas dengan ketentuan sig > dari 0,05, kemudian pada pengujian yang kedua variabel *Reability* yaitu dengan nilai 0,654 yang



artinya bahwa tidak terjadi heterokedastisitas dengan ketentuan sig > dari 0,05, Kemudian pada variabel ketiga variabel *Assurance* yaitu dengan nilai 0,502. Kesimpulannya adalah item pernyataan disetiap variabel tidak terjadi heterokedastisitas dengan melihat uji glejser memenuhi ketentuan > dari 0,05 maka dikatakan tidak terjadi heterokedastisitas.

**2) Regresi Linear Berganda**

Secara parsial, variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikat jika nilai sig < nilai signifikan (*alpha*) atau nilai t hitung > t tabel. Secara simultan keseluruhan variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikat jika nilai sig < nilai signifikan (*alpha*) atau F hitung > F tabel.

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Dimana:

Y = Kepuasan nasabah

$\alpha$  = Konstanta

$\beta_1 \beta_2$  = Koefisien variabel independen

X<sub>1</sub> = *Reability*

X<sub>2</sub> = *Assurance*

X<sub>3</sub> = *Responsiveness*

e = Error

Tabel 6. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	25,730	3,930		6,547	,000
	Responsiveness	,204	,097	,238	2,103	,038
	Reability	,242	,121	,310	2,001	,049
	Assurance	,228	,077	,413	2,953	,004

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Hasil Penelitian (2022) diolah dari SPSS 25

Persamaan regresinya dari nilai-nilai diatas adalah :

$$Y = 25,730 + 0,204X_1 + 0,242X_2 + 0,228X_3$$

Berdasarkan nilai-nilai regresi untuk variabel bebas disimpulkan bahwa yang paling besar pengaruhnya terhadap Kepuasan Nasabah adalah nilai Variabel *Reability* (X<sub>2</sub>) sebesar 24,2%. Berdasarkan keterangan tersebut diketahui bahwa peningkatan terhadap Kepuasan Nasabah lebih cenderung dipengaruhi oleh Variabel *Reability*.

**3. Uji Hipotesis**

**1) Uji Parsial**

Yaitu untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikatnya. Uji ini dapat dilakukan dengan membandingkan t hitung dengan t tabel atau dengan melihat kolom signifikansi pada masing-masing t hitung proses uji t identic dengan uji F.

Tabel 7. Hasil Uji Parsial

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	25,730	3,930		6,547	,000
	Responsivenes	,204	,097	,238	2,103	,038
	Reability	,242	,121	,310	2,001	,049
	Assurance	,228	,077	,413	2,953	,004

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Hasil Penelitian (2022) diolah dari SPSS 25

1. Berdasarkan hasil pengujian uji t dapat dilihat pada tabel diatas, maka kriteria uji hipotesis diterima yaitu  $t_{hitung} < t_{tabel}$  Untuk itu, kriteria pengujian uji t pada tingkat sig 5% yaitu diketahui (n-k) yang dimana n ialah jumlah responden dan k jumlah variable =  $90-4= 86$ . Nilai  $t_{tabel}$  untuk n= 86 adalah 1,987. Dari tabel diatas dapat dilihat pengaruh *Responsivenes* Terhadap Kepuasan Nasabah diperoleh nilai  $t_{hitung} 2,103 > t_{tabel} 1,987$  dengan probabilitas Sig pada *Responsivenes*  $0,038 > 0,05$  dikarenakan nilainya lebih kecil dari (0,05) maka dasar ketentuan uji secara parsial dapat disimpulkan H1 diterima yang berarti secara parsial *Responsivenes* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.
2. Berdasarkan hasil pengujian uji t dapat dilihat pada tabel diatas, maka kriteria uji hipotesis diterima yaitu  $t_{hitung} < t_{tabel}$  Untuk itu, kriteria pengujian uji t pada tingkat sig 5% yaitu diketahui (n-k) yang dimana n ialah jumlah responden dan k jumlah variable =  $90-4= 86$ . Nilai  $t_{tabel}$  untuk n= 86 adalah 1,987. Dari tabel diatas dapat dilihat pengaruh *Reability* Terhadap Kepuasan Nasabah diperoleh nilai  $t_{hitung} 2,001 > t_{tabel} 1,987$  dengan probabilitas Sig pada *Reability*  $0,049 < 0,05$  dikarenakan nilainya lebih kecil dari (0,05) maka dasar ketentuan uji secara parsial dapat disimpulkan H2 diterima yang berarti secara parsial *Reability* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.
3. Berdasarkan hasil pengujian uji t dapat dilihat pada tabel diatas, maka kriteria uji hipotesis diterima yaitu  $t_{hitung} > t_{tabel}$  Untuk itu, kriteria pengujian uji t pada tingkat sig 5 yaitu diketahui (n-k) yang dimana n ialah jumlah responden dan k jumlah variable =  $90-4= 86$ . Nilai  $t_{tabel}$  untuk n= 86 adalah 1,987. Dari tabel diatas dapat dilihat pengaruh *Assurance* Terhadap Kepuasan Nasabah diperoleh nilai  $t_{hitung} 2,953 > t_{tabel} 1,987$  dengan probabilitas Sig pada *Reability*  $0.004 < 0,05$  dikarenakan nilainya lebih kecil dari (0,05) maka dasar ketentuan uji secara parsial dapat disimpulkan H3 diterima yang berarti secara parsial *Assurance* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

## 2) Uji Simultan

Selanjutnya untuk mengetahui keamatan hubungan (signifikan) perlu dilakukan pengujian nilai koefisien korelasi. Adapun hasil pengujian dengan bantuan program SPSS dapat diketahui melalui tabel *Model Anova* berikut:

Tabel 8. Hasil Uji Simultan

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	367,706	3	122,569	5,976	,001 <sup>b</sup>
	Residual	1763,894	86	20,510		
	Total	2131,600	89			
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah						
b. Predictors: (Constant), Assurance, Responsiveness, Reability						

Sumber: Hasil Penelitian (2022) diolah dari SPSS 25

Dari tabel diatas dapat diketahui:

$$Df = (df-2) ; n-k-1 = 90-4-1 = 85$$

$$F_{tabel} = 2,48$$

$$F_{hitung} = 5,976$$

Berdasarkan tabel diatas diketahui variabel *Responsiveness* (X1), *Reability* (X2) dan *Assurance* (X3) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Sumut yang beralamat di Jl. KH Dewantara No 99 Sibuhuan, Sumatera Utara.

## 3. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R Square) digunakan dalam penelitian ini untuk melihat bagaimana variasi nilai variabel terikat dipengaruhi oleh variasi nilai variabel bebas. Untuk mengetahui sejauh mana kontribusi atau presentasi pengaruh *Responsiveness*, *Reability* dan *Assurance* terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Sumut yang beralamat di Jl. KH Dewantara No 99 Sibuhuan, Sumatera Utara.

Tabel 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,415 <sup>a</sup>	,173	,144	4,529
a. Predictors: (Constant), Assurance, Responsiveness, Reability				

Sumber: Hasil Penelitian (2022) diolah dari SPSS 25

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat pada nilai adjusted R Square menunjukkan bahwa Berdasarkan Tabel diatas dapat dilihat pada nilai R Square diperoleh nilai 0,173 yang artinya 17,3% pengaruh Variabel *Responsiveness* (X<sub>1</sub>) *Reability* (X<sub>2</sub>) dan *Assurance* (X<sub>3</sub>) Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Sumut. Kemudian sisanya yaitu 72,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

## 4. Pembahasan

### a. Pengaruh *Reponsiveness* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Sumut

Berdasarkan hasil pengujian analisis data uji hipotesis secara parsial pengaruh *Responsiveness* (X1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y), maka dasar ketentuan uji secara parsial dapat disimpulkan bahwa H1 diterima yang berarti secara parsial *Responsiveness* mempunyai pengaruh positif dan signifikan

terhadap Kepuasan Nasabah. Kesimpulan pada pembahasan ini ialah, *Responsiveness* harus diperhatikan oleh pihak perusahaan dalam hal ini PT. Bank Sumut sebagai bentuk komitmen perusahaan dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

**b. Pengaruh *Reability* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Sumut.**

Berdasarkan hasil pengujian analisis data uji hipotesis secara parsial pengaruh *Reability* (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y), maka dasar ketentuan uji secara parsial dapat disimpulkan bahwa H2 ditolak yang berarti secara parsial *Reability* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Kesimpulan pada pembahasan ini ialah, *Reability* harus lebih lagi perlu adanya perbaikan oleh pihak perusahaan agar mampu meningkatkan Kepuasan Nasabah itu sendiri.

**c. Pengaruh *Assurance* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Sumut.**

Berdasarkan hasil pengujian analisis data uji hipotesis secara parsial pengaruh *Assurance* (X3) terhadap Kepuasan Nasabah (Y), maka dasar ketentuan uji secara parsial dapat disimpulkan bahwa H3 diterima yang berarti secara parsial *Assurance* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Kesimpulan pada penjabaran diatas adalah secara keseluruhan jaminan kepada nasabah sangat berpengaruh besar terhadap peningkatan kepuasan nasabah.

**d. Pengaruh *Responsiveness*, *Reability* dan *Assurance* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Sumut.**

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa variabel *Responsiveness* (X1), *Reability* (X2) dan *Assurance* (X3) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Sumut yang beralamat di Jl. KH Dewantara No 99 Sibuhuan, Sumatera Utara. Hal ini sejalan dengan pendapat bahwa dengan pelayanan yang cepat dan tanggap, pelanggan akan merasakan suatu perhatian yang serius dari pihak perusahaan akan harapan yang mereka butuhkan, dalam arti perusahaan cepat mengambil inisiatif akan permasalahan yang dihadapi pelanggan karena *responsiveness* (ketanggapan) diukur berdasarkan penilaian pelanggan terhadap kemampuan perusahaan yang berkaitan dengan ketanggapan karyawan dalam membantu dan melayani pelanggan dengan cepat dan tanggap.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

- 1) Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa *Responsiveness* dikatakan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Sumut, Hal ini di dasari pada pelayanan yang harus dilakukan dengan cara efektif dan efisien sehingga nanti berdampak pada meningkatnya kepuasan nasabah itu sendiri.
- 2) Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa *Reability* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Sumut. Maka dari itu bila menjanjikan akan selalu direalisasikan, artinya bahwa harapan yang diberikan oleh pihak Bank harus mampu mereka realisasikan kepada nasabah maupun calon nasabah sehingga para nasabah tidak mengalami kerugian baik materil maupun kerugian moril, dan nantinya hal ini akan membantu meningkatkan kepuasan nasabah itu sendiri.
- 3) Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa *Assurance* dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Sumut. Artinya bahwa pada variabel *Assurance* adalah karyawan yang selalu bersikap sopan, artinya bahwa pelayanan yang di dasari keramah tamahan kepada nasabah, sikap

sopan santun terhadap nasabah nantinya akan mampu memberikan nilai positif bagi setiap nasabah yang datang.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan maka selanjutnya peneliti memberikan saran agar kiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait. Berikut merupakan saran yang diberikan oleh peneliti sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil dan kajian yang telah dilakukan penulis maka terdapat beberapa point yang perlu di perhatikan pada setiap variabel
  - a. Pada *responsiveness* seharusnya lebih di perhatikan lagi oleh perusahaan itu sendiri dalam hal ini PT. Bank Sumut sehingga pelayanan yang tepat dan terarah dapat dilakukan oleh para pegawai Bank tersebut sehingga dampaknya akan baik terhadap peningkatan kepuasan nasabah.
  - b. Pada *Reability* harus sudah dipastikan dilakukan secara efisien dan efektif tidak boleh memihak hanya beberapa individu saja melainkan seluruh lapisan masyarakat yang menjadi nasabah sehingga hal ini akan menjadi ukuran dimana sistem pelayanan dapat dilakukan dengan baik.
  - c. Pada *Assurance* harus mampu direalisasikan dengan baik, artinya jaminan buat nasabah harus terlaksanakan tanpa satu hal pun terlewatkan , baik secara cuma-cuma maupun terstruktur agar nantinya pihak nasabah tidak merasa terbohongin akibat terlambatnya realisasi yang dilakukan oleh pihak Bank.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Saya Mengucapkan terima kasih kepada Universitas Potensi Utama yang telah menerima saya menjadi mahasiswa sehingga saya dapat menyelesaikan pendidikan saya sampai selesai. Saya Juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh dosen yang mengajar di Universitas Potensi Utama yang telah bersedia membimbing dan mengajar saya sampai saya menggapai gelar sarjana. Dan Saya Juga berterima kasih kepada staff staff Universitas Potensi Utama yang telah bersedia memberi arahan dan segala informasi yang ada di Universitas Potensi Utama.

## **REFERENSI**

- [1] Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Edisi Revisi* (2018). Bandung: Alfabeta.
- [2] Permana, M. V. (2013). *Peningkatan Kepuasan Pelanggan melalui Kualitas Produk dan Kualitas Layanan*. JDM (Jurnal Dinamika Manajemen), 4(2).
- [3] Zakaria Harahap. *Pengaruh pelayanan mobile banking Terhadap Kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih*. Jurnal Ekonomi. Vol, 6. No 1. Agustus, 2020.
- [4] Heri Setiawan. *Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Nilai Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Penggunaan Layanan Mobile Banking Pada Bank Mandiri, BRI, BNI Dan Bank Permata*. Jurnal Ekonomi. Vol. 20, No 3. September 2016.
- [5] Heni Sukmawati. *Penerimaan Dan Penggunaan Layanan Mobile Banking Perbankan syariah Pada Ekstensi Technology Acceptance Model*. Jurnal Ekonomi. Vol. 7, No 03. Maret 2021.

**JUBIMA : Jurnal Bintang Manajemen**

**Volume.1, No.1 Maret 2023**

e-ISSN: 2963-4830; p- ISSN: 2963-6035, Hal 192-205

- [6] Nurdi, Idah Musyawarah, Nurfitriai, Abdul jalil. *Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan nasabah Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu*. Jurnal Ekonomi. Vol.2, No 1. Januari 2020.
- [7] M Somadi, Havis Arafik, Cirunnisak. *Pengaruh Internet Banking, Mobile Banking dan ATM Terhadap Kepuasan nasabah Pada KC Palembang Simpang Patal*. Jurnal Ekonomi. Vol.1, No 2. November 2021.
- [8] M Somadi, Havis Arafik, Cirunnisak. *Pengaruh Internet Banking, Mobile Banking dan ATM Terhadap Kepuasan nasabah Pada KC Palembang Simpang Patal*. Jurnal Ekonomi. Vol.1, No 2. November 2021.
- [9] Alex Hernandez, Felix David. *Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kepuasan nasabah Bank Dalam Transaksi sehari hari*. Jurnal Ekonomi. Vol.1, No2, Februari 2022.
- [10] Abdillah Mundir, Lilik nurhayati. *Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan nasabah Pada BRI Syariah KCP Malang Pandaan Kabupaten Pasuruan*. Jurnal Ekonomi. Vol.12, No 2, Juni 2021.
- [11] Debi Triyanti, Reni Fitriana Kaban, Muhammad Ikba. *Peranan Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas nasabah Bank Syariah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Tomang*. Jurnal Ekonomi. Vol.2, No 1, Februari 2021.
- [12] Jhon Fernos, Gwen Gietricen. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan nasabah Mobile Banking Pada Bank Pembangunan Daerah Provinsi Sumatera Barat*. Jurnal Ekonomi. Vol.03, No 02, Juli 2019.
- [13] Yahya Tanjung, 2021 Analisis Pengaruh Kepuasan Pergantian Metode Persediaan Barang Dengan Pemakaian Metode ABC Dalam Meningkatkan Kualitas Produk (Studi Kasus UD. Rizky Assila Ulfa) ISSN: 2657-4204.