

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dapat dirasakan di setiap aspek kehidupan manusia, baik secara individu maupun kolektif. Teknologi informasi adalah sarana yang digunakan untuk memproses data finansial atau data dalam layanan keuangan, sehingga sektor ekonomi dapat berkembang dengan cara yang lebih efektif dan efisien. Teknologi informasi merupakan elemen krusial dalam industri bisnis atau perbankan global. Oleh sebab itu, penerapan teknologi informasi dapat meningkatkan kualitas layanan dan kenyamanan bagi para klien. Bank menyediakan fasilitas berbasis teknologi informasi dalam layanan transaksi perbankan yang dikenal sebagai mobile banking. Tujuan utama dari kemajuan teknologi informasi adalah untuk menciptakan masa depan yang lebih baik, lebih mudah, lebih ekonomis, lebih cepat, dan lebih aman bagi umat manusia. Pernyataan ini mencatat bahwa inovasi teknologi terkini memungkinkan individu untuk melakukan transaksi tanpa perlu bertemu secara langsung atau berinteraksi tatap muka. (Lu et al., 2023)

M-Banking adalah sebuah layanan canggih yang disediakan oleh lembaga keuangan, memungkinkan pengguna melakukan transaksi perbankan lewat ponsel pintar. Mobile banking, yang lebih sering disebut m-banking, adalah sarana atau layanan perbankan yang memanfaatkan perangkat komunikasi bergerak seperti ponsel, memberikan fitur untuk melakukan transaksi perbankan lewat aplikasi unggulan di ponsel. Layanan m-banking memudahkan nasabah dalam melakukan aktivitas perbankan, seperti mengecek saldo, mentransfer antar rekening, melakukan pembayaran, menemukan lokasi kantor cabang dan ATM terdekat, waktu shalat, dan masih banyak lainnya. Dengan layanan ini, setiap orang yang memiliki ponsel dapat dengan mudah melakukan transaksi di mana saja dan kapan saja. Mobile Banking tidak akan berfungsi jika perangkat smartphone tidak mendukungnya. Tujuannya adalah untuk memberikan kemudahan bagi siapa saja pemegang ponsel untuk bertransaksi kapan dan di mana saja. Berbeda dengan layanan e-banking lain, mobile banking adalah yang paling cepat mengalami perkembangan. Bahkan, perkembangan ini didorong oleh hadirnya layanan mobile banking yang dapat memenuhi tuntutan masyarakat modern yang sangat menghargai mobilitas (Septri Ananda & Iqbal Fasa, 2024)

Bank Jateng menawarkan layanan perbankan yang berbasis teknologi, salah satu contohnya adalah Mobile banking yang diperkenalkan pertama kali pada tahun 2020. Karyawan Bank Jateng (10 Juni 2022) menjelaskan bahwa peluncuran Mobile banking ini bertujuan untuk menanggapi perubahan dalam dunia perbankan, yakni kecenderungan nasabah yang menginginkan layanan dan produk perbankan yang lebih mudah, praktis, dan aman. Selain itu, alasan lain yang mendasari peluncuran Mobile banking adalah kebutuhan untuk memenuhi harapan nasabah, agar mereka tidak beralih ke produk dan layanan dari bank lain. Layanan Mobile banking milik Bank Jateng disebut Bima Mobile. Fitur-fitur yang terdapat dalam Bima Mobile saat ini masih cukup dasar, meliputi layanan transfer antar rekening sendiri, transfer antar bank, pembayaran Pajak Bumi Bangunan (PBB), pembelian pulsa, serta fitur penarikan tunai tanpa kartu (Aplikasi Bima Mobile, 2022). Berbagai tanggapan dan keluhan diajukan oleh nasabah di kolom ulasan aplikasi playstore terkait Bima Mobile, yang menunjukkan ketidakpuasan pengguna mengenai keterbatasan fitur dan layanan dari aplikasi ini, serta harapan untuk segera ada perbaikan dan peningkatan kualitas Bima Mobile. Berikut terdapat beberapa ulasan dari nasabah yang dituliskannya pada kolom ulasan playstore mengenai aplikasi Bima Mobile banking yang didapat dari playstore sampai akhir bulan Mei tahun 2022.

Tabel 1. Ulasan Nasabah pada Play Store atas Bima Mobile

No	Nama dan Tanggal	Ulasan
1	Andi Susilo (30 Mei 2022)	Mohon ditingkatkan lagi, penambahan fitur login dengan <i>fingerprint</i> atau <i>save data</i> login. Ditambahkan fitur pembayaran dan lainnya, ini cuma bisa transfer saja.
2	Star Farth1213 (27 Mei 2022)	Menunya kurang lengkap, mau beli token listrik, bayar tagihan, dan yang lainnya jadi susah. Mohon <i>diupgrade</i> ya.
3	Beni Setiawan (12 Mei 2022)	Untuk login lumayan ribet, ngetik ulang <i>username</i> dan <i>password</i> . Usul bisa ditambahkan login pakai <i>fingerprint</i> .
4	Mas Jo (5 Mei 2022)	Sudah pakai aplikasi ini sejak dua tahun lalu, tetapi hingga sekarang tidak ada penambahan fitur khususnya di beli bayar.
5	Muhammad Falich A. (30 April 2022)	Perlu peningkatan fitur dan kegunaan, sehingga menjadi <i>Mobile banking</i> yang memudahkan <i>user</i> namun keamanan tetap terjaga. Makasi.

Sumber: <https://play.google/apps/details?id=id.co.bankjateng.bimaMobile>

Adanya penemuan fenomena bisnis berupa jumlah tanggapan dan pengaduan nasabah serta ulasan ulasan pada playstore mengenai kurangnya ketersediaan fitur dalam Bima Mobile maka penelitian ini layak dilakukan untuk mengetahui bagaimana tanggapan nasabah atas layanan Bima Mobile saat ini dan menganalisis kebutuhan nasabah. Penelitian tentang kebutuhan nasabah sangatlah penting agar pengembangan produk dan layanan dapat sesuai dengan kebutuhan nasabah ataupun pengguna dan tercapainya kenyamanan pengguna. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana tanggapan nasabah atas layanan aplikasi Bima Mobile saat ini dan untuk mengetahui bagaimana kebutuhan nasabah atas ketersediaan fitur aplikasi Bima Mobile. Penelitian tentang kebutuhan nasabah sangatlah penting agar pengembangan produk dan layanan dapat sesuai dengan kebutuhan nasabah ataupun pengguna dan tercapainya kenyamanan pengguna. (Damayanti et al., 2023)

Berdasarkan analisis terhadap ulasan pengguna aplikasi Bima Mobile pada tabel dari jurnal diatas, terlihat adanya keluhan mengenai kendala teknis yang signifikan. Mayoritas pengguna melaporkan bahwa aplikasi sering mengalami error. Sulit dibuka, dan mengalami gangguan. Bima Mobile mempunyai rating aplikasi yang tertinggal dari M Banking Bank Daerah Lainnya seperti berikut.

Tabel 2. Rating Aplikasi

No	Nama Aplikasi M Banking	Instansi Perbankan	Rating Aplikasi	Jumlah Penilaian/Unduhan
1.	Bima Mobile	Bank Jateng	3,7 dari 5	1,3 ribu penilain
2.	Jawara Mobile	Bank Banten	3,9 dari 5	1 ribu penilaian
3.	New JConnect Mobile	Bank Jatim	5,0 dari 5	2 ribu penilaian
4.	DIGI by bank bjb	Bank BJB	4,3 dari 5	25 ribu penilaian
5.	Sumut Mobile	Bank Sumut	4,3 dari 5	1 ribu penilaian
6.	BRKS Mobile	Bank Riau Kepri Syariah	4,0 dari 5	6 ribu penilaian
7.	BSB Mobile Banking	Bank Sumsel Babel	3,8 dari 5	3,8 ribu penilaian
8.	Lampung Online-mBanking	Bank Lampung	4,4 dari 5	3 ribu penilaian
9.	Mobile Banking Bank Kalbar	Bank Kalbar	4,4 dari 5	7 ribu penilaian

Sumber : data primer diolah 2026

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa aplikasi Bima Mobile Bank Jateng memiliki rating terendah (3,7 dari 5) jika dibandingkan dengan beberapa aplikasi M Banking dari beberapa bank daerah yang ada. Rendahnya perolehan rating ini mengindikasikan bahwa terdapat ketidakpuasan

pengguna yang lebih tinggi terhadap layanan Bima Mobile dibandingkan dengan aplikasi perbankan serupa, sehingga fenomena yang terjadi pada layanan digital Bank Jateng menunjukkan adanya kendala pada performa aplikasi Bima Mobile yang memerlukan evaluasi lebih lanjut.

Untuk memvalidasi fenomena keluhan digital tersebut, peneliti telah melakukan pra-survei terhadap 15 responden nasabah pengguna Bima Mobile Bank Jateng di Kantor Cabang Ungaran.

Tabel 3. Hasil Pra Survei

Variabel (Dimensi e-ServQual)	Rata-rata Skor	Kategori	Kondisi Lapangan (Interpretasi)
Keandalan (Reliability)	2,07	Buruk	Masalah teknis (<i>error/force close</i>) sangat dominan dan menghambat transaksi
Kecepatan & Kemudahan	2,40	Buruk	Alur transaksi dirasakan lambat/rumit oleh sebagian besar pengguna.
Aksesibilitas	2,47	Kurang	Stabilitas koneksi masih sering terkendala, terutama di waktu sibuk.
Kesesuaian Layanan	2,60	Kurang	Ketidakakuratan data (seperti mutasi) masih ditemukan oleh pengguna.
Keamanan	3,20	Cukup	Persepsi keamanan relatif lebih baik, namun belum sepenuhnya menjamin kepercayaan.

Sumber : data primer diolah 2026

Sebagai langkah awal untuk memetakan kendala yang dihadapi oleh nasabah, peneliti melakukan pra-survei terhadap 15 pengguna aktif Bima Mobile di Bank Jateng KC Ungaran. Fokus utama pra-survei ini adalah untuk mengidentifikasi tingkat reliabilitas aplikasi dalam menunjang transaksi nasabah. Hasil pra-survei menunjukkan bahwa kendala teknis merupakan permasalahan yang signifikan. Sebanyak 80% responden memberikan skor rendah (skor 1 dan 2 pada skala Likert 1-5) terhadap pertanyaan mengenai keandalan aplikasi saat melakukan transaksi, khususnya terkait masalah *error* atau *force close*. Rata-rata skor untuk dimensi keandalan (*reliability*) adalah 2,07 dari skala 5, yang mengindikasikan bahwa aplikasi Bima Mobile belum sepenuhnya stabil dalam mendukung kebutuhan transaksi nasabah. Temuan ini menjadi dasar kuat bagi peneliti untuk meneliti lebih mendalam mengenai pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan nasabah.

Ketidakstabilan dimensi *E-Service Quality* ini tidak boleh diabaikan. Jika kendala teknis pada aplikasi Bima Mobile dibiarkan berlarut-larut, hal ini tidak hanya menurunkan kepuasan jangka pendek, rusaknya citra digital (*brand image*) Bank Jateng di era kompetisi digital, serta

memperbesar Risiko migrasi nasabah secara massal (*customer chum*) ke bank pesaing yang memiliki platform digital lebih andal.

Untuk mengurangi dampak negatif ini dan mengembalikan kepuasan nasabah, Bank Jateng KC Ungaran harus melakukan evaluasi terhadap semua elemen kualitas layanan elektronik yang ditawarkan, yang sering disebut sebagai *E-Service Quality*. Kualitas layanan digital tidak dianggap sebagai satu kesatuan yang abstrak, melainkan terbentuk dari berbagai dimensi layanan yang jelas dan terukur. Dimensi tersebut mencakup *Efisiensi* (kemudahan dan kecepatan akses aplikasi), *Reliability* (kualitas teknis sistem dalam menjalankan perintah tanpa kegagalan), *System Availability* (stabilnya fungsi aplikasi bebas dari kesalahan), *Privasi* (jaminan keamanan data pribadi dan perlindungan akun nasabah), serta *Fulfillment* (ketepatan dan kecocokan pelaksanaan transaksi keuangan).

Kepuasan nasabah merupakan aspek penting dalam industri perbankan, termasuk dalam konteks Mobile Banking. Kepuasan dan ketidakpuasan bergantung pada penilaian nasabah berdasarkan perbandingan antara harapan dan kinerja yang dilakukan. Dalam konteks mobile banking, jika layanan yang di berikan oleh Bank Jateng memenuhi atau melebihi harapan nasabah, maka nasabah akan merasa puas. Salah satu faktor utama yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah *E-Service Quality*. Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan antara kinerja (hasil) sesuai dengan yang diharapkan atau bahkan melebihi harapan nasabah. Pada dasarnya munculnya kepuasan nasabah ketika nasabah merasa harapannya telah terpenuhi bahkan melebihi ya diharapkan. Perasaan puas nasabah berbeda-beda seperti merasa senang, lega, gembira, kenyang, dan sebagainya karena sudah terpenuhi hasrat hatinya. Maka kepuasan perihal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan, dan sebagainya. (Lutfiani et al., 2024)

E-Service Quality yaitu kualitas layanan yang diberikan melalui platform digital. Kualitas layanan ini mencakup berbagai aspek seperti responsivitas, kehandalan dan kemudahan akses. Untuk memulihkan kepuasan nasabah yang terganggu akibat kendala teknis tersebut, Bank Jateng KC Ungaran perlu mengevaluasi kualitas layanan digitalnya melalui pendekatan *E-Service Quality*. Kualitas ini tidak berdiri sendiri, melainkan ditopang oleh dimensi-dimensi krusial yang dirasakan langsung oleh nasabah.

Efisiensi dapat dipahami sebagai kemampuan suatu layanan untuk membantu pelanggan dalam menyelesaikan transaksi dengan cepat, mudah, dan tidak memakan banyak waktu. Dalam ranah ekonomi, penggunaan aplikasi perbankan mobile tidak hanya menawarkan kemudahan bagi individu, tetapi juga mendukung inklusi keuangan, memperbaiki efisiensi transaksi, serta menurunkan biaya operasional bank. Dengan bertambahnya efisiensi, diharapkan akan terjadi peningkatan kepuasan nasabah terhadap layanan yang disajikan. Pada akhirnya, banyak bank yang berlomba-lomba menyediakan fasilitas perbankan mobile untuk meraih kepuasan dan menarik lebih banyak nasabah. (Matondang et al., 2025)

Kehandalan pelayanan juga merupakan elemen vital dalam menciptakan kepercayaan dan kepuasan untuk pelanggan. Kehandalan di sini berarti sejauh mana layanan Mobile Banking dapat berfungsi dengan baik, tanpa adanya gangguan teknis, dan mampu menghasilkan informasi yang akurat serta tepat waktu. Dengan demikian, layanan Mobile Banking yang dapat diandalkan harus mampu menyajikan kinerja sistem yang konsisten, memberikan respon yang cepat, dan menjamin keamanan data milik nasabah (Matondang et al., 2025)

Ketersediaan mengacu pada kemampuan untuk mendapatkan informasi atau sumber daya yang diinginkan. Ini adalah elemen yang vital dalam pengembangan sistem karena keberadaan

sistem yang tidak dapat diakses sama buruknya dengan tidak adanya sistem sama sekali. ketersediaan sistem merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi keputusan pengguna dalam memilih untuk menggunakan atau tidak suatu aplikasi atau situs web, ketersediaan sistem juga menjadi ukuran utama dalam mengevaluasi kualitas suatu situs web. perusahaan berbasis digital ingin memastikan kepuasan pengguna terhadap situsnya, situs atau aplikasinya harus sebisa mungkin bebas dari gangguan. Oleh karena itu, hal ini akan membuat pelanggan merasa puas dan menjadikan mereka setia kepada perusahaan tersebut. (Riskia Amalia & Rahmanita Vidyasari, 2024)

Privasi dan Keamanan adalah suatu kemampuan untuk menjaga informasi atau data pelanggan dari penipuan dan pencurian yang terjadi dalam internet banking (Mukhtisar, 2021). Keamanan diartikan sebagai pandangan pelanggan mengenai kemampuan bank dalam melindungi informasi pribadi yang diperoleh dari transaksi elektronik dari pihak yang tidak berhak. Keamanan dalam transaksi elektronik memberikan rasa percaya bagi pelanggan bahwa kerahasiaan data pribadi mereka tetap terjaga saat melakukan transaksi melalui Mobile Banking. Perlindungan data sangat penting untuk diperhatikan saat memanfaatkan layanan Mobile Banking. Dalam transaksi secara online, ancaman kehilangan kerahasiaan menjadi aspek yang krusial yang berdampak pada tingkat kepercayaan dan penggunaan layanan tersebut. (Angga Lawang Sani et al., 2024)

Pemenuhan (*Fulfillment*) adalah kemampuan layanan digital untuk memenuhi janji yang telah ditetapkan. Dalam dunia perbankan, pemenuhan dapat diukur melalui keberhasilan dalam melakukan transaksi, kecocokan informasi yang diberikan, ketepatan dalam menyediakan layanan, serta kemampuan sistem untuk menawarkan fitur yang diperlukan oleh nasabah. Jika layanan digital dapat memenuhi ekspektasi dan kebutuhan nasabah, tingkat kepuasan nasabah akan bernilai lebih tinggi. (Wardiati, 2025).

Berdasarkan Fenomena dan permasalahan yang terjadi seperti diatas, penulis bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kualitas Layana Elektronik (*E-Service Quality*) Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Bima Mobile Bank Jateng (Studi Pada Nasabah Pengguna Bima Mobile Bank Jateng KC Ungaran)”**

Berdasarkan Latar Belakang tersebut, permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan ke dalam beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut : (1) Apakah Efisiensi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna bima mobile? (2) Apakah *Reliability* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna bima mobile? (3) Apakah *System availability* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna bima mobile? (4) Apakah Privasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna bima mobile? (5) Apakah *Fulfillment* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna bima mobile?

Selaras dengan rumusan masalah tersebut, penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis secara mendalam mengenai : (1) Menganalisis apakah Efisiensi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna Bima Mobile. (2) Menganalisis apakah *Reliability* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna Bima Mobile. (3) Menganalisis apakah *System Availability* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna Bima Mobile. (4) Menganalisis apakah Privasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna Bima Mobile. (5) Menganalisis apakah *Fulfillment* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna Bima Mobile.

Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi penting di bidang teori, sekaligus memperluas pemahaman kita tentang berbagai faktor yang bisa mempengaruhi Tingkat retensi pada nasabah pengguna Bima Mobile Bank Jateng. Selain itu, hasilnya juga bisa dijadikan acuan berguna untuk studi-studi lanjutan di masa depan.

2. Kajian Pustaka

2.1 Kajian Teori

Penelitian ini berlandaskan pada teori Pemasaran Jasa (Service Marketing). Dalam industri perbankan, jasa memiliki karakteristik unik yang tidak berwujud (intangibility). Teori ini menekankan bahwa keberhasilan penyedia jasa sangat bergantung pada kemampuan perusahaan dalam memenuhi ekspektasi nasabah Kotler & Keller (2016). dalam konteks perbankan digital, aplikasi seperti Bima Mobile harus mampu memberikan nilai tambah yang efisien untuk membangun loyalitas nasabah di tengah persaingan perbankan yang semakin kompetitif, sebagaimana didukung oleh temuan Faradannisa dan Supriyanto (2022) yang menyatakan bahwa integrasi teknologi informasi dalam perbankan menjadi penentu utama daya saing perusahaan di mata konsumen. Teori yang digunakan sebagai middle-range adalah Teori Kepuasan Nasabah. Kepuasan didefinisikan sebagai respon emosional atau penilaian evaluatif nasabah setelah membandingkan antara ekspektasi (harapan) terhadap layanan dengan kinerja aktual yang dirasakan dari aplikasi Bima Mobile Oliver (1997). Jika kinerja aplikasi memenuhi atau melampaui harapan, maka akan tercipta kepuasan. Sebaliknya, kendala teknis (seperti bug atau error system) yang sering dikeluhkan nasabah menjadi faktor pengurang tingkat kepuasan tersebut. Hal ini sejalan dengan penelitian Olivia Mimin Trisnawati (2017) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik yang stabil secara signifikan meningkatkan tingkat kepuasan nasabah. Untuk mengoperasionalkan variabel, digunakan model *E-Service Quality* Parasuraman et al. (2005) dengan penjabaran sebagai berikut:

a. Efisiensi (Efficiency): Berdasarkan teori *E-Service Quality* Parasuraman et al. (2005) dan *Expectation-Confirmation Theory* Oliver (1997), efisiensi (X1) menilai kecepatan, kemudahan navigasi, dan kesingkatan tahapan transaksi. Kepuasan (Y) tercipta saat kinerja aktual memenuhi atau melampaui ekspektasi (*positive confirmation*), sehingga semakin tinggi efisiensi, semakin besar kepuasan nasabah.

b. Keandalan (Reliability): Berdasarkan teori *E-Service Quality* Parasuraman et al. (2005) dan *Expectation-Confirmation Theory* Oliver (1997), keandalan (X2) menilai kestabilan fungsi teknis dari *error* atau *bug*. Kepuasan (Y) tercipta saat kinerja aktual memenuhi atau melampaui ekspektasi (*positive confirmation*), sehingga semakin tinggi keandalan, semakin besar kepuasan nasabah.

c. Ketersediaan Sistem (System Availability): Berdasarkan teori *E-Service Quality* Parasuraman et al. (2005) dan *Expectation-Confirmation Theory* Oliver (1997), ketersediaan sistem (X3) menilai kemudahan akses aplikasi kapan saja tanpa kendala *login* atau server. Kepuasan (Y) tercipta saat kinerja aktual memenuhi atau melampaui ekspektasi (*positive confirmation*), sehingga semakin tinggi ketersediaan sistem, semakin besar kepuasan nasabah.

d. Privasi (Privacy): Berdasarkan teori *E-Service Quality* Parasuraman et al. (2005) dan *Expectation-Confirmation Theory* Oliver (1997), privasi (X4) menilai jaminan perlindungan data pribadi dan informasi keuangan dari akses ilegal. Kepuasan (Y) tercipta saat kinerja aktual memenuhi atau melampaui ekspektasi (*positive confirmation*), sehingga semakin tinggi privasi, semakin besar kepuasan nasabah.

e. Pemenuhan (Fulfillment): Berdasarkan teori *E-Service Quality* Parasuraman et al. (2005) dan *Expectation-Confirmation Theory* Oliver (1997), pemenuhan (X5) menilai ketepatan janji layanan, keakuratan mutasi, dan eksekusi transaksi. Kepuasan (Y) tercipta saat kinerja aktual memenuhi atau melampaui ekspektasi (*positive confirmation*), sehingga semakin tinggi pemenuhan, semakin besar kepuasan nasabah.

2.2 Kepuasan Nasabah

2.2.1 Definisi Kepuasan Nasabah

Kepuasan adalah perasaan bahagia atau tidak puas yang dialami oleh seseorang sebagai hasil dari suatu pengalaman. Dari perbandingan antara kinerja produk (atau hasil) yang dirasakan dengan yang diharapkan Angga Lawang Sani et al. (2024). Kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama dari setiap layanan publik, termasuk dalam perbankan seluler. Kepuasan adalah perasaan bahagia atau kecewa yang dialami seseorang, diperoleh dari perbandingan antara kinerja produk (atau hasil) yang dirasakan dengan harapan Angga Lawang Sani et al. (2024). Kepuasan nasabah adalah tujuan dari setiap pelayanan publik, termasuk bank mobile banking. Oleh karena itu, bank terus berupaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dalam layanan mobile banking. Kepuasan konsumen merupakan suatu perasaan senang atau rasa kecewa yang dialami seseorang ketika membandingkan antara kinerja (hasil) yang diperoleh, 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 dengan yang lainnya. Konsumen dapat mengalami salah satu dari tiga Tingkat kepuasan umum berarti bahwa jika kinerja tidak memenuhi harapan, konsumen akan merespons dengan cara tertentu. Merasa kecewa, namun jika kinerja memenuhi harapan konsumen, mereka akan merasa puas. Jika konsumen merasa puas dan kinerja melebihi harapan, maka mereka akan merasakan hal tersebut sangat puas. (Angga Lawang Sani et al., 2024)

Berdasarkan definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa nasabah pengguna Bima Mobile adalah penilaian evaluatif nasabah setelah menggunakan aplikasi. Di mana performa nyata dari layanan digital Bank Jateng tersebut mampu memenuhi atau melampaui ekspektasi awal mereka.

2.2.2 Indikator Kepuasan Nasabah

terdapat beberapa indikator kepuasan nasabah. Adapun indikator kepuasan nasabah tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Kepuasan pelanggan keseluruhan (*overall customer satisfaction*) Cara yang paling sederhana untuk mengukur kepuasan nasabah adalah langsung menanyakan kepada nasabah seberapa puas mereka dengan produk atau jasa spesifik tertentu. Biasanya, ada dua bagian dalam proses pengukurannya. Pertama, mengukur tingkat kepuasan nasabah terhadap produk atau jasa perusahaan bersangkutan. Kedua, menilai dan membandingkannya dengan tingkat kepuasan nasabah keseluruhan terhadap produk atau jasa para pesaing.
- 2) Konfirmasi harapan (*confirmation of expectations*) Dalam konsep ini, kepuasan tidak diukur langsung, namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian/ ketidaksesuaian antara harapan nasabah dengan kinerja aktual produk perusahaan.
- 3) Minat pembelian ulang (*repurchase intent*) Kepuasan nasabah diukur secara behavioral dengan jalan menanyakan apakah nasabah akan berbelanja atau menggunakan jasa perusahaan lagi. (Lutfiani et al., 2024)

2.3 Efisiensi

2.3.1 Definisi Efisiensi

Selain menawarkan kemudahan, penggunaan mobile banking juga dapat menghemat waktu. penggunaannya. Karena pengguna mobile banking tidak perlu menghabiskan waktu mereka dengan cara yang merepotkan. Untuk mengunjungi kantor cabang bank terdekat atau Anda perlu pergi ke ATM dan mengantri untuk melakukan transaksi. transaksi seperti transfer, pembayaran tagihan dan lainnya. Transaksi tersebut dapat dilakukan dengan cepat dan dapat dilakukan di mana

saja hanya dengan menggunakan telepon seluler. Nasabah dapat memanfaatkan waktunya dengan lebih efektif untuk melakukan aktivitas lainnya, (Septri Ananda & Iqbal Fasa, 2024)

Efisiensi adalah ketetapan dalam metode (usaha, kerja) dan pelaksanaan suatu kegiatan dengan cara yang tidak sia-sia. membuang-buang waktu, tenaga dan biaya. Efisiensi juga merujuk pada perbandingan antara masukan dan keluaran. "Biaya dan keuntungan." Efisiensi merupakan sebuah ukuran yang digunakan untuk membandingkan rencana penggunaan yang akan direalisasikan untuk memaksimalkan semua sumber daya yang ada, contohnya adalah perangkat mobile. Perbankan kini menjadi lebih cepat dan lebih terjangkau tanpa menghabiskan biaya, waktu, dan tenaga untuk mencapai hasil yang diinginkan, proses tersebut dapat dikatakan semakin efisien (Septri Ananda & Iqbal Fasa, 2024)

2.3.2 Indikator Efisiensi

Efficiency, kemampuan pelanggan dalam mencari produk yang diinginkan serta informasi yang dibutuhkan pada saat mengakses website. Indikator : kemudahan dalam mengakses aplikasi, kemudahan registrasi, serta kecepatan dalam mengakses situs (Olivia Mimin Trisnawati, 2017)

2.4 Reliability (Keandalan)

2.4.1 Definisi Reliability (Keandalan)

Reliability adalah kehandalan mengenai seberapa system itu akurat terhadap suatu layanan sehingga dapat bekerja dengan baik. Keandalan layanan adalah aspek krusial dalam menciptakan kepercayaan serta kepuasan bagi pelanggan. Keandalan mencakup seberapa efektif layanan Mobile Banking dapat berfungsi secara konsisten, tanpa adanya masalah teknis, dan mampu menghasilkan informasi yang tepat dan sesuai waktu. Dengan demikian, layanan Mobile Banking yang dapat diandalkan harus dapat menyediakan kinerja sistem yang stabil, memberikan respon yang cepat, serta memastikan keamanan data pelanggan yang terjaga (Matondang et al., 2025)

Keandalan merupakan kemampuan sebuah perusahaan untuk secara konsisten dan tepat memberikan layanan sesuai dengan yang telah diungkapkan. Keandalan mencakup kapasitas untuk menyukseskan jasa yang dijanjikan dengan akurat dan dapat diandalkan. Keandalan adalah kapasitas sebuah perusahaan untuk menyajikan layanan yang tepat tanpa adanya kesalahan sejak awal, serta memberikan jasa sesuai waktu yang telah disetujui. Keandalan adalah kemampuan untuk mengantarkan pelayanan yang sesuai dengan komitmen yang telah dibuat kepada konsumen. (Riskia Amalia & Rahmanita Vidyasari, 2024)

2.4.2 Indikator dari Reliability

Reliability, Kemampuan Perusahaan dalam menepati janji yang telah diberikan.

Indikator :

1. Janji ditepati sesuai jadwal
2. Menyediakan informasi
3. Pelayanan yang cepat dan tepat

(Riskia Amalia & Rahmanita Vidyasari, 2024)

2.5 System Availability (Ketersediaan Sistem)

2.5.1 Definisi System Availability (Ketersediaan Sistem)

Ketersediaan sistem merupakan ukuran dari keandalan sebuah situs web, yang menjadi elemen penting dalam menilai kualitas situs tersebut. web atau aplikasi secara keseluruhan. Dalam studi tentang adopsi mobile banking, ketersediaan sistem merujuk pada kemampuan sistem untuk selalu beroperasi. Tersedia dan dapat diakses oleh pengguna serta tingkat ketersediaan sistem yang tinggi sangat penting untuk membangun kepercayaan. pengguna dan memfasilitasi adopsi layanan perbankan digital. Saat sistem pada aplikasi perbankan tersebut berjalan dengan lancar, hal ini

dapat memberikan pengalaman yang baik bagi nasabah puas. ketersediaan sistem didefinisikan sebagai fungsi teknis yang berfungsi dengan baik dari platform. Tujuan dari ketersediaan sistem adalah untuk menjamin dan mendukung aksesibilitas aplikasi yang disediakan kepada konsumen dapat melakukan pembelian secara daring, sehingga kebutuhan dan keinginan mereka dapat terpenuhi. perusahaan yang berbasis elektronik ingin menjamin kepuasan pelanggan agar pelanggan merasa puas dengan situsnya, situs tersebut harus dijaga agar tetap bebas dari gangguan sebisa mungkin. Dengan demikian, nasabah akan merasa puas menggunakan layanan aplikasi perbankan digital SeaBank karena tidak mengalami gangguan. (Riskia Amalia & Rahmanita Vidyasari, 2024)

2.5.2 Indikator System Availability

Berdasarkan jurnal (Riskia Amalia & Rahmanita Vidyasari, 2024) yang mendefinisikan Kemampuan aplikasi untuk selalu tersedia dan dapat diakses selalu oleh pengguna mempunyai indikator yaitu :

1. Sistem aplikasi ini selalu tersedia
2. Aplikasi ini langsung berjalan Ketika diakses
3. Aplikasi ini tidak bermasalah

2.6 Privasi

2.6.1 Definisi Privasi

Privasi adalah layanan yang ada didalam system untuk membuat sebuah nasabah mempercayai bahwa identitas atau perihal data pribadi terjaga dengan aman. Kallisa & Budhijana, (2023). Mendefinisikan privasi berarti menjelaskan kemampuan seseorang atau sekelompok orang untuk melindungi kehidupan dan urusan pribadi mereka dari perhatian publik, serta untuk mengatur aliran informasi mengenai diri mereka sendiri. Privasi adalah hak setiap individu untuk mengontrol bagaimana informasi tentang identitas pribadi digunakan, baik oleh diri mereka sendiri maupun oleh pihak lain. Dalam konteks teknis, persepsi mengenai keamanan berfungsi untuk memastikan keutuhan, kerahasiaan, autentikasi, dan kehadiran tanpa pencatatan dalam transaksi. Menurut Flavián & Guinaliú dalam jurnal (Muis et al., 2021) , integritas suatu sistem informasi merujuk pada ketidakmampuan data yang dikirim atau disimpan untuk diubah oleh pihak ketiga tanpa izin. Kerahasiaan mencakup data yang hanya dapat diakses oleh individu yang berwenang. Autentikasi memastikan bahwa tindakan tertentu hanya dapat dilakukan setelah identifikasi dilakukan, atau adanya jaminan bahwa identitas hanya akan digunakan untuk tujuan tertentu, seperti mengakses situs web.

2.6.2 Indikator Privasi.

Privacy, berkaitan dengan jaminan data tidak diberikat kepada pihak lain.

Indikator : dapat dipercaya, keamanan informasi pribadi dan data transaksi (Olivia Mimin Trisnawati, 2017)

2.7 Fulfillment (Pemenuhan)

2.7.1 Definisi Fulfillment

Fulfillment adalah sejauh mana janji-janji situs dipenuhi. Pemenuhan adalah salah satu elemen paling krusial dalam menilai kualitas bisnis daring karena menepati janji pelayanan dan pemenuhan pesanan yang tepat merupakan komponen dari standar pelayanan yang berdampak pada kepuasan pelanggan atau kekecewaan (Yang dan Fang, 2024) . Fulfillment, yaitu ketepatan dan kebenaran dalam layanan, karyawan dapat memberikan solusi yang tepat atas masalah, memberikan informasi yang jelas dan pengetahuan yang luas. Fulfillment : pemenuhan produk dan

memberikan layanan yang diminta pelanggan secara benar dan tepat waktu. (Olivia Mimin Trisnawati, 2017)

2.7.2 Indikator Fulfillment

Fulfillment, berkaitan dengan fungsi teknis dapat tersedia dan berfungsi baik. Indikator: beragam transaksi yang tersedia, transaksi menjadi lebih praktis dan transaksi lebih efektif. (Olivia Mimin Trisnawati, 2017)

2.8 Pengembangan Hipotesis

2.8.1 Pengaruh Efisiensi Terhadap Kepuasan Nasabah

Efisiensi sebagai layanan yang gampang diakses dan hanya memerlukan sedikit usaha saat digunakan. Yaya (2012) dalam risetnya yang dilaksanakan di Spanyol memanfaatkan model penelitian E-SQUAL untuk menyelidiki pandangan nasabah tentang layanan perbankan daring. Penelitian ini menemukan bahwa efisiensi adalah aspek krusial untuk memenuhi kepuasan nasabah. Dengan adanya layanan perbankan daring, terutama M-Banking, nasabah dapat dengan leluasa melakukan transaksi perbankan di mana saja dan kapan saja tanpa harus pergi ke cabang bank atau menggunakan mesin ATM. Tentunya, hal ini sangat menghemat waktu nasabah. (Pratiwi et al., 2023)

H1: Efisiensi Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Nasabah.

2.8.2 Pengaruh *Reliability* Terhadap Kepuasan Nasabah

Reliability atau Keandalan merupakan keyakinan terhadap kemampuan perusahaan untuk menjalankan layanan secara efektif, seperti memenuhi janji dan pernyataan Shukri et al (2020). Kapasitas penyedia layanan untuk menyajikan layanan yang akurat dan berkelanjutan adalah sebuah kebutuhan untuk kelangsungan perusahaan. Daya tanggap merupakan kemampuan penyedia layanan untuk membantu pelanggan dan menyajikan layanan dengan tepat waktu. Ini memerlukan kemampuan penyedia jasa untuk menawarkan program yang efisien serta efektif. Sebagaimana diungkapkan dalam beberapa studi sebelumnya, Pratiwi et al. (2023) menyebutkan bahwa daya tanggap adalah keinginan untuk mendukung pelanggan serta memberikan layanan dengan cepat. Layanan yang cepat diartikan sebagai kemampuan untuk memberikan respon yang sigap saat menangani permasalahan ketika konsumen memerlukan informasi atau menghadapi hambatan. (Pratiwi et al., 2023)

H2: *Reliability* (Keandalan) Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Nasabah.

2.8.3 Pengaruh *System Availability* Terhadap Kepuasan Nasabah

Ketika aplikasi perbankan berfungsi dengan baik, nasabah akan merasakan kepuasan. ketersediaan sistem sebagai fungsi teknis yang tepat dari platform. Tujuan dari ketersediaan sistem adalah untuk memastikan dan mendukung akses online terhadap aplikasi yang disediakan untuk konsumen, sehingga mampu memenuhi kebutuhan serta harapan mereka. Sebagaimana yang dinyatakan oleh Parasuraman et al. (dalam Hawary, 2017), untuk perusahaan berbasis elektronik yang ingin menjamin kepuasan pelanggan terhadap situsnya, situs tersebut harus bebas dari gangguan sebanyak mungkin. (Riskia Amalia & Rahmanita Vidyasari, 2024)

H3: *System Availability* Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Nasabah

2.8.4 Pengaruh Privasi Terhadap Kepuasan Nasabah

Karakteristik layanan perbankan elektronik sangat bergantung pada bagaimana penyedia jasa memperlakukan informasi sensitif milik penggunaannya. Jaminan terhadap privasi—yang mencakup perlindungan data pribadi, enkripsi nomor rekening, serta keamanan kata sandi dan PIN—merupakan faktor penentu yang menumbuhkan rasa aman nasabah saat bertransaksi secara digital. Sejalan dengan model empiris dari Siahaan dan Ginting (2023), persepsi privasi dan

perlindungan data yang kuat secara signifikan mampu memicu timbulnya rasa percaya yang bermuara pada peningkatan kepuasan nasabah. Ketika nasabah merasa terproteksi dari ancaman penyalahgunaan data, kecenderungan mereka untuk merasa puas terhadap kualitas layanan elektronik bank akan semakin tinggi. Hubungan positif ini juga diperkuat oleh Hayani dan Sukri (2021) yang menemukan bahwa dimensi *privacy* memiliki pengaruh signifikan dalam mendongkrak kepuasan nasabah karena adanya keyakinan pengguna bahwa informasi yang mereka berikan aman bersama pihak perbankan. (Hayani & Alsukri, 2021)

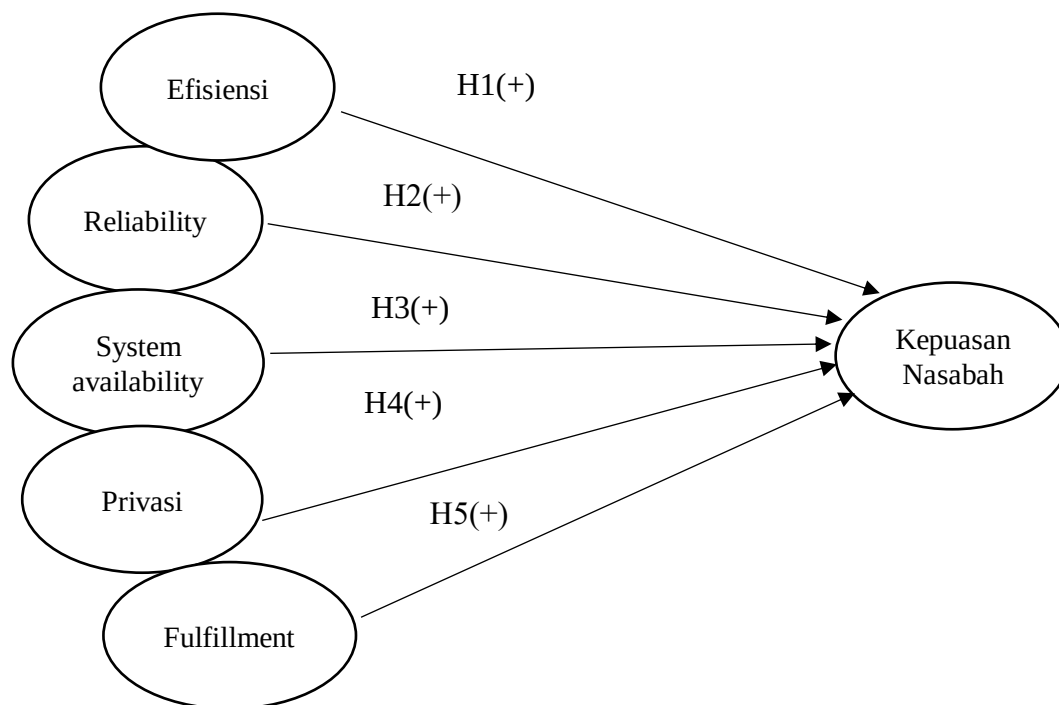
H4: Privasi Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Nasabah.

2.8.5 Pengaruh *Fulfillment* Terhadap Kepuasan Nasabah

Pemenuhan layanan yang konsisten merupakan bentuk tanggung jawab penyedia jasa perbankan digital terhadap ekspektasi penggunanya. Ketepatan pemenuhan janji operasional—seperti kesesuaian nominal dana yang ditransfer hingga waktu pemrosesan transaksi yang instan—menjadi tolok ukur utama bagi nasabah dalam menilai kinerja aplikasi perbankan digital. Berdasarkan temuan empiris Hayani dan Sukri (2021), ketersediaan informasi produk yang lengkap dan pemenuhan jasa yang andal terbukti memiliki korelasi positif yang signifikan dalam mendongkrak kepuasan nasabah pada ekosistem *mobile banking*. Melalui pemenuhan layanan digital yang presisi, nasabah akan merasakan nilai kemanfaatan yang optimal yang pada gilirannya akan memperkuat kepuasan mereka terhadap platform perbankan digital tersebut. (Hayani & Alsukri, 2021)

H5: Fulfillment (Pemenuhan) Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Nasabah

2.9 Kerangka Berfikir



Gambar 1. Kerangka Berfikir

Sumber : (Liem et al., 2020) & (Olivia Mimin Trisnawati, 2017)

3. Metode Penelitian

3.1 Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan Adalah penelitian kuantitatif, dengan teori dan hipotesis yang menggunakan variabel independent yaitu *Efisiensi, Reliability, System Availability, Privasi, Fulfillment*. Dan dengan variabel dependen yaitu Kepuasan Nasabah. Diolah menggunakan metode statistic yaitu aplikasi SPSS Statistik 29 sebagai acuan dalam pengambilan keputusan.

3.2 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

3.2.1 Populasi : Populasi adalah semua elemen yang akan digunakan sebagai dasar untuk membuat kesimpulan umum. Elemen populasi adalah semua subjek yang akan diukur, yang merupakan unit yang menjadi fokus penelitian Sugiyono (2023) Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah pengguna aplikasi Bima Mobile Bank Jateng KC Ungaran yang jumlah populasi diketahui tapi tidak didapatkan datanya secara pasti.

3.2.2 Cara Penentuan Jumlah Sampel : Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut Sugiyono (2023). Karena jumlah populasi tidak diketahui, penentuan ukuran sampel minimal dihitung dengan rumus lemeshow sebagai berikut:

Rumus Lemeshow :

$$n = \frac{Z^2 \cdot P(1 - P)}{d^2}$$

n = Jumlah sampel dibutuhkan

Z = Skor standar pada Tingkat kepercayaan tertentu (biasanya 95% maka Z = 1,96).

P = Estimasi proporsi target populasi (jika tidak diketahui, digunakan 0,5 untuk mendapatkan jumlah sampel maksimal).

d = Tingkat kesalahan atau presisi yang diinginkan (biasanya 10% atau 5%).

Estimasi sampel yang diambil dari rumus lemeshow adalah

$$n = \frac{1,96^2 - 0,5 (1 - 0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8416 (0,25)}{0,01}$$

$$n = 96,04 = 96$$

Dari hasil diatas, sampel minimal yang dibutuhkan adalah 96 responden. Namun dibulatkan menjadi 100 responden.

3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel: Teknik yang digunakan adalah Non-Probability Sampling dengan metode Snowball Sampling. Proses pengumpulan sampel dimulai dari beberapa nasabah pengguna Bima Mobile Bank Jateng KC Ungaran yang dikenal terlebih dahulu. Kemudian, responden awal tersebut diminta untuk merekomendasikan nasabah lain yang juga menggunakan aplikasi Bima Mobile untuk mengisi kuisioner, begitu seterusnya hingga jumlah sampel berkembang menjadi besar dan memenuhi target sebanyak 100 responden.

3.3 Variabel Operasional Penelitian

Tabel 4. Variabel Operasional Penelitian

No	Variabel Penelitian	Definisi Variabel Operasional	Indikator	Skala
1.	Efisiensi (X1)	Efisiensi merupakan sebuah ukuran yang digunakan untuk	1. kemudahan dalam	Skala Likert

		membandingkan rencana penggunaan yang akan direalisasikan untuk memaksimalkan semua sumber daya yang ada, contohnya adalah perangkat mobile. Perbankan kini menjadi lebih cepat dan lebih terjangkau tanpa menghabiskan biaya, waktu, dan tenaga untuk mencapai hasil yang diinginkan, proses tersebut dapat dikatakan semakin efisien (Septri Ananda & Iqbal Fasa, 2024)	mengakses aplikasi 2. kemudahan registrasi, serta 3. kecepatan dalam mengakses situs.	
2.	<i>Reliability</i> (X2)	<i>Reliability</i> adalah kehandalan mengenai seberapa system itu akurat terhadap suatu layanan sehingga dapat bekerja dengan baik. Keandalan layanan adalah aspek krusial dalam menciptakan kepercayaan serta kepuasan bagi pelanggan. Keandalan mencakup seberapa efektif layanan Mobile Banking dapat berfungsi secara konsisten, tanpa adanya masalah teknis, dan mampu menghasilkan informasi yang tepat dan sesuai waktu. Dengan demikian, layanan Mobile Banking yang dapat diandalkan harus dapat menyediakan kinerja sistem yang stabil, memberikan respon yang cepat, serta memastikan keamanan data pelanggan yang terjaga (Matondang et al., 2025)	Indikator : 1. Janji ditepati sesuai jadwal 2. Menyediakan informasi 3. Pelayanan yang cepat dan tepat	Skala Likert
3.	<i>System Availability</i> (X3)	menyebutkan bahwa ketersediaan sistem merujuk pada kemampuan sistem untuk selalu	1. Sistem aplikasi ini selalu tersedia.	Skala Likert

		beroperasi. Tersedia dan dapat diakses oleh pengguna serta tingkat ketersediaan sistem yang tinggi sangat penting untuk membangun kepercayaan. pengguna dan memfasilitasi adopsi layanan perbankan digital.(Riskia Amalia & Rahmanita Vidyasari, 2024)	2.Aplikasi ini langsung berjalan Ketika diakses. 3.Aplikasi ini tidak bermasalah	
4.	Privasi (X4)	Privasi Seberapa aman situs ini dan bagaimana proteksinya terhadap data pengguna. Banyak individu masih enggan untuk melakukan pembelian secara online akibat ketidakpastian yang terkait dengan penyalahgunaan data pribadi. Privasi telah terbukti memiliki dampak besar terhadap keinginan untuk berbelanja kepuasan pelanggan serta kualitas keseluruhan.(Kallisa & Budhijana, 2023)	Indikator : dapat dipercaya, keamanan informasi pribadi dan data transaksi	Skala Likert
5.	<i>Fulfillment</i> (X5)	<i>Fulfillment</i> adalah sejauh mana janji-janji situs dipenuhi. Pemenuhan adalah salah satu elemen paling krusial dalam menilai kualitas bisnis daring karena menepati janji pelayanan dan pemenuhan pesanan yang tepat merupakan komponen dari standar pelayanan yang berdampak pada kepuasan pelanggan atau kekecewaan (Yang dan Fang, 2024)	Indikator: beragam transaksi yang tersedia, transaksi menjadi lebih praktis, transaksi lebih efektif.	Skala Likert
6.	Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama dari setiap layanan publik. termasuk dalam perbankan seluler. Kepuasan adalah perasaan bahagia atau	Kepuasan pelanggan keseluruhan (<i>overall customer satisfaction</i>) Cara yang paling sederhana untuk mengukur kepuasan	Skala Likert

		kecewa yang dialami seseorang. diperoleh dari perbandingan antara kinerja produk (atau hasil) yang dirasakan dengan harapan (Riskia Amalia & Rahmanita Vidyasari, 2024)	nasabah adalah langsung menanyakan kepada nasabah seberapa puas mereka dengan produk atau jasa spesifik tertentu. Biasanya, ada dua bagian dalam proses pengukurannya. Pertama, mengukur tingkat kepuasan nasabah terhadap produk atau jasa perusahaan bersangkutan. Kedua, menilai dan membandingkannya dengan tingkat kepuasan nasabah keseluruhan terhadap produk atau jasa para pesaing. 2) Konfirmasi harapan (<i>confirmation of expectations</i>) Dalam konsep ini, kepuasan tidak diukur langsung, namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian/ ketidaksesuaian antara harapan nasabah dengan kinerja aktual produk perusahaan. 3) Minat pembelian ulang (<i>repurchase intent</i>) Kepuasan nasabah diukur secara behavioral dengan jalan menanyakan apakah nasabah akan berbelanja atau menggunakan jasa perusahaan lagi.	
--	--	--	---	--

Sumber : data primer diolah 2026

3.4 Variabel Penelitian

Variabel independen dalam penelitian ini terdiri atas *Efisiensi, Reliability, System Availability, Privasi, dan Fulfilment*. Pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan skala likert berbasis 1 sampai dengan 5. Nilai 1 menyatakan sangat tidak setuju, nilai 2 menyatakan tidak setuju, nilai 3 menyatakan netral, nilai 4 menyatakan sangat setuju dan nilai 5 menyatakan sangat setuju sekali. Variabel Dependen dalam penelitian ini yaitu Kepuasan Nasabah pengguna Bima Mobile Bank Jateng KC Ungaran.

3.5 Alat Analisis

3.5.1 Uji Instrumen

Uji Validitas

Uji Validitas adalah pengujian terhadap pernyataan penelitian yang bertujuan untuk memastikan seberapa baik responden mengerti pernyataan yang diajukan oleh peneliti. Apabila hasilnya tidak valid, kemungkinan besar disebabkan oleh kurangnya pemahaman responden terhadap pertanyaan yang disampaikan Hafni Sahir (2022)

- 1) Jika $r \text{ hitung} > \text{tabel}$ atau $\text{sig} < 0,05$, maka item pernyataan valid
- 2) Jika $r \text{ hitung} < \text{tabel}$ atau $\text{sig} > 0,05$, maka item pernyataan tidak valid

Uji Reliabilitas

Uji Keandalan merupakan cara untuk mengukur seberapa konsisten kuesioner berfungsi sebagai indikator untuk mengukur variabel atau konstruk di dalam suatu studi. Sebuah kuesioner dapat dianggap dapat diandalkan jika respons dari responder terhadap pernyataan tetap stabil dan konsisten, walaupun pengukuran dilakukan pada waktu yang berbeda Ghozali (2021)

- 1) Jika nilai *cronbach's alpha* $> 0,70$, maka variabel reliabel.
- 2) Jika nilai *cronbaciós alpha* $< 0,70$, maka variabel tidak reliabel.

3.5.2 Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji Normalitas bermanfaat untuk menilai apakah data yang telah dikumpulkan mengikuti distribusi normal atau berasal dari populasi yang bersifat normal, uji normalitas dilakukan dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov. Uji kemampuan Kolmogorov-Smirnov untuk menguji kecocokan data jelas dan hasilnya mudah dipahami. Jika hasil Monte Carlo Sig Kolmogorov-Smirnov $> 0,05$ maka data terdistribusi dengan normal tetapi sebaliknya jika nilai $< 0,05$ maka variabel residu tidak normal (Ghozali, 2021)

Uji Multikolineritas

Uji Multikolineritas adalah uji yang digunakan untuk menentukan apakah ada hubungan linier atau korelasi yang signifikan antara variabel independen dalam model regresi. Untuk mengetahui hasil uji multikolineritas dapat dilihat dari nilai toleransi dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Nilai toleransi untuk mengukur variabilitas variabel independen terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Nilai VIF untuk mengukur seberapa besar variabel independen saling berkorelasi, jika nilai toleransi $> 0,10$ dan nilai $\text{VIF} < 10$ dinyatakan bebas multikolineritas yang berarti data normal. Sebaliknya jika nilai toleransi $< 0,10$ dan nilai $\text{VIF} > 10$ maka terjadi multikolineritas (Ghozali, 2021)

Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi varians ketidaksamaan dan nilai residu satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Dalam penelitian ini uji heteroskedastisitas dilakukan dengan uji spearman. Uji spearman merupakan salah satu metode dalam uji heteroskedastisitas yang dilakukan dengan cara mengkorelasikan variabel independen dengan residual. Nilai signifikannya $> 0,05$ (5%)

maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Sebaliknya jika nilai signifikan $< 0,05$ maka terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2021)

3.5.3 Uji Kelayakan Model

Uji F

Uji F ini dipakai buat mengenali terdapat tidaknya pengaruh dengan cara bersama-sama (simultan) variabel bebas terhadap variabel terikat. Pembuktian dicoba dengan metode menyamakan angka F hitung dengan F hitung dengan F tabel pada tingkat kepercayaan 5% dan derajat kebebasan $df = (n-k-1)$ di mana n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel (Ghozali, 2021). Hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini adalah:

- 1) H_0 : Variabel-variabel bebas tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya.
- 2) H_a : Variabel-variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan secara Bersama-sama terhadap variabel terikatnya.

Menurut Sugiyono rumus untuk Uji F: Jika f hitung $< f$ tabel maka H_0 diterima (H_a ditolak) dan jika f hitung $> f$ tabel maka H_0 ditolak (H_a diterima).

Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi (R^2) untuk mengukur kemampuan model dalam menjelaskan seberapa besar kontribusi variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Nilai koefisien penentuan berkisar diantara 0 dan 1. Nilai R^2 yang kecil artinya kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Apabila nilai R^2 mendekati satu artinya variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi dan mempengaruhi variabel dependen.

Uji t

Uji parsial atau uji t adalah cara untuk menguji koefisien regresi secara individu, dengan tujuan mengetahui apakah setiap variabel bebas memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat Ghozali (2021). Hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini adalah:

- 1) H_0 : t hitung $\leq t$ tabel maka tidak terdapat pengaruh antara variabel dependent terhadap variabel independent.
- 2) H_1 : t hitung $> t$ tabel maka terdapat pengaruh antara variabel dependent independent. terhadap variabel.

3.5.4 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi Linear Berganda digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel-variabel *E-Service Quality* (*Efisiensi* (X_1), *Reliability* (X_2), *System Availability* (X_3), *Privasi* (X_4), dan *Fulfillment* (X_5)) secara serentak maupun parsial terhadap Variabel Kepuasan Nasabah (Y).

Model regresi linier berganda untuk penelitian ini sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e$$

Y : Kepuasan Nasabah (Variabel Dependen)

α : Konstanta (Nilai Y jika semua variabel X adalah nol)

$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5$: Koefisien Regresi masing-masing variabel independent.

X_1 : Efisiensi

X_2 : Reliability

X_3 : System Availability

X4 : Privasi

X5 : Fulfilment

e : Error term (Variabel pengganggu lainnya)