

## Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Pada BRI Syariah KCP Weleri

Olyvia Delvi<sup>1</sup>, Mila Fursiana Salma Musfiroh<sup>2</sup>

<sup>1, 2</sup> Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNSIQ Jawa Tengah di Wonosobo  
olyviadelvi@gmail.com, milafursianasalma@gmail.com

### Abstrak

Kepuasan nasabah selalu jadi prioritas utama pada penelitian ini karena tingkat persaingan dalam dunia perbankan yang semakin ketat, khususnya perbankan syariah. Perbankan syariah juga harus memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh nasabah. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu kualitas layanan dan kepercayaan. Salah satu layanan yang lebih banyak digunakan oleh nasabah BRI Syariah KCP Weleri adalah Mobile Banking. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah BRI Syariah KCP Weleri yang menggunakan mobile banking. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel penelitian ini adalah non probability sampling yaitu dengan teknik Accidental Sampling. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menyebar kuesioner kepada nasabah Bank BRI Syariah KCP Weleri. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden. Data yang didapatkan kemudian diolah menggunakan alat bantu SPSS versi 23. Analisis ini meliputi uji Validitas Reliabilitas. Alat yang digunakan untuk analisis meliputi Uji Asumsi Klasik, Uji Regresi linier Berganda, Uji T, Uji F, dan Uji R<sup>2</sup>. Hasil penelitian menunjukkan jika: (1) Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking pada BRI Syariah KCP Weleri. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t yang memperoleh nilai sig untuk variabel kualitas layanan sebesar  $0,001 < 0,05$  (sig  $< \alpha = 5\%$ ). (2) Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking pada BRI Syariah KCP Weleri. Terbukti dengan hasil uji t yang memperoleh nilai sig untuk variabel kepercayaan sebesar  $0,000 < 0,05$  (sig  $< \alpha = 5\%$ ). (3) Kualitas layanan dan kepercayaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BRI Syariah KCP Weleri. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji F yang memperoleh nilai sig sebesar  $0,000 < 0,05$  (sig  $< \alpha = 5\%$ ).

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepercayaan, Kepuasan Nasabah dan Mobile Banking

### Pendahuluan

Era globalisasi datang seiring dengan perkembangan teknologi saat ini. Hal ini dilihat dari perkembangan teknologi yang semakin maju dan telah membawa perubahan besar terhadap kehidupan manusia. Salah satu perusahaan yang mengikuti perkembangan teknologi adalah perbankan, yang sampai saat ini masih menerapkan

metode transaksi perbankan yaitu nasabah datang ke bank, mengisi slip transaksi, kemudian menunggu antrean. Hal ini kurang efisien karena cukup menyita banyak waktu.

Perbankan syariah sebagai salah satu lembaga keuangan yang diharapkan dapat memberikan kepuasan nasabah. Dengan memberikan pelayanan yang memuaskan dan maksimal serta menjaga kepercayaan yang diberikan. Apabila nasabah puas dengan pelayanan yang didapatkan pada saat proses transaksi, maka nasabah akan kembali lagi untuk bertransaksi dan melakukan pembelian produk lain dan akan mengajak kerabatnya untuk bertransaksi di bank syariah tersebut. Cara untuk mengukur kepuasan nasabah adalah dengan adanya system keluhan dan saran untuk menyampaikan keluhannya (Priansa 2017, h.196). BRI Syariah KCP Weleri juga telah menerapkan system Customer sevice melalui media online yang dapat diakses di [www.brisyariah.com](http://www.brisyariah.com) atau melalui call BRIS 1500 789. Ketika bank syariah telah memahami apa yang dibutuhkan oleh nasabah, bank syariah harus memberikan kualitas pelayanan yang terbaik agar terciptanya kepuasan nasabah.

Kualitas layanan adalah perbandingan layanan antara keinginan nasabah dan apa yang didapatkan, jika apa yang diterima lebih dari yang diinginkan, maka layanan dapat dibilang baik dan nasabah akan puas, sebaliknya jika kenyataan kurang dari yang diinginkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu dan nasabah akan kecewa (Al Arif 2010, h.213). Hal yang paling penting dalam suatu bank adalah kualitas pelayanan yang diberikan, nasabah akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan itu baik. Karena keberhasilan suatu produk sangat ditentukan dari baik atau tidaknya pelayanan yang diberikan. Salah satu cara untuk meningkatkan pelayanannya, bank syariah memberi kemudahan dalam layanan salah satunya dengan menggunakan Mobile Banking.

Mobile banking salah satu inovasi layanan dari bank dengan memanfaatkan perkembangan saat ini yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah untuk memudahkan transaksi bagi pelanggannya. Mobile Banking memperlihatkan upaya untuk peningkatan kualitas nasabah.

Semakin nasabah yang banyak percaya terhadap bank syariah, maka semakin banyak dana yang terhimpun dan menyalurkannya kembali untuk nasabah agar mendapatkan profitabilitas secara optimal. Ketika nasabah sudah mendapat pelayanan yang bagus dari bank syariah, maka semakin baik pula tingkat kepercayaan yang dimiliki oleh nasabah terhadap bank syariah tersebut sehingga bank syariah dapat mempertahankan hubungan baik dengan nasabahnya. Jika bank syariah memberikan pelayanan yang kurang baik untuk nasabah maka akan berdampak negative pada citra bank sehingga tingkat kepercayaan nasabah akan rendah, hal ini berdampak juga pada ketidakpuasan nasabah.

BRI Syariah KCP Weleri harus selalu berupaya meningkatkan kualitas layanan mobile banking, karena kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas layanan dan kepercayaan nasabah, sehingga kepuasan nasabah menjadi prioritas utama bagi bank. Hal ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Ikakhoiriyatul Hani'ah(2012) dengan judul Analisis Pengaruh Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Mandiri Cabang Semarang yang hasil

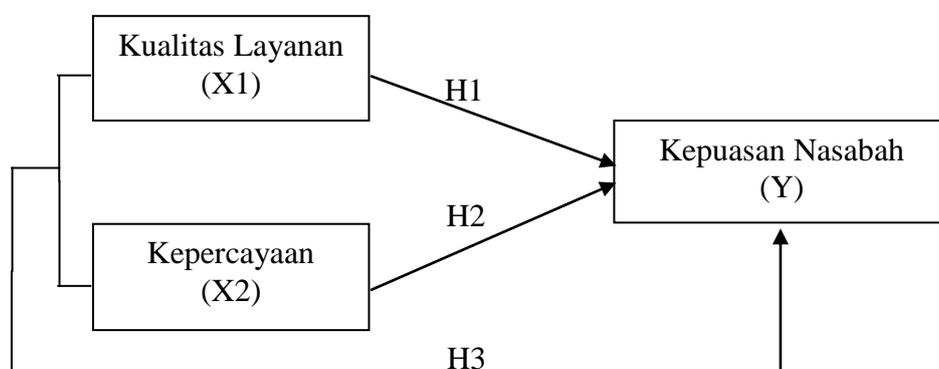
penelitiannya mengatakan bahwa kualitas mobile banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Jadi kalau kualitas mobile banking semakin ditingkatkan maka kepuasan nasabah akan semakin besar.

Adapun review gap yang menunjukkan bahwa perbedaan hasil penelitian dari beberapa peneliti. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Sigit dan Soliha (2017), menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Artika (2016) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah. Jadi dari penelitian yang dilakukan oleh Artika tidak selalu kualitas layanan bisa berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Sutrisno (2017) menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan berdasarkan penelitian Mawey (2018) kepercayaan berpengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking pada bank BRI Syariah KCP Weleri?
2. Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking pada bank BRI Syariah KCP Weleri?
3. Bagaimana pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan secara simultan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking pada bank BRI Syariah KCP Weleri?

## Kerangka Teori



H1 : Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah dalam menggunakan Mobile banking

Tujuan pelayanan secara umum adalah untuk menunjang pemasaran terhadap nasabah. Apabila manfaat tersebut telah tercapai maka bisa didapatkan tujuan dari pelayanan tersebut untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Dalam penelitian terdahulu, Thomas membuktikan jika kualitas layanan terpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Artinya jika kualitas layanan meningkat, semakin tinggi pula kepuasan nasabah. Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah karena memberikan suatu masukan kepada nasabah untuk terjalin ikatan yang kuat

terhadap perusahaan dalam waktu lama, ikatan ini memungkinkan perusahaan untuk paham dengan keinginan dan kebutuhan nasabah (Thomas 2015, h.40).

H2: Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah dalam menggunakan Mobile Banking

Kepercayaan berpengaruh terhadap komitmen nasabah. Nasabah yang percaya terhadap suatu perusahaan berarti sudah memiliki keyakinan tinggi kepada perusahaan dan akhirnya bisa membuat nasabah mempertahankan hubungannya dengan perusahaan dan tetap menjalin ikatan yang kuat. Sehingga keputusan untuk menggunakan produk perusahaan tersebut semakin terbuka dan kepuasan nantinya bisa dirasakan oleh pelanggan.

H3 : Pengaruh Kualitaas Layanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah dalam menggunakan Mobile Banking

Kualitas layanan dan kepercayaan nasabah merupakan suatu hal yang sangat berharga demi mempertahankan eksistensi perusahaan dimasa yang akan datang. Layanan yang diberikan kepada nasabah akan memacu kepercayaan yang memunculkan puas tidaknya seseorang nasabah. Apabila persepsi terhadap kinerja tidak dapat memenuhi harapan nasabah maka akan terjadi ketidakpuasan demikian juga jika kinerja bank memenuhi harapan, maka nasabah akan sangat puas.

## Metode Penelitian

### Populasi dan Sampel Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian Kuantitatif. Yaitu dengan meneliti nasabah BRI Syariah yang menggunakan mobile banking di Weleri Kendal. Hasil wawancara ini didukung oleh Bapak Yasser Rizky selaku Customer Service BRI Syariah KCP Weleri yang menyatakan bahwa tidak ada data pasti mengenai jumlah pengguna Mobile Banking, karena mobile banking produk pelengkap tabungan yang memberikan kebebasan kepada nasabah untuk menggunakannya atau tidak, sehingga bank hanya mempunyai data jumlah nasabah yang nabung secara keseluruhan yaitu berjumlah sekitar 181.643 nasabah (Rizky, 2020).

Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah Accidental Sampling. Untuk menentukan jumlah sampel yaitu menggunakan rumus Slovin sebagai berikut (Melvin, 2019):

$$S = \frac{p}{(p \cdot e^2) + 1}$$

Keterangan:

S = Sample

P = Populasi

e= Error atau tingkat kesalahan yang diyakini

Sehingga dapat ditentukan sampel sebagai berikut:

$$S = \frac{181.440}{(181.440(0,1)^2) + 1}$$

$$\begin{aligned}
 &= \frac{181.440}{1.817,43} \\
 &= 99,9 \rightarrow 100
 \end{aligned}$$

Jadi sampel yang digunakan dalam penelitian ini sejumlah 100 nasabah Bank BRI Syariah KCP Weleri.

### Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara:

a. Kuesioner

Pada penelitian ini merupakan metode pengumpulan data dengan cara memberikan daftar pertanyaan kepada responden yaitu nasabah pengguna mobile banking BRI Syariah KCP Weleri. Kuesioner penelitian yang digunakan adalah kuesioner tertutup, yaitu model pertanyaan yang telah disesuaikan jawabannya, sehingga responden hanya memilih alternatif jawaban yang sesuai dengan pendapat atau pilihannya.

b. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk memperkuat data yang dihasilkan dengan kuesioner sehingga datanya tepat dan terpercaya. Dokumen pada penelitian ini penulis dapatkan baik secara langsung dari Jurnal, buku, website dan data-data lainnya pada Bank BRI Syariah KCP Weleri yang berkaitan dengan judul penelitian.

### Teknik Analisis Data

Uji Asumsi Klasik, Regresi Linier Berganda, Uji T, Uji F, dan Uji R

### Hasil Dan Pembahasan

#### Uji Normalitas

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.02127719
Most Extreme Differences	Absolute	.147
	Positive	.147
	Negative	-.123
Test Statistic		.147
Asymp. Sig. (2-tailed)		.071 <sup>c</sup>

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar 0,071 > 0,05 sehingga ketentuan H<sub>0</sub> diterima, artinya data berdistribusi normal, karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, asumsi normalitas telah terpenuhi.

## Uji Multikolinearitas

**Hasil Uji multikolinearitas**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	22.030	2.874		7.666	.000		
Kualitas Layanan	.085	.099	.087	.862	.001	.997	1.003
Kepercayaan	.094	.093	.102	1.013	.000	.997	1.003

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

Pada hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa nilai tolerance untuk variabel kualitas layanan (X1) sebesar 0,997 dan kepercayaan (X2) sebesar 0,997. Nilai tolerance yang diperoleh pada variabel tersebut lebih dari 0,1 serta nilai VIF untuk variabel kualitas layanan (X1) sebesar 1.003 dan kepercayaan (X2) sebesar 1.003. nilai VIF untuk variabel tersebut kurang dari 10. Jadi berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas.

## Uji Heteroskedastisitas

**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.537	1.412		.380	.704
Kualitas Layanan	.077	.049	.159	1.582	.117
Kepercayaan	-.022	.046	-.048	-.474	.636

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas diketahui bahwa variabel kualitas layanan (X1) nilai signifikan 0,117 > 0,05 dan kepercayaan (X2) nilai signifikan 0,636 > 0,05. Nilai dari masing-masing variabel tersebut tidak signifikan yaitu lebih besar dari 0,05. Hal ini berarti  $H_0$  diterima, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terjadi kasus heteroskedastisitas. Sehingga asumsi non heteroskedastisitas terpenuhi.

**Uji Regresi Linier Berganda**

Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	22.030	2.874		7.666	.000
Kualitas Layanan	.085	.099	.087	.862	.001
Kepercayaan	.094	.093	.102	1.013	.000

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan pada table di atas dapat dibuat model persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 22,030 + 0,085X_1 + 0,094X_2$$

Konstanta ( $\alpha$ ) sebesar 22,030, artinya apabila kualitas layanan dan kepercayaan tidak ada atau nilainya adalah 0, maka kepuasan nasabah terhadap mobile banking BRI Syariah nilainya sebesar 22,030.

Koefisien regresi variable kualitas layanan ( $X_1$ ) sebesar 0,085, artinya apabila kualitas layanan ditingkatkan 1 satuan, maka kepuasan nasabah mengalami kenaikan sebesar 0,085 satuan. Koefisien bernilai positif artinya ada hubungan positif antara kualitas layanan dengan kepuasan nasabah. Semakin naik kualitas layanan, maka semakin naik pula kepuasan nasabah.

Koefisien regresi variable kepercayaan ( $X_2$ ) sebesar 0,094, artinya apabila kepercayaan ditingkatkan 1 satuan, maka kepuasan nasabah mengalami kenaikan sebesar 0,094 satuan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara kepercayaan dengan kepuasan nasabah. Semakin tinggi kepercayaan yang diberikan maka akan semakin meningkat kepuasan nasabah terhadap mobile banking.

**Uji t**

Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	22.030	2.874		7.666	.000
Kualitas Layanan	.085	.099	.087	.862	.001
Kepercayaan	.094	.093	.102	1.013	.000

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui hasil uji t sebagai berikut:

- 1) Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah

Berdasarkan hasil data diperoleh 0,862, sedangkan nilai  $t_{tabel}$  pada taraf signifikansi 5% terdapat  $t_{tabel} = t(a/2; n-k-1) = t(0,001; 100-2-1) = 0,197$ .

Dikarenakan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $0,862 > 0,197$ ) dan nilai signifikan  $0,001 < 0,05$ , maka  $H_1$  diterima, yang artinya bahwa variable kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking di Bank BRI Syariah.

2) Pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah

Berdasarkan hasil data diperoleh 1.013, sedangkan nilai  $t_{tabel}$  pada taraf signifikansi 5% terdapat  $t_{tabel} = t(\alpha/2; n-k-1) = t(0,001; 100-2-1) = 0,197$ . Dikarenakan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $1.013 > 0,197$ ) dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_1$  diterima, yang artinya bahwa variable kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking di Bank BRI Syariah.

### Uji F

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	7.200	2	3.600	.839	.000 <sup>b</sup>
Residual	416.240	97	4.291		
Total	423.440	99			

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel diatas, hasil uji F menunjukkan bahwa nilai signifikan yang diperoleh yaitu  $0,000 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dan kepercayaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BRI Syariah KCP Weleri.

### Uji R

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.826 <sup>a</sup>	.683	.672	1.505

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel diatas diperoleh angka  $R^2$  (R Square) sebesar 0,683 atau (68,3%). Hal ini menunjukkan bahwa persentase pengaruh variabel kualitas layanan dan kepercayaan terhadap variabel kepuasan nasabah sebesar 68,3%. Sedangkan sisanya sebesar 31,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Faktor lain seperti kualitas produk, strategi pemasaran, faktor emosional dan penetapan harga.

## **Pembahasan**

### **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah**

Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai signifikansi dari variabel kualitas layanan sebesar  $0,001 < 0,05$  ( $\text{sig} < \alpha = 5\%$ ) sehingga  $H_0$  ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking pada BRI Syariah KCP Weleri. Nilai koefisien regresi variabel kualitas layanan sebesar 0,085. Nilai koefisien positif menunjukkan hubungan yang baik antara kualitas layanan dengan kepuasan terhadap nasabah. Jika kualitas layanan ditingkatkan maka kepuasan nasabah juga akan meningkat.

Hasil penelitian ini diperkuat dengan hasil penelitian lalu yang dilakukan oleh Kharisma dan Euis (2017) dengan judul "Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah" menunjukkan bahwa dari hasil uji t diperoleh nilai signifikan sebesar 0,006 dan nilai sig lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

### **Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah**

Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai signifikansi dari variabel kepercayaan sebesar  $0,000 < 0,005$  ( $\text{sig} < \alpha = 5\%$ ) sehingga  $H_0$  ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking pada BRI Syariah KCP Weleri. Nilai koefisien positif menunjukkan adanya hubungan yang baik antara kepercayaan dengan kepuasan nasabah. Jika kepercayaan ditingkatkan maka kepuasan nasabah juga akan meningkat.

Menurut Pramana dan Rastini (2016) kepercayaan dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Artinya anggota yang percaya terhadap bank, bahwa bank tersebut akan benar-benar melakukan kewajibannya dalam membantu nasabah, merupakan hal yang diharapkan oleh nasabah. Jika kepercayaan nasabah semakin meningkat terhadap bank tersebut maka kepuasan nasabah juga akan semakin meningkat.

Hasil penelitian ini diperkuat dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sutrisno, dkk (2017) dengan judul "Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Serta Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Anggota" menunjukkan bahwa dari hasil uji t diperoleh nilai signifikan sebesar 0,001 dan nilai sig lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kepercayaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

### **Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah**

Berdasarkan hasil uji F diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,005$  ( $\text{sig} < \alpha = 5\%$ ) sehingga  $H_0$  ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dan kepercayaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking BRI Syariah KCP Weleri.

Kualitas layanan, kepercayaan dan kepuasan nasabah yang memiliki hubungan erat. Tidak ada gunanya apabila pelayanan yang berkualitas kalau tidak diimbangi dengan kepercayaan dari nasabah. Nasabah akan merasa kecewa karena pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan nasabah. Jadi semakin

tinggi tingkat kualitas layanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah yang didapat.

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi untuk variable kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah diperoleh nilai  $R^2$  sebesar 0,683. Hal ini memiliki arti bahwa pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah sebesar  $0,683 = 68,3\%$  dan sisanya  $31,7\%$  dipengaruhi oleh faktor lain selain X1 dan X2 yang tidak termasuk dalam penelitian.

## Penutup

### Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah dan hasil uji hipotesis yang telah diajukan dengan model analisis regresi linier berganda maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking pada BRI Syariah KCP Weleri. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t yang memperoleh nilai sig untuk variable kualitas layanan sebesar  $0,001 < 0,05$  ( $\text{sig} < \alpha = 5\%$ ) sehingga  $H_0$  ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BRI Syariah KCP Weleri.
2. Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking pada BRI Syariah KCP Weleri. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t yang memperoleh nilai sig untuk variable kepercayaan sebesar  $0,000 < 0,05$  ( $\text{sig} < \alpha = 5\%$ ) sehingga  $H_0$  ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BRI Syariah KCP Weleri.
3. Kualitas layanan dan kepercayaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BRI Syariah Weleri. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji F yang memperoleh nilai sig sebesar  $0,000 < 0,05$  ( $\text{sig} < \alpha = 5\%$ ) sehingga  $H_0$  ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dan kepercayaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking pada BRI Syariah KCP Weleri.

## Saran

Berdasarkan kesimpulan yang didapat, maka ditarik beberapa saran sebagai berikut:

1. Bank BRI Syariah disarankan untuk terus menjaga dan mengembangkan kualitas layanan dan kepercayaan nasabah serta mengembangkan produk mobile banking seperti menambah fitur pembayaran pajak, pembayaran briva dan lain-lain sehingga dapat menciptakan kepuasan nasabah.
2. Bagi pihak yang ingin meneliti lebih lanjut, dapat menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Karena dalam penelitian ini diketahui terdapat  $31,7\%$  faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah pada mobile banking. Seperti biaya, kemudahan dan lain-lain.

## Daftar Pustaka

- Al Arif, M. Nur Rianto, 2010. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta.
- Artika, Maria Hanik Dwi, 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Surabaya*, Skripsi, Surabaya: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
- Hani'ah, Ikakhoiriyatu, 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Mandiri Cabang Semarang*, Skripsi, Semarang: IAIN Walisongo.
- Kaihati, Thomas S,dkk, 2015. *Manajemen Komplin*, Yogyakarta: Andi.
- Mawey, 2018. *Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Sulutgo*, Jurnal EMBA 6 (3).
- Pramana dan Rastini, 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali*, E-Jurnal Manajemen Unud, Vol 5 (1) hal 706-733
- Priansa, Donni Junni, 2017. *Perilaku Konsumen Dalam Bisnis Kontemporer*, Bandung: Alfabeta.
- Rane, Melvin K Djani, 2019. *Pengaruh Kualitas Layanan, Biaya pendidikan Dan Fasilitas Pendidikan Tehadap Keputusan Konsumen*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol 4, No. 1.
- Sigit, Kharisma Nawang dan Soliha, Euis Soliha, 2017. *Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah*, Jurnal Keuangan dan Perbankan, Vol 21, No. 1.
- Sutrisno, dkk, 2017. *Kualitas Pelayaan, Kepercayaan Serta Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Anggota*, Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia, Vol 7 (2) hal 167.
- Sutrisno,2017. *Analisis Kualitas Pelayann, Kepercayaan Serta Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Anggota*, Jurnal Jember: Universitas Muhammadiyah Jember.
- Yasser Rizky, *Hasil wawancara*, 20 Februari 2020