

## PENGARUH LAYANAN MOBILE BANKING BANK ACEH SYARIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI KABUPATEN PIDIE JAYA

Dinda Putri Salsabila<sup>1</sup>, Nursanjaya<sup>2</sup>, Nanda Amelianny<sup>3</sup>, Riyandhi Praza<sup>4</sup>, Lisa Iryani<sup>5</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup>Universitas Malikussaleh

Email: [dinda.210260025@mhs.unimal.ac.id](mailto:dinda.210260025@mhs.unimal.ac.id)<sup>1</sup>, [nursanjaya@unimal.ac.id](mailto:nursanjaya@unimal.ac.id)<sup>2</sup>,  
[nanda.amelianny@unimal.ac.id](mailto:nanda.amelianny@unimal.ac.id)<sup>3</sup>

### Abstrak

Penelitian ini mengkaji pengaruh kualitas layanan *mobile banking* Bank Aceh Syariah terhadap kepuasan nasabah di Kabupaten Pidie Jaya. Latar belakang penelitian ini adalah pentingnya kepuasan nasabah bagi keberlangsungan bisnis perbankan, terutama di era digital. Kabupaten Pidie Jaya dipilih karena memiliki jumlah cabang Bank Aceh Syariah yang terbatas, sehingga layanan *mobile banking* berperan sangat penting. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif kausal. Data dikumpulkan dari 97 responden nasabah aktif *mobile banking* Bank Aceh Syariah di Pidie Jaya melalui kuesioner, menggunakan teknik purposive sampling. Kerangka teoritis mengacu pada teori kepuasan pelanggan dan kualitas layanan, yang diukur melalui indikator-indikator seperti kemudahan penggunaan, keamanan, dan responsivitas. Hasil penelitian menunjukkan pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan *mobile banking* dan kepuasan nasabah ( $R^2 = 0,520$ ). Uji t menunjukkan signifikansi di bawah 0,05. Aspek jaminan keamanan dan kemudahan transaksi menjadi faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan. Meskipun mayoritas responden puas, terdapat beberapa area yang perlu ditingkatkan, seperti fitur pembayaran e-commerce dan respon layanan. Kualitas layanan *mobile banking* Bank Aceh Syariah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Pidie Jaya. Bank Aceh Syariah direkomendasikan untuk meningkatkan kualitas layanan, terutama pada aspek keamanan dan kemudahan transaksi, guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah, *Mobile Banking*.

### Abstract

*This study examines the effect of Bank Aceh Syariah's mobile banking service quality on customer satisfaction in Pidie Jaya Regency. The background of this study is the importance of customer satisfaction for the sustainability of the banking business, especially in the digital era. Pidie Jaya Regency was chosen because it has a limited number of Bank Aceh Syariah branches, so mobile banking services play a crucial role. This study uses a quantitative approach with a causal associative method. Data were collected from 97 respondents who were active mobile banking customers of Bank Aceh Syariah in Pidie Jaya through a questionnaire, using a purposive sampling technique. The theoretical framework refers to the theory of customer satisfaction and service quality, which is measured through indicators such as ease of use, security, and responsiveness. The results show a positive and significant effect between mobile banking service quality and customer satisfaction ( $R^2 = 0.520$ ). The t-test shows a significance below 0.05.*

*Security assurance and ease of transactions are the dominant factors influencing satisfaction. Although the majority of respondents are satisfied, there are several areas that need to be improved, such as e-commerce payment features and service responsiveness. The quality of Bank Aceh Syariah's mobile banking service has a significant effect on customer satisfaction in Pidie Jaya. Bank Aceh Syariah is recommended to improve its service quality, particularly in terms of security and ease of transactions, to increase customer satisfaction and loyalty.*

**Keywords:** *Service Quality, Customer Satisfaction, Mobile Banking.*

## A. PENDAHULUAN

Menurut UU RI Nomor 10 Tahun 1998 Pasal I ayat 2, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Bank syariah adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip Syariah, yaitu aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana atau pembiayaan kegiatan usaha, dan kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah (Yumanita, 2005).

Pengertian Bank syariah menurut Undang-Undang No.21 Tahun 2008 tentang Perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup lembaga, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam pelaksanaan kegiatan usahanya. Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatannya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri dari Bank Umum Syariah (BSU) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai sektor, termasuk industri Perbankan. Munculnya layanan *mobile banking*, yang memungkinkan nasabah untuk mengakses layanan Perbankan secara mudah dan cepat melalui perangkat *mobile* seperti *smartphone* atau tablet, telah menjadi tren yang semakin populer di seluruh dunia.

Di tengah persaingan yang semakin sengit dalam industri Perbankan, baik di dalam negeri maupun di kancah global, bank-bank yang ingin maju dan unggul harus mampu memberikan layanan terbaik kepada nasabahnya. Kunci keberhasilan terletak pada kepercayaan dan kepuasan nasabah, yang menjadi faktor penentu dalam meraih keunggulan kompetitif. Dalam industri Perbankan, kepuasan nasabah menjadi prioritas utama. Untuk mencapai hal ini, perusahaan harus memprioritaskan pengelolaan kualitas pelayanan nasabah yang baik. Dengan demikian, kepercayaan dan kepuasan nasabah dapat terjaga dan terpelihara, Kotler (2002)

menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.

Di Indonesia, layanan *mobile banking* telah menjadi kebutuhan yang semakin penting bagi nasabah. Bank-bank di Indonesia berlomba-lomba untuk menghadirkan layanan *mobile banking* yang inovatif dan *user-friendly* untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin kompleks dan dinamis. Layanan Perbankan syariah berbasis internet, seperti *mobile banking* memberi kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi keuangan tanpa harus mengunjungi kantor bank syariah. Jenis-jenis layanan Perbankan syariah yang terdapat pada *mobile banking*, seperti transfer antar rekening atau ke bank lain, informasi saldo dan mutasi rekening, pembayaran tagihan kartu kredit, angsuran, asuransi, rekening listrik, air, telepon, TV kabel, zakat dan lain-lain.

Data terkait penggunaan layanan digital *banking* berdasarkan data Bank Indonesia (BI), sepanjang bulan Agustus 2023 nilai transaksi secara nasional mencapai Rp5.098,6 triliun atau sekitar Rp5,1 kuadriliun (Databoks, 2023). Nilai itu meningkat 1,3% Juli 2023 (*month-on-month*), serta tumbuh 11,9% dibandingkan setahun sebelumnya (*year-on-year*). Nilai transaksi digital *Banking* atau Perbankan digital yang tercatat di atas adalah gabungan dari transaksi *internet banking*, *SMS/mobile banking*, dan *phone banking* (Databoks, 2023).

Jika dirincikan berdasarkan salurannya, nilai transaksi digital *banking* nasional pada Agustus 2023 adalah sebagai berikut :

**Tabel 1. 1 Transaksi Internet Banking Di Indonesia 2023**

No	Jenis Transaksi	Jumlah
	<i>Internet banking</i>	Rp. 3.654,6 triliun
	<i>SMS/mobile banking</i>	Rp. 1.443,8 triliun
	<i>Phone banking</i>	Rp. 143,7 miliar

Sumber : <https://databoks.katadata.co.id/>

Bank Aceh Syariah merupakan salah satu bank yang berada dalam industri Perbankan yang juga menyediakan layanan *m-banking*. Yaitu *Action Mobile Banking* merupakan salah satu produk layanan dari Bank Aceh Syariah yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi Perbankan melalui *smartphone*.

Layanan *mobile banking* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah, kemudahan akses layanan *mobile banking* memungkinkan nasabah untuk mengakses layanan Perbankan kapan saja dan dimana saja, tanpa harus mengunjungi kantor bank. Hal ini sangat membantu nasabah, terutama bagi mereka yang memiliki mobilitas tinggi atau tinggal di daerah terpencil, efisiensi waktu *mobile banking* memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi Perbankan dengan cepat dan mudah, sehingga menghemat waktu dan tenaga, meningkatkan transparansi *mobile banking* memberikan akses mudah bagi nasabah untuk memantau (saldo, mutasi rekening, dan riwayat transaksi) hal ini meningkatkan transparansi dan kepercayaan nasabah terhadap bank, peningkatan keamanan *mobile banking* umumnya dilengkapi dengan fitur keamanan yang canggih, seperti autentikasi dua faktor dan enkripsi data untuk melindungi data nasabah dari akses yang tidak sah, peningkatan loyalitas kepuasan nasabah terhadap layanan *mobile banking* dapat meningkatkan loyalitas mereka terhadap Bank nasabah yang merasa puas dengan layanan *mobile banking* cenderung akan tetap menjadi nasabah Bank tersebut dan merekomendasikannya kepada orang lain.

Kepuasan nasabah terhadap layanan *mobile banking* Bank Aceh Syariah dapat diukur berdasarkan beberapa aspek antara lain, kemudahan pengguna nasabah merasa mudah dan intuitif (kemampuan mengetahui/memahami sesuatu tanpa dipelajari) dalam menggunakan aplikasi *mobile banking*, Fitur dan layanan aplikasi *mobile banking* menyediakan fitur dan layanan yang lengkap dan sesuai dengan kebutuhan nasabah, keamanan dan keandalan nasabah merasa aman dan yakin bahwa data mereka terlindungi dengan baik dan aplikasi *mobile banking* berfungsi dengan baik, responsivitas layanan nasabah merasa bahwa bank memberi respon yang cepat dan tepat terhadap pertanyaan dan keluhan mereka, kualitas layanan pelanggan nasabah merasa dihargai dan mendapatkan layanan yang ramah dan profesional dari tim layanan pelanggan bank.

Fitur-fitur Layanan *Mobile Banking* yang ditawarkan adalah Registrasi atau pendaftaran secara mandiri (tanpa harus ke kantor Bank Aceh), Informasi saldo dan mutasi, Jadwal Sholat dan mutasi kredit, Pembayaran dan Pembelian (SPP, Pajak dan, retribusi, Listrik (prepaid/postpaid), Pulsa, Internet, TV Berlangganan, Zakat, Infak, Sedekah, dan QRIS), Transfer Dana (antar rekening Bank, Online antar Bank). Layanan *Mobile Banking* ini menggunakan Akad Wakalah.

Sebagai data pendukung, penulis melakukan pra survei terhadap 31 nasabah Bank Aceh Syariah. Berikut hasil pra survei dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.2 Hasil Pra Survei

No Pertanyaan		Jawaban			
		Ya	%	Tidak	%
	Apakah anda nasabah Bank Aceh Syariah	31	96,9	0	0
	apakah anda pengguna Mobile Banking Bank Aceh Syariah	30	93,8	1	3,1
	Apakah anda puas dengan layanan Mobile Banking bank aceh syariah	26	83,9	5	16,1

Sumber : Data Diolah (2024)

Menurut hasil *pra-survei* yang dilakukan terhadap 31 responden nasabah Bank Aceh Syariah di Kabupaten Pidie Jaya, menunjukkan bahwa terdapat dua kelompok persepsi terkait layanan *Mobile Banking*. Pertama, lima responden menyatakan ketidakpuasan karena sering terjadi *error* dan keterbatasan fitur, seperti (pembayaran Shopee Harapan mereka terhadap layanan *Mobile Banking* Bank Aceh Syariah yaitu penambahan fitur pembayaran Shopee, Lazada, dan Top-up Dana, peningkatan layanan, penyesuaian limit transaksi sesuai keinginan nasabah, dan penambahan fitur pembayaran *e-commerce*). Meskipun layanan *Mobile Banking* Bank Aceh Syariah belum memenuhi harapan, mayoritas responden tetap merasa puas dengan layanan yang ada.

Lazada, dan top-up Dana). Kedua, 26 responden menyatakan kepuasan terhadap layanan *Mobile Banking*.

## B. TINJAUAN PUSTAKA

### kepuasan Nasabah

Menurut Tjiptono (2014) kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Menurut Karim (2020) mengatakan bahwa Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi/kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja memenuhi harapan, nasabah tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, nasabah puas. Jika kinerja melebihi harapan, nasabah sangat puas, senang atau gembira.

## Kualitas Layanan

Menurut Meithiana (2019) Kualitas merupakan salah satu indikator penting bagi perusahaan untuk dapat eksis di tengah ketatnya persaingan dalam industri. kualitas didefinisikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan. Dalam mendefinisikan kualitas produk, ada lima pakar utama dalam manajemen mutu terpadu (*Total Quality Management*) yang saling berbeda pendapat, tetapi maksudnya sama.

Menurut Chandra dkk (2020) layanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha pada kegiatan yang sifatnya pemberi jasa. Peranan layanan akan lebih besar dan menentukan jika pada kegiatan jasa tersebut bersaing dalam upaya merebut pangsa pasar atau pelanggan. Salah satu cara agar penjualan jasa lebih unggul dibandingkan para pesaing adalah dengan memberikan layanan yang berkualitas dan bermutu yang memenuhi tingkat kepentingan pelanggan.

Menurut Kotler dan Keller (2016), menyatakan bahwa kualitas layanan adalah totalitas fitur dan karakter suatu produk atau layanan yang memiliki kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Kualitas layanan erat hubungannya dengan kepuasan nasabah. Tingkat kualitas yang tinggi akan menghasilkan kepuasan nasabah yang lebih tinggi. Jadi oleh sebab itu. Targer bank saat ini memandang tugas meningkatkan layanan sebagai prioritas utama dalam memberikan nilai tambah bagi nasabah.

## Layanan Mobile Banking

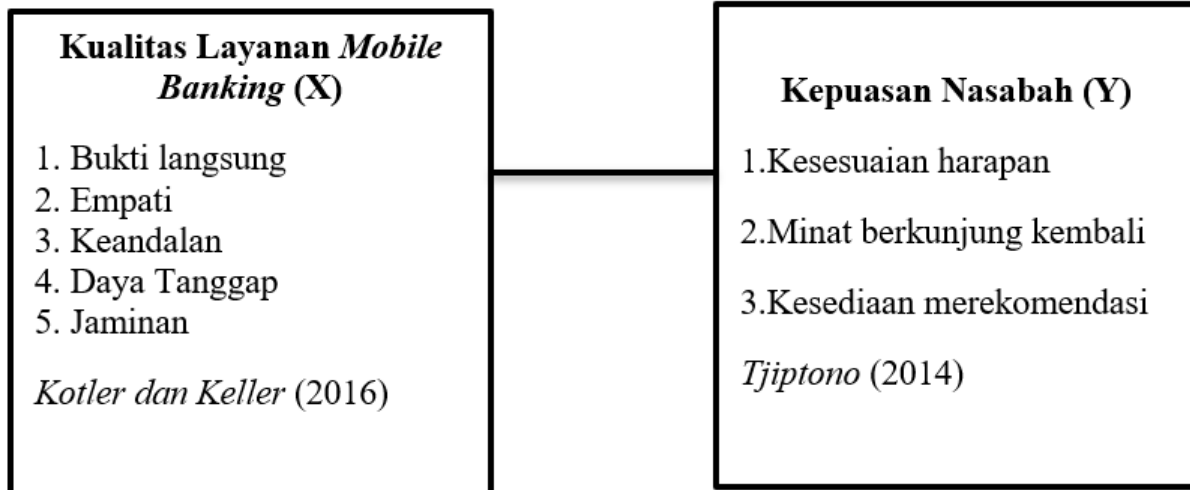
*Mobile banking* merupakan suatu layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan pengguna kegiatan transaksi Perbankan melalui ponsel atau *smartphone*. Layanan *mobile banking* bank syariah adalah pengembangan dari dua bentuk inovasi bank syariah sebelumnya yaitu *sms banking* dan *internet banking*. Terdapat banyak persamaan secara fungsional antara *internet banking* dan *mobile banking*. Kedua bentuk teknologi informasi Perbankan ini sama-sama berbasis internet (Dina, 2019).

## C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, jenis penelitian ini ialah penelitian asosiatif kausal. Karena berdasarkan fenomena dan permasalahan yang penulis temukan penelitian ini perlu menguji sebab akibat dari variabel yang diteliti menggunakan data yang bersifat statistik agar hasil dari penelitian bisa bersifat empiris.

## Kerangka konseptual

### Kerangka Konseptual



## Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana penelitian dilakukan. Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Pidie Jaya, Pemilihan lokasi ini di karenakan Kabupaten Pidie Jaya termasuk salah satu yang memiliki jumlah Capem Bank Aceh Syariah Paling Sedikit di Provinsi Aceh. yang hanya terdiri dari 3 capem dan 1 cabang. Walaupun memilih Capem paling sedikit namun pelayanan *mobile banking*nya tidak menemukan kendala berarti hal ini terlihat dari adanya peningkatan jumlah nasabah di capem tempat penelitian dilaksanakan. Penelitian ini dilakukan dalam jangka waktu 6 bulan.

## Populasi, Sampel dan Sampling Penelitian

Populasi ialah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013). Pada penelitian ini yang menjadi populasi ialah tidak diketahui.

Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan rumus dari Lemeshow, dikarenakan jumlah populasi yang tidak diketahui atau tidak terhingga. Berikut rumus dari Lemeshow yaitu:

Keterangan :

n = Jumlah sampel

$Z = \text{Skor } z \text{ pada kepercayaan } 95\% = 1.92$

$P = \text{maksimal estimasi} = 0,5$

$e = \text{persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir yaitu } 10\% (0,1)$

Dari rumus di atas, maka jumlah sampel yang akan digunakan ialah :

Berdasarkan pada perhitungan di atas maka, jumlah sampel yang akan dipergunakan yaitu sebanyak 96,04 orang. Dan dalam penelitian ini sampel yang akan diambil sebanyak 96,04 responden.

Adapun karakteristik responden yang akan dijadikan sampel yaitu, jenis kelamin, Usia, berapa lama menjadi nasabah Bank Aceh Syariah, pengguna *mobile banking* Bank Aceh Syariah.

## Sampling Penelitian

Metode Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan jenis non probability sampling dengan teknik *Purposive sampling* pemilihan sampel secara purposive merupakan proses pemilihan sampel sesuai dengan tujuan penulis. Pengambilan subjek bukan berdasarkan pada strata, random, geografis tetapi berdasarkan tujuan tertentu.

## Sumber Data

Sumber data yang digunakan pada penelitian ini ialah jenis sumber data data primer, data primer merupakan informasi langsung oleh peneliti untuk tujuan penelitian tertentu. Data primer yang di dapat pada penelitian ini ialah dari kuesioner yang disebarakan kepada nasabah Bank Aceh Syariah Pengguna *Mobile Banking* di Kabupaten Pidie Jaya.

## Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data yang memenuhi standar data yang diterapkan (Sugiyono , 2013). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Kuesioner dan Wawancara

## Variabel Penelitian dan Skala Pengukuran

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari independen variabel dan variabel dependen.

1. Variabel bebas atau independen variabel adalah variabel yang mempengaruhi variabel tergantung (terikat). Variabel bebas atau independen variabel digambarkan dengan menggunakan simbol “X” dan dalam penelitian ini variabel tersebut adalah Kualitas Layanan.
2. Variabel terikat atau Dependen variabel adalah variabel inti/utama yang apakah dipengaruhi oleh variabel bebas atau tidak. Variabel terikat atau Dependent Variabel digambarkan dengan menggunakan simbol “Y” dan dalam penelitian ini variabel tersebut adalah Kepuasan Nasabah.

## Skala pengukuran

Pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini ialah kuesioner dengan menggunakan skala *Likert*.

**Tabel 3. 1 Instrumen Skala Likert**

<b>Internal</b>	<b>Skor</b>
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Netral (N)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

Sumber : (Sugiyono 2019)

## Teknik Analisis Data

Proses analisis dilakukan setelah melalui proses klasifikasi berupa pengelompokan/pengumpulan dan pengkategorian data ke dalam kelas-kelas yang telah ditentukan. penafsiran data untuk analisis. Analisis adalah mengelompokkan, membuat suatu urutan, memanipulasi serta menyingkatkan temuan data sehingga mudah untuk dibaca. Tahap pertama dalam analisis adalah membagi data atas kelompok kategori-kategori atau bagian-bagian. Dalam membuat kategori perlu dipertimbangkan hal-hal Sebagai berikut:

1. Kategori harus sesuai dengan masalah dan tujuan penelitian;
2. Kategori harus lengkap, bebas dan terpisah dan Kategori harus berasal dari satu kaidah klasifikasi (Annita dkk, 2023).

Untuk mengukur kekuatan hubungan linear ini digunakan koefisien korelasi.

Persamaan regresi linear sederhana yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

$a e$

Dimana :

Y : Variabel Terikat ( Kualitas Layanan *Mobile Banking* )

X : Variabel Bebas (Kepuasan Nasabah)

b: koefisien regresi, yaitu nilai peningkatan atau penurunan variabel Y yang didasarkan variabel X

e : *error*

## Uji Instrumen

### Uji Validasi dan uji reabilitas

uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu koesioner. Suatu koesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada koesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh koesioner tersebut (Ghozali 2018).

Untuk melakukan pengujian validitas dapat menggunakan cara membandingkan nilai r-hitung dengan r-tabel. Kriteria uji validasi yaitu:

1. Jika nilai r-hitung  $>$  r-tabel dan bernilai positif pada signifikan 5% maka data tersebut dapat dikatakan valid.
2. Jika nilai r-hitung  $<$  r-tabel, maka data tersebut dapat dikatakan tidak valid.

Reabilitas merupakan aspek penting dalam penelitian, memastikan bahwa alat ukur yang digunakan memberikan hasil yang konsisten dan dapat diandalkan. Koesioner yang reliabel menghasilkan jawaban responden yang stabil dari waktu ke waktu. Dalam penelitian ini, koefisien *Cronbach's Alpha* digunakan untuk mengidentifikasi indikator-indikator yang tidak konsisten. Kriteria reabilitas ditentukan sebagai berikut:

1. Jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60 (atau 60%), pernyataan tersebut dianggap reliabel.
2. Jika nilai *Cronbach's Alpha* kurang dari 0,60 (atau 60%), pernyataan tersebut dianggap tidak reliabel.

## Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan persyaratan *statistic* yang harus dipenuhi pada analisis regresi linear sederhana yang berbasis *Ordinary Leas Square* (OLS) ( Syarifuddin & Ibnu , 2022). Uji asumsi klasik yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi :

### Uji Normalitas

Uji normalitas data adalah uji yang digunakan untuk mengetahui dan mengukur apakah data yang didapatkan memiliki distribusi normal atau tidak, dan apakah data yang diperoleh berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Model regresi yang berdistribusi normal atau mendekati normal adalah model regresi yang baik. Untuk mengetahui apakah data yang digunakan dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak (Lesmana, 2021).

Dan Model yang digunakan untuk mendeteksi uji normalitas pada penelitian ini adalah uji *one sample kolmogorov smirnov*. Selain menggunakan uji *one sample kolmogorov smirnov*, penelitian ini juga menggunakan analisis grafik P-Plot.

### Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis yang digunakan pada penelitian ini di golongan menjadi dua yaitu uji t (parsial) dan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ).

#### Uji Parsial (Uji t)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen ( $X$ ) secara individual dalam mempengaruhi variabel dependen (Y) (Ghozali, 2018). Kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut :

Jika sig lebih besar  $> 0,05$  maka diterima.

Jika sig lebih kecil  $< 0,05$  maka ditolak.

#### Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai ( $R^2$ ) yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Secara umum koefisien determinasi untuk data silang (*crosssection*) relatif rendah karena adanya variasi yang

besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data runtuh waktu (*time series*) biasanya mempunyai nilai koefisien determinasi yang tinggi (Ghozali, 2018)

jika dalam uji empiris didapat nilai  $adjusted = 1$ , maka  $adjusted = 1$  sedangkan jika nilai  $= 0$ , maka  $adjusted = (1 - k)/(n)$ . Jika  $k > 1$ , maka  $adjusted$  akan bernilai negatif.

## D. HASIL DAN PEMBAHASAN

### *Deskriptif responden*

#### 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	persentase
Laki-laki	30	31%
Perempuan	67	69%
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Primer diolah, 2025

#### 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia Responden	Jumlah Responden	Persentase
19-25 tahun	35	36,1%
26-35 tahun	41	42,3%
35-40 tahun	13	13,4%
>40 tahun	8	8,2%
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data primer diolah, 2025

#### 3. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Pekerjaan Responden	Jumlah Responden	persentase
PNS/TNI/POLRI	23	23,7%
Pegawai Swasta/Wiraswasta	25	25,8%
Pelajar/Mahasiswa	33	34%
Ibu Rumah Tangga/Pensiun	16	16,5%

<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>97%</b>
--------------	-----------	------------

Sumber: Data primer diolah, 2025

#### 4. Karakteristik responden berdasarkan berapa lama menjadi nasabah

Lama Menjadi Nasabah Selama	Jumlah Responden	Presentase
Di atas 1 Tahun	84	86,6%
Di bawah 1 Tahun	13	13,4%
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data primer diolah, 2025

### *Statistik deskriptif*

#### 1) Frekuensi jawaban responden untuk variabel Kualitas Layanan

Variabel	STS	TS	N	S	SS	Mean
X.1	-	-	5	53	39	4,35
	-	-	5,3%	54,6%	40,2%	
X.2	-	-	10	50	37	4,28
	-	-	10,3%	51,5%	38,1%	
X.3	-	2	4	54	37	4,30
	-	2,1%	4,1%	55,7%	38,1%	
X.4	-	1	5	50	41	4,35
	-	1%	5,2%	51,5%	42,3%	
X.5	1	-	2	50	44	4,40
	1%	-	2,1%	51,5%	45,4%	
X.6	-	1	1	49	46	4,44
	-	1%	2,1%	50,5%	47,4	

Sumber: Data diolah, 2025

## 2) Frekuensi Jawaban Responden Untuk Variabel Kepuasan Nasabah

Variabel	STS	TS	N	S	SS	Mean
Y.1	-	1	9	56	31	4,21%
	-	1%	9,3%	57,7%	32%	
Y.2	-	1	11	54	31	4,19%
	-	1%	11,3%	55,7%	32%	
Y.3	-	1	11	55	30	4,18%
	-	1%	11,3%	56,7%	30,9%	
Y.4	-	1	15	42	39	4,23%
	-	1%	15,5%	43,3%	40,2	

Sumber: Data diolah, 2025

## Uji Validitas

### Hasil Uji Validitas

variabel		Nilai Signifikansi		Keterangan
X.1	0.830	<0,001	0,197	Valid
X.2	0.867	<0,001	0,197	Valid
X.3	0.923	<0,001	0,197	Valid
X.4	0.677	<0,001	0,197	Valid
X.5	0.876	<0,001	0,197	Valid
X.6	0.871	<0,001	0,197	Valid
Y.1	0 .74 5	<0,001	0,197	Valid
Y.2	0.807	<0,001	0,197	Valid
Y.3	0 .77 4	<0,001	0,197	Valid
Y.4	0.776	<0,001	0,197	Valid

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan tabel 4.7 di atas, dapat dilihat bahwa data menunjukkan valid pada variabel kualitas layanan (X) dan kepuasan nasabah (Y). Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi pada variabel kualitas layanan (X) dan kepuasan nasabah (Y) yang memiliki nilai di bawah 0,05 dan lebih besar dari . Kemudian nilai yang paling tinggi yang diperoleh adalah berada pada X.3,X.5, dan X.6, dimana hal ini mengindikasikan bahwa ketiga indikator tersebut yang paling banyak berpengaruh. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel pada penelitian ini valid.

## Uji Reabilitas

### Hasil Uji Reabilitas

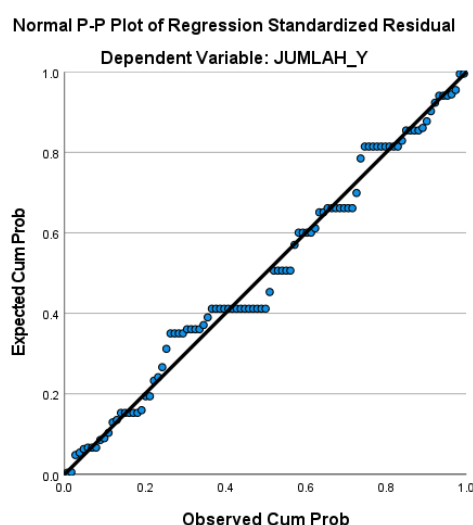
No	Variable	Nilai Crounbach's Alpha	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan	0,917	Reliabel
2	Kepuasan Pelayanan	0,777	

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan hasil uji reabilitas pada table 4.8 di atas, dapat dilihat bahwa kedua variabel yang digunakan pada penelitian ini yang terdiri dari kualitas layanan (X) dan kepuasan nasabah (Y) memiliki nilai reabilitas lebih dari 0,6. Jadi dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini reliabel.

## Uji Normalitas

### Hasil Uji normality probality plot



**Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		97
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	-0.1247517
	Std. Deviation	1.41394710
Most Extreme Differences	Absolute	0.079
	Positive	0.079
	Negative	-0.079
Test Statistic		0.079
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>		0.148

Sumber: Data diolah (2025)

Berdasarkan tabel 4.10 di atas menunjukkan bahwa hasil uji Kolmogorov-Smirnov nilai Asymp. Sig. (2-tailed) lebih besar dari tingkat signifikan yang digunakan yaitu 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini berdistribusi normal.

**Uji Parsial (Uji t)**

**Hasil Pengujian t (Parsial)**

Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	6.343	1,321		4.802	<0,001
Kualitas layanan	0,322	0,050	0,550	6.420	<0,001

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan tabel 4.11 di atas nilai t tabel dengan nilai ketentuan = 0,05 sehingga diperoleh t table 1.290. Berdasarkan table di atas maka diketahui variabel kualitas layanan *mobile banking* (X) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y), dari tabel tersebut diperoleh nilai t hitung = 6.420 yang artinya t hitung > t table (6.420 > 1,290) dengan nilai signifikansi sebesar

$0,001 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang artinya variabel kualitas layanan *mobile banking* (X) berpengaruh positif dan signifikansi terhadap variabel kepuasan nasabah (Y).

## Regresi Linier Sederhana

### Hasil pengujian regresi linier sederhana

Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	6.343	1,321		4.802	<0,001
Kualitas layanan	0,322	0,050	0,550	6.420	<0,001

Sumber: Data diolah, 2025

## Uji Koefisien determinasi

### Hasil Pengujian Koefisien Determinasi ()

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error Of The Estimate
1		0,525	0,520	1,460
a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan (X)				
b. Dependent Variabel: Kepuasan Nasabah (Y)				

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan tabel 4.13 di atas dapat dilihat bahwa koefisien determinasi () diperoleh hasil yaitu 0,520 menunjukkan bahwa variabel (X) kualitas layanan secara parsial dapat menjelaskan hubungan dengan variabel kepuasan nasabah (Y) yaitu sebesar 50%, sedangkan sisanya sebesar 50%, dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dijelaskan pada penelitian ini.

## Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikansi kualitas layanan *mobile banking* Bank Aceh Syariah terhadap kepuasan nasabah di Kabupaten Pidie Jaya. Hal ini dibuktikan dengan nilai lebih besar dari (1.290) dan nilai signifikansi (<0,001) yang lebih kecil dari 0,005. Dengan demikian, hipotesis *alternative* ( $H_a$ ) yang menyatakan terdapat

pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan *mobile banking* dan kepuasan nasabah diterima, sedangkan hipotesis nol (H<sub>0</sub>) ditolak.

Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian sebelumnya yaitu penelitian Intan Diva 2022 Pengaruh kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Aceh Syariah Kuta Alam Hasil penelitian menunjukkan kualitas Layanan *mobile banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah

## E. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini dilakukan pada 97 responden, penelitian ini mengungkap pengaruh positif dan signifikansi dari kualitas layanan *mobile banking* Bank Aceh Syariah terhadap kepuasan nasabah di Kabupaten Pidie Jaya. Analisis data menunjukkan bahwa kualitas layanan, khususnya pada aspek jaminan keamanan dan kemudahan transaksi, secara signifikan meningkatkan kepuasan nasabah. Hal ini dipahami karena di Kabupaten Pidie Jaya dengan keterbatasan cabang fisik Bank Aceh Syariah, *mobile banking* menjadi akses utama layanan perbankan. Keandalan dan keamanan layanan *mobile banking* menjadi faktor penentu kepuasan nasabah. Meskipun secara umum nasabah merasa puas, ada beberapa hal yang masih perlu ditingkatkan, terutama penambahan fitur pembayaran *e-commerce* dan peningkatan kecepatan respons layanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar dkk. (2024). Journal of Sharia Economics Scholar ( JoSES ) Analisis Keamanan Data Pada Aplikasi Mobile Banking Journal of Sharia Economics Scholar ( JoSES ), 2(2), 79–83.
- Ani, J., Lumanauw, B., & Tampenawas, J. L. A. (2021). Pengaruh Citra Merek, Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada E-Commerce Tokopedia Di Kota Manado the Influence of Brand Image, Promotion and Service Quality on Consumer Purchase Decisions on Tokopedia E-Commerce in Manado. 663 *Jurnal EMBA*, 9(2), 663–674.
- Annita dkk. (2023). Dasar-Dasar Metodologi Penelitian. *Penambahan Natrium Benzoat Dan Kalium Sorbat (Antiinversi) Dan Kecepatan Pengadukan Sebagai Upaya Penghambatan Reaksi Inversi Pada Nira Tebu*, 125. Retrieved from <http://digilib.iain-palangkaraya.ac.id/4022/1/BUKU METODE RISET PRAKTIS.pdf>

- Chandra dkk. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty : Tinjauan Teoritis. Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Dina, S. D. R. (2019). Efektivitas Sistem Layanan Mobile Banking dalam Merespon Kebutuhan Nasabah di Era Pandemi Covid-19, 19.
- DIVA. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Di Kecamatan Kuta Alam Disusun, 9, 356–363.
- Ghozali. (2018). Buku Ghozali.pdf.
- Giawa, M. O., & Riski, M. S. (2022). Analisis Kepuasan Konsumen pada Foto Copy Kurnia Jaya Sangatta. *Jurnal EKSIS*, 18(1), 1–11. <https://doi.org/10.46964/eksis.v18i1.294>
- Kotler, Philip and kevin lane keller. 2016. Marketing Management
- Kharisma dkk. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD. Restu Mulia Pandan. *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi Medan*, 5(1), 32–42. <https://doi.org/10.47709/jumansi.v5i1.2210>
- Lesmana, H. (2021). Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi dan Pengendalian Internal Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Di Kelurahan Pasarbatang. *Jurnal Sistem Informasi Akuntansi (JASIKA)*, 1(1), 29–37. Retrieved from <http://jurnal.bsi.ac.id/index.php/jasika>
- Maulana dkk. (2013). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Implikasinya Terhadap Citra Perusahaan, 1(2), 195–204. Retrieved from <https://doi.org/10.5281/zenodo.242280>
- Meithiana. (2019). *pemasaran dan kepuasan pelanggan*. jawa timur.
- Nugrahani, S. (2023). PENGARUH INFLASI, NILAI TUKAR RUPIAH, DAN SUKU BUNGATERHADAP INDEKS HARGA SAHAM GABUNGAN(Studi pada Bursa Efek Indonesia Periode 2020 – 2022). *Skripsi SI Akuntansi Universitas Semarang*, 29–42. Retrieved from <https://eskripsi.usm.ac.id/file-B21A-75125.html>
- Ph.D. Ummul Aiman, S. P. D. K. A. S. H. M. A. Ciq. M. J. M. P., Suryadin Hasda, M. P. Z. F., M.Kes. Masita, M. P. I. N. T. S. K., & M.Pd. Meilida Eka Sari, M. P. M. K. N. A. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif. Yayasan Penerbit Muhammad Zaini*.
- Prawiyogi dkk. (2021). Penggunaan Media Big Book untuk Menumbuhkan Minat Membaca di Sekolah Dasar. *Jurnal Basicedu*, 5(1), 446–452. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v5i1.787>
- Sugiyono. (2013). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: ALFABETA.

- Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Syarifuddin, & Ibnu, A. S. (2022). *Page 1 of 129*. Retrieved from <http://digilib.iain-palangkaraya.ac.id/4022/1/BUKU METODE RISET PRAKTIS.pdf>
- Sari Anita, Dahlan, Tuhumury Nicodemus August Ralph, Prayitno Yudi, Siegers Hendry Willem, Supiyanto, & Werdhani Sri Anastasia. (2023). *Buku Annita sari Dkk Dasar-dasar Metodologi Penelitian*, 71.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*.
- Ubaidillah, M. A. (2020). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap perpindahan merek jasa transportasi online gojek ke grab pada mahasiswa/i kota malang*. *Skripsi*. Retrieved from <http://etheses.uin-malang.ac.id/24927/1/16510218.pdf>
- Yona Melia. (2021). *Pengaruh Kualitas barang Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Toko Yoorihana Melalui Aplikasi Shopee)*. *Pharmacognosy Magazine*, 1(17), 1–11.
- Yumanita. (2005). *Bank syariah: Gambaran umum*. *Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan (PPSK) BI*. <https://bankaceh.co.id/action-mobile-banking/>  
[https://databoks.katadata.co.id/\\_https://bankaceh.co.id/sejarah-singkat/](https://databoks.katadata.co.id/_https://bankaceh.co.id/sejarah-singkat/)

