

## Analisis Kualitas Layanan Aplikasi BNI Mobile Banking Dengan Menggunakan Metode Servqual

Septiani Lestari<sup>1</sup>, Amroni<sup>2</sup>, Ari Andrianti<sup>3\*</sup>

<sup>1</sup> Fakultas Ilmu Komputer, Program Studi Sistem Informasi, Universitas Dinamika Bangsa, Jambi, Indonesia

Email: 1septianilestari238@gmail.com, 2 bh36be@gmail.com, 3 ariandrianti@gmail.com

Email Penulis Korespondensi: [ariandrianti@gmail.com](mailto:ariandrianti@gmail.com)

Artikel Info :

Artikel History :

Submitted : 04-04-2024

Accepted : 25-04-2024

Published : 30-04-2024

**Kata Kunci :**

Layanan, Aplikasi, Servqual, Aplikasi, BNI Mobile Banking

**Abstrak**–Aplikasi BNI Mobile Banking merupakan suatu fasilitas layanan perbankan yang dapat melakukan transaksi langsung melalui HP secara aman, mudah, dan cepat. Aplikasi BNI Mobile Banking ini juga dapat bisa diunduh di melalui Playstore dan AppStore, aplikasi BNI mobile banking saat ini sedang meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah maka dari itu untuk meningkatkan kualitas sebuah aplikasi maka perlu mengetahui permasalahan apa saja yang dialami nasabah ketika melakukan transaksi seperti permasalahan yang sering terjadi saat nasabah melakukan transaksi lupa Mpin, lupa Pass Transaksi, Terblokir, tidak dapat kode OTP saat registrasi dan aplikasi tidak bisa dibuka maka dari itu untuk meningkatkan kualitas layanan sebuah aplikasi BNI mobile bankingI peneliti tertarik untuk melakukan analisis pada aplikasi BNI mobile banking dengan menggunakan metode Servqual dengan tujuan untuk melakukan pengukuran atau menganalisa suatu pelayanan sebuah aplikasi, variabel yang digunakan pada penelitian ini yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy dan kepuasan pengguna. analisis data diolah menggunakan metode Analisis Regresi Linear Berganda dengan software SPSS V25. Adapun hasil analisis berdasarkan uji hipotesis diketahui bahwa variabel tangible (X1) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pengguna (Y), variabel assurance (X2) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pengguna (Y), variabel empathy (X3) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pengguna (Y), dan variabel tangible (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), assurance (X4) dan empathy (X5) berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pengguna (Y), sedangkan variabel reliability (X2) tidak berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pengguna (Y), dan variabel responsiveness (X3) tidak berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Peneliti menyarankan agar penelitian selanjutnya dapat melakukan analisis pada aplikasi BNI Mobile Banking dengan metode lain seperti Is Success Model guna untuk mengukur kesuksesan aplikasi dan melakukan perhitungan data menggunakan AMOS

**Abstract**– BNI Mobile Banking application is a banking service facility that can make transactions directly through cellphones safely, easily and quickly. This BNI Mobile Banking application can also be downloaded through Playstore and AppStore, the BNI mobile banking application is currently improving the quality of service to customers, therefore to improve the quality of an application it is necessary to know what problems customers experience when making transactions such as problems that often occur when customers make transactions forget Mpin, forget Transaction Pass, Blocked, cannot get the OTP code when registering and the application cannot be opened, therefore to improve the service quality of the BNI mobile banking application, the researcher is interested in analyzing the BNI mobile banking application using the Servqual method with the aim of measuring or analyzing an application service, the variables used in this study are tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy and user satisfaction. Data analysis is processed using the Multiple Linear Regression Analysis method with SPSS V25 software. The results of the analysis based on hypothesis testing show that the tangible variable (X1) partially affects User Satisfaction (Y), the assurance variable (X2) partially affects User Satisfaction (Y), the empathy variable (X3) partially affects User Satisfaction (Y), and the tangible variable (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), assurance (X4) and empathy (X5) simultaneously affect User Satisfaction (Y), while the reliability variable (X2) has no partial effect on User Satisfaction (Y), and the responsiveness variable (X3) has no simultaneous effect on User Satisfaction (Y). Researchers suggest that further research can analyze the BNI Mobile Banking application with other methods such as the Is Success Model to measure application success and perform data calculations using AMOS.

**Keywords :**

Service, Apps, Servqual, Apps, BNI Mobile Banking

### 1. PENDAHULUAN

Perkembangan bisnis yang terjadi saat ini telah mengalami pertumbuhan yang sangat pesat dan ini berlaku untuk bisnis yang bergerak dibidang jasa maupun non jasa. Perkembangan ini juga didukung oleh adanya perkembangan teknologi di era digital saat ini yang membuat persaingan dalam dunia bisnis ini semakin ketat. Untuk bisa bersaing dengan competitor lainnya maka setiap perusahaan harus bisa menciptakan produk dan

layanan yang berkualitas agar bisa memenuhi kebutuhan ataupun keinginan konsumen maka suatu produk dinilai unggul.

Kualitas layanan adalah atau kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang di berikan mampu sesuai ekspektasi pelanggan [1]. Kualitas layanan adalah model yang menggambarkan kondisi pelanggan dalam membentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut kemulut, dan iklan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima atau rasakan [2]. Kualitas layanan adalah sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain kinerja ini dapat berupa tindakan yang tidak berwujud serta tidak berakibat pada kepemilikan barang apapun dan terhadap siapapun. Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh seorang penjual kepada konsumennya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Perilaku tersebut bertujuan pada tercapainya kepuasan pelanggan itu sendiri [3].

BNI Mobile Banking adalah fasilitas layanan perbankan yang memudahkan nasabah bertransaksi langsung melalui smartphone secara aman, mudah dan cepat [4]. Saat ini BNI Mobile Banking sedang meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah untuk mengetahui permasalahan apa saja yang dialami ketika melakukan transaksi berikut adalah permasalahan yang sering terjadi saat nasabah melakukan transaksi seperti Lupa Mpin, Lupa PassTransaksi, Terblokir, tidak dapat kode OTP saat registrasi, dan aplikasi tidak bisa dibuka.

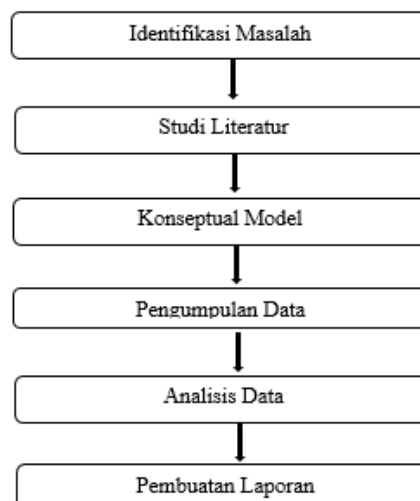
Penelitian sejenis menjelaskan hasil dari kualitas alayanan dengan menggunakan metode servqual yaitu instrumen penelitian yang akan di gunakan dalam mengumpulkan data penelti akan menggunakan pernyataan berdasarkan servqual dan menggunakan skala likert dalam mengukur setiap pernyataan yang di sajikan kepada responden. Sekala pengukuran yang di pakai dalam kuisisioner ini adalah skala likert [5]. untuk mengukur tingkat kesesuaian maupun gap antara harapan pelanggan yang didasarkan pada 5 dimensi kualitas pelayanan tersebut dengan kinerja pelayanan perusahaan. Sebagai studi pendahuluan yang diujikan diperoleh hasil bahwa faktor tangible dan responsiveness mempengaruhi kepuasan pengguna [6]. Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan jasa pendidikan perguruan tinggi di Cirebon dikategorikan sangat baik [7]. Hasil penelitian ini menunjukan tingkat kepuasan pasien akan mutu pelayanan rumah sakit, secara keseluruhan pasien dinyatakan puas, namun secara dimensi masih terdapat gap skor yang masih bernilai negatif pada dimensi daya tanggap [8]. Dari hasil penelitian menggunakan metode servqual dapat memberikan informasi yang akurat dan menjadi data pendukung dalam pengambilan keputusan untuk meningkatkan kualitas pelayanan [9].

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan, untuk menganalisis kualitas layanan pada aplikasi BNI Mobile Banking dengan menggunakan metode SERVQUAL yang memiliki lima dimensi yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengangkat penelitian tentang “Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Bni Mobile Banking Dengan Menggunakan Metode Servqual”.

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

### 2.1 Tahapan Penelitian

Untuk membantu penelitian ini, di perlukan susunan kerangka kerja yang jelas tahapan-tahapannya. Kerangka kerja ini merupakan langkah-langkah yang akan dilakukan dalam penyelesaian masalah yang dibahas. Adapun kerangka kerja yang digunakan ialah sebagai berikut :



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Berdasarkan kerangka kerja penelitian yang telah digambarkan diatas, maka dapat diuraikan masing-masing tahap atau kerangka penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

## 1. Identifikasi Masalah

Tahap identifikasi masalah pada penelitian ini adalah menentukan problem atau masalah pada penelitian ini adalah menentukan problem atau masalah, penyebab permasalahan dan juga memberikan solusi bagi permasalahan kualitas layanan aplikasi Mobile Banking BNI.

## 2. Studi Literatur

Pada tahap ini peneliti melakukan pencarian terhadap berbagai sumber tertulis, baik berupa buku-buku, arsip, majalah, artikel, dan jurnal, atau dokumen-dokumen yang relevan dengan permasalahan yang dikaji. Sehingga informasi yang didapat ini dijadikan rujukan untuk memperkuat argumentasi yang ada.

## 3. Konseptual Model

Pada tahapan konseptual model diawali dengan identifikasi faktor-faktor yang diperoleh dari kegiatan studi literatur lalu membuat konsep yang menggambarkan kualitas layanan aplikasi Mobile Banking BNI terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

## 4. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Proses pengumpulan data ditentukan oleh variabel-variabel yang ada dalam hipotesis, pengumpulan data dilakukan terhadap sampel yang telah ditentukan sebelumnya. Pengumpulan data yang akurat sangat penting untuk menjaga integritas penelitian guna mendukung deteksi kesalahan dalam proses pengumpulan data. Metode yang dapat digunakan dalam pengumpulan data yaitu dengan kuisioner dengan menggunakan *google forms* dan disebarikan kepada pegawai swasta, PNS, wirausaha, dan mahasiswa

## 5. Analisis Data

Analisis data ialah upaya atau cara untuk mengolah data menjadi informasi sehingga karakteristik data tersebut bisa dipahami dan bermanfaat untuk solusi permasalahan, terutama masalah yang berkaitan dengan penelitian.

## 6. Pembuatan Laporan

Pada tahapan ini dilakukan pembuatan laporan yang disusun berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan sehingga menjadi sebuah laporan penelitian yang dapat memberikan gambaran secara utuh tentang penelitian yang sedang dilakukan.

## 2.2 INSTRUMEN PENELITIAN

### 2.2.1 Kuesioner

Pada penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner dibuat oleh penulis berupa daftar pertanyaan kepada responden untuk diisi dengan beberapa pilihan jawaban yang telah ditentukan. Responden juga mempunyai kebebasan untuk menjawab sesuai dengan persepsinya. Dalam menyusun kuesioner perlu diperhatikan beberapa hal sebagai berikut Agustini dan Ngarti [13] :

1. Sebelum butir-butir pertanyaan dibuat pengantar atau petunjuk pengisian.
2. Butir-butir pertanyaan dirumuskan secara jelas menggunakan kata-kata yang mudah dimengerti oleh responden.
3. Untuk setiap pertanyaan atau pernyataan terbuka dan terstruktur disesuaikan kolom untuk menuliskan jawaban atau respon dari responden secukupnya.  
Penyebaran kuesioner ini dilakukan dengan cara menyebarkan *link google forms* dimedia sosial dan juga dengan cara menemui langsung para pengguna untuk diminta mengisi kuesioner, penyebaran kuesioner ini dilakukan pada bulandesember 2022 selama kurang lebih dua minggu ataupun lebih dengan menggunakan beberapa pertanyaan dan secara langsung atau tidak langsung diberikan kepada responden.

### 2.2.2 Pengukuran instrumen

Pada penelitian pengukuran instrumen dilakukan dengan menggunakan alat bantu *skala likert*. Menurut Juliana dkk, prosedur pengukuran instrumen terbagi 3, yaitu sebagai berikut

1. Responden diberikan pernyataan, lalu diminta untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan tersebut.
2. Terdapat lima pilihan jawaban, dimana nilai jawaban memiliki nilai jawaban yang berbeda.
3. Digunakan pernyataan dengan rentang skala penilaian yaitu : Sangat Tidak Setuju = 1, Tidak Setuju = 2, Netral = 3, Setuju = 4, dan Sangat Setuju = 5.

**Tabel 1.** Skala Likert Penelitian Setyawan & Atapukan [14]

Respon	Keterangan	Bobot Penilaian
1.	Sangat Setuju	5
2.	Setuju	4

---

3.	Netral	3
4.	Tidak Setuju	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1

---

## 2.3 UJI VALIDITAS

Reliabel instrument di perlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode Alpha Cronch diukur berdasarkan skala Alpha Cronch 0 sampai 1 [53]. Untuk melihat reliabilitas masing-masing instrument yang digunakan, maka peneliti menggunakan koefisien *cronbach alpha* ( $\alpha$ ) lebih besar dari 0,70 atau 70% [14].

## 2.4 ASUMSI KLASIK

Penelitian ini juga menguji asumsi klasik yang akan melekat pada persamaan model regresi sehingga data-data yang digunakan dalam pengujian hipotesis bebas dari asumsi klasik yang terdiri dari asumsi normalitas, multikolineritas, autokorelasi dan heterokedastisitas.

### 1. Uji Normalitas

Menurut Marsdiatmoko [55] Uji normalitas data dalam penelitian ini, yaitu dengan menggunakan uji *Kolmogorov smirnov*, dalam uji ini pedoman yang digunakan dalam pengambilan keputusan yaitu:

- Jika nilai signifikan  $\leq 0,05$  maka distribusi data tidak normal
- Jika nilai signifikan  $\geq 0,05$  maka distribusi data normal

### 2. Uji Multikolineritas

Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolineritas dapat dilihat pada nilai tolerance dan VIF. Apabila nilai toleransi di atas 0,1 dan nilai VIF di bawah 10 maka tidak terjadi multikolineritas Marsdiatmoko [15].

### 3. Uji Heterokedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Untuk memperkuat bahwa data bebas dari gangguan heteroskedastisitas, data dapat diuji dengan uji Glejser, yaitu meregresikan absolute nilai residual sebagai variabel dependen dengan variabel independen, jika probabilitas signifikannya diatas tingkat kepercayaan 5% atau 0,05 maka tidak terdapat heteroskedastisitas Marsdiatmoko [15].

## 2.5 ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

Untuk menguji pengaruh variabel-variabel independen  $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$  (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*) terhadap variabel dependen Y (Kepuasan Pengguna), maka dalam penelitian ini digunakan analisis regresi berganda Marsdiatmoko [15].

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

*Servqual* merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan [10]. Analisis kualitas pelayanan atau *service quality* (SERVQUAL) adalah suatu metode deskriptif guna menggambarkan tingkat kepuasan pengguna [11]. Analisis kualitas pelayanan atau *service quality* (SERVQUAL) adalah suatu metode deskriptif guna menggambarkan tingkat kepuasan pengguna [12].

### 3.1 GAMBARAN UMUM BNI MOBILE BANKING

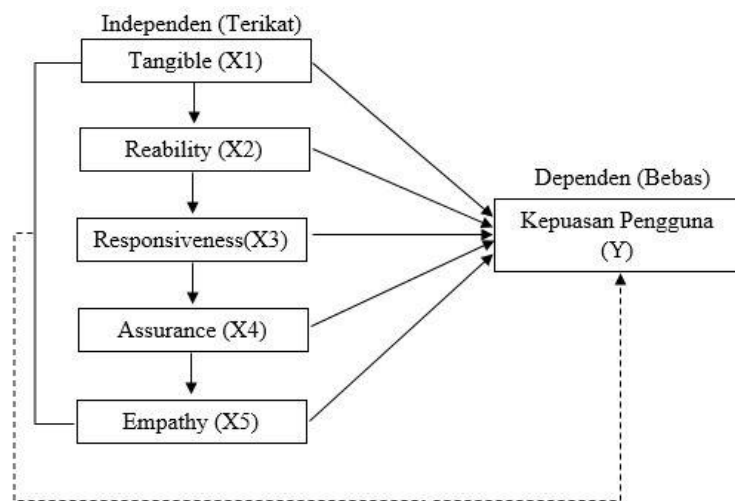
Pada bagian ini merumuskan mengenai pengembangan model penelitian, instrumen, dan hipotesis yang dikembangkan, berikut merupakan gambaran dari objek penelitian yaitu :

- Profil adalah menu website yang berisikan informasi dasar mengenai sekolah SMK Negeri 2 Merangin. Didalam menu ini terdapat beberapa sub menu yaitu sub menu visi dan misi, sejarah, prestasi dan struktur dari SMK Negeri 2 Merangin.
- BNI mobile Banking adalah fasilitas layanan perbankan yang memudahkan nasabah untuk bertransaksi langsung melalui smartphone secara aman, mudah dan cepat.
- BNI mobile Banking memberikan layanan transaksi informasi saldo, transfer, pembayaran tagihan telepon, pembayaran kartu kredit, pembayaran tiket pesawat, pembelian pulsa, pembukaan rekening Taplus, pembukaan rekening deposito, dan lain sebagainya.
- BNI Mobile Banking juga dapat diaktivasi dan digunakan untuk bertransaksi di luar negeri.

5. Dalam melakukan pendaftaran BNI Mobile Banking nasabah dapat mengunjungi cabang terdekat untuk melakukan registrasi dengan cara menginput user ID, nomor kartu debit, pemilihan lokasi negara, input kode OTP, input MPIN, dan password transaksi
6. Selain mengunjungi cabang terdekat registrasi dan aktivasi BNI Mobile Banking dapat langsung dilakukan melalui smartphone nasabah dengan mengunduh aplikasi BNI Mobile Banking dengan cara registrasi dan aktivasi.
7. Aplikasi terbaru BNI Mobile Banking bisa diunduh melalui Google Play minimum versi 3.0.0 dan dapat diakses oleh Android versi 5.0.0.

**3.2 PENGEMBANGAN MODEL PENELITIAN**

Pengembangan model konseptual pada penelitian ini di dapat dari memodifikasi dimensi-dimensi teori Servqual, sehingga model penelitian dapat terbentuk dan dapat dilakukan pengujian. Adapun gambar model konseptual dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :



Gambar 2. Pengembangan Model Penelitian

**3.3 PROFIL RESPONDEN**

Pengumpulan data dilakukan dengan distribusi *google form* kepada responden untuk kegiatan pengisian dengan 18 pertanyaan diajukan dalam kuesioner ini. Kuesioner disebarakan kepada masyarakat umum, seperti pelajar, mahasiswa dan pengguna aplikasi BNI *Mobile Banking* yang telah menggunakan layanan aplikasi BNI *Mobile Banking* sebanyak 100 responden. Berikut tabel responden yang terdiri dari 4 kategori sebagai berikut :

**1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Data responden berdasarkan jenis kelamin pengguna aplikasi BNI *Mobile Banking*, dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Perempuan	254	254%
Laki-Laki	146	146%
Total	400	400%

**2. Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Data responden berdaarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel 5.2 berikut:

Tabel 3. Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pelajar/Mahasiswa	159	159%
Pegawai Negeri	49	49%

Pegawai Swasta / BUMN	121	121%
Buruh/Tani	1	1%
Wiraswasta	32	32%
Ibu Rumah Tangga	38	38%
Total	400	400%

3. Responden Berdasarkan Umur

Data responden berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4. Responden Berdasarkan Umur

Umur	Jumlah	Persentase
< 20 Tahun	13	13%
21 – 30 Tahun	250	250%
31 – 40 Tahun	134	134%
41 – 50 Tahun	2	2%
>50 Tahun	0	0%
Total	400	400%

4. Frekuensi Pengguna Aplikasi BNI Mobile Banking Dalam Satu Bulan

Data responden berdasarkan penggunaan aplikasi BNI Mobile Banking dalam satu bulan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5. Frekuensi Penggunaan Aplikasi

Frekuensi	Jumlah	Persentase
<10 kali dalam sebulan	298	298%
>10 kali dalam sebulan	102	102%
Total	400	400%

3.4 Uji Validitas Dan Reabilitas

3.4.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menguji masing-masing variabel yaitu *Tangible* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4), *Empathy* (X5), Kepuasan Pengguna (Y) dengan menggunakan SPSS V25. Uji validitas ini dilakukan mengukur valid atau tidaknya instrumen penelitian yang digunakan, dengan kata lain apakah responden telah mengerti dan paham dengan pertanyaan dari kuesioner yang diajukan.

Tabel 6. Hasil Uji Validitas

No	Variabel	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	Tangible			
	TG1	0,904	0,196	Valid
	TG2	0,890	0,196	Valid
	TG3	0,906	0,196	Valid
	TG Total	1	0,196	Valid
2	Reliability			
	RL1	0,837	0,196	Valid
	RL2	0,868	0,196	Valid
	RL3	0,904	0,196	Valid
	R1 Total	1	0,196	Valid
3	Responsiveness			
	RV1	0,801	0,196	Valid
	RV2	0,881	0,196	Valid
	RV3	0,892	0,196	Valid
	RS Total	1	0,196	Valid

4	Assurance			
	AS1	0,801	0,196	Valid
	AS2	0,881	0,196	Valid
	AS3	0,892	0,196	Valid
	AS Total	1	0,196	Valid
5	Empathy			
	EP1	0,873	0,196	Valid
	EP2	0,833	0,196	Valid
	EP3	0,860	0,196	Valid
	EP Total	1	0,196	Valid
6	Kepuasan Pengguna			
	KP1	0,901	0,196	Valid
	KP2	0,869	0,196	Valid
	KP3	0,910	0,196	Valid
	KP Total	1	0,196	Valid

### 3.5 Uji Reliabilitas

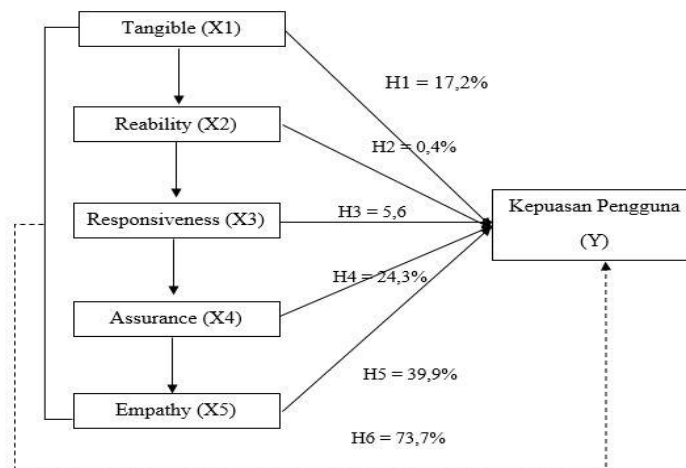
Reliabel instrument adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabel instrument di perlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode Alpha Cronch diukur berdasarkan skala Alpha Cronch 0 sampai 1 [16]. Untuk melihat reliabilitas masing-masing instrument yang digunakan, maka peneliti menggunakan koefisien *cronbach alpha* ( $\alpha$ ) lebih besar dari 0,70 atau 70% [17].

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Nilai Alpha Hitung	Nilai Alpha Tabel	Keterangan
1	Tangible	0,848	0,70	Reliabel
2	Reliabilty	0,880	0,70	Reliabel
3	Responsiveness	0,840	0,70	Reliabel
4	Assurance	0,821	0,70	Reliabel
5	Empathy	0,816	0,70	Reliabel
6	Kepuasan Pengguna	0,873	0,70	Reliabel

### 3.6 ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

Untuk menguji pengaruh variabel-variabel independen X1,X2,X3,X4,X5 (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*) terhadap variabel dependen Y (Kepuasan Pengguna), maka dalam penelitian ini digunakan analisis regresi berganda Marsdiatmoko [15].



Gambar 3. Nilai Hipotesis

Berikut adalah tabel dari hasil hipotesis :

**Tabel 8.** Hasil Hipotesis

Hipotesis	Variabel Independen	Variabel Dependen	Hasil	Keterangan
H1	<i>Tangible</i>	Kepuasan Pengguna	17,2%	Diterima
H2	<i>Reliability</i>	Kepuasan Pengguna	0,4%	Ditolak
H3	<i>Responsiveness</i>	Kepuasan Pengguna	5,6%	Ditolak
H4	<i>Assurance</i>	Kepuasan Pengguna	24,3%	Diterima
H5	<i>Empathy</i>	Kepuasan Pengguna	39,9%	Diterima
H6	<i>Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy</i>	Kepuasan Pengguna	73,7%	Diterima

#### 4. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan aplikasi BNI *Mobile Banking* terhadap kepuasan pengguna. penelitian ini juga menyelidiki bagaimana kesuksesan menerapkan metode *servqual* pada aplikasi BNI *Mobile Banking*. Adapun kesimpulan hasil dari pengujian data yang telah dilakukan yaitu Berdasarkan analisis dan evaluasi menggunakan metode *servqual* dengan 6 hipotesis yang dikembangkan, setelah dianalisis 4 hipotesis yang memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pengguna aplikasi BNI *Mobile Banking*, berdasarkan pengujian parsial yaitu variabel *tangible* yang menghasilkan nilai signifikan  $0,002 < 0,05$  dan nilai t hitung  $3,092 > 1,971$  dan menghasilkan 17,2% pengaruh positif yang artinya terdapat pengaruh terhadap kepuasan pengguna, variabel *assurance* yang menghasilkan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  dan nilai t hitung  $3,786 > 1,971$  dan menghasilkan 24,3% yang artinya terdapat pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, variabel *empathy* yang menghasilkan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  dan nilai t hitung  $6,167 > 1,971$  dan menghasilkan 39,3% yang artinya terdapat pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dan pengujian secara simultan menghasilkan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  dan nilai F hitung  $93,801 > 3,04$  dan menghasilkan 73,7% yang artinya terdapat pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Sedangkan 2 hipotesis memberikan pengaruh negatif atau tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna yaitu variabel *reliability* yang menghasilkan nilai signifikan  $0,934 > 0,05$  dan nilai t hitung sebesar  $0,082 < 1,984$  dan menghasilkan 0,4% pengaruh yang negatif yang artinya tidak terdapat pengaruh terhadap kepuasan pengguna, dan yang kedua variabel *responsiveness* yang menghasilkan nilai signifikan  $0,363 > 0,05$  dan nilai t hitung sebesar  $0,910 < 1,984$  dan menghasilkan 5,6% pengaruh negatif yang artinya tidak terdapat pengaruh variabel terhadap kepuasan pengguna. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa pengujian secara simultan yang mendominasi karena nilai R-Square memiliki nilai tertinggi yaitu 73,7% daripada pengujian secara parsial, jadi berdasarkan permasalahan pada Bab 1 menganalisis menggunakan metode *servqual* dapat dikatakan sukses karena disetiap menganalisis data dikatakan valid dan reliabel dan dari 6 hipotesis yang ada 4 hipotesis yang menghasilkan nilai yang positif atau signifikan dan 2 hipotesis yang menghasilkan nilai yang negatif atau tidak signifikan.

Dalam penelitian ini dapat dikatakan bahwa pengguna aplikasi BNI *Mobile Banking* puas terhadap layanan aplikasi BNI *Mobile Banking*, berdasarkan hasil hipotesis yang didapat pada penelitian dengan menggunakan metode *servqual* yang dimana dari 6 hipotesis terdapat 4 hipotesis yang diterima yang artinya pada variabel *tangible, assurance, empathy* secara parsial pengguna merasa puas terhadap layanan aplikasi dan secara simultan variabel *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy* pengguna juga merasa puas terhadap layanan aplikasi dan hanya 2 hipotesis yang ditolak yang artinya pada variabel *reliability* dan *responsiveness* pengguna tidak merasakan kepuasan terhadap aplikasi

#### REFERENCES

- [1] [C. Rooroh, S. Moniharapon, And S. Loindong, “Pengaruh Suasana Cafe, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Cafe Casa De Wanea Manado),” *J. Emba J. Ris. Ekon. Manajemen, Bisnis Dan Akunt.*, Vol. 8, No. 4, Pp. 130–139, 2020.
- [2] S. Sugiharto And R. A. Wijaya, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Di Kafe One Eighteenth, Siwalankerto – Surabaya,” *J. Strateg. Pemasar.*, Vol. 7, No. 1, P. 11, 2020.
- [3] A. S. E. Erwan Aristyanto, “Pengaruh Religiusitas Dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Dan Keputusan



Masyarakat Membayar Zakat Melalui Platform Digital Pada Yayasan Pengelola Zakat Di Surabaya,” Vol. 2, No. 1, Pp. 186–202, 2022.

- [4] Y. Septiani, E. Aribbe, And R. Diansyah, “Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrab Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrab Pekanbaru),” *J. Teknol. Dan Open Source*, Vol. 3, No. 1, Pp. 131–143, 2020.
- [5] A. Sarmini, “Kualitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi (Sim) Pada Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Karimun,” *Soumatara Lau Rev.*, Vol. 8, No. 5, P. 55, 2019.
- [6] Maryono, *Istilah-Istilah Dalam Kebijakan Dan Manajemen Kesehatan*. Qiara Media, 2018.
- [7] J. J. Siregar, A. Kurnia, And K. Sadik, “Densely Connected Dan Residual Convolutional Neural Network Untuk Estimasi Jumlah Keluarga Tingkat Desa Dengan Citra Satelit,” Vol. 5, No. 2, Pp. 114–123, 2022.
- [8] F. K. B. Samosir, R. H. Purabaya, And I. W. W. Pradnyana, “Pengukuran Tingkat Kapabilitas Aplikasi Mobile Banking Dengan Menggunakan Framework Cobit 5 Pada Domain Apo Dan Dss (Studi ...,” *Senamika*, Pp. 373–382, 2020.
- [9] W. T. Bhirawa, “Proses Pengolahan Data Dari Model Persamaan Regresi Dengan Menggunakan Statistical Product And Service Solution (Spss),” *Statistika*, Pp. 71–83, 2020.
- [10] M. D. P. Ahmad Bukhori Muslim, Novi Akmal Yani, “Pengaruh Kecanggihan Teknologi Informasi, Kemampuan Teknik Personal Dan Pengalaman Kerja Terhadap Efektivitas Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi (Studi Kasus Pada Sicepat Ekspres Indonesia) Ahmad,” Vol. 7, No. 1, Pp. 17–39, 2022.
- [11] B. Irawan, R. A. Kurnia, E. Daniel, S. Achmady, And M. Sembiring, “Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode Service Quality ( Servqual ),” *Jkf*, Vol. 3, No. 1, Pp. 58–64, 2020.
- [12] B. Irawan, E. D. Sitanggang, And S. Achmady, “File:///D:/.. Skripsi/Septiani Joki 2022/New Folder/13.Pdf File:///D:/.. Skripsi/Septiani Joki 2022/New Folder/14.Pdf File:///D:/.. Skripsi/Septiani Joki 2022/New Folder/15.Pdf,” *Cess (Journal Comput. Eng. Syst. Sci.*, Vol. 6, No. 1, P. 10, 2021, Doi:
- [13] R. H. Slamet Riadi, “Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Domisili Usaha Dilihat Dari Aspek Responsiveness Pada Kantor Kelurahan Ampah Kota Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur,” Vol. 3, Pp. 1084–1098, 2020.
- [14] O. V. Ramadani, A. R. Kadir, And A. Sanusi, “Analisis Pengaruh Shariah Compliance Dan Assurance Terhadap Kepuasan Nasabah Bmt Barokatul Umah Di Kabupaten Merauke,” *Econ. J. Ekon. Islam*, Vol. 9, No. 2, Pp. 349–375, 2018.
- [15] R. A. Setyawan And W. F. Atapukan, “Pengukuran Usability Website E-Commerce Sambal Nyoss Menggunakan Metode Skala Likert,” *Compiler*, Vol. 7, No. 1, Pp. 54–61, 2018.
- [16] K. N. Beni, N. Nursalam, And M. H. Hasinuddin, “Uji Validitas Dan Reliabilitas Leadership Behavior Inventory, Personal Mastery Questionnaire Dan Kuesioner Kinerja Perawat Di Rumah Sakit,” *J. Penelit. Kesehat. “Suara Forikes” (Journal Heal. Res. “Forikes Voice”)*, Vol. 11, No. 3, P. 313, 2020.
- [17] Ni Putu Pradita Laksmiari, “Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Perusahaan Teh Bunga Teratai Di Desa Patemon Kecamatan Serrit,” *J. Pendidik. Ekon.*, Vol. 10, No. 2, Pp. 54–63, 2019.