

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di zaman sekarang persaingan dalam bentuk bisnis menjadi semakin sangat tajam, baik itu dipasar domestik (nasional) maupun dipasar internasional. Perusahaan bisnis harus mempunyai berbagai macam strategi agar bisa bersaing dengan perusahaan lain. Banyak sekali tantangan yang akan dihadapi nantinya untuk mencapai sebuah keberhasilan. Untuk meminimalisir terjadinya kegagalan, perusahaan harus bisa bekerja dengan baik dengan menggunakan berbagai macam sumber daya yang dimiliki agar diterima dipasar. Salah satu yang harus diperhatikan perusahaan dalam mencapai sebuah keberhasilan yaitu kualitas pelayanan yang baik.

Pengertian kualitas pelayanan “Adalah suatu kalimat untuk penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dilakukan dengan benar”. Kualitas pelayanan menurut Evans dan Lindsay , “Adalah suatu keadaan dinamis yang ada kaitannya dengan produk, layanan manusia, proses dan lingkungan yang harus memenuhi atau melebihi harapan.”¹

Pelayanan jasa bank adalah produk jasa bank yang diberikan kepada nasabah untuk memenuhi keinginannya. Bank nantinya akan menawarkan produk jasa dengan bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada nasabah bank atau pihak lain yang memerlukannya. Dengan memberikan pelayanan jasa bank, maka bank akan memperoleh pendapatan. Pendapatan inilah yang nantinya akan masuk ke bank dan disebut dengan imbalan yang diperoleh.²

Di dalam dunia perbankan, banyak kreasi layanan yang sudah dibuat yang bertujuan untuk menarik dan memberikan layanan yang nyaman, aman dan mudah kepada nasabah, dengan menggunakan perkembangan teknologi informasi saat ini

¹Sirhan Fikri, Wahyu wiyani, Agung suwandar, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa” *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 3 No. 1 (Januari 2016): 121, <http://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jbm/article/view/80>.

²Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2011), 193.

telah menghadirkan jenis dan peluang bisnis yang baru dan transaksi transaksi bisnis makin banyak dilakukan secara elektronik.³

Seiring dengan berjalannya waktu dan zaman perkembangan teknologi informasi, telekomunikasi menyebabkan munculnya aplikasi bisnis yang berbasis *E-banking*. *E-banking* adalah salah satu pelayanan jasa bank yang membuat nasabah bisa melakukan transaksi perbankan dengan mudah, efektif dan efisien dengan menggunakan jaringan *internet*. *E-banking* membuka pradigma baru, struktur baru dan strategi yang baru bagi retail bank, dimana bank harus menghadapi peluang dan tantangan yang baru. Adapun keuntungan *Electronic Banking* bisa digunakan kapan saja dan dimana saja.⁴ Contohnya adalah transfer dana antar rekening maupun antar bank, pembayaran tagihan, pembelian pulsa isi ulang, ataupun pengecekan mutasi dan saldo rekening (Publikasi Bank Indonesia 2012).⁵

Pandemie covid-19 telah mengubah cara hidup masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan, semakin banyak masyarakat yang menggunakan teknologi untuk memfasilitasi mereka saat ingin melakukan transaksi keuangan secara online. Terutama dalam dunia perbankan, layanan digital perbankan telah menjadi andalan nasabah untuk bertransaksi. Pentingnya mengembangkan digital ini pun menjadi perhatian besar bagi bank. Maka sangat wajar, jika bank semakin aktif berlomba memasarkan fitur digital terutama melalui kanal mobile banking. Hal ini dilakukan untuk mempermudah masyarakat melakukan transaksi bank dimanapun dan kapanpun.

Penelitian tentang kualitas layanan *internet banking* telah dilakukan oleh beberapa peneliti. Salah satunya dilakukan oleh Vasya Kenova and Patrick Jonasson (2006) dengan judul "*Quality Online Banking Services*" Customer

³Dedi Hartawan, "Pengaruh Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi kasus pada nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah cabang Palembang)", *I-Economic*, 3 No. 2 (Desember 2017): 149, <http://jurnal.radenfatah.ac.id/index.php/ieconomics/articel/view/1457>.

⁴Wulan Pinontoan, "Pengaruh E-banking, Kualitas Pelayanan, Kualitas Komunikasi dan Kepercayaan Terhadap loyalitas Nasabah pada PT. Bank Mandiri Cabang Manado", *Jurnal Emba*, 1 No. 4 (Desember 2013), 193, <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/2650>.

⁵Ainul Yaqin dan Anick Maschudah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Pengguna E-Banking di Surabaya", *Jurnal of Business and Banking*, 4 No. 2 (November 2014), 248, <https://journal.perbanas.ac.id/index.php/jb/article/view/375>.

Perception of Online Retailing Services Quality and Their Satisfaction. International Journal of Quality and Reliability Management. Dalam penelitian ini pengukuran kualitas *internet banking* dilakukan dengan skala E-S-Qual di mana kualitas *internet banking* diukur dari: (1) Efisiensi, yaitu cara bank untuk membuat situs yang mudah dan sederhana untuk digunakan nasabah. (2) Pemenuhan janji, yaitu kesiapan Bank untuk memenuhi pelayanan yang baik tentang transaksi perbankan yang dijanjikan pada nasabah. (3) Ketersediaan sistem beroperasi, yaitu kemampuan Bank membuat sistem teknis yang benar pada situs Bank agar mudah dipahami. (4) Privasi, yaitu tingkat kemampuan Bank memberikan keamanan pada layanannya agar nasabah percaya terhadap bank tersebut juga terbebas dari risiko, dan keragu-raguan. (5) Jaminan/kepercayaan, yaitu kemampuan Bank memberikan suatu penjamin yang dapat menimbulkan kepercayaan nasabah kepada Bank.⁶

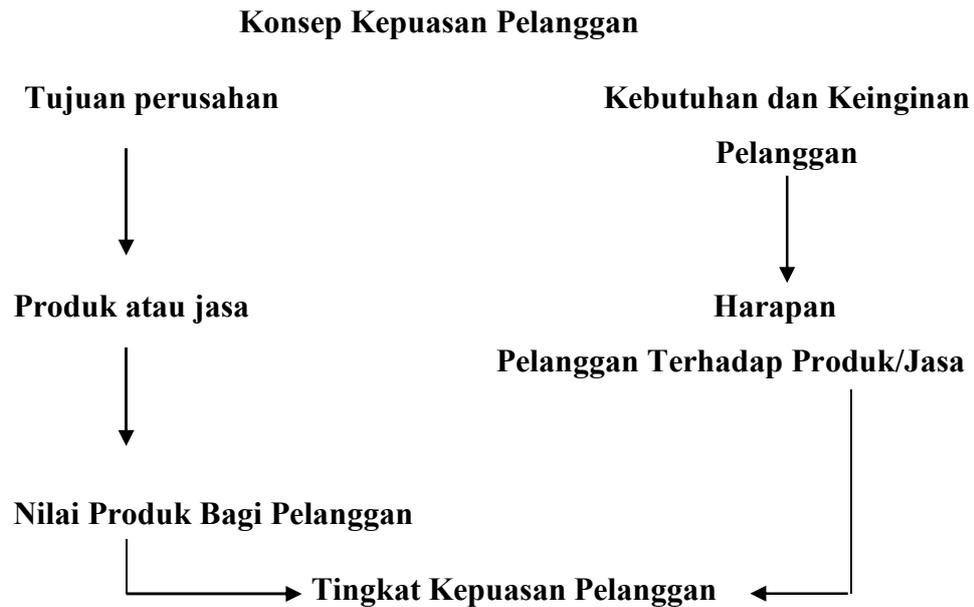
Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan dua hal yang perlu diperhatikan perusahaan. Sebagaimana pendapat Schnoor, dalam Tjiptono , pelayanan yang memiliki kualitas yang baik akan memberikan kepuasan kepada pelanggan yang akan memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan serta adanya rekomendasi kepada orang lain dari mulut ke mulut, sehingga akan terciptanya pelanggan baru.⁷

Kepuasan pelanggan adalah pengukuran atau indikator sejauh mana pelanggan atau pengguna produk perusahaan atau jasa sangat senang dengan produk produk atau jasa yang diterima.⁸

⁶Tatik Suryani, *Manajemen Pemasaran Strategik Bank di Era Global*, Cet. 1 (Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP, 2017), 164.

⁷Engkur, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di DKI Jakarta", *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 14 No.1 (April 2018): 24-25, <https://ejournal.stei.ac.id/index.php/JAM/article/view/142>.

⁸Didin Fatihudin, Anang Firmansyah, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta : DEEPUBLISH, 2019), 210.



Gambar 1.1: Konsep Kepuasan Pelanggan

Sumber: (Diana Grace, 2017)

Berdasarkan persepesinya, nasabah dapat mengalami salah satu dari tiga keadaan, yaitu : Pertama, bila kinerja dibawah harapan nasabah, maka ia tidak puas. Kedua, bila kinerja sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah, maka ia memperoleh kepuasan. Ketiga, bila kinerja melebihi apa yng diharapkan nasabah, maka ia sangat puas (*delighted*).

Jika produk tidak mampu memuaskan nasabah, maka nasabah bereaksi dengan cara *exit* (menyatakan berhenti membeli merek/produk) dan *voice* (menyatakan ketidakpuasan secara langsung pada perusahaan).⁹

Kini hampir setiap Bank di Indonesia baik Bank pemerintah, swasta, konvensional maupun syariah telah menggunakan jasa layanan e-banking dalam melakukan transaksi perbankan, tak terkecuali Bank BPRS Bhakti Sumekar Pamekasan.

Bank BPRS Bhakti Sumekar Pamekasan merupakan salah satu bank yang telah menggunakan layanan *e-banking* dalam melakukan transaksi perbankan.

⁹Diana Grace dan Novander, "Analisis Pengaruh Automatic Teller Machine dan Short Messege Sevice Banking Tehadap Kepuasan Nasabah", *Jurnal Elektronik* , 3 No. 1 (Januari-Juni 2017): 43, <http://jesik.web.id/index.php/jesik/article/view/58>.

Bank ini selalu berusaha untuk memudahkan pelayanan bagi para nasabahnya terutama dalam hal transaksi keuangan agar mudah melakukannya dimanapun dan kapanpun. Dengan demikian teknologi informasi dalam hal ini seperti *e-banking* sangat berperan sekali dalam menunjang transaksi perbankan syariah, terutama pada Bank BPR Bhakti Sumekar Pamekasan.

Ada tiga layanan *e-banking* di Bank BPRS Bhakti Sumekar, yang pertama layanan ATM BBS yaitu anjungan tunai mandiri bank BBS dengan menggunakan fitur ATM BBS tanpa kartu. Yang kedua BBS mobile yaitu aplikasi berbasis *smarthphone android* dengan menggunakan fitur transaksi yang lengkap dapat melakukan pembayaran tagihan, pembelian produk digital, dan yang terakhir yaitu Setrik (setor tarik) yaitu layanan setor tarik dana tabungan yang dilakukan oleh agen setrik dimana saja dan kapan saja.¹⁰ Disini saya akan lebih memfokuskan membahas tentang layanan ATM BBS dan BBS mobile nya, karena dalam layanan setrik ini masih menggunakan agen (karyawan bank) untuk melakukan transaksinya.

Dari beberapa pernyataan diatas dan pada kenyataannya masih banyak nasabah yang kurang puas terhadap layanan *e-banking*. Alasan beberapa nasabah tersebut adalah karena layanan ATM yang ada di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan masih kurang tersebar luas, atm tersebut hanya ada di kantor cabang. Sedangkan banyak dari nasabah yang lokasi tempat tinggalnya di pelosok atau desa jadi untuk menggunakan layanan atm nya bisa dikatakan jauh. Ada juga yang mengatakan bahwa aplikasi dari BBS Mobile ini kurang maksimal, ada nasabah yang sudah lama tidak membuka aplikasi tersebut dan sekali ia ingin membuka aplikasinya terblokir. Juga ada yang mengatakan aplikasi tersebut masih belum secanggih aplikasi *e-banking* di bank lain.

Berdasarkan penjelasan latar belakang masalah diatas, maka dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN E-BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BPRS BHAKTI SUMEKAR KANTOR CABANG PAMEKASAN”**.

¹⁰PT. BPRS Bhakti Sumekar, <https://www.bhaktisumekar.co.id/v2/atm-bbs/>, pada 30 Novemver 2020, pukul 19.40 WIB

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat ditarik pokok permasalahan dalam penelitian ini, yakni:

1. Apakah efisiensi layanan *e-banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan?
2. Apakah Pemenuhan Janji (*fulfillment*) layanan *e-banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan?
3. Apakah Ketersediaan Sistem Beroperasi (*sistem availability*) layanan *e-banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan?
4. Apakah Privasi (*privacy*) layanan *e-banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan?
5. Apakah Jaminan/kepercayaan (*assurance/trust*) layanan *e-banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan?
6. Apakah layanan *e-banking* yang terdiri dari efisiensi, pemenuhan janji (*fulfillment*), ketersediaan sistem beroperasi (*sistem availability*), privasi (*privacy*), dan jaminan/kepercayaan (*assurance/trust*) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah diatas, maka dapat ditetapkan tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah layanan *e-banking* yang terdiri dari efisiensi, pemenuhan janji (*fulfillment*), ketersediaan sistem beroperasi (*sistem availability*), privasi (*privacy*), dan jaminan/kepercayaan (*assurance/trust*) secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan.

2. Untuk mengetahui apakah layanan *e-banking* yang terdiri dari efisiensi, pemenuhan janji (*fulfillment*), kesediaan sistem beroperasi (*sistem availability*), privasi (*privacy*), dan jaminan/kepercayaan (*assurance/trust*) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan.

D. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan penelitian diatas, diharapkan manfaat yang dapat diperoleh dari adanya penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan ilmu pengetahuan dan wawasan peneliti, terutama dalam implementasi landasan teori yang diperoleh selama menjadi mahasiswa/i.

2. Bagi BPRS Bhakti Sumekar Pamekasan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi dan acuan dalam kebijakan di perusahaan. Khususnya dalam masalah kualitas layanan *e-banking* sebagai dasar memperoleh kepuasan nasabah.

3. Bagi lembaga akademis Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Madura

Penelitian ini diharapkan agar bisa mengimplementasikan pengetahuan dari materi kuliah yang sudah didapatkan kedalam aplikasi dunia kerja yang sesungguhnya.

4. Bagi Penelitian Selanjutnya

Dari hasil penelitian ini, dapat digunakan sebagai literature dari sumber informasi dalam melakukan penelitian-penelitian selanjutnya, sehingga akan lebih menyempurnakan kekurangan penelitian-penelitian sebelumnya.

E. Asumsi Penelitian

Asumsi penelitian adalah anggapan anggapan dasar tentang suatu hal yang dijadikan pijakan berpikir dan bertindak dalam melaksanakan penelitian.¹¹ Asumsi

¹¹Tehubijuluw Zacharias, Wenno, Samson Laurens, *Metode Penelitian Sosial Teori dan Aplikasi*, (Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia, 2019), 66.

sangat diperlukan dalam sebuah penelitian, agar peneliti memiliki dasar pijakan yang kuat terhadap masalah yang akan diteliti. Dalam hal ini, beberapa penelitian berasumsi bahwa kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas layanan.

Penelitian ini menggunakan variabel kepuasan nasabah yang dipengaruhi oleh kualitas layanan *e-banking* yang terdiri dari efisiensi, pemenuhan janji (*fulfillment*), kesediaan sistem beroperasi (*system availability*), privasi (*privacy*), dan jaminan/kepercayaan (*assurance/trust*). Sedangkan variabel lainnya yang tidak diambil oleh peneliti seperti variabel keartistikan lama (*site aesthetic*) dianggap konstan (*caterusparibus*).

F. Hipotesis Penelitian

Setelah masalah dirumuskan dengan baik (rumusan masalah) maka diajukan pemecahan masalah terhadap masalah berdasarkan teori yang relevan dengan masalah tersebut. Pemecahan masalah secara teoritis atau berdasarkan teori itu disebut “hipotesis”.¹² Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. H1: Efisiensi layanan *e-banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan.
2. H2: Pemenuhan janji (*fulfillment*) layanan *e-banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan.
3. H3: Kesediaan sistem beroperasi (*sistem availability*) layanan *e-banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan.
4. H4: Privasi (*privacy*) layanan *e-banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan.
5. H5: Jaminan/kepercayaan (*assurance/trust*) layanan *e-banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan.

¹²Didin Fatihudin, *Metode Penelitian untuk Ilmu Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, (Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2015), 81.

6. H6: Efisiensi, pemenuhan janji (*fulfillment*), kesediaan sistem beroperasi (*sistem availability*), privasi (*privacy*), dan jaminan/kepercayaan (*assurance/trust*) layanan *e-banking* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan.

G. Ruang Lingkup Penelitian

Dalam penelitian ini membatasi penelitian yaitu pada nasabah BPRS Bhakti Sumekar Pamekasan. Sedangkan untuk variabel yang diteliti dibatasi pada variabel Kualitas Layanan *e-banking*, dan Kepuasan Nasabah. Adapun indikator-indikator yang dipakai adalah:

1. Indikator variabel Kualitas Layanan *E-Banking*¹³
 - a. Efisiensi
 - b. Pemenuhan janji (*fulfillment*)
 - c. Kesediaan sistem beroperasi (*sistem availability*)
 - d. Privasi (*privacy*)
 - e. Jaminan/kepercayaan (*assurance/trust*)
2. Indikator variabel Kepuasan Nasabah¹⁴
 - a. Kesesuaian harapan
 - b. Minat berkunjung kembali
 - c. Kesediaan merekomendasi

H. Definisi Istilah

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan E-Banking terhadap Kepuasan Nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan”. Peneliti perlu menjelaskan makna dari judul dalam penelitian ini agar tidak terjadi kesalah pahaman bagi pembaca.

1. Kualitas Layanan

¹³Tatik Suryani, *Manajemen Pemasaran Strategik Bank di Era Global*, 164.

¹⁴Meithiana Indrasari, *Pemasaran Kepuasan dan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press, 2019), 92.

Kualitas layanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen.

2. *E-Banking*

Electronic Banking merupakan salah satu jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan, dan bukan merupakan bank yang hanya menyelenggarakan layanan perbankan melalui internet.

3. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan anggapan atau penilaian dari nasabah ketika keinginan atau harapannya sudah terpenuhi. Kepuasan nasabah bisa terpenuhi melalui pelayanan yang optimal dari pihak karyawan melalui penerapan beberapa konsep yang seharusnya ada dalam lembaga keuangan maupun lembaga non keuangan.

I. Kajian Penelitian Terdahulu

Tinjauan penelitian terdahulu dijadikan sebagai referensi tambahan terhadap penelitian yang akan dilakukan. Berikut adalah penjelasan hasil penelitian terdahulu:

- a. Penelitian yang dilakukan oleh Dodi Hartawan tentang “Pengaruh *Internet Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Palembang?”. Metode penelitian yang digunakan adalah Analisis regresi linear sederhana mengenai pengaruh *internet banking* terhadap kepuasan nasabah (studi kasus pada nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Palembang), bahwa berdasarkan uji f , variabel independent (*internet banking*) mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependent (kepuasan nasabah), sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.¹⁵ Adapun perbedaan dengan penelitian ini adalah

¹⁵Dedi Hartawawan, “Pengaruh Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Palembang”, *I-Economic*, 3 No. 2 (Desember 2017): 165, <http://jurnal.radenfatah.ac.id/index.php/ieconomics/article/view/1457>.

metode yang digunakan metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi linear berganda, lokasi penelitian dilakukan di lembaga perbankan yang ada di wilayah Madura, yaitu di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan, indikator variabel independent peneliti berbeda yaitu menggunakan efisiensi, pemenuhan janji (*fulfillment*), kesediaan sistem beroperasi (*sistem availability*), privasi (*privacy*), dan jaminan/kepercayaan (*assurance/trust*). Sedangkan persamaan dengan penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif.

- b. Penelitian yang dilakukan oleh Andika Febrianta tentang “Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA di Kota Bandung”. Metode penelitian yang digunakan adalah Analisis linear berganda. Secara simultan pengaruh variabel bebas kualitas layanan *mobile banking* yang terdiri dari *reliability* (X1), *responsiveness* (X2), *assurance and security* (X3), *convenience* (X4), *efficiency* (X5), *easiness to operate* (X6) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Secara *parsial* variabel *assurance and security*, *convenience*, *efficiency*, *easiness to operate* berpengaruh positif signifikan, dan variabel *reliability*, *responsiveness* tidak berpengaruh signifikan. Dengan nilai *R Square* sebesar 0,932 yang artinya variabel bebas mampu menjelaskan peningkatan kepuasan nasabah *mobile banking* sebesar 93,2%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.¹⁶ Adapun perbedaan dengan penelitian ini adalah lokasi penelitian dilakukan di lembaga perbankan yang ada di wilayah Madura, yaitu di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan. Sedangkan persamaan dengan penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan analisis linear berganda, indikator variabel independent peneliti juga sama yaitu menggunakan efisiensi, pemenuhan janji (*fulfillment*), kesediaan

¹⁶Andika Febrianta dan Indrawati, “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA di Kota Bandung”, *e-Proceeding of Management*, 3 No. 3 (Desember,2016):5,
<https://libraryproceeding.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/3194>.

sistem beroperasi (*sistem availability*), privasi (*privacy*), dan jaminan/kepercayaan (*assurance/trust*).

- c. Penelitian yang dilakukan oleh Sri Imelda dan Hikmayanti Huwaida (2019), dalam jurnalnya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan *M-Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI KCP Kayu Tangi Banjarmasin”. Metode Penelitian yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan kualitas layanan *m-banking* yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Secara *parsial tangible* dan *assurance* berpengaruh positif tidak signifikan, *reliability* dan *empathy* berpengaruh positif signifikan, dan *responsiveness* berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan nilai *R Square* sebesar 0,432 yang artinya variabel bebas mampu menjelaskan peningkatan kepuasan nasabah *mobile banking* sebesar 43,2%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.¹⁷ Adapun perbedaan dengan penelitian ini adalah lokasi penelitian dilakukan di lembaga perbankan yang ada di wilayah Madura, yaitu di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan, indikator variabel independent peneliti berbeda yaitu menggunakan efisiensi, pemenuhan janji (*fulfillment*), kesediaan sistem beroperasi (*sistem availability*), privasi (*privacy*), dan jaminan/kepercayaan (*assurance/trust*). Sedangkan persamaan dengan penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan analisis linear berganda.

¹⁷Sri Imelda dan Hikmayanti Huwaida, “Pengaruh Kualitas Layanan *M-Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI KCP Kayu Tangi Banjarmasin”, *Jurnal INTEKNA*, 19 No. 2 (November 2019): 108, <https://repository.poliban.ac.id/394/>.