

Pengaruh Dimensi Layanan *Mobile Banking (M-Banking)* terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah

Charissa Kezia Rahmawati

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi kenyamanan, dimensi keamanan, dimensi kemudahan, dimensi desain, dan dimensi sistem aplikasi pada layanan *mobile banking (m-banking)* baik secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah. Data survei pada penelitian ini didapatkan dari 100 responden pengguna *mobile banking (m-banking)* dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah bank syariah yang menggunakan layanan *mobile banking (m-banking)* pada 5 bank syariah yang mendapatkan predikat *TOP Brand Award 2019*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode regresi linier berganda. Analisis ini meliputi: uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier berganda, pengujian hipotesis melalui uji t dan uji F, analisis koefisien determinasi, serta *robustness test*. Hasil menunjukkan bahwa tiga variabel bebas yaitu dimensi kenyamanan, dimensi desain, dan dimensi sistem aplikasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah, sementara dua variabel bebas lainnya yakni dimensi keamanan dan dimensi kemudahan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan secara simultan semua variabel bebas meliputi dimensi kenyamanan, dimensi keamanan, dimensi kemudahan, dimensi desain, dan dimensi sistem aplikasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Kata kunci: *dimensi kualitas layanan, kepuasan nasabah, m-banking, regresi linier berganda, robustness test*

The Impact of Mobile Banking (M-Banking) Quality Service Dimension towards the Customer Satisfaction of Sharia Banking

Charissa Kezia Rahmawati

ABSTRACT

This research aims to determine the impact of convenience, safety, ease, design, and application system dimensions on mobile banking (m-banking) service both simultaneously and partially towards the customer satisfaction of sharia bank. The data survey in this research is obtained from 100 respondents of mobile banking (m-banking) users by using purposive sampling method. The population used in this research are the customers of sharia bank who use mobile banking (m-banking) service at 5 different sharia bank rewarded as TOP Brand Award 2019. This research uses quantitative approach by using the method of multiple linear regression analysis. This analysis consists of : validity test, reliability test, multiple linear regression analysis, hypothesis test through t-test and F-test, coefficient of determination analysis and robustness test. The result show that three independent variable: convenience, design, and application system dimensions significantly impacting the customers satisfaction. Meanwhile, two other independent variables: safety and ease dimensions do not significantly impact the customers satisfaction. Simultaneously, all independent variables consisting of convenience, safety, ease, design, and application system dimensions are impacting the customers satisfaction.

Keywords: *quality service dimension, customer satisfaction, m-banking, multiple linear regression, robustness test.*

تأثير أبعاد الجودة للخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك
(الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول) على رضا العملاء عن الخدمات المصرفية
الشرعية

جاريسا كيزيا رحماواتي

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد تأثير الأبعاد المريحة، والأبعاد الأمنية، والأبعاد السهلة، وأبعاد التصميم، وأبعاد نظام التطبيق على الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول (الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول) في وقت واحد وجزئيًا على رضا العملاء عن البنوك الإسلامية. تم الحصول على بيانات المسح في هذه الدراسة من 100 مستجيب باستخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول (الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول) باستخدام طريقة أخذ العينات الهادفة. السكان الذين استخدموا في هذه الدراسة هم عملاء البنوك الشرعية الذين يستخدمون الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول (الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول) في 5 بنوك شرعية حصلت على جائزة أفضل الماركات 2020. تستخدم هذه الدراسة نهجًا كميًا مع العديد من طرق تحليل الانحدار الخطي. يشمل هذا التحليل: اختبار الصلاحية، اختبار الموثوقية، تحليل الانحدار الخطي المتعدد، اختبار الفرضيات من خلال اختبار t واختبار F ، تحليل معامل التحديد، واختبار المتانة. أظهرت النتائج أن ثلاث متغيرات مستقلة هي أبعاد الراحة وأبعاد التصميم وأبعاد نظام التطبيق تؤثر بشكل كبير على رضا العملاء، في حين أن المتغيرين المستقلين الآخرين وهما البعد الأمني والبعد السهلي لا يؤثران بشكل كبير على رضا العملاء. بينما يتضمن جميع المتغيرات المستقلة في نفس الوقت أبعاد الراحة وأبعاد الأمان وأبعاد السهولة وأبعاد التصميم وأبعاد نظام التطبيق التي تؤثر على رضا العملاء.

الكلمات الرئيسية: أبعاد جودة الخدمة، إرضاء العملاء، الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، الانحدار الخطي المتعدد، اختبار المتانة

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman transliterasi yang digunakan adalah Sistem Transliterasi Arab-Latin berdasarkan SKB Menteri Agama dan Menteri P&K RI No. 158/1987 dan No. 0543 b/U/1987 tertanggal 22 Januari 1988.

1. Konsonan Tunggal

No.	Arab	Latin	Keterangan	No.	Arab	Latin	Keterangan
1	ا	-	Tidak dilambangkan	16	ط	ṭ	t (dengan titik di bawahnya)
2	ب	b	-	17	ظ	ẓ	z (dengan titik di bawahnya)
3	ت	t	-	18	ع	‘	koma terbalik terletak di atas
4	ث	ṯ	s (dengan titik di atasnya)	19	غ	g	-
5	ج	j	-	20	ف	f	-
6	ح	ḥ	h (dengan titik di bawahnya)	21	ق	q	-
7	خ	kh	-	22	ك	k	-
8	د	d	-	23	ل	l	-
9	ذ	ẓ	z (dengan titik di atasnya)	24	م	m	-
10	ر	r	-	25	ن	n	-
11	ز	z	-	26	و	w	-
12	س	s	-	27	ه/هـ	h	-
13	ش	sy	-	28	ء	’	Apostrof
14	ص	ṣ	s (dengan titik di bawahnya)	29	ي	y	-
15	ض	ḍ	d (dengan titik di bawahnya)				

2. Konsonan Rangkap

Konsonan rangkap, termasuk tanda *syiddah* () ditulis rangkap. Contoh: انه ditulis *innahu*.

3. Tā'marbūtah di akhir kata

3.1. Bila dimatikan ditulis h, kecuali untuk kata-kata Arab yang sudah terserap menjadi bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya.

Contoh: جماعة ditulis *jamā'ah*.

مكتبة ditulis *maktabah*.

3.2. Bila dihidupkan ditulis t

Contoh: مكتبة الجامعة ditulis *maktabatu 'l-jāmi'ah*.

4. Vokal Panjang

Fathah (baris di atas) di tulis ā, *kasrah* (baris di bawah) di tulis ī, serta *dammah* (baris di depan) ditulis dengan ū. Misalnya: الناس ditulis *an-nās*, الرحيم ditulis *ar-rahīm*, المسلمون ditulis *al-muslimūn*.

5. Vokal Pendek yang Berurutan Dipisahkan dengan Tanda Pisah (-)

شيء قدير ditulis *syai-in qadīr*.

6. Kata Sandang Alif+Lam

Bila Alif + lam diikuti oleh huruf-huruf qamariyah yang terkumpul dalam kata ابغي حجك وخف عقمه (alif, b, g, y, h, j, k, w, kh, f, “, q, m, t) ditulis *al*, misalnya: المسلمون ditulis *al-muslimūn*. Sedangkan bila diikuti oleh huruf syamsiyah (huruf hijaiyah selain huruf qamariyah), huruf *lam* diganti dengan huruf yang mengikutinya, misalnya: الرحمن ditulis *ar-rahmān*.

7. Kata dan Rangkaian Frasa atau Kalimat, misalnya:

Penghubung antar kata menggunakan tanda petik (‘), sedangkan penghubung dalam satu kata menggunakan tanda pisah (-).