

PENGARUH LAYANAN ATM (*AUTOMATIC TELLER MACHINE*), *INTERNET BANKING*, DAN *MOBILE BANKING* TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA POLITEKNIK NEGERI BALIKPAPAN SEBAGAI NASABAH PT BANK RAKYAT INDONESIA (*PERSERO*), TBK

Adinda Dwi Amalia Isdir^{*1}, Ida Suriana, S.E., M.M², Dessy Handa Sari, S.E., M.M³

¹Mahasiswa Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Balikpapan

²Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Balikpapan

³Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Balikpapan

amaliaisdir00@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine and analyze the effect of ATM, Internet Banking, and Mobile Banking services on the satisfaction of Balikpapan State Polytechnic students as customers of PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. This research is a type of associative research. The population in this study were students of the Balikpapan State Polytechnic. The sampling method in this study used the judgment sampling method. The data collection method in this study was a questionnaire. The method of data analysis used descriptive quantitative statistical methods, namely multiple linear regression analysis with a significant level of 0.05. Based on the coefficient of determination (R^2) test, it shows that the Adjusted R Square value of 0.664 means that 66,4% of customer satisfaction factors can be explained by ATM, Internet Banking, and Mobile Banking, while the remaining 33,6% is explained by other factors. others that were not investigated in this study. The results of the F test indicate that ATM, Internet Banking, and Mobile Banking services simultaneously have a positive and significant effect on the satisfaction of Balikpapan State Polytechnic students as customers of PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. The results of the t-test indicate that ATM, Internet Banking and Mobile Banking partially have a positive and significant effect on student satisfaction at the Balikpapan State Polytechnic as customers of PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.

Keywords: *ATM Services, Internet Banking, Mobile Banking and Customer Satisfaction*

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Layanan ATM, *Internet Banking*, dan *Mobile Banking* terhadap kepuasan mahasiswa Politeknik Negeri Balikpapan sebagai nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (*Persero*), Tbk. Penelitian ini merupakan jenis penelitian asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Politeknik Negeri Balikpapan. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *judgement sampling*. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner. Metode analisis data menggunakan metode statistik deskriptif kuantitatif yaitu analisis regresi linier berganda dengan tingkat signifikan 0,05. Berdasarkan pada pengujian koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa nilai Adjusted R Square sebesar 0,664 berarti 66,4% faktor-faktor kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh ATM, *Internet Banking*, dan

Mobile Banking, sedangkan sisanya sebesar 33,6% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil uji F menunjukkan bahwa layanan ATM, *Internet Banking*, dan *Mobile Banking* secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Politeknik Negeri Balikpapan sebagai nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Hasil uji t menunjukkan bahwa ATM, *Internet Banking* dan *Mobile Banking* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Politeknik Negeri Balikpapan sebagai nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.

Kata kunci: Layanan ATM, *Internet Banking*, *Mobile Banking* dan Kepuasan Nasabah

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Perbankan adalah suatu lembaga yang menggunakan teknologi informasi yang berkembang untuk berperan dalam transaksi keuangan. Masyarakat menyimpan uangnya di bank, sehingga bank memberikan rangsangan kepada nasabah dalam bentuk balas jasa. Rangsangan tersebut dapat berupa kemudahan pembukaan rekening tabungan, suku bunga tinggi, hadiah / cinderamata, bebas biaya transfer antar rekening, fasilitas ATM dan jaminan keamanan (Yulianto: 2015).

Pada tahun 2020, Balikpapan menjadi Kota pemakai *Internet* dan *Handphone* terbanyak di Kalimantan Timur. Dari jumlah penduduk yang mencapai 264 juta jiwa, pengguna *internet* mencapai 171 juta pelanggan, itu artinya 35% penduduk Balikpapan aktif dalam menggunakan teknologi, dengan demikian perbankan bisa memanfaatkan keadaan ini dalam rangka meningkatkan kualitas layanan terhadap teknologi *internet*. Layanan *internet* yang bisa dilakukan oleh perbankan contohnya seperti: layanan ATM, Mesin EDC, *SMS Banking*, *Mobile Banking*, *Internet Banking*, dan *Video Banking*. Sumber: kaltim tribuna news (5/4/2020).

Mahasiswa merupakan kaum milenial yang sangat erat hubungannya dengan perkembangan teknologi. Teknologi cenderung sangat dekat dengan gaya hidup generasi milenial. Mereka bisa memanfaatkan ketersediaan teknologi untuk kebutuhan pendidikan dan kehidupannya. Jadi tidak bisa dipungkiri, mahasiswa termasuk salah satu golongan yang akan menggunakan teknologi bank yang akan mempermudah mereka dalam bertransaksi. Apalagi ATM dan *e-Banking* merupakan fasilitas bank yang bisa diakses selama 24 jam, tidak perlu dating dan mengantri di bank, dan tetap bisa di akses walau hari libur.

Politeknik Negeri Balikpapan adalah salah satu Institusi yang melakukan kerja sama dengan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Bentuk kerja samanya berupa pembayaran uang kuliah tunggal (UKT). Mahasiswa Politeknik Negeri Balikpapan secara langsung telah menjadi nasabah BRI dibuktikan dengan Kartu Tanda Mahasiswanya (KTM) sekaligus dapat menjadi kartu ATM BRI. Oleh karena itu, Mahasiswa Politeknik Negeri Balikpapan akan sering menggunakan ATM maupun *e-Banking* untuk bertransaksi untuk urusan pribadi maupun untuk urusan dengan Institusi. Berikut data jumlah mahasiswa Politeknik Negeri Balikpapan:



Gambar 1

Sumber: pddikti kemdikbud

Dari data tersebut, jumlah mahasiswa Politeknik Negeri Balikpapan sebanyak 1.204 mahasiswa yang terdiri dari 695 mahasiswa laki-laki, dan 509 mahasiswa perempuan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis berkeinginan untuk meneliti **“PENGARUH LAYANAN ATM (*AUTOMATIC TELLER MACHINE*), *INTERNET BANKING*, DAN *MOBILE BANKING* TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA POLITEKNIK NEGERI BALIKPAPAN SEBAGAI NASABAH PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO), TBK”**

1.2. Rumusan Masalah

1. Apakah ATM (*Automatic Teller Machine*), *Internet Banking*, dan *Mobile Banking* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa Politeknik Negeri Balikpapan sebagai nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk?
2. Apakah layanan ATM (*Automatic Teller Machine*) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Politeknik Negeri Balikpapan sebagai /nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk?
3. Apakah layanan *Internet Banking* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Politeknik Negeri Balikpapan sebagai nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk?
4. Apakah layanan *Mobile Banking* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Politeknik Negeri Balikpapan sebagai nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji seberapa besar pengaruh ATM (*Automatic Teller Machine*), *Internet Banking*, dan *Mobile Banking* secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa Politeknik Negeri Balikpapan sebagai nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.
2. Untuk menguji seberapa besar pengaruh layanan ATM (*Automatic Teller Machine*) terhadap kepuasan mahasiswa Politeknik Negeri Balikpapan sebagai nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.
3. Untuk menguji seberapa besar pengaruh layanan *Internet Banking* terhadap kepuasan mahasiswa Politeknik Negeri Balikpapan sebagai nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.
4. Untuk menguji seberapa besar pengaruh layanan *Mobile Banking* terhadap kepuasan mahasiswa Politeknik Negeri Balikpapan sebagai nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.

1.4. Penelitian Terdahulu

Ana Rijeki Sabiyatunnadhif (2016), dengan judul penelitian “Pengaruh *Internet Banking*, *Mobile Banking*, Dan *Automatic Teller Machine* (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Tulungagung”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial, *Internet Banking* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Tulungagung, secara parsial, *Mobile Banking* berpengaruh

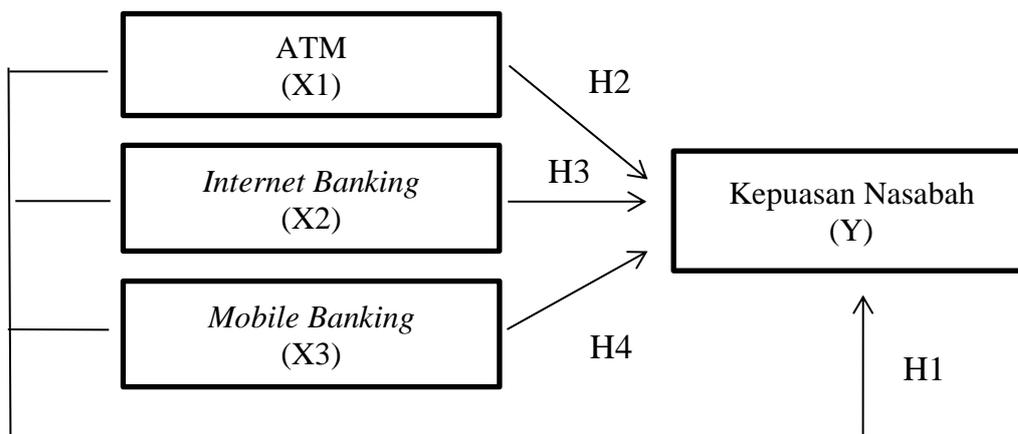
positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Tulungagung, secara parsial, *Automatic Teller Machine/ATM* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Tulungagung, dan secara simultan, *Internet Banking*, *Mobile Banking*, dan *Automatic Teller Machine/ATM* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Rahmadana (2019), dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas *Mobile Banking*, *Internet Banking* Dan Fasilitas *Automatic Teller Machine (ATM)* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank BRI Cabang Iskandar Muda Medan”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan, *Mobile Banking*, *Internet Banking* dan Fasilitas *Automatic Teller Machine (ATM)* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Cabang Iskandar Muda Medan. Secara parsial, *Mobile Banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Cabang Iskandar Muda Medan, secara parsial, *Internet Banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Cabang Iskandar Muda Medan, secara parsial, Fasilitas *Automatic Teller Machine (ATM)* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Cabang Iskandar Muda Medan.

Yuyul Fijriani (2018), dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Layanan *Internet Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Kas Unismuh Alauddin”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial kualitas layanan *Internet Banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

1.5. Kerangka Pemikiran

Gambar 2
Skema Kerangka Berfikir



1.6. Hipotesis Penelitian

H1: *ATM*, *Internet Banking*, dan *Mobile Banking* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Politeknik Negeri Balikpapan sebagai nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.

H2: *ATM* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Politeknik Negeri Balikpapan sebagai nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.

H3: *Internet Banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Politeknik Negeri Balikpapan sebagai nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.

H4: *Mobile Banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Politeknik Negeri Balikpapan sebagai nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.

2. Metodologi

2.1. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Politeknik Negeri Balikpapan dan dilakukan mulai dari bulan Maret-Juli 2021

2.2. Jenis Data dan Metode Pengambilan Data

Pada penelitian ini menggunakan data primer. Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer dapat berupa opini subyek (orang) secara individu atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan, dan hasil pengujian (Sangadji dan Sopiah, 2010:44). Data primer dalam penelitian ini dengan menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada mahasiswa Politeknik Negeri Balikpapan yang merupakan nasabah Bank BRI.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner (angket). Kuesioner adalah teknik penelitian yang dilakukan dengan menyebarkan angket, sehingga dalam waktu relatif singkat dapat menjangkau banyak responden (Sangadji dan Sopiah, 2010:47). Peneliti mengajukan pertanyaan terbuka kepada mahasiswa Politeknik Negeri Balikpapan yang merupakan nasabah Bank BRI untuk dapat menjawab atau tanggapan dan informasi yang diperlukan oleh peneliti

2.3. Metode Analisis Data

Dalam menggunakan data yang diperoleh maka peneliti menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Untuk dapat mendukung pada hasil penelitian ini, maka data penelitian yang telah diperoleh akan dianalisis dengan menggunakan *software IBM SPSS Statistics 19*.

Uji Instrumen Penelitian

Uji instrumen pada penelitian ini menggunakan teknik kuesioner, sebelum kuesioner digunakan sebaiknya terlebih dahulu harus diuji kualitasnya. Pengujian ini dilakukan untuk meyakinkan kuesioner yang akan disusun sebaik mungkin, dengan menggambarkan keadaan sebenarnya. Untuk melakukan pengujian ini terdapat dua alat pengujian yaitu:

Uji Validitas

Menurut Sujarweni (2015), Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner untuk dijadikan instrumen penelitian. Suatu data dikatakan valid atau tidak valid dengan kriteria pengujian validitas kuesioner sebagai berikut:

1. Jika r hitung positif dan r hitung $>$ r tabel, maka butir pertanyaan pada setiap variabel penelitian dinyatakan valid.
2. Jika r hitung negatif atau r hitung $<$ r tabel, maka butir pertanyaan pada setiap variabel penelitian dinyatakan tidak valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan (Sujarweni, 2015). Pernyataan yang telah dinyatakan valid dalam uji validitas, maka akan ditentukan reliabilitasnya dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika $r \alpha$ (alpha) positif atau $>$ dari r tabel, Maka butir pernyataan reliabel.
2. Jika $r \alpha$ (alpha) negatif atau $<$ dari r tabel, Maka butir pernyataan tidak reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik ini digunakan untuk mengetahui apakah model regresi yang dihasilkan merupakan model yang regresi yang tidak lebih dari satu. Adapun uji asumsi klasik ini meliputi:

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi, variabel independen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak, yang bertujuan untuk menilai sebaran data pada sebuah kelompok data atau variabel (Anwar, 2013:73). Untuk menguji normalitas dengan nilai dapat menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov*.

Pengujian hipotesa *Kolmogorov-Smirnov* sebagai berikut:

1. Nilai signifikansi atau nilai probabilitas $<$ 0,05 distribusi data adalah tidak normal.
2. Nilai signifikansi atau nilai probabilitas $>$ 0,05 distribusi data adalah normal.

Uji Heteroskedastisitas

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi, terjadi ketidaksamaan varian residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. (Santoso, 2018:97).

Metode yang digunakan untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas yaitu melalui pengujian dengan menggunakan *Scatter Plot*. Dasar analisisnya sebagai berikut:

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah di dalam model regresi linear ditemukan adanya korelasi diantara variabel bebas (*independent variable*). Ada atau tidaknya gejala multikolinearitas dapat diketahui atau dilihat dengan cara dilihat dari nilai toleransi dan *variance inflation factor* ($VIF = 1/\text{tolerance}$). Nilai umum yang dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai *tolerance* > 0,1 atau sama dengan nilai $VIF < 10$ (Ghozali, 2016:139).

Regresi Linear Berganda

Menurut Sugiyono (2013:277), analisis regresi berganda digunakan oleh peneliti bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel *independen* sebagai faktor *predictor* dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Bentuk persamaan regresi berganda adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

Y = variabel terikat (kepuasan nasabah)

a = konstanta

b₁, b₂, b₃ = koefisien regresi

x₁ = ATM

x₂ = *Internet Banking*

x₃ = *Mobile Banking*

e = *error*

Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien Determinasi R² pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel *dependen* (Ghozali, 2018:97).

Uji F

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel *independen* atau bebas yang dimasukkan di dalam model memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel *dependen* atau terikat (Ghozali 2018:98). Uji F dilakukan dengan langkah membandingkan dari *Fhitung* dengan *Ftabel*:

1. Jika F hitung > F tabel maka variabel bebas (*independen*) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap variabel *dependen*.
2. Jika nilai F hitung < F tabel maka variabel bebas (*independen*) secara bersama-sama (simultan) tidak berpengaruh terhadap variabel *dependen*.

Nilai F hitung dapat dilihat dari hasil pengolahan data bagian Anova.

Uji t

Pengujian data melalui *t-test* atau Uji t dimaksudkan sebagai model analisis statistika deskriptif untuk menguji ada atau tidaknya hubungan antar variabel penelitian sekaligus uji

hipotesis (Danandjaja, 2012:96). Pengujian hipotesis akan memunculkan hipotesis yang di uji yaitu:

- 1) H_a = variabel *independen* merupakan penjelasan yang signifikan terhadap variabel *dependen*.
- 2) H_0 = variabel *independen* bukan merupakan penjelasan yang signifikan terhadap variabel *dependen*.

Kriteria pengujian yang digunakan adalah:

- 1) Jika t hitung $>$ t tabel dan nilai signifikan $<$ 0,05, maka H_a diterima dan H_0 ditolak, artinya ada pengaruh yang signifikan dari masing-masing variabel *independen* terhadap variabel *dependen*.
- 2) Jika t hitung $<$ t tabel dan nilai signifikan $<$ 0,05, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan dari masing-masing variabel *independen* terhadap variabel *dependen*.

3. Hasil dan Pembahasan

Tabel 1
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.12713349
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.103
	Positive	.103
	Negative	-.095
Kolmogorov-Smirnov Z		1.032
Asymp. Sig. (2-tailed)		.238

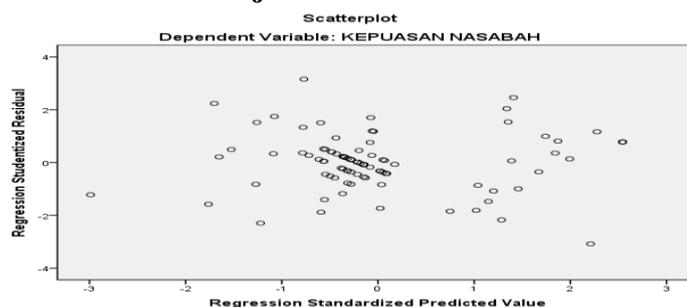
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Output Program SPSS

Pada tabel diatas nilai signifikansi pada bagian Asymp. Sig. (2-tailed) adalah 0,238 dimana $0,238 > 0,05$. Maka data yang telah di uji adalah normal.

Hasil Uji Heteroskedastisitas



Gambar 3

Sumber: Output Program SPSS

Berdasarkan gambar 3, menunjukkan bahwa penyebaran titik-titik yang ditimbulkan terbentuk secara acak, tidak membentuk pola serta penyebarannya berada diatas maupun dibawah 0 pada sumbu Y. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak ada gejala heteroskedastisitas.

Tabel 2
Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	ATM	.523	1.914
	INTERNET BANKING	.530	1.887
	MOBILE BANKING	.503	1.989

Sumber: Output Program SPSS

Berdasarkan tabel 2, dapat diketahui bahwa hasil uji multikolinearitas menunjukkan semua variabel bebas memiliki nilai *tolerance* > 0,1 dan nilai VIF < 10. Hal ini menunjukkan bahwa tidak adanya multikolinearitas pada variabel bebas.

Tabel 3
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	7.253	2.505
	ATM	.203	.070
	INTERNET BANKING	.257	.081
	MOBILE BANKING	.363	.066

Sumber: Output Program SPSS

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 3, diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 7,253 + 0,203x_1 + 0,257x_2 + 0,363x_3$$

Tabel 4
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.821 ^a	.674	.664	2.16011

a. Predictors: (Constant), MOBILE BANKING, INTERNET BANKING, ATM

b. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Sumber: Output Program SPSS

Berdasarkan tabel 4, dapat diketahui nilai Adjusted R² sebesar 0,664. Hal ini menunjukkan bahwa variabel ATM, *Internet Banking*, dan *Mobile Banking* mampu menjelaskan 66,4% variabilitas nasabah yang menggunakan ATM, *Internet Banking*, dan *Mobile Banking*, sedangkan sisanya sebesar 100% - 66,4% = 33,6% dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian.

Hasil Uji F

Pada penelitian ini diketahui jumlah sampel (n) adalah 100 dan jumlah keseluruhan variabel (k) adalah 4. Sehingga diperoleh:

$$df_1 = k - 1 = 4 - 1 = 3$$

$$df_2 = n - k = 100 - 4 = 96$$

Nilai F hitung akan diperoleh dengan menggunakan bantuan SPSS, kemudian akan dibandingkan dengan F tabel pada tingkat $\alpha = 5\%$

Tabel 5
Hasil Uji F
ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	925.615	3	308.538	66.123	.000 ^a
Residual	447.945	96	4.666		
Total	1373.560	99			

a. Predictors: (Constant), MOBILE BANKING, INTERNET BANKING, ATM

b. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Sumber: Output Program SPSS

Berdasarkan tabel 5, dapat dilihat bahwa F hitung adalah 66,123 dengan tingkat signifikansi 0,000. Sedangkan F tabel pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) adalah 2,70. Oleh karena itu, F hitung $66,123 > F$ tabel 2,70 dan tingkat signifikansinya $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa variabel bebas (ATM, *Internet Banking*, dan *Mobile Banking*) secara serempak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil Uji t

Tingkat kesalahan (α) = 5% dan derajat kebebasan (df) = $(n-k) = 100 - 4 = 96$, t tabel yang digunakan adalah 5% adalah = 1,660. Uji signifikan individual dilakukan terhadap variabel independen X dengan hipotesis sebagai berikut:

- H_0 : Tidak terdapat pengaruh antara X dan Y
- H_a : Terdapat pengaruh antara X dan Y

Berdasarkan tabel 6 diketahui bahwa:

Tabel 6
Hasil Uji t

Model	t	Sig.
1 (Constant)	2.896	.005
ATM	2.926	.004
INTERNET BANKING	3.167	.002
MOBILE BANKING	5.472	.000

Sumber: Output Program SPSS

Signifikan pengaruh ATM terhadap Kepuasan Nasabah yang diperoleh nilai $0,004 < 0,05$ dan t hitung sebesar $2,926 > t$ tabel 1,660. Hal ini menunjukkan ATM berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, sehingga hasil tersebut menunjukkan bahwa H_a diterima. Signifikan pengaruh *Internet Banking* terhadap Kepuasan Nasabah yang diperoleh nilai $0,002 > 0,05$ dan t hitung sebesar $3,167 > t$ tabel 1,660. Hal ini menunjukkan *Internet Banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, sehingga hasil tersebut menunjukkan bahwa H_a diterima. Signifikan pengaruh *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah yang diperoleh nilai $0,000 < 0,05$ dan t hitung sebesar $5,427 > t$ tabel 1,660. Hal ini menunjukkan *Mobile Banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, sehingga hasil tersebut menunjukkan bahwa H_a diterima.

Pembahasan

1. ATM, *Internet Banking*, dan *Mobile Banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal tersebut menjelaskan bahwa kepuasan pada mahasiswa Politeknik Negeri Balikpapan karena ketiganya telah memenuhi ekspektasi nasabah. ATM, *Internet Banking*, dan *Mobile Banking* menyediakan layanan yang cepat dan

efisien, dan sangat memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya kesamaan penelitian yang dilakukan oleh Sabiyatunnadhif (2016), dan Rahmadana (2019), yang menyatakan bahwa ATM, *Internet Banking*, dan *Mobile Banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

2. ATM (X1) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Hal tersebut menjelaskan bahwa kepuasan pada mahasiswa Politeknik Negeri Balikpapan yang menjadi nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk, disebabkan oleh fitur-fitur yang tersedia di mesin ATM sesuai dengan kebutuhan nasabah, ruangan mesin ATM yang bersih dan pencahayaan pada mesin ATM yang cukup dapat memberikan kenyamanan dan dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi, jumlah dan persebaran mesin ATM BRI juga sudah mencukupi kebutuhan nasabah serta kondisi mesin ATM yang beroperasi dengan baik. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya kesamaan penelitian yang dilakukan oleh Sabiyatunnadhif (2016), Solikah (2019), dan Rahmadana (2019), Yulianto (2015), dan Grace & Novander (2017), yang menyatakan bahwa ATM mempunyai pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.
3. *Internet Banking* (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y), tetapi bertolak belakang dengan penelitian Sabiyatunnadhif (2016), dan Chusnia (2014), yang menunjukkan bahwa *Internet Banking* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kepuasan pada mahasiswa Politeknik Negeri Balikpapan yang menjadi nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk, disebabkan oleh keamanan bertransaksi melalui *Internet Banking* yang dijamin oleh bank, bank juga sangat menjaga informasi pribadi nasabah dan kerahasiaan dari data transaksi nasabah, *Internet Banking* juga bisa diakses dimana saja dan kapan saja, serta minimnya *error* dalam halaman *website* ketika proses bertansaksi. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya kesamaan penelitian yang dilakukan oleh Yuyul Fijriani (2018) dan Rahmadana (2019), yang menyatakan bahwa *Internet Banking* (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y), tetapi bertolak belakang dengan penelitian Sabiyatunnadhif (2016), dan Chusnia (2014), yang menunjukkan bahwa *Internet Banking* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah.
4. *Mobile Banking* (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Hal tersebut menjelaskan bahwa kepuasan pada mahasiswa Politeknik Negeri Balikpapan yang menjadi nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk, dikarenakan bertransaksi menggunakan *Mobile Banking* BRI membuat nasabah terhindar dari bahaya dan resiko, layanan *Mobile Banking* BRI melakukan pencatatan transaksi / mutasi yang akurat bebas dari kesalahan, proses transaksi yang tepat waktu, dan *Mobile Banking* BRI juga memberikan konfirmasi layanan atas kegagalan atau keberhasilan dalam menjalankan transaksi. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya kesamaan penelitian yang dilakukan oleh Sabiyatunnadhif (2016), Solikah (2019), Adela (2020), Dwinurpitasari (2019), Rizal & Munawir (2017), dan Rahmadana (2019), yang menyatakan bahwa *Mobile Banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dijelaskan, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah:

1. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama, dari ketiga variabel yakni ATM, *Internet Banking*, dan *Mobile Banking* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Politeknik Negeri Balikpapan sebagai nasabah PT Bank Rakyat

- Indonesia (Persero), Tbk. Hal tersebut berarti bahwa kepuasan nasabah dipengaruhi oleh ketiga variabel tersebut.
2. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kedua, diketahui bahwa secara parsial variabel ATM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Politeknik Negeri Balikpapan sebagai nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas Layanan ATM berdampak pada kenaikan kepuasan mahasiswa Politeknik Negeri Balikpapan sebagai nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.
 3. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis ketiga, diketahui bahwa secara parsial variabel *Internet Banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Politeknik Negeri Balikpapan sebagai nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi *Internet Banking* akan berdampak pada kenaikan kepuasan mahasiswa Politeknik Negeri Balikpapan sebagai nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.
 4. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis keempat, diketahui bahwa secara parsial, variabel *Mobile Banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Politeknik Negeri Balikpapan sebagai nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi *Mobile Banking* maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah.

5. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian di atas, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Akademisi, penelitian ini diharapkan dijadikan sebagai referensi dalam memperkaya kajian-kajian penelitian terkait perbankan maupun penelitian dalam ranah ekonomi yang digunakan sebagai tambahan pengetahuan dalam menyelesaikan tugas atau penelitian yang akan datang.
2. Bagi Peneliti yang Akan Datang, penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan, maka bagi peneliti yang akan datang diharapkan untuk dapat meneruskan dan mengembangkan penelitian ini dimasa yang akan datang melalui penelitian yang lebih mendalam dengan menambahkan variabel independen lain seperti citra perusahaan dan kinerja karyawan yang akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

6. Ucapan Terimakasih

Peneliti menyadari bahwa penyelesaian Tugas Akhir ini tidak lepas dari dukungan dari berbagai pihak. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah memberikan dukungan yang tak terhingga serta limpahan do'a dalam penyelesaian Tugas Akhir ini. Peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Ramli, S.E., M.M, selaku Direktur Politeknik Negeri Balikpapan.
2. Bapak Saiful Khozi, S.Pd., M.Pd, selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Balikpapan.
3. Ibu Ida Suriana, S.E.,M.M, dan Ibu Dessy Handa Sari, S.E., M.M, selaku Dosen Pembimbing 1 dan 2 yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan, dan saran dalam penulisan Tugas Akhir ini.
4. Seluruh Dosen dan Staff Admin Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Balikpapan untuk segala jasa-jasanya selama masa perkuliahan.
5. Dan kepada seluruh keluarga, dan teman-teman mahasiswa Politeknik Negeri Balikpapan yang sudah bersedia mengisi kuesioner saya dan tidak bisa saya sebutkan satu-persatu.

Daftar Pustaka

- Adela, Melfi. 2020. Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa). Jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro. Di ambil pada tanggal 8 Maret 2021 dari <https://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/3512/1/MELFI%20ADELA%201602100150.pdf>.
- Anwar, Mangkunegara Prabu. (2013). Manajemen Sumber Daya. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Chusnia, M. S. (2014). Pengaruh Layanan Elektronik Banking (E-Banking) terhadap Kepuasan Nasabah di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. [Skripsi]. Tulungagung (ID): IAIN Tulungagung.
- Danandjaja. (2012). Metodologi Penelitian Sosial. Medan: Graha Ilmu.
- Dwinurpitasari, Y.A. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Produk *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BRI Syariah KCP Ponorogo. Jurusan Perbankan Syariah IAIN. Ponorogo. Di ambil pada tanggal 8 Maret 2021, dari <http://etheses.iainponorogo.ac.id/7321/1/SKRIPSI%20YENI%20ANDA%20%28210815035%29.pdf>.
- Fijriani, Yuyul. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Kas Unismuh Alauddin. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah. Makassar. Di ambil pada tanggal 8 Maret 2021, dari https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/2733-Full_Text.pdf.
- Ghozali, Imam. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Semarang: BPF Universitas Diponegoro.
- Grace & Novander. (2017). Analisis Pengaruh Automatic Teller Machine Dan Short Message Service Banking Terhadap Kepuasan Nasabah. Sekolah Tinggi Manajemen Informatika Dan Komputer (STMIK) Bina Mulia. Palu. Di ambil pada tanggal 19 Maret 2021, dari <file:///C:/Users/user/AppData/Local/Temp/59-204-1-PB.pdf>.
- <https://kaltim.tribunnews.com/2020/04/04/balikpapan-jadi-kota-pemakai-handphone-dan-internet-terbanyak-di-kalimantan-timur> (di ambil pada tanggal 18 Maret 2021).
- https://pddikti.kemdikbud.go.id/data_pt/MTM4NjRCNjktMzhGNC00RTI2LTg5NjMtQzU5Qzk0QjU2NjVG. (di ambil pada tanggal 23 Juli 2021).
- Rahmadana. (2019). Pengaruh Kualitas *Mobile Banking*, *Internet Banking* Dan Fasilitas *Automatic Teller Machine* (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank BRI Cabang Iskandar Muda Medan. Program Studi Strata-1 Manajemen Fakultas Ekonomi

Dan Bisnis Universitas Sumatera Utara. MEDAN. Di ambil pada tanggal 8 Maret 2021, dari
<http://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/22862/150502029.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Rizal, S. & Munawir. (2017). Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Menggunakan *Mobile Banking (M-Banking)* Pada Bank BCA Cabang Banda Aceh. Akademi Keuangan dan Perbankan (AKUBANK) Nusantara dan Mahasiswa Program Pasca Sarjana Doktor Ilmu Manajemen (DIM) Universitas Syiah Kuala Akademi Manajemen Informatika dan Komputer (AMIK) Indonesia. Di ambil pada tanggal 6 Maret 2021, dari
<http://journal.lembagakita.org/index.php/emt/article/viewFile/34/26>.

Sabiyatunnadhif, A.R. (2016). Pengaruh *Internet Banking, Mobile Banking, Dan Automatic Teller Machine (ATM)* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Tulungagung. Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Tulungagung. Diambil pada tanggal 6 Maret 202, dari
<http://repo.iain-tulungagung.ac.id/3410/>.

Sangadji, Etta Mamang., & Sopiah. (2010). Metodologi Penelitian. Malang: Andi Offset.

Santoso, Singgih. (2018). Mahir Statistik Parametrik. Konsep Dasar dan Aplikasi dengan SPSS. Jakarta: Elex Media Komputindo

Solikhah, Maslakatus. (2019). Pengaruh *Automatic Teller Machine (ATM) Dan Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Syariah KC Madiun. Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri. Ponorogo. Di ambil pada tanggal 3 Maret 2021, dari
<http://etheses.iainponorogo.ac.id/10730/>.

Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sujarweni, V. W. (2015). Metode Penelitian Bisnis & Ekonomi. Yogyakarta: Pustaka Baru Press

Yulianto, Tri. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan ATM Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada Nasabah Bank BRI). Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah. Surakarta. Di ambil pada tanggal 8 Maret 2021, dari
<http://eprints.ums.ac.id/35580/15/NASKAH%20PUBLIKASI.pdf>.