

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN *MOBILE BANKING* TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA (Persero) Tbk.  
KANTOR CABANG SYARIAH BALIKPAPAN**

**Efa Herdayanti\*<sup>1</sup>, Jati Handayani<sup>2</sup>, Totok Ismawanto<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Mahasiswa Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Semarang

<sup>2</sup>Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Semarang

<sup>3</sup>Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Balikpapan

efaherda@gmail.com

**ABSTRACT**

*The purpose of this study was to determine the effect of the quality of mobile banking services on customer satisfaction at PT. State Savings Bank (Persero) Tbk. Balikpapan Sharia Branch Office. This study uses a sample of 100 samples obtained from primary data where the primary data is obtained directly from the customer's answer using a questionnaire with random sampling technique. For analysis and testing carried out with the help of SPSS 20 computer program software. Hypothesis testing is done using validity test, reliability test, normality test, classic assumption test, simple linear regression, coefficient of determination, F test, t test. Based on the hypothesis that has been done, it can be seen that the quality of mobile banking services has a significant effect on customer satisfaction indicated by a significance value of 0,000 which is smaller than 0.05.*

**Keywords :** *Quality of Mobile Banking Services, Customer Satisfaction*

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Balikpapan. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 sampel yang diperoleh dari data primer dimana data primer tersebut didapatkan langsung dari jawaban nasabah menggunakan kuesioner dengan teknik *random sampling*. Untuk analisis dan pengujian dilakukan dengan bantuan perangkat lunak program komputer SPSS 20. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji asumsi klasik, regresi linier sederhana, koefisien determinasi, uji F, uji t. Berdasarkan uji hipotesis yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa kualitas layanan *mobile banking* secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah ditunjukkan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05.

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

## **1. Pendahuluan**

### **1.1 Latar Belakang**

*Mobile banking* merupakan layanan perbankan yang diberikan oleh pihak bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan. Keefektifan dan keefisienan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi. *Mobile banking* tidak akan berjalan, jika tidak didukung oleh telepon seluler dan *internet*. Setiap orang yang memiliki ponsel dapat memanfaatkan fasilitas ini, untuk bertransaksi di mana saja dan kapan saja dengan mudah. Adanya berbagai kemudahan layanan perbankan tersebut, diharapkan nasabah merasa puas dalam menggunakan berbagai macam jasa yang diberikan oleh pihak bank. Pengembangan yang dilakukan perbankan tidak hanya

semata mencoba peruntungan saja melainkan hal tersebut dilakukan karena pertumbuhan penggunaan *smartphone* yang meningkat pesat di Indonesia.

Seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin maju menimbulkan kejahatan yang semakin berkembang juga, khususnya kejahatan pada dunia *internet* yang sering disebut dengan *cybercrime*. Hal ini menimbulkan rasa ragu pada nasabah yang menggunakan layanan *mobile banking*, dengan demikian demi mencapai keamanan yang diharapkan nasabah maka bank terus memantau secara intensif transaksi yang terjadi. Keamanan adalah persepsi nasabah terhadap kemampuan bank untuk melindungi informasi personal yang terdapat pada transaksi elektronik terhadap pengguna yang tidak berwenang. Keamanan transaksi elektronik membuat nasabah merasa yakin bahwa kerahasiaan data pribadinya terjamin saat menggunakan transaksi *mobile banking*. *Mobile banking* yang diproyeksikan Bank BTN Syariah sebagai layanan prima yang ditawarkan kepada para nasabah diharapkan dapat melayani secara maksimal dan aman dalam transaksinya. Namun tidak semua nasabah merasa puas dengan layanan produk *mobile banking* ada persepsi yang berekspektasi atas produk *m-banking* ini dan diharapkan fakta yang terjadi sesuai dengan ekspektasi karena kemudahan yang ditawarkan *mobile banking* pada nasabah.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya bahwa penggunaan fasilitas *mobile banking* masih terdapat keluhan nasabah pengguna, didukung dengan penelitian sebelumnya fenomena bisnis yang ada serta penelitian terdahulu, yang masih terdapat adanya perbedaan hasil penelitian satu dengan yang lainnya, sehingga permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan yang dirumuskan terdapat perbedaan, maka penulis ingin menjadi dasar pemikiran untuk meneliti lebih lanjut tentang hal tersebut dengan mengambil judul Tugas Akhir “**ANALISIS KUALITAS LAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA (Persero) Tbk. KANTOR CABANG SYARIAH BALIKPAPAN**”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan menunjukkan bahwa permasalahan *mobile banking* yang dialami oleh para pengguna masih sering eror, berdasarkan permasalahan tersebut oleh karena itu rumusan masalah dari penelitian ini adalah Apakah kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Balikpapan?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dipaparkan oleh penulis, maka tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Balikpapan.

## 1.4 Tujuan Penelitian

### 1) Bagi Penulis

Untuk memperoleh bukti empiris signifikansi pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Balikpapan.

## 2) Bagi Institusi

Untuk sebagai tambahan pengetahuan dan referensi mengenai perbankan syariah serta bisa memahami bagi masyarakat luas.

### 1.5 Penelitian Terdahulu

Dari berbagai penelitian terdahulu mengenai kepuasan nasabah seperti penelitian dari Febrianta, dkk (2016) menyimpulkan bahwa Kepuasan nasabah Bank BCA yang menggunakan layanan *mobile banking* di Kota Bandung pada saat ini sudah dinilai sangat baik atau sudah sangat memuaskan. Hal ini berbeda dengan penelitian Erwin (2014) menyimpulkan bahwa tingkat kualitas pelayanan *internet banking* Bank Bukopin secara keseluruhan dinilai masih kurang baik dengan metode *fuzzy e-servqual*, *Importance Perfomance Analysis* (IPA), dan usulan perbaikan dengan metode *Quality Function Development* (QDF).

Markonah (2017) menyimpulkan bahwa pengaruh *mobile banking* terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Jakarta Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah bank Mandiri, sehingga semakin bagus pelayanan maka nasabah semakin puas. Setyaningsih (2017) dalam penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan dan *Word Of Mouth* Melalui Minat Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan *E-Banking* pada Bank BNI hasil dari penelitian ini melalui pengujian model SEM menunjukkan adanya pengaruh kualitas layanan yang terdiri dari: jaminan, empati, bukti langsung, daya tanggap dan kehandalan tidak mempunyai pengaruh terhadap minat nasabah.

Prawiramulia (2014) dalam penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri (Studi Pada Pengguna Mandiri Mobile Di Kota Bandung) menyimpulkan bahwa hasil ini menunjukkan bahwa nasabah Bank Mandiri di kota Bandung setuju bahwa kualitas Mandiri *Mobile* dinyatakan baik. Hal ini bertentangan dengan penelitian dari Nina (2016) menyimpulkan bahwa masing – masing dimensi kualitas pelayanan memiliki hasil yang negatif antara harapan nasabah dengan kinerja atas pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.

### 1.6 Kerangka Pemikiran



**Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran**

Sumber: Markonah (2017), Dwinanto (2016), Purnomo (2017), Juliansyah (2018)

### 1.7 Hipotesis Penelitian

H1: Kualitas Layanan *Mobile Banking* berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Balikpapan.

## 2. Metodologi

### 2.1 Jenis Data dan Metode Pengambilan Data

Jenis data yang akan digunakan pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari responden melalui kuesioner dimana data tersebut berupa hasil jawaban dari pernyataan yang ada dalam kuesioner dan data sekunder pada penelitian ini adalah data mengenai gambaran perusahaan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah

Balikpapan, pustaka, dan internet yang relevan dengan judul penelitian. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi dan kuesioner. Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada para responden untuk dijawab.

## 2.2 Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini metode analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji heterokedasitas, regresi linier sederhana, koefisien determinasi, dan uji F, uji t. Menurut Ghozali (2016:52) uji validitas ini digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Menurut Ghozali (2016:47) Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Menurut Ghozali (2016:154) Uji normalitas bertujuan untuk melihat normalitas residual yaitu dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Menurut Ghozali (2016: 134) Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah regresi terjadi ketidaksamaan varians dari suatu residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Analisis regresi sederhana merupakan hubungan secara linier antara satu variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Menurut Ghozali (2016:95) Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Menurut Ghozali (2016:96) Uji F digunakan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat. Menurut Ghazali (2016:97) tujuan dari uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen

## 3. Hasil dan Pembahasan

### 3.1 Uji Validitas

#### 1) Kualitas Layanan *Mobile Banking*

Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan *Mobile Banking*

Pertanyaan	Nilai Koefisien r tabel	Nilai Koefisien r hitung	Keterangan
1	0,196	0,836**	Valid
2	0,196	0,810**	Valid
3	0,196	0,780**	Valid
4	0,196	0,707**	Valid
5	0,196	0,682**	Valid
6	0,196	0,676**	Valid
7	0,196	0,729**	Valid
8	0,196	0,683**	Valid
9	0,196	0,679**	Valid
10	0,196	0,634**	Valid
11	0,196	0,667**	Valid
12	0,196	0,667**	Valid
13	0,196	0,591**	Valid
14	0,196	0,600**	Valid
15	0,196	0,267**	Valid

Sumber: Data diolah penulis

Untuk menentukan kuesioiner valid atau tidak, pada penelitian ini membandingkan antara r hitung dengan r tabel. r tabel dicari pada nilai signifikan 0,05 dengan jumlah data (n) = 98, maka didapat r tabel adalah 0,196. Jika korelasi r hitung < 0,196 maka kuesioiner dinyatakan tidak valid. Sedangkan jika korelasi r hitung > 0,196 maka kuesioiner dinyatakan valid.

Dari analisis yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa semua pernyataan dinyatakan valid karena nilai r hitung > dari 0,196 dengan nilai tertinggi pada pernyataan 1 sebesar 0,836 dan nilai terendah pada pernyataan 15 sebesar 0,267.

2) Kepuasan Nasabah

Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah

Pertanyaan	Nilai Koefisien r tabel	Nilai Koefisien r hitung	Keterangan
1	0,196	0,772**	Valid
2	0,196	0,701**	Valid
3	0,196	0,532**	Valid
4	0,196	0,708**	Valid
5	0,196	0,777**	Valid

Sumber: Data diolah penulis

Untuk menentukan kuesioiner valid atau tidak, pada penelitian ini membandingkan antara r hitung dengan r tabel. r tabel dicari pada nilai signifikan 0,05 dengan jumlah responden (n) = 98, maka didapat r tabel adalah 0,196. Jika korelasi r hitung < 0,196 maka kuesioiner dinyatakan tidak valid. Sedangkan jika korelasi r hitung > 0,196 maka kuesioiner dinyatakan valid.

Dari analisis yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa semua pernyataan dinyatakan valid karena nilai r hitung > dari 0,165 dengan nilai tertinggi pada pernyataan 5 sebesar 0,777 dan nilai terendah pada pernyataan 3 sebesar 0,532.

3.2 Uji Reliabilitas

1) Kualitas Layanan *Mobile Banking*

Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan *Mobile Banking*

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.904	.911	15

Sumber: Output analisis data menggunakan SPSS 20

Berdasarkan tabel 3.3 menunjukkan bahwa hasil analisis yang telah dilakukan dapat kita ketahui nilai *cronbach's alpha* yang diperoleh adalah sebesar 0,904. Suatu kuesioiner dinyatakan reliabel atau handal apabila nilai dari *cronbach's alpha* lebih besar daripada 0,70. Sehingga dapat dikatakan bahwa instrumen penelitian dinyatakan reliabel karena nilai *cronbach's alpha* > 0,70.

2) Kepuasan Nasabah

Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.730	.737	5

Sumber: Output analisis data menggunakan SPSS 20

Berdasarkan tabel 3.4 menunjukkan bahwa hasil analisis yang telah dilakukan dapat kita ketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* yang diperoleh adalah sebesar 0,730. Suatu kuesioner dinyatakan reliabel atau handal apabila nilai dari *cronbach's alpha* lebih besar daripada 0,70. Sehingga dapat dikatakan bahwa instrumen penelitian dinyatakan reliabel karena nilai *cronbach's alpha* > 0,70.

### 3.3 Uji Normalitas

Tabel 3.5 Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2.21103376
Most Extreme Differences	Absolute	.132
	Positive	.119
	Negative	-.132
Kolmogorov-Smirnov Z		1.322
Asymp. Sig. (2-tailed)		.061

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Output analisis data menggunakan SPSS 20

Berdasarkan tabel 3.5 menunjukkan bahwa analisis yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa besar nilai Kolmogorov Smirnov adalah 1,322 dan nilai Asymp.Sig. (2-tailed) adalah 0,061. Seperti yang sudah diketahui suatu data dikatakan normal apabila nilai Asymp. Sig. (2-tailed) lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat dikatakan bahwa data yang digunakan pada penelitian ini berdistribusi normal.

### 3.4 Uji Asumsi Klasik

#### 1) Uji Heteroskedastisitas

Tabel 3.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients <sup>a</sup>						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1.170	1.603		.729	.467
	Kualitas Layanan Mobile Banking	.006	.027	.022	.215	.831

a. Dependent Variable: abs

Sumber: Output analisis data menggunakan SPSS 20

Berdasarkan tabel 3.6 menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel Kualitas Layanan *Mobile Banking* (X1) sebesar 0,831 lebih besar dari 0,05, sehingga dapat diartikan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas atau homoskedastisitas pada variabel Kualitas Pelayanan (X1).

### 3.5 Regresi Linear Sederhana

Tabel 3.7 Hasil Uji Regresi Sederhana

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.697	2.208		4.392	.000
	Kualitas Layanan Mobile Banking	.169	.037	.418	4.558	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah  
 Sumber: Output analisis data menggunakan SPSS 20

Berdasarkan tabel 3.7 menunjukkan bahwa nilai konstanta sebesar 9,697 koefisien variabel bebas (X) sebesar 0,169. Dalam kasus ini, persamaan regresi sederhana yang digunakan adalah:

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Nasabah

X= Kualitas Layanan *Mobile Banking*

Dari output didapatkan model persamaan regresi:

$$Y = 9,697 + 0,169 X$$

Dari persamaan regresi linier sederhana diatas, dapat dilihat bahwa nilai konstanta sebesar 9,697. Hal ini menunjukkan bahwa variabel dependen kepuasan nasabah mempunyai nilai sebesar 9,697 jika variabel independen kualitas layanan *mobile banking* dianggap 0.

Variabel kualitas layanan *mobile banking* mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah bertambah sebesar 0,169, menjadi 9,866.

### 3.6 Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Tabel 3.8 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.418 <sup>a</sup>	.175	.167	2.22229

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan Mobile Banking  
 Sumber: Output analisis data menggunakan SPSS 20

Berdasarkan tabel 3.8 menunjukkan bahwa dari hasil perhitungan diperoleh nilai Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>) sebesar 0,175 yang menunjukkan tingkat hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Hal ini menunjukkan bahwa besar persentase variasi kepuasan nasabah yang bisa dijelaskan oleh variasi dari variabel independen yaitu kualitas layanan *mobile banking* sebesar 17,5% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar model regresi ini.

### 3.7 Uji Hipotesis

#### 1) Uji F

Tabel 3.9 Hasil Uji F

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	102.612	1	102.612	20.778	.000 <sup>b</sup>
	Residual	483.978	98	4.939		
	Total	586.590	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan Mobile Banking

Sumber: Output analisis data menggunakan SPSS 20

Berdasarkan tabel 3.9 hasil analisis dari uji F yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa nilai F hitung yang diperoleh sebesar 20,778. Seperti yang diketahui F tabel dengan jumlah  $n = 98$  dan  $df = 1$  sebesar 3,94. Jadi, F hitung sebesar  $20,778 > F$  tabel sebesar 3,94 dan nilai signifikansinya diperoleh sebesar 0,000 dimana lebih kecil dari 0,05 maka dinyatakan bahwa variabel kualitas layanan *mobile banking* mempunyai pengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis 1 yang menyatakan bahwa kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Balikpapan dapat diterima.

#### 2) Uji t

Tabel 3.10 Hasil Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.697	2.208		4.392	.000
	Kualitas Layanan Mobile Banking	.169	.037	.418	4.558	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Output analisis data menggunakan SPSS 20

Berdasarkan tabel 3.10 menunjukkan bahwa analisis yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa nilai t hitung pada variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) sebesar 4,558. Telah diketahui bahwa nilai t tabel dengan jumlah  $n = 98$  sebesar 1,985. Hal ini menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel, sehingga dapat dikatakan bahwa variabel kualitas layanan *mobile banking* pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Balikpapan mempunyai pengaruh positif secara parsial terhadap kepuasan nasabah. Jika dilihat dari nilai signifikansinya diperoleh sebesar 0,000 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05, sehingga dinyatakan ada pengaruh signifikan secara parsial antara variabel kualitas layanan *mobile banking* dengan variabel kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan hipotesis 1 yang menyatakan bahwa kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Balikpapan.

### 4. Kesimpulan

Penelitian ini untuk meneliti apakah kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Balikpapan. Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang diuraikan pada bab IV, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Balikpapan. Hal tersebut dikarenakan berdasarkan perhitungan uji t dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Balikpapan dibuktikan dengan perhitungan regresi nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05.

## 5. Saran

Sebaiknya agenda penelitian selanjutnya menggunakan variabel independen yang mempengaruhi kepuasan nasabah antara lain : kualitas layanan *mobile banking*.

## 6. Ucapan Terimakasih

Terimakasih kami sampaikan kepada Allah SWT yang telah memberi kemudahan dalam pembuatan dan menyelesaikan Jurnal Tugas Akhir Mahasiswa Akuntansi Politeknik Negeri Balikpapan, dan tak lupa kami ucapkan terimakasih pula kepada seluruh pihak yang terlibat dalam pembuatan Jurnal Tugas Akhir Mahasiswa Politeknik Negeri Balikpapan.

## Daftar Pustaka

- Adila, Mariatul. (2017). Pengaruh Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank BRI Syariah KCS Margonda Depok
- BTN Syariah. *Sejarah Singkat*. Diambil Februari 11, 2019, dari BTN Syariah:<https://www.btn.co.id/id/Syariah>
- BTN Syariah. *Visi dan Misi*. Diambil Februari 15, 2019, dari BTN Syariah:<https://www.btn.co.id/id/Syariah>
- Erwin (2014). Tingkat Kualitas Pelayanan *Internet Banking* dengan Metode Fuzzy e-Servqual, *Importance Performance Analysis*, dan Ulasan Perbaikan dengan Metode *Quality Function Development* pada Bank Bukopin.
- Febriana, dkk (2016). Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete dengan program IBM SPSS 23*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/statistik-perbankan-syariah>. *Statistik-Perbankan-Syariah*. Retrieved from November 2018.
- <https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/regulasi/peraturan-bank-indonesia.peraturan-bank-indonesia-nomor-9-15-pbi-2007>. Retrieved from November 2017.
- Indonesia, B. I. (2016). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Indah, Dewi Rosa (2016). Pengaruh *E-Banking* dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank BNI 26 Cabang Langsa.
- Karomillah, Mila. (2015). Pengaruh Layanan *E-Banking* terhadap kepuasan nasabah BNI Syariah Cabang Pembantu Bintaro-Kebayoran Arcade.

- Markonah (2017). Pengaruh *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Jakarta.
- Nafidah, N. (2015). Pengaruh Kinerja Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka pada Perpustakaan Universitas Indonesia.
- Kotler, P. (2002). *MANAJEMEN PEMASARAN*. Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama.
- Prawiramulia, Gangsar (2014). Pengaruh Kualitas *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri
- P3, T. (2014). *BUKU PEDOMAN PENYUSUNAN TUGAS AKHIR/SKRIPS*. Semarang: <https://www.polines.ac.id>.
- Setyawan, O. E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Reputasi Perusahaan, Dan Kepuasan Nasabah Dalam Menciptakan Loyalitas Nasabah pada Penggunaan *Mobile Banking* Di PT Bank XYZ.
- Setyaningsih, Eka Dyah (2017). Pengaruh Kualitas Layanan dan *Word Of Mouth* Melalui Minat Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan *E-Banking* pada Bank BNI.
- Sujarweni, W. V. (2018). *Metodologi Penelitian – Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: PUSTAKABARUPRESS
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset
- Unsrat. *Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan*. Diambil April 20, 2018, dari [http://hukum.unsrat.ac.id/uu/uu\\_10\\_98.htm](http://hukum.unsrat.ac.id/uu/uu_10_98.htm)
- Sriwidodo, U. (2014). Pengaruh Citra Pasar Jum'at Karang Anyar Terhadap *Words Of Mouth* (WOM) Melalui *Customer Delight* sebagai Variabel Mediasi.
- Wardana, dkk (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan sebagai variabel *Intervening* pada Nasabah Pengguna *Mobile Banking*.
- [www.detikinet.com](http://www.detikinet.com) Retrieved from Jumat, September 2011
- [www.republika.co.id](http://www.republika.co.id) Retrieved from 10 Agustus 2015
- [www.jawapos.com](http://www.jawapos.com) Retrieved from 23 Agustus 2015
- [www.liputan6.com](http://www.liputan6.com) Retrieved from 23 Maret 2016
- [www.kompas.com](http://www.kompas.com) Retrieved from 20 Maret 2017
- [www.dkatadata.co.id](http://www.dkatadata.co.id) Retrieved from 8 Mei 2017
- [www.suara.com](http://www.suara.com) Retrieved from 14 Maret 2018
- [www.tribun-medan.com](http://www.tribun-medan.com) Retrieved from Rabu, Agustus 2018