



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 4 No. 3 (2025) pp: 6302-6310

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Pengaruh Efisiensi dan Keandalan Layanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Sumut Syariah KCP Stabat

Nadia Aulina Matondang¹, Khairani Sakdiah², Anjur Perkasa Alam³

^{1,2,3}Perbankan Syariah, Institut Jam'iyah Mahmudiyah Langkat

nadiaaulina86@gmail.com, khairanihidayat86@gmail.com, anjurpohan@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh efisiensi dan keandalan layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Sumut Syariah KCP. Stabat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan mengumpulkan data dari 92 responden melalui kuesioner yang menggunakan skala likert. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Efisiensi layanan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($4,642 > 1,663$) dengan nilai signifikannya sebesar 0,001. Nilai Signifikan tersebut lebih kecil dari 0,05 ($0,001 < 0,05$). (2) Keandalan layanan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($5,235 > 1,663$) dengan nilai signifikannya sebesar 0,001. Nilai Signifikan tersebut lebih kecil dari 0,05 ($0,001 < 0,05$). (3) Efisiensi dan Keandalan layanan *mobile banking* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan nilai F hitung (59,895) lebih besar dari F tabel (2,121).

Kata kunci: Efisiensi, Keandalan Layanan, Kepuasan Nasabah, *Mobile Banking*.

1. Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan dan transformasi teknologi, perusahaan penyedia layanan keuangan digital diramalkan akan menggeser peran lembaga perbankan konvensional (Pukuh & Widyasthika, 2022). Layanan perbankan yang semula mengandalkan interaksi tatap muka di kantor cabang kini telah bergeser ke arah layanan digital seperti internet banking dan *Mobile Banking*. *Mobile Banking* diharapkan mampu menjadi solusi digital yang efisien dan andal untuk menjawab kebutuhan transaksi perbankan sehari-hari nasabah (Hayani & Alsukri, 2021).

Efisiensi dapat diartikan sebagai kemampuan layanan untuk membantu nasabah menyelesaikan transaksi dengan cepat, mudah dan hemat waktu. Dalam konteks ekonomi, aplikasi *mobile banking* tidak hanya memberikan kemudahan bagi individu tetapi juga berkontribusi terhadap inklusi keuangan, peningkatan efisiensi transaksi, dan pengurangan biaya operasional Bank (Maria Mersiana Suri et al., 2024). Dengan meningkatnya efisiensi, diharapkan akan meningkat kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan. Pada akhirnya bank beramai-ramai menyediakan fasilitas *m-banking* demi mendapatkan kepuasan dan peningkatan jumlah nasabah (Mukhtisar et al., 2021).

Keandalan layanan juga menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan dan kepuasan nasabah. Keandalan merujuk pada sejauh mana layanan *Mobile Banking* dapat beroperasi secara konsisten, bebas dari gangguan teknis, serta memberikan hasil yang akurat dan tepat waktu. Oleh karena itu, layanan *Mobile Banking* yang andal harus mampu memberikan performa sistem yang stabil, respon cepat, serta keamanan data nasabah yang terjamin (Susilawaty & Nicola, 2020).

Kepuasan nasabah menjadi indikator utama keberhasilan suatu layanan digital perbankan (Simatupang, 2021). Kepuasan nasabah dapat diartikan sebagai perasaan positif atau negatif yang timbul dari perbandingan antara harapan dengan layanan yang diterima. Mempertahankan kepuasan Konsumen dari waktu ke waktu akan membina hubungan yang baik dengan konsumen. Hal ini dapat meningkatkan keuntungan perusahaan dalam jangka panjang (Ridoanto, 2020).

Berdasarkan *Technology Acceptance Model (TAM)* dan *Expectancy Disconfirmation Theory*, kepuasan nasabah terhadap layanan *mobile banking* ditentukan oleh persepsi efisiensi, keandalan, serta kesesuaian antara harapan dan realitas layanan. Teori Servqual memperkuat bahwa layanan yang cepat, andal, stabil, dan konsisten akan mendorong tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Oleh karena itu, bank perlu mengembangkan strategi bisnis yang mengarah pada layanan digital banking (Handoko & Ronny, 2021).

Hasil observasi awal di lapangan, permasalahan yang sering dikeluhkan oleh nasabah terkait *mobile banking* Bank Sumut Syariah KCP Stabat yaitu mengenai efisiensi dan keandalan sistem layanan tersebut. Nasabah mengeluhkan lambatnya proses transaksi, sistem yang terkadang tidak stabil, dan login yang lambat atau otentikasi tidak berhasil. Fenomena tersebut memperkuat dugaan bahwa efisiensi dan keandalan layanan digital Bank Sumut Syariah, khususnya layanan *mobile banking*, masih memerlukan peningkatan.

Mobile banking sebagai bagian dari layanan digital perbankan sangat bergantung pada kapabilitas sistem informasi yang dimiliki Bank. Jika kapabilitas tersebut belum optimal, maka layanan *mobile banking* berisiko mengalami gangguan seperti keterlambatan akses serta ketidakterhubungan sistem. Oleh karena itu, layanan *Mobile Banking* yang andal harus mampu memberikan performa sistem yang stabil, respon cepat, serta keamanan data nasabah yang terjamin (Susilawaty & Nicola, 2020).

Bank Sumut Syariah berupaya menghadirkan inovasi melalui pemanfaatan teknologi digital. Bank SUMUT Syariah dalam meningkatkan kualitas layanan *Mobile Banking* adalah melalui beberapa cara dan tahapan, salah satunya dengan mengeluarkan aplikasi yang disebut dengan “SUMUT Mobile” (Manurung, 2023). Kehadiran SUMUT Mobile diharapkan dapat meningkatkan kepuasan nasabah sekaligus memperluas jangkauan layanan perbankan syariah di tengah era digitalisasi. Salah satu contoh layanan perbankan yang memanfaatkan digital untuk melaksanakan transaksi kegiatan finansial dan non-finansial (Wahyudi, 2022).

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh efisiensi dan keandalan layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Sumut Syariah KCP Stabat. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pihak bank dalam meningkatkan kualitas layanan digital, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kepuasan nasabah pada layanan *mobile banking*.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif, yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh efisiensi dan keandalan layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Sumut Syariah KCP Stabat. Pendekatan kuantitatif digunakan karena penelitian ini berfokus pada pengumpulan dan analisis data berupa angka. Data yang berupa angka tersebut kemudian diolah dan dianalisis untuk mendapatkan suatu informasi ilmiah dibalik angka-angka tersebut (Martono, 2020.) Metode asosiatif digunakan karena penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh antara dua variabel independen (efisiensi dan keandalan layanan) terhadap satu variabel dependen (kepuasan nasabah). Data dalam penelitian ini diolah menggunakan SPSS.

Dalam penelitian ini populasi adalah nasabah yang aktif dalam perbankan atau yang sering menggunakan jasa *mobile banking* tersebut berjumlah 1.100 nasabah. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah *nonprobability sampling* dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *Purposive Sampling*. Sampel dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Sumut Syariah KCP Stabat yang menggunakan layanan *mobile banking* berjumlah 92 responden.

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner terstruktur dengan skala likert lima poin, yang mencakup indikator variabel efisiensi, keandalan layanan dan kepuasan nasabah. Validitas dan reliabilitas instrument diuji terlebih dahulu sebelum digunakan untuk pengumpulan data.

Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS 30. Analisis dilakukan melalui beberapa tahap, yaitu uji instrumen (validitas dan reliabilitas), uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, serta uji hipotesis (uji t, uji F dan uji R²) untuk mengetahui pengaruh efisiensi dan keandalan layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah pada bank sumut syariah KCP Stabat.

3. Hasil dan Diskusi

Uji Validitas

Pada penelitian ini, uji validitas dilakukan dengan menggunakan teknik pearson corelation melalui software SPSS versi 31.

Kriteria uji validitas yaitu :

Jika $r > 0,20$ maka pernyataan (indikator) tersebut dinyatakan valid.

Jika $r < 0,20$ maka pernyataan (indikator) tersebut dinyatakan valid.

Berikut hasil uji validitas data pada masing-masing variabel.

Tabel 1 Hasil Uji Validitas Data Kepuasan Nasabah (Y)

Variabel	Item Pernyataan	Pearson Correlation	R Tabel	Keterangan
Kepuasan Nasabah (Y)	1	0,585	>0,20	Valid
	2	0,709		Valid
	3	0,814		Valid
	4	0,745		Valid
	5	0,803		Valid
	6	0,769		Valid
	7	0,812		Valid
	8	0,800		Valid

Sumber: Data Output SPSS (2025)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa setiap pernyataan dalam instrumen variabel Kepuasan nasabah (Y) nilai yang didapatkan dinyatakan valid. Hal ini dapat diketahui dengan membandingkan setiap nilai r hitung (*pearson corelation*) dengan r tabel dan hasilnya menunjukkan bahwa r hitung lebih besar dari r tabel sehingga hasilnya adalah valid.

Tabel 2 Hasil Uji Validitas Data Efisiensi (X1)

Variabel	Item Pernyataan	Pearson Correlation	R Tabel	Keterangan
Efisiensi (X1)	1	0,621	>0,20	Valid
	2	0,635		Valid
	3	0,702		Valid
	4	0,744		Valid
	5	0,764		Valid
	6	0,750		Valid
	7	0,776		Valid
	8	0,784		Valid

Sumber: Data Output SPSS (2025)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa setiap pernyataan dalam instrumen variabel Efisiensi (X1) nilai yang didapatkan dinyatakan valid. Hal ini dapat diketahui dengan membandingkan setiap nilai r hitung (*pearson corelation*) dengan r tabel dan hasilnya menunjukkan bahwa r hitung lebih besar dari r tabel sehingga hasilnya adalah valid.

Tabel 3 Hasil Uji Validitas Data Keandalan Layanan (X2)

Variabel	Item Pernyataan	Pearson Correlation	R Tabel	Keterangan
Keandalan Layanan (X2)	1	0,604	>0,20	Valid
	2	0,721		Valid
	3	0,833		Valid
	4	0,865		Valid
	5	0,838		Valid
	6	0,748		Valid
	7	0,802		Valid
	8	0,768		Valid

Sumber: Data Output SPSS (2025)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa setiap pernyataan dalam instrumen variabel Keandalan Layanan (X2) nilai yang didapatkan dinyatakan valid. Hal ini dapat diketahui dengan membandingkan setiap nilai *r* hitung (pearson correlation) dengan *r* tabel dan hasilnya menunjukkan bahwa *r* hitung lebih besar dari *r* tabel sehingga hasilnya adalah valid.

Uji Reliabilitas

Suatu variabel dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60. Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adalah sebagai berikut.

Tabel 4 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

<i>Reliability Statistics</i>		
Variabel	Cronbach's Alpha	N of Item
Kepuasan Nasabah (Y)	0,893	8
Efisiensi (X1)	0,869	8
Keandalan Layanan (X2)	0,902	8

Sumber: Data Output SPSS (2025)

Pada tabel di atas menunjukkan variabel Y nilai *cronbach's alpha* bernilai 0,893, variabel X1 nilai *cronbach's alpha* bernilai 0,869 dan variabel X2 nilai *cronbach's alpha* bernilai 0,902, maka kuesioner yang diuji dinyatakan reliabel. Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki *cronbach's alpha* lebih dari 0,60 yang artinya bahwa variabel Y, X1 dan X2 adalah reliabel. Dengan demikian pengelolaan data dapat dilanjutkan ke langkah selanjutnya.

Uji Normalitas

Pengujian normalitas didasarkan pada nilai Asymp. Sig. (2-tailed). Apabila nilai Asymp. Sig. $\geq 0,05$ maka data dinyatakan berdistribusi normal, sedangkan apabila nilai Asymp. Sig. $< 0,05$ maka data dinyatakan tidak berdistribusi normal. Hasil pengujian normalitas dengan menggunakan SPSS versi 30 *for Windows* dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5 Hasil uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		92
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.40265861
Most Extreme Differences	Absolute	.060
	Positive	.060
	Negative	-.059
Test Statistic		.060
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.200 ^d

a. Test distribution is Normal.

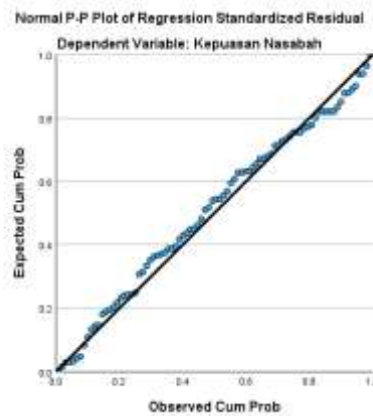
b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Data Output SPSS (2025)

Pada tabel diatas menunjukan bahwa distribusi data pada penelitian ini berdistribusi normal, dapat dilihat dari nilai Asymp.sig. (2-tailed) nilainya 0,200 dimana $> 0,05$ yang artinya data berdistribusi normal. Berikut gambar 4.3 adalah pengujian menggunakan analisis grafik normal p-p plot.



Gambar 1. Hasil Uji Normalitas Data P-P Plot

Sumber: Data Output SPSS (2025)

Berdasarkan gambar di atas, yang menampilkan Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual dengan variabel dependen Kepuasan Nasabah, terlihat bahwa titik-titik data menyebar mengikuti dan mendekati garis diagonal. Pola tersebut menunjukkan bahwa distribusi residual bersifat normal atau mendekati normal. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa asumsi normalitas pada model regresi telah terpenuhi sehingga model layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Uji Multikolonearitas

Pengujian multikolonearitas dapat dilihat melalui nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Suatu model dikatakan bebas dari multikolonearitas apabila nilai *Tolerance* > 0,10 dan nilai VIF < 10. Sebaliknya, jika nilai *Tolerance* rendah dan VIF tinggi, maka menunjukkan adanya indikasi multikolonearitas. Hasil pengujian multikolonearitas dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 6 Hasil Uji Multikolonearitas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Efisiensi	.649	1.541
	Keandalan Layanan	.649	1.541

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data Output SPSS (2025)

Pada tabel di atas terlihat perhitungan nilai *Tolerance* menunjukkan bahwa tidak adanya variabel independen yang memiliki nilai kurang dari 0,10 dimana pada variabel Efisiensi (X1) mendapatkan nilai 0,649 dan Keandalan Layanan (X2) mendapatkan nilai 0,649, nilai VIF dari masing-masing variabel menunjukan kurang dari 10 sehingga hal ini dinyatakan bahwa penelitian ini bebas dari Multikolonearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Dalam penelitian ini, pengujian heteroskedastisitas dilakukan dengan bantuan program SPSS versi 30 for Windows melalui uji Glejser. Dasar pengambilan keputusan adalah apabila nilai signifikansi (Sig.) > 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas, sedangkan jika nilai signifikansi (Sig.) < 0,05 maka terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 7 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	5.319	2.434		.032
	Efisiensi	-.027	.074	-.050	.712
	Keandalan Layanan	-.049	.078	-.084	.534

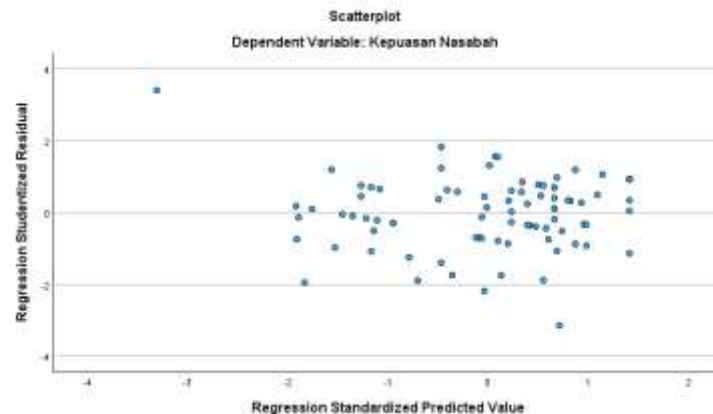
Sumber: Data Output SPSS (2025)

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas pada tabel 4.12 coefficients, diperoleh nilai signifikansi (Sig.) untuk variabel Efisiensi sebesar 0,712 dan Keandalan Layanan sebesar 0,534, yang keduanya lebih besar dari 0,05.

DOI: <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i3.2937>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak mengalami gejala heteroskedastisitas, sehingga layak digunakan untuk analisis regresi lebih lanjut. Adapun hasil dari uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada gambar 4.4 berikut ini.



Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber: Data Output SPSS (2025)

Berdasarkan gambar 2 di atas dapat dilihat bahwa dalam grafik scatterplot terjadi penyebaran data yang tidak teratur dan tidak membentuk pola tertentu, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas. Sehingga model regresi layak digunakan untuk menganalisis pengaruh efisiensi dan keandalan layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah pada bank sumut syariah KCP. Stabat.

Uji Regresi Linear Berganda

Uji regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara simultan maupun parsial terhadap variabel dependen. Analisis ini bertujuan untuk menguji sejauh mana Efisiensi dan Keandalan Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Sumut Syariah KCP Stabat. Pengujian dilakukan dengan bantuan program SPSS versi 30 for Windows, hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 8 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.555	1.560		11.254	<,001
	Efisiensi	.220	.047	.405	4.642	<,001
	Keandalan Layanan	.262	.050	.456	5.235	<,001

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data Output SPSS (2025)

$$Y = a + bX_1 + bX_2 + e$$

$$Y = 17,555 + 0,220X_1 + 0,262X_2 + e$$

Dari persamaan diatas menunjukkan bahwa kedua variabel yaitu variabel efisiensi (X1) dan keandalan layanan (X2) memiliki arah positif.

- 1) Nilai Konstanta yang di peroleh sebesar 17,555 maka bisa diartikan jika variabel independen bernilai 0 (konstan) maka variabel dependen bernilai 17,555.
- 2) Nilai Koefisien Regresi Variabel X1 bernilai positif (+) sebesar 0,220 maka bisa diartikan bahwa jika variabel X1 meningkat maka variabel Y juga akan meningkat, begitu juga sebaliknya.
- 3) Nilai Koefisien Regresi Variabel X2 bernilai positif (+) sebesar 0,262 maka bisa diartikan bahwa jika variabel X2 meningkat maka variabel Y juga akan meningkat, begitu juga sebaliknya.

Uji Hipotesis

Uji T

Dasar pengambilan keputusan yaitu jika nilai signifikansi (Sig.) < 0,05 maka hipotesis diterima (berpengaruh signifikan), sedangkan jika nilai signifikansi (Sig.) > 0,05 maka hipotesis ditolak (tidak berpengaruh signifikan). Hasil uji t dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 9 Hasil Uji T

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	17.555	1.560		11.254
	Efisiensi	.220	.047	.405	4.642
	Keandalan Layanan	.262	.050	.456	5.235

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data Output SPSS (2025)

Pada tabel diatas menunjukkan hasil perhitungan uji T diketahui bahwa :

H₁ : Uji statistik secara parsial pada tabel diatas, dapat diketahui variabel Efisiensi (X1) memperoleh nilai t hitung sebesar 4,642 dan t tabel 1,663, sehingga t hitung lebih besar dari t tabel (4,642>1,663) dengan nilai signifikannya sebesar 0,001. Nilai Signifikan tersebut lebih kecil dari 0,05 (0,001<0,05). Maka Ho ditolak, artinya bahwa Variabel Efisiensi (X1) berpengaruh terhadap Variabel Kepuasan Nasabah (Y). Nilai t hitungnya diperoleh positif yaitu 4,642, artinya berpengaruh positif dan signifikan.

H₂ : Uji statistik secara parsial pada tabel diatas, dapat diketahui variabel Keandalan Layanan (X2) memperoleh nilai t hitung sebesar 5,235 dan t tabel 1,663, sehingga t hitung lebih besar dari t tabel (5,235>1,663) dengan nilai signifikannya sebesar 0,001. Nilai Signifikan tersebut lebih kecil dari 0,05 (0,001<0,05). Maka Ho ditolak, artinya bahwa Keandalan Layanan (X2) berpengaruh terhadap Variabel Kepuasan Nasabah (Y). Nilai t hitungnya diperoleh positif yaitu 5,235, artinya berpengaruh positif dan signifikan.

Uji F

Dasar pengambilan keputusan, yaitu apabila nilai signifikansi (Sig.) < 0,05 maka variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, sedangkan jika nilai signifikansi (Sig.) > 0,05 maka tidak berpengaruh signifikan. Adapun tabel uji f sebagai berikut :

Tabel 10 Hasil Uji F

ANOVA ^a					
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F
1	Regression	227.258	2	113.629	59.895
	Residual	157.462	83	1.897	
	Total	384.720	85		

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Keandalan Layanan, Efisiensi

Sumber: Data Output SPSS (2025)

Berdasarkan hasil tabel 10 perhitungan yang telah dilakukan, maka diperoleh nilai F hitung sebesar 59,895 dengan nilai signifikasinya sebesar 0,001. Karena nilai F hitung (59,895) lebih besar dari F tabel (2,121), maka dapat disimpulkan bahwa variabel Efisiensi dan Keandalan Layanan *Mobile Banking* memiliki pengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Uji koefisien determinasi (R²) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Hasil perhitungan statistik oleh SPSS versi 30 menunjukkan presentase keberpengaruhan variabel independen terhadap variabel dependen sebagai berikut:

Tabel 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.769 ^a	.591	.581	1.37736

a. Predictors: (Constant), Keandalan Layanan, Efisiensi

Sumber: Data Output SPSS (2025)

Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,581 ini artinya sebagai presentase atau variasi kontribusi variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) sebesar 58,1%. Sedangkan sisanya yaitu 41,9% merupakan variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi Kepuasan yang dimana tidak diteliti pada penelitian ini.

Diskusi

Pengaruh Efisiensi Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Sumut Syariah Kcp. Stabat.

Uji statistik secara parsial dapat diketahui variabel Efisiensi (X1) memperoleh nilai t hitung sebesar 4,642 dan t tabel 1,663, sehingga t hitung lebih besar dari t tabel ($4,642 > 1,663$) dengan nilai signifikannya sebesar 0,001. Nilai Signifikan tersebut lebih kecil dari 0,05 ($0,001 < 0,05$). Maka H_0 ditolak, artinya bahwa Variabel Efisiensi (X1) berpengaruh terhadap Variabel Kepuasan Nasabah (Y). Nilai t hitungnya diperoleh positif yaitu 4,642, artinya berpengaruh positif dan signifikan.

Uraian tersebut sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Permatasari, 2022) dalam penelitiannya menemukan bahwa efisiensi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan *mobile banking*. Begitu juga dengan penelitian (Oktovianus Sauw et al., 2023) menemukan bahwa efisiensi penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Pengaruh Keandalan Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Sumut Syariah Kcp. Stabat.

Uji statistik secara parsial dapat diketahui variabel Keandalan Layanan (X2) memperoleh nilai t hitung sebesar 5,235 dan t tabel 1,663, sehingga t hitung lebih besar dari t tabel ($5,235 > 1,663$) dengan nilai signifikannya sebesar 0,001. Nilai Signifikan tersebut lebih kecil dari 0,05 ($0,001 < 0,05$). Maka H_0 ditolak, artinya bahwa Keandalan Layanan (X2) berpengaruh terhadap Variabel Kepuasan Nasabah (Y). Nilai t hitungnya diperoleh positif yaitu 5,235, artinya berpengaruh positif dan signifikan.

Uraian tersebut sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Manis, 2023) menemukan bahwa variabel keandalan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Begitu juga dengan penelitian (Maulina et al., 2024) menyatakan variabel keandalan *mobile banking* menunjukkan pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Pengaruh Efisiensi dan Keandalan Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Sumut Syariah Kcp. Stabat.

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan, maka diperoleh nilai F hitung sebesar 59,895 dengan nilai signifiknasinya sebesar 0,001. Karena nilai F hitung (59,895) lebih besar dari F tabel (2,121), maka dapat disimpulkan bahwa variabel Efisiensi dan Keandalan Layanan *Mobile Banking* memiliki pengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah. Hasil perhitungan nilai R Square sebesar 0,581 ini artinya sebagai presentase atau variasi kontribusi variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) sebesar 58,1%. Sedangkan sisanya yaitu 41,9% merupakan variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi Kepuasan yang dimana tidak diteliti pada penelitian ini.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan adanya efisiensi dan keandalan layanan yang diberikan oleh Bank Sumut Syariah KCP Stabat, maka akan meningkatkan pula tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. Kepuasan tersebut tercermin dari meningkatnya minat nasabah untuk terus menggunakan produk maupun layanan yang ditawarkan oleh pihak bank. Hal ini menegaskan bahwa efisiensi dan keandalan layanan *mobile banking* menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan nasabah serta mendorong loyalitas mereka terhadap Bank Sumut Syariah KCP Stabat.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data diatas, dapat disimpulkan bahwa Efisiensi layanan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($4,642 > 1,663$) dengan nilai signifikannya sebesar 0,001. Nilai Signifikan tersebut lebih kecil dari 0,05 ($0,001 < 0,05$). Keandalan layanan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan nilai t tabel 1,663,

sehingga t hitung lebih besar dari t tabel ($5,235 > 1,663$) dengan nilai signifikannya sebesar 0,001. Nilai Signifikan tersebut lebih kecil dari 0,05 ($0,001 < 0,05$). Efisiensi dan Keandalan layanan *mobile banking* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan nilai F hitung (59,895) lebih besar dari F tabel (2,121). Hasil perhitungan nilai R Square sebesar 0,591 ini artinya sebagai presentase atau variasi kontribusi variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) sebesar 58,1%. Sedangkan sisanya yaitu 41,9% merupakan variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi Kepuasan yang dimana tidak diteliti pada penelitian ini.

Referensi

1. Handoko, A. D., & Ronny, R. (2021). Pengaruh Faktor Keamanan, Keandalan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bri Dalam Menggunakan Mobile Banking. *Image : Jurnal Riset Manajemen*, 9(2), 79–91. <https://doi.org/10.17509/image.v9i2.28598>
2. Hayani, N., & Alsukri, S. (2021). Dimensi E-Servqual dan Dampaknya Terhadap E-Satisfaction Layanan Mobile Banking. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(2), 679–686. <https://doi.org/10.29040/jiei.v7i2.2275>
3. Manis, F. A., Sonani, N., & Fitrianti, D. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Teller terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank BTN Kantor Cabang Pembantu Jampang. *Judicious*, 4(2), 199–209. <https://doi.org/10.37010/jdc.v4i2.1196>
4. Manurung, M Saleh, A. A. (2023). Strategi Optimalisasi Penggunaan Layanan Mobile Banking Pada PT. Bank Sumut Syariah KCP. Stabat. *Al-Sharf: Jurnal Ekonomi Islam*, 4(1), 27–38. <https://doi.org/10.56114/al-sharf.v4i1.556>
5. Maria Mersiana Suri, Roswitha Leony Pakael, Revi Alini Keluanan, Maria Elsiana Im, Martiningsih Klau, & Yohanes P.Lian. (2024). Peran Aplikasi Mobile Banking Dalam Kemudahan Transaksi Harian. *EKBIS (Ekonomi & Bisnis)*, 12(2), 32–35. <https://doi.org/10.56689/ekbis.v12i2.1474>
6. Martono, N. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
7. Maulina, I., Malahayatie, & Miftahul Jannah. (2024). Analisis Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pante Bidari. *Jurnal Investasi Islam*, 9(1), 64–77. <https://doi.org/10.32505/jii.v9i1.8524>
8. Mukhtisar, M., Tarigan, I. R. R., & Evriyenni, E. (2021). Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh). *Jihbiz: Global Journal of Islamic Banking and Finance.*, 3(1), 56. <https://doi.org/10.22373/jihbiz.v3i1.9632>
9. Oktovianus Sauw, Renny Mointi, A Syahrul Makkuradde, Sujatmiko, & Angdy Ayu Mustika. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking Pada PT Bank Sulselbar Cabang Soppeng. *Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro*, 6(1), 39–53. <https://doi.org/10.56858/jmpkn.v6i1.91>
10. Permatasari, B. (2022). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Keamanan, Dan Persepsi Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Mobile Banking Bca. *Journals of Economics and Business*, 2(2), 1–16. <https://doi.org/10.33365/jeb.v2i2.112>
11. Pukuh, N., & Widyasthika, H. F. (2022). Kolaborasi Bank-Fintech : Akselerasi Layanan Digital Perbankan. *Tin Riset Kebijakan Perbankan Bule*, 3(2), 1–193. https://www.ojk.go.id/id/data-dan-statistik/research/prosiding/Documents/Buletin_Riset_Kebijakan_Perbankan_Vol.3_No.2_2022.pdf
12. Ridoanto, T., Mislinawati, & Triaudi, G. (2020). Kepuasan Konsumen. In *Pengaruh Pengalaman, Pengetahuan Dan Keterampilan Auditor Terhadap Kualitas Audit*. [http://repo.darmajaya.ac.id/2870/5/BAB II.pdf](http://repo.darmajaya.ac.id/2870/5/BAB%20II.pdf)
13. Simatupang, B. M. (2021). Perbankan Digital : Menuju Bank 4.0. *PT Gramedia Pustaka Utama*, 45–67.
14. Susilawaty, L., & Nicola, N. (2020). Pengaruh layanan perbankan digital pada kepuasan nasabah perbankan. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 19(2), 179–190. <https://doi.org/10.28932/jmm.v19i2.2478>
15. Wahyudi, D. A. (2022). Pengaruh Layanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Stabat. *Aghniya: Jurnal Ekonomi Islam*, 4(2), 16–43.