



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

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

Vol. 4 No. 2 (2025) pp: 1007-1016

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

Pengaruh Kualitas Layanan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* Melalui Mobile Banking

Arnesa Dewi Karna¹, Zaula Putri Ayu², Hani Floretta Putri³

^{1,2,3} Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung

¹arnesadewikarna05@gmail.com, ²zaulaputriayu4@gmail.com, ³hannifloretap@gmail.com

Abstrak

Perkembangan teknologi yang semakin pesat saat ini menuntut sebuah instansi dan para SDM yang terkait di dalamnya meng-update informasi menyesuaikan dengan kebutuhan zaman. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan keamanan terhadap kepuasan nasabah pada pengguna QRIS melalui Mobile Banking di kota Bandar Lampung. Adapun sampel yang digunakan adalah 100 nasabah. Penelitian ini menggunakan uji validitas, uji koefisien korelasi, uji koefisien determinasi, analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis yang disusun dengan menggunakan SPSS. Hasil dari penelitian ini adalah maka dapat diketahui bahwa kontribusi kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah adalah sebesar 73,10% sisanya 72,50%, dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti. Selain itu, dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa variabel Kualitas Layanan (X1) dan Keamanan (X2) berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Kata kunci: Kualitas Layanan, Keamanan, Kepuasan Nasabah, QRIS, Mobile-Banking

1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang semakin pesat saat ini menuntut sebuah instansi dan para SDM yang terkait di dalamnya meng-update informasi menyesuaikan dengan kebutuhan zaman. Di bidang keuangan, misalnya perbankan dituntut melakukan action dengan cepat dan berkesinambungan serta terus berinovasi sehingga dapat menandingi pesaing terberatnya yaitu perbankan konvensional. Aplikasi online banking yang sama-sama canggih merupakan salah satu wujud inovasi yang dilakukan

Dengan adanya fasilitas teknologi, masyarakat yakin dan lebih intens menerapkannya dalam segala transaksi. Nisbah kapitalisasi bank syariah pada teknologi pun terus menjulang sehingga mempunyai kapasitas berdaya saing (Juan & Indrawati, 2023)

Teknologi digital seperti penggunaan QRIS diantaranya kemudahan dan kecepatan dalam pembayaran digital, keamanan transaksi yang lebih baik, memudahkan para merchant atau toko untuk menerima pembayaran dari berbagai jenis aplikasi digital tanpa harus memiliki banyak alat pembayaran yang berbeda dan memungkinkan pengguna untuk mendapatkan berbagai macam promo dan cashback dari aplikasi pembayaran digital yang telah terintegrasi QRIS. Namun QRIS sangat bergantung pada penggunaan smartphone dan konektivitas internet sehingga membatasi jangkauan QRIS sebagai metode pembayaran

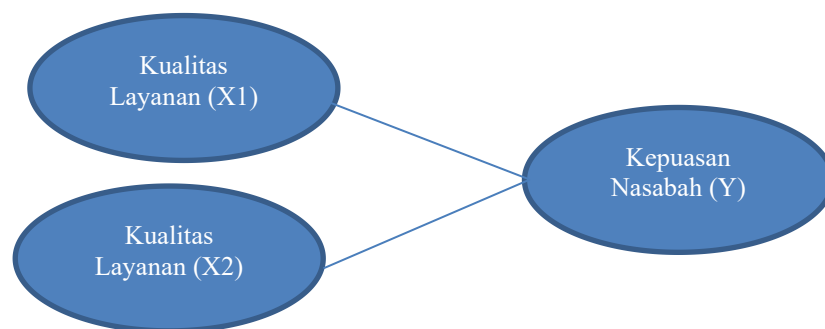
Kualitas layanan merupakan faktor kunci dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Nasabah mengharapkan layanan yang ramah, responsif, dan efisien dari penyedia QRIS BSI. Kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan persepsi nasabah terhadap QRIS BSI dan meningkatkan kepuasan mereka dalam bertransaksi. Namun, pada Mei 2023 terjadi gangguan pada layanan BSI Mobile yang mengakibatkan lumpuhnya layanan selama 5 hari sehingga menyebabkan kekecewaan nasabah yang dapat berdampak pada menurunnya tingkat kepercayaan dan kepuasan nasabah terhadap layanan BSI (Detik news, 2023). Dan nasabah selama 5 hari itu tidak dapat melakukan transaksi apapun melalui aplikasi BSI Mobile maupun ATM

Kualitas layanan yang diharapkan oleh pengguna QRIS pada Mobile Banking adalah pelayanan yang mudah, tidak berbelit-belit, adanya kenyamanan, kemudahan dan juga efektifitas waktu yang tepat dalam bertransaksi. Oleh karena itu, jika layanan yang disediakan mobile banking sudah sesuai dengan apa yang

diharapkan oleh nasabah maka kepuasan dalam penggunaan transaksi digital ini dapat meningkatkan sistem kualitas pada mobile banking dalam bertransaksi. Kualitas layanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan (Lobubun, 2023)

Keamanan adalah aspek yang sangat penting dalam transaksi keuangan digital. Nasabah berharap bahwa QRIS BSI memiliki sistem keamanan yang kuat untuk melindungi data pribadi dan finansial mereka. Jika nasabah merasa bahwa QRIS BSI tidak aman, mereka mungkin akan kehilangan kepercayaan dan merasa tidak puas dalam bertransaksi. Bank Indonesia (BI) menegaskan sistem transaksi pembayaran QRIS yang diterapkan telah melewati proses pengujian yang ketat, sehingga relatif aman untuk digunakan. Kepala Departemen Sistem Pembayaran Bank Indonesia yakni Dicky Kartikoyono (2023), mengatakan jika dibandingkan dengan QRIS negara lain maka QRIS yang diterapkan di Indonesia relatif lebih aman. Tetapi pada bulan Mei 2023 BSI mengalami gangguan layanan BSI Mobile yang mengakibatkan lumpuhnya layanan selama 5 hari. Kejadian tersebut juga diduga karena adanya serangan siber, dimana adanya peretasan sistem dan kebocorannya data pribadi nasabah BSI di internet

2. Metode Penelitian



Gambar 1 Kerangka berfikir

Gambar 1 menunjukkan kerangka pikir penelitian dengan variabel bebas dan variabel terikat. Gambar diatas peneliti menggambarkan pengaruh sistematis variabel X1, X2 dan variabel Y, yaitu variabel Kualitas Layanan (X1), Variabel Keamanan (X2) dan variabel Kepuasan Nasabah (Y)

3.1 Metode Analisis

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Variabel yang digunakan ada Kualitas Layanan (X1), Keamanan (X2), dan kepuasan Nasabah(Y). Metode pengambilan sampel ini menggunakan kuesioner/angket. Populasi dalam sampel ini adalah masyarakat Bandar Lampung yang menggunakan aplikasi Qris sebagai alat pembayaran. Sampel yang digunakan dalam kuesioner ini ber jumlah 100 orang, dan cara penyebaran kuesioner ini dengan menyebarkan melalui online, masing-masing menggunakan 25 responden. Waktu yang dibutuhkan dalam meyebarakan angket selama 2 minggu

3.2 Metode Pengambilan Responden

Metode pengambilan sampel dengan cara purposive sampling yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. merekomendasikan bahwa dalam penelitian yang menggunakan regresi berganda, sebaiknya menggunakan setidaknya 50 responden sebagai jumlah sampel minimal. Namun, dalam kebanyakan situasi penelitian, lebih disarankan untuk menggunakan 100 responden atau lebih. Oleh karena itu, dalam penelitian ini mengambil minimal sampel/responden sebanyak 100 responden

3.3 Jenis Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer yang digunakan adalah data yang diambil secara langsung melalui penyebaran kuisisioner. Sedangkan untuk data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang telah diolah oleh pihak lain meliputi informasi dari media elektronik (internet), literature dari perpustakaan serta hasil penelitian terdahulu

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden dengan menggunakan instrumen penelitian berupa kuisisioner, kunjungan dan wawancara pada beberapa responden. Data sekunder diperoleh dari penelusuran informasi melalui studi pustaka yang dilakukan untuk melengkapi dan mendukung data penelitian

3.5 Instrumen Penelitian

3.5.1 Uji Validitas

Menurut (Sugiyono, 2022) pengujian validitas dilakukan untuk mengevaluasi keakuratan dan ketelitian hasil pengukuran variabel yang diteliti dengan membandingkannya dengan teori yang ada. Hasil penelitian dianggap valid jika terdapat kesesuaian antara data yang dikumpulkan dengan data yang sebenarnya terjadi pada objek yang diteliti

3.5.2 Uji Reliabilitas

Menurut (Sugiyono, 2022) menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah suatu metode untuk mengevaluasi sejauh mana pengukuran yang dilakukan dengan menggunakan instrumen yang sama dapat menghasilkan data yang konsisten atau sama. Menurut (Ghozali, 2012) menyatakan bahwa Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha >0.60 dengan tingkat signifikansi $\leq 0,05$

3.6 Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Menurut (Sugiyono, 2011) uji normalitas digunakan untuk mengevaluasi apakah variabel pengganggu atau residual dalam model regresi memiliki distribusi normal atau tidak. Keadaan kenormalan data dapat diperiksa dengan melakukan uji normalitas Kolmogorov-Smirnov, yang dilakukan berdasarkan nilai residual yang belum dinormalisasi (unstandardized residual). Data dianalisa dengan bantuan komputer menggunakan program SPSS. Dasar pengambilan keputusan yaitu dengan melihat angka probabilitas apabila sebagai berikut: 1. Probabilitas > 0.05 maka data penelitian berdistribusi normal Probabilitas < 0.05 maka data penelitian berdistribusi tidak normal

b. Uji Multikolinieritas

Menurut (Ghozali, 2012) pengujian multikolinieritas dilakukan untuk mengevaluasi apakah terdapat korelasi yang signifikan antara variabel bebas atau independen dalam model regresi. Untuk melakukan pengujian multikolinieritas, kita dapat melihat nilai VIF (Variance Inflation Factor) dari setiap variabel independen. Jika nilai VIF dari masing-masing variabel bebas kurang dari 10.00, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinieritas pada data independen

c. Uji Autokorelasi

Menurut (Sugiyono, 2011) uji autokorelasi dilakukan untuk mengevaluasi apakah terdapat hubungan yang kuat, baik positif maupun negatif, antara data pada variabel-variabel penelitian dalam sebuah model regresi linier. Pada data cross section, uji autokorelasi dilakukan untuk memeriksa apakah terdapat hubungan yang kuat antara data pertama dan kedua, data kedua dengan data ketiga, dan seterusnya. Jika ditemukan adanya autokorelasi, maka informasi yang diberikan akan menjadi tidak dapat dipercaya dan menyesatkan. Oleh karena itu, perlu dilakukan tindakan untuk mencegah terjadinya autokorelasi

d. Uji Heteroskedastisitas

Menurut (Ghozali, 2012) tujuan dari uji heteroskedastisitas adalah untuk mengevaluasi apakah terjadi perbedaan varian residual antara satu pengamatan dengan pengamatan yang lain dalam sebuah model regresi. Model regresi yang baik adalah model yang tidak mengalami heteroskedastisitas (homoskedastisitas), yaitu dimana varian residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain tetap sama. Terdapat beberapa cara untuk menguji heteroskedastisitas pada variance error terms dalam sebuah model regresi. Dalam penelitian ini akan digunakan metode chart (diagram scatterplot) dengan dasar analisis yaitu:

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. Apabila terlihat pola yang jelas dan titik-titik tersebar di posisi negatif pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat heteroskedastisitas.

3.7 Analisa Regresi Linear Berganda

Penelitian ini menggunakan regresi linier berganda yaitu regresi linier yang menggunakan variabel independen lebih dari satu. Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar

pengaruh antara variabel Kualitas Layanan (X1), Keamanan (X2), terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Secara sistematis, persamaan regresi dapat ditulis sebagai berikut:

Dimana:

Y = Kepuasan Nasabah

a = konstanta

X1 = Kualitas Layanan

X2 = Keamanan

b1, b2, b3, b4, b5 = koefisien regresi

e = variabel pengganggu

3.8 Analisis Koefesien Korelasi

Menurut (Sugiyono, 2022) menyatakan bahwa: analisis koefisien korelasi digunakan untuk menganalisis hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat secara bersama-sama, serta untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel bebas dalam menjelaskan variasi perubahan pada variabel terikat.

$$r = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{n\sum X^2 - (\sum X)^2} \sqrt{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Dimana:

r = Koefisien korelasi pearson antara item instrumen yang akan digunakan dengan variabel yang bersangkutan.

X = Skor instrumen yang akan digunakan

Y = Skor total item instrumen dalam variabel tersebut

n = Jumlah responden

Apabila terdapat hubungan antar variabel maka perubahan-perubahan yang terjadi pada salah satu variabel akan mengakibatkan terjadinya perubahan pada variabel lainnya. Besarnya koefisien korelasi (r) yaitu $1 \leq r \leq 1$.

3.9 Analisis Koefesien Determinasi

Menurut (Sugiyono, 2022) penggunaan koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur sejauh mana perubahan dalam variabel terikat dapat dijelaskan atau ditentukan oleh variabel bebasnya. Untuk mengetahui hal ini, kita dapat menghitung koefisien determinasi menggunakan rumus yang diberikan

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

Kd = Seberapa jauh perubahan variabel Y dipengaruhi variabel X.

r^2 = Kuadrat koefisien korelasi

3.10 Pengujian Hipotesis

a. Uji t

Menurut (Ghozali, 2017) uji statistik t digunakan untuk menunjukkan sejauh mana pengaruh dari satu variabel independen terhadap variabel dependen, dengan asumsi bahwa variabel independen lainnya tetap konstan. Adapun rumus untuk menghitung uji t adalah:

Menurut (Sugiyono, 2022) rumus untuk menguji uji t sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

t = Nilai uji t

r = Koefisien korelasi pearson

r^2 = Koefisien determinasi

n = Jumlah sampel

Kriteria yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. H_0 diterima jika nilai hitung statistik uji (thitung) berada di daerah penerimaan H_0 , dimana atau nilai $\text{sig} > \alpha$
2. H_0 ditolak jika nilai hitung statistik uji (thitung) berada di daerah penolakan H_0 , dimana atau nilai $\text{sig} < \alpha$.

b. Uji F

Menurut (Ghozali, 2012) uji statistik F pada dasarnya digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam suatu model memiliki pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Uji F atau uji simultan digunakan untuk menentukan apakah variabel independen secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Untuk melakukan uji simultan, digunakan uji statistik F atau Analisis Variansi (ANOVA). Menurut (Sugiyono, 2022) uji pengaruh simultan (F test) menggunakan rumus sebagai berikut:

$$F = \frac{R^2/k}{(1-R^2)/(n-k-1)}$$

Keterangan:

F = Nilai F hitung hasil observasi

R = Koefisien determinasi

K = Jumlah variabel independent

N = Banyaknya responden

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan uji dua arah dengan hipotesis sebagai berikut:

1. Ho : $b_1 = b_2 = b_3 = b_4 = b_5 = 0$, artinya tidak ada pengaruh secara signifikan dari variabel bebas secara bersama-sama
2. Ho : $b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq b_4 \neq b_5 \neq 0$, artinya ada pengaruh secara signifikan dari variabel bebas secara bersama-sama.

Menentukan level of significance $\alpha = 5\%$. Kriteria pengujian yang digunakan sebagai berikut:

Ho diterima dan Ha ditolak apabila F hitung < F tabel. Artinya variabel bebas secara bersama-sama tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat

Ho ditolak dan Ha diterima apabila F hitung > F tabel. Artinya variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Validitas

Uji validitas yang pertama dilakukan adalah uji validitas pada Variabel X1. Uji validitas dinyatakan pada Tabel 1, 2 dan 3 berikut.

Tabel 1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan

Variabel	Pernyataan	r-hitung	Keterangan
Kualitas Layanan (X1)	X1.1	0,59	Valid
	X1.2	0,464	Valid
	X1.3	0,623	Valid
	X1.4	0,33	Valid
	X1.5	0,391	Valid
	X1.6	0,506	Valid
	X1.7	0,659	Valid
	X1.8	0,574	Valid
	X1.9	0,649	Valid
	X1.10	0,607	Valid
	X1.11	0,681	Valid

DOI: <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i2.608>

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

	X1.12	0,695	Valid
	X1. 13	0,654	Valid
	X1.14	0,594	Valid

Uji validitas dikatakan valid jika nilai r hitung $>$ r tabel. Dengan jumlah responden 100 maka nilai r tabel sebesar 0,195, uji validitas dikatakan valid jika r hitung $>$ 0,195. Cara kedua dapat dilakukan dengan melihat nilai signifikansi setiap item kuesioner. Jika nilai $<$ 0,05 maka instrumen pada kuesioner dikatakan valid. Berdasarkan Tabel 1, dapat dijelaskan variabel X_1 yang terdapat dalam variabel kualitas layanan valid karena r hitung $>$ 0,195 dan nilai signifikansi $<$ 0,05

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Keamanan

Variabel	Pernyataan	r-hitung	Keterangan
Keamanan(X_2)	X2.1	0,594	Valid
	X2.2	0,827	Valid
	X2.3	0,563	Valid
	X2.4	0,499	Valid
	X2.5	0,599	Valid
	X2.6	0,569	Valid
	X2.7	0,598	Valid
	X2.8	0,641	Valid
	X2.9	0,628	Valid
	X2.10	0,71	Valid
	X2.11	0,654	Valid
	X2.12	0,707	Valid
	X2.13	0,682	Valid
	X2.14	0,542	Valid

Uji validitas dikatakan valid jika nilai r hitung $>$ r tabel. Dengan jumlah responden 100 maka nilai r tabel sebesar 0,195, uji validitas dikatakan valid jika r hitung $>$ 0,195. Cara kedua dapat dilakukan dengan melihat nilai signifikansi setiap item kuesioner. Jika nilai $<$ 0,05 maka instrumen pada kuesioner dikatakan valid. Berdasarkan Tabel 3, dapat dijelaskan variabel kepuasan nasabah valid karena r hitung $>$ 0,195 dan nilai signifikansi $<$ 0,05.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah

Variabel	Pernyataan	r-hitung	keterangan
Kepuasan Nasabah (Y)	Y.1	0,551	Valid
	Y.2	0,824	Valid
	Y.3	0,846	Valid
	Y.4	0,874	Valid
	Y.5	0,811	Valid
	Y.6	0,813	Valid
	Y.7	0,755	Valid
	Y.8	0,833	Valid
		0,813	Valid

Uji validitas dikatakan valid jika nilai r hitung $>$ r tabel. Dengan jumlah responden 100 maka nilai r tabel sebesar 0,195, uji validitas dikatakan valid jika r hitung $>$ 0,195. Cara kedua dapat dilakukan dengan melihat nilai signifikansi setiap item kuesioner. Jika nilai $<$ 0,05 maka instrumen pada kuesioner dikatakan valid

2. Uji Realibilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui ketetapan jawaban kuesioner pada periode berbeda, instrumen penelitian dapat dikatakan reliabel jika nilai cronbach's alpha lebih dari 0,6 maka kuesioner yang digunakan akan reliabel saat digunakan berulang kali. Uji reliabilitas kualitas layanan dan kepuasan nasabah dengan menggunakan cronbach alpha dinyatakan pada Tabel 4 berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kepuasan Nasabah	0,969	Reliabel

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada Tabel 4, dimensi CARTER dan kepuasan nasabah memiliki nilai cronbach's alpha >0,6 yaitu 0,969 maka seluruh instrumen kuesioner yang digunakan adalah reliabel.

3. Uji Normalitas

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas

		T	TL	TY
N		100	100	100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	57.22	58.60	33.25
	Std. Deviation	7.959	8.482	5.459
Most Extreme Differences	Absolute	.093	.126	.119
	Positive	.054	.089	.108
	Negative	-.093	-.126	-.119
Test Statistic		.093	.126	.119
Asymp. Sig. (2-tailed)		.033 ^c	.056 ^c	.098 ^c

Berdasarkan Hasil uji normalitas K-S Kolmogorov Smirnov diketahui nilai Asymp, Sig (2-tailed) Variabel X1 0,33 > 0,05 variabel X2 0,56 > 0,05 Variabel Y 0,98 > 0,05 maka dapat disimpulkan variabel X1, X2, Y berdistribusi Normal

3. Uji Multikolinearitas

Tabel 6 Uji Multikolienaritas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.790	.493		1.604	.112		
	X1.1	.473	.114	.387	4.144	.000	.782	1.279
	X2.1	.328	.105	.292	3.127	.002	.782	1.279

a. Dependent Variable: Y.1

Hasil uji multikolienaritas menunjukkan bahwa semua tolerance pada tiap variabel kualitas layanan (X1), keamanan (X2), dan kepuasan nasabah (X3) lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF dari semua variabel

4. Uji Autokorelasi

Tabel 7. Autokorelasi

Model	R	R Square	Adjusted R	Std. Error of the	Durbin-Watson
-------	---	----------	------------	-------------------	---------------

DOI: <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i2.608>

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

			Square	Estimate	
1	.855 ^a	.731	.725	2.861	1.990

a. Predictors: (Constant), TL, T

b. Dependent Variable: TY

Berdasarkan hasil uji koefisien korelasi, maka dapat diketahui bahwa nilai korelasi sebesar 0.855, dimana berada dalam rentang nilai 0,80 – 1,000. Hal ini menunjukkan keeratan hubungan antara variabel Kualitas Layanan (X1), Keamanan (X2), terhadap Kepuasan Nasabah (Y) termasuk kriteria Sangat Kuat

5. Uji Regresi Linear

Tabel 8. Regresi Linier

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.843	2.124		-.397	.693
	Kualitas Layanan	.311	.072	.454	4.333	.000
	Keamanan	.278	.067	.431	4.115	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan Tabel diatas maka diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut: $Y = 0,843 + 0,311 + 0,278 = e$

Dari persamaan regresi linier tersebut, dapat diartikan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta bertanda positif 0,843 Tanda positif artinya menunjukkan pengaruh yang searah antara variabel independen dan variabel dependen. Hal ini menunjukkan apabila Kualitas Layanan (X1), Dan Keamanan (X2) tidak ada perubahan atau sama dengan 0 maka Kepuasan
2. Nilai koefisien regresi untuk variabel Kualitas Layanan (X1) memiliki nilai positif sebesar 0,311. Hal ini menunjukkan jika Kualitas Layanan (X1) mengalami kenaikan 1, maka Kepuasan Nasabah (Y) akan naik sebesar 0,311 dengan asumsi variabel independen lainnya dianggap konstan. Tanda positif artinya menunjukkan pengaruh yang searah antara variabel independen dan variabel dependen
3. Nilai koefisien regresi untuk variabel Keamanan (X2) memiliki nilai positif sebesar 0,278. Hal ini menunjukkan jika Keamanan (X2) mengalami kenaikan 1, maka Kepuasan Nasabah (Y) akan naik sebesar 0,278 dengan asumsi variabel independen lainnya dianggap konstan. Tanda positif artinya menunjukkan pengaruh yang searah antara variabel independen dan variabel dependen

6. Uji Koefisien Korelasi

Tabel 9. Kefesien Korelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.855 ^a	.731	.725	2.861

a. Predictors: (Constant), Keamanan, Kualitas Layanan

Berdasarkan hasil uji koefisien korelasi, maka dapat diketahui bahwa nilai korelasi sebesar 0.855, dimana berada dalam rentang nilai 0,80 – 1,000. Hal ini menunjukkan keeratan hubungan antara variabel Kualitas Layanan (X1), Keamanan (X2), terhadap Kepuasan Nasabah (Y) termasuk kriteria Sangat Kuat.

7. Koefisien Determinasi

Tabel 10. Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.855 ^a	.731	.725	2.861

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, maka dapat diketahui nilai R-Square adalah sebesar 0,731. hal ini menunjukkan kontribusi pengaruh variabel Kualitas Layanan (X1), Keamanan (X2), adalah 73,10% sisanya 72,50%, dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti. Berdasarkan interpretasi tersebut, maka tampak bahwa nilai R-Square adalah antara 0 sampai dengan 1

8. Pengujian Hipotesis

Uji T

Tabel 11. Hipotesis

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.790	2.250		.351	.726
	Kualitas Layanan	.567	.039	.827	14.562	.000

Berdasarkan Tabel 11, dapat diperoleh keputusan uji t (parsial) berdasarkan nilai signifikansi sebagai berikut:

Diketahui nilai signifikansi variabel Kualitas Layanan (X1) sebesar 0.567 Karena nilai Sig 0.000 < probabilitas 0,05, maka H01 ditolak dan Ha1 diterima. Artinya, secara parsial terdapat pengaruh variabel Kualitas Layanan (X1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

Uji F

Tabel 12. Uji F

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.173	2.182		.996	.322
	Keamanan	.530	.037	.824	14.392	.000

Berdasarkan Tabel 7, menunjukkan bahwa nilai probabilitas sebesar 0,000 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,530. Karena nilai probabilitas 0,000 < 0,05 (α) maka model penelitian dapat digunakan. Secara simultan variabel Kualitas Layanan (X1), Keamanan (X2), berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas Pengaruh Kualitas Layanan Keamanan Menggunakan QRIS Menggunakan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah di Kota Bandar Lampung dengan menggunakan metode kuantitatif. Secara lengkap dibahas sebagai berikut:

a. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil pada uji parsial (uji t) ditemukan bahwa nilai signifikansi variabel Tangible (X1) sebesar 0.000. Nilai Sig 0.000 < probabilitas 0,05, maka H01 ditolak dan Ha1 diterima. Artinya, secara parsial terdapat pengaruh variabel Kualitiitas Layanan (X1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

b. Pengaruh Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Pada hasil Uji parsial (Uji t) diketahui nilai signifikansi variabel Keamanan(X2) sebesar 0,530 Karena nilai Sig 0.000> probabilitas 0,05, maka H02 diterima dan Ha2 diterima. Artinya, secara parsial terdapat pengaruh Keamanan(X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, khususnya pada nasabah Pengguna QRIS Melalui Mobile Banking, sehingga dapat dijadikan sebagai acuan untuk peningkatan layanan dari Mobile Banking itu sendiri. Hal ini perlu dititik-beratkan, karena kepuasan Nasabah akan dapat berpengaruh pada keberlangsungan dari produk ataupun jasa yang ditawarkan, artinya Nasabah yang harapannya tidak terpenuhi, tidak segan untuk meninggalkan produk/jasa tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel Kualitas Layanan (X1) dan Keamanan (X3) berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah (Y), Hasil analisis tersebut berguna untuk peningkatan kepuasan nasabah, khususnya nasabah pengguna QRIS Melalui Mobile Banking, salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah peningkatan layanan, dan dapat berfokus terhadap penampilan fisik, baik itu peralatan ataupun berbagai materi komunikasi yang baik. Selain itu peningkatan pelayanan tetap diperlukan seperti layanan Mobile Banking, customer service ataupun petugas terkait untuk dapat lebih peduli dalam memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan, lebih cepat tanggap untuk membantu pelanggan, mendengar dan mengatasi keluhan yang berasal dari pelanggan, serta memberikan layanan yang dapat dipercaya dan diandalkan oleh pelanggan

REFERENSI

- Atieq, M. Q., & Nurpiani, E. (2022). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Manfaat Dan Risiko Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 2(1), 401–423. <https://doi.org/10.46306/vls.v2i1.109>
- Ghozali, I. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. (Badan Penerbit Universitas Diponegoro. (ed.)).
- Juan, E., & Indrawati, L. (2023). Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Brand Image Terhadap Kepuasan Konsumen Melakukan Pembayaran Menggunakan QRIS. *Konsumen & Konsumsi: Jurnal Manajemen*, 2(1), 313–325. <https://doi.org/10.32524/kkjm.v2i1.757>
- Kamarudin, J., Nursiah, N., & ... (2022). Pengaruh Faktor Kemudahan, Keamanan, dan Resiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah BRI Kabupaten Mamuju). *FORECASTING: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, 1(2), 11–18. <https://stiemmamuju.e-journal.id/FJIIM/article/view/123%0Ahttps://stiemmamuju.e-journal.id/FJIIM/article/download/123/63>
- Kualitas, P., Dan, L., Terhadap, H., Pada, P., Studi, G., & Kecamatan, W. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Grabfood (Studi Wilayah Kecamatan Setiabudi). *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 12(1), 70–83. <https://doi.org/10.35968/m-pu.v12i1.867>
- Kurniati, K., Nurdin, N., & Nurasmawati, N. (2020). Improving Students' Cognitive and Affective Domains Students through Fostering Teacher Development. *International Journal of Contemporary Islamic Education*, 2(2), 56–70. <https://doi.org/10.24239/ijcieid.vol2.iss2.20>
- Lobubun, M. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Cabang Sentani. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 15(2), 141–148. <https://doi.org/10.55049/jeb.v15i2.280>
- Meilani, A., & Sugiarti, D. (2022). Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(3), 2501. <https://doi.org/10.29040/jiei.v8i3.6586>
- Mustafa Kamal Rokan, D. Y. S. (2022). Analisis Efektivitas Penggunaan QRIS (Quick Response-Code Indonesian Standard) Untuk Mendukung Paperless Di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Medan Padang Bulan. *Journal Economy and Currency Study (JECS)*, 4(2), 1–11. <https://doi.org/10.51178/jecs.v4i2.664>
- Nurdin, Difa Restiti, & Rizki Amalia. (2021). Pengaruh Media Sosial Terhadap Pengetahuan Tentang Quick Response Code Indonesian Standard (Qris). *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 3(2), 157–173. <https://doi.org/10.24239/jipsya.v3i2.55.157-173>
- Septiani, Y., Aribbe, E., & Diansyah, R. (2020). ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS ABDURRAB TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SEVQUAL (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru). *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 3(1), 131–143. <https://doi.org/10.36378/jtos.v3i1.560>
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Alfabeta (ed.)).
- Sugiyono. (2022). *Metode Kuantitatif* (Alfabeta (ed.)).
- Zusmawati, Magdalena, M., Fernos, J., & Ramadhani, S. A. (2023). Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Menabung. *Economics and Digital Business Review*, 4(1), 478.