

Pengaruh Integritas Fitur dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi BCA Mobile di Kota Samarinda

Listiana Dewi Milasari[#], Hario Jati Setyadi[#], Akhmad Irsyad[#]

[#] *Sistem Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Mulawarman, Jalan Sambaliung No.9, Samarinda, Indonesia*
E-mail: listianaad@gmail.com, hariojati.setyadi@ft.unmul.ac.id, akhmadirsyad@ft.unmul.ac.id

ABSTRACTS

Practical banking services are the desire of many customers due to the fast-paced digital mobilization factor. The situation that developed in this society led to banking innovations in creating more practical services, namely digital banking services, one of which is mobile banking. The purpose of this study was to determine how the influence of the integrity of service features and service quality with the application of Servqual dimensions on the BCA Mobile Application on the satisfaction of users specifically in Samarinda City. This study uses a quantitative approach with data processing analysis tools, namely SPSS Version 25.0. The sample in this study consisted of 130 users of the BCA Mobile Application, especially the people of Samarinda City, obtained using the Cochran method. The results of this study indicate that the variables of service feature integrity and service quality have a significant effect on user satisfaction in using BCA Mobile in Samarinda City. All independent variables, namely, the integrity of service features and service quality have a joint or simultaneous contribution to the variable user satisfaction in using BCA Mobile in Samarinda City

*Manuscript received July 27, 2023;
revised September 7, 2023
accepted September 10, 2023 Date
of publication September 30,
2023. International Journal, JITSI :
Jurnal Ilmiah Teknologi Sistem
Informasi licensed under a
Creative Commons Attribution-
Share Alike 4.0 International
License*



ABSTRAK

Layanan perbankan yang praktis adalah keinginan banyak nasabah karena faktor mobilisasi digital yang serba cepat. Situasi yang berkembang di tengah masyarakat ini, memunculkan inovasi perbankan dalam menciptakan layanan yang lebih praktis yakni layanan digital perbankan salah satunya mobile banking. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pengaruh integritas fitur layanan dan kualitas layanan dengan penerapan dimensi Servqual pada Aplikasi BCA Mobile terhadap kepuasan dari pengguna terkhusus di Kota Samarinda. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan alat bantu analisis pengolahan data yaitu SPSS Versi 25.0. Sampel dalam penelitian ini terdiri dari 130 pengguna Aplikasi BCA Mobile terkhusus masyarakat Kota Samarinda didapatkan menggunakan metode Cochran. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel integritas fitur layanan dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan BCA Mobile di Kota Samarinda. Seluruh variabel bebas yaitu, integritas fitur layanan dan kualitas layanan memiliki kontribusi secara bersama-sama atau bersamaan terhadap variabel kepuasan pengguna dalam menggunakan BCA Mobile di Kota Samarinda

Keywords / Kata Kunci — *Service features; Service quality; User satisfaction; Mobile banking*

1. PENDAHULUAN

Layanan perbankan yang praktis adalah keinginan banyak nasabah karena faktor mobilisasi digital yang serba cepat. Situasi yang berkembang di tengah masyarakat ini, memunculkan inovasi perbankan dalam menciptakan

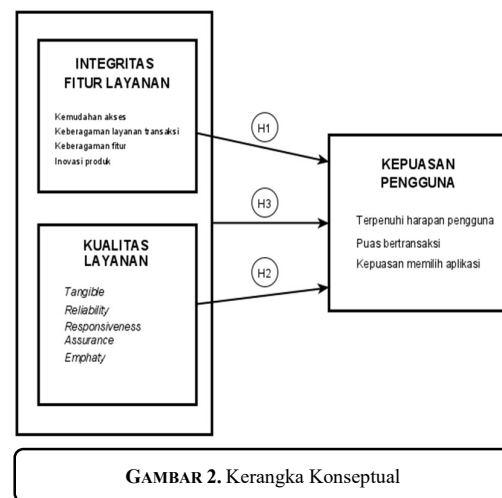
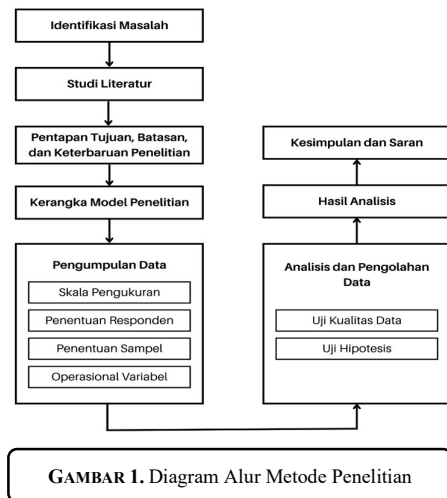
layanan yang lebih praktis yakni layanan digital perbankan salah satunya mobile banking. Tertera pada website resmi Bank Central Asia [1], menyuguhkan keunggulan BCA Mobile yang ditawarkan kepada nasabah antara lain, kemudahan transaksi perbankan langsung dari smartphone melalui menu M-BCA tanpa perlu mengganti kartu SIM, fitur layanan transaksi lengkap dan modern tanpa harus datang ke kantor cabang, serta fasilitas daftar transfer dan pembayaran yang dapat disimpan untuk memudahkan transaksi selanjutnya.

Data yang peneliti dapatkan, pengguna dari android melalui google playstore, aplikasi BCA Mobile memiliki rating 4,7 dari 5 dengan 1 juta ulasan, sedangkan pengguna iOS pada app store memiliki rating 3,5 dari 5 dengan 21 ribu ulasan yang terdiri dari ulasan positif dan negatif. Ulasan negatif dari pengguna tersebut diketahui dalam penggunaannya masih memiliki kekurangan baik dari sistem maupun fitur yang diberikan, oleh karena itu pengguna memberikan rating yang kecil pada aplikasi BCA Mobile.

Produk atau layanan yang digunakan oleh nasabah akan dianggap tidak sesuai, jika nasabah dinilai tidak puas. Kepuasan nasabah akan memiliki dampak jangka pendek dan jangka panjang untuk perusahaan. Jika layanan, sarana dan prasarana yang disediakan bank melebihi harapan nasabah maka kepuasan nasabah cenderung besar terhadap bank. Fenomena dan munculnya beberapa masalah tersebut, maka menjadi suatu pertimbangan bagi peneliti untuk meneliti kepuasan pengguna aplikasi BCA Mobile untuk mengetahui bagaimana pengaruh integritas fitur dan kualitas layanan aplikasi BCA Mobile ini terhadap kepuasan dari nasabah atau penggunanya. Salah satu metode yang dapat diterapkan dalam penelitian ini adalah metode servqual yang memiliki lima dimensi sebagai acuan pengukuran kualitas layanan antarlain Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy [2].

Metode servqual ini juga diterapkan oleh peneliti sebelumnya, menurut [3] untuk mengukur kepuasan pengguna sistem informasi dosen menggunakan metode servqual, penelitian yang dilakukan oleh [4] untuk analisis kepuasan pengguna aplikasi brimola menggunakan metode servqual, dan peneliti [5] untuk meneliti pengaruh kualitas Mobile Banking terhadap kepuasan nasabah Bank BJB (Bank Jabar Banten) juga menggunakan metode servqual. Peneliti memutuskan untuk mengangkat judul “Pengaruh Integritas Fitur dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi BCA Mobile di Kota Samarinda”. Hasil penelitian ini, diharapkan bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh kualitas layanan, integritas fitur layanan BCA Mobile terhadap kepuasan pengguna, serta untuk mengetahui bagaimana pengaruh keduanya terhadap kepuasan pengguna Aplikasi BCA Mobile terkhusus pada masyarakat Kota Samarinda.

2. METODOLOGI PENELITIAN



2.1. Metode Penelitian

Tahapan urutan metode penelitian yang dilakukan seperti ditunjukkan pada diagram alir penelitian Gambar 1.

2.2. Kerangka Model Penelitian

Berdasarkan kerangka konseptual pada Gambar 2, bahwa variabel bebas pada penelitian ini adalah mengenai integritas fitur layanan dan kualitas layanan yang akan mempengaruhi pada kepuasan pengguna Aplikasi BCA Mobile yaitu variabel terikat. Indikator dalam integritas fitur layanan, meliputi kemudahan akses, keberagaman layanan transaksi, keberagaman fitur, dan inovasi produk. Indikator pada kualitas layanan menggunakan 5 dimensi *Servqual*, yaitu *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati).

2.3. Pengumpulan Data

1. Sumber Primer
 Sumber data primer yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang diisi oleh responden (dalam hal ini pengguna Aplikasi BCA Mobile di Kota Samarinda) meliputi identitas dan tanggapan responden.
2. Skala Pengukuran
 Skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert. Jawaban dari setiap poin instrument yang digunakan skala likert mempunyai nuansa dari sangat positif sampai sangat negatif, instrumen penelitian yang menggunakan skala likert dapat dibuat dalam bentuk *checklist* atau pilihan ganda. Penggunaan skala likert karena memiliki keunggulan dibandingkan tipe lainnya yaitu relatif mudah, juga tercermin dalam keragaman skor (*variability of score*) sebagai akibat penggunaan skala antara 1 sampai dengan 5.
3. Populasi
 Populasi adalah bagian generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang terdapat dalam suatu penelitian menurut [6]. Adapun populasi pada penelitian ini adalah masyarakat terkhusus pengguna Aplikasi BCA Mobile di Kota Samarinda.
4. Sampel
 Penelitian yang menggunakan teknik pengambilan sampel lebih menguntungkan dibanding dengan menggunakan populasi saja. Pertimbangan-pertimbangan sebelum menentukan teknik pengambilan sampel itu perlu diperhatikan oleh peneliti agar dalam pelaksanaan pengumpulan informasi dapat menghasilkan informasi yang representatif sehingga penelitian dikategorikan sebagai penelitian yang valid [7]. Populasi yang digunakan dalam penelitian yang tidak diketahui dan dianggap tidak terhingga sehingga penentuan jumlah sampel dapat menggunakan rumus *Cochran* menurut [8] penarikan sampel dengan pendekatan proporsi sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 pq}{e^2} = \frac{(1,96)^2 (0,5)(0,5)}{(0,1)^2} = 96,04 \quad (1)$$

Dari hasil perhitungan rumus dibulatkan menjadi 97 responden. Jumlah tersebut adalah minimal responden yang digunakan dalam penelitian ini. Apabila responden yang secara tidak sengaja ditemukan dengan kriteria sesuai maka jumlah responden akan semakin bertambah, namun penetapan pengambilan ≥ 97 responden sebagai minimal jumlah sampel yang dibutuhkan. Hal ini disebabkan oleh jumlah populasi yang tidak diketahui dan keterbatasan untuk menjangkau luasnya wilayah sebagai tempat penelitian.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini mendapatkan sebanyak 130 responden dari pengguna Aplikasi BCA *Moobile* yang berdomisili di Kota Samarinda Provinsi Kalimantan Timur, terbagi berdasarkan jenis usia, pekerjaan, domisili, dan seberapa besar intensitas responden menggunakan layanan Aplikasi BCA Mobile. Hasil yang didapatkan pada kategori usia bahwa responden dengan kategori usia 17-40 tahun terdapat 101 orang (77,7%), usia 41-60 tahun terdapat 29 orang (22,3%), dan tidak terdapat responden dengan kategori usia > 60 tahun (0%). Hasil yang didapatkan pada kategori pekerjaan bahwa responden dengan kategori pekerjaan pilihan 1 (Tidak bekerja/ pelajar/ mahasiswa) terdapat 44 orang (33,8%), pilihan 2 (PNS/ TNI/ POLRI) terdapat 25 orang (19,2%), pilihan 3 (Pegawai Swasta) terdapat 38 orang (29,2%), pilihan 4 (Wirausaha) terdapat 22 orang (16,9%), dan terdapat 1 orang (0,8%) yang mengisi pekerjaan lainnya sebagai karyawan. Hasil yang didapatkan pada kategori domisili bahwa tidak terdapat responden yang berdomisili di Kecamatan Palaran (0%), terdapat 2 orang di Kecamatan Sambutan (1,5%), Kecamatan Sungai Pinang terdapat 9 orang (6,9%), Kecamatan Samarinda Ilir terdapat 51 orang (39,2%), Kecamatan Samarinda Seberang terdapat 4 orang (3,1%), Kecamatan Samarinda Kota terdapat 35 orang (26,9%), Kecamatan Samarinda Ulu terdapat 10 orang (7,7%), Kecamatan Samarinda Utara terdapat 11 orang (8,5%), Kecamatan Sungai Kunjang terdapat 7 orang (5,4%), serta terdapat 1 orang (0,8%) di Kecamatan Loa Janan Ilir. Hasil yang didapatkan pada intensitas lama penggunaan aplikasi BCA Mobile bahwa terdapat (95,4%) 124 orang yang lebih dari satu kali dalam sebulan menggunakan Aplikasi BCA Mobile dan sisanya 6 orang (4,6%) yang hanya satu kali menggunakan Aplikasi BCA Mobile dalam kurun waktu satu bulan.

3.2. Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk menilai valid atau tidaknya suatu kuisinoner. Uji validitas dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan hal yang akan di ukur oleh kuesioner tersebut. Untuk menguji validitas alat ukur, maka terlebih dahulu dihitung harga korelasi dengan rumus pearson product dengan kriteria pengujian validitas yaitu $\alpha = 0.1$ (10 %) diketahui $r_{hit} > r_{tabel}$ maka status kuesioner adalah valid. Apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka status kuesioner adalah tidak valid [9].

TABEL 1. Hasil Uji Validitas

Indikator	Pernyataan	rTabel	rHitung	Kriteria
Integritas Fitur Layanan (X1)				
X1.1	Saya menggunakan fitur Aplikasi BCA Mobile karena mudah dimengerti	0,1449	0,361	Valid
X1.2	Saya menggunakan Aplikasi BCA Mobile karena banyak jenis layanan pembayaran dengan mudah	0,1449	0,655	Valid
X1.3	Saya merasa Aplikasi BCA Mobile memiliki keberagaman fitur untuk membantu kebutuhan sehari-hari lebih mudah	0,1449	0,610	Valid
X1.4	Saya merasa Aplikasi BCA Mobile terus-menerus menyempurnakan fitur yang bermanfaat	0,1449	0,648	Valid
Kualitas Layanan (X2)				
X2.1	(Tangible) Saya merasa Aplikasi BCA Mobile memiliki tata letak menu rapi dan teratur	0,1449	0,662	Valid
X2.2	(Reliability) Saya merasa Aplikasi BCA Mobile secara benar dan sesuai dalam menyampaikan informasi	0,1449	0,665	Valid
X2.3	(Assurance) Aplikasi BCA Mobile menjamin kerahasiaan data pribadi, transaksi, dan aktifitas perbankan pengguna lainnya.	0,1449	0,584	Valid
X2.4	(Emphaty) Aplikasi BCA Mobile menyediakan layanan Error Handling (penanganan masalah) secara online	0,1449	0,643	Valid
X2.5	(Responsiveness) Saya merasa Aplikasi BCA Mobile jarang mengalami gangguan server saat melakukan transaksi	0,1449	0,697	Valid
Kepuasan Pengguna (Y)				
Y1	Saya merasa puas menggunakan layanan Aplikasi BCA Mobile karena sudah melebihi harapan saya	0,1449	0,694	Valid
Y2	Saya merasa puas transaksi menggunakan Aplikasi BCA Mobile karena sesuai dengan kebutuhan perbankan sehari-hari saya	0,1449	0,731	Valid
Y3	Saya merasa puas memilih Aplikasi BCA Mobile	0,1449	0,753	Valid

Tabel 1 menyimpulkan bahwa status kuesioner pada penelitian ini dinyatakan valid karena diketahui dengan membandingkan setiap nilai r_{hitung} seluruh indikator pernyataan pada X1 (Integritas Fitur Layanan), X2 (Kualitas Layanan), dan Y (Kepuasan pengguna) pada kolom 4 dengan r_{tabel} pada kolom 3, dan hasilnya menunjukkan bahwa nilai r_{hitung} setiap pernyataan lebih besar daripada nilai r_{tabel} (0,1449). Hasil tersebut membuktikan bahwa pernyataan pada kuesioner mampu untuk menjelaskan seluruh variabel yang diukur pada penelitian ini.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan SPSS. Kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban responden terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Penafsiran koefisien korelasi yang didapat apabila r_{hitung} positif dan lebih besar dari nilai r_{tabel} dan nilai cronbach alpha minimum adalah 0,60 maka pernyataan dalam kuesioner reliabel [10]. Pengujian reliabilitas digunakan

teknik *croanbach alpha* > 0,60. Penelitian ini menguji konsistensi dengan tingkat signifikan sebesar 0,1 dan r_{tabel} sebesar 0,1449.

TABEL 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha	rTabel	Kriteria
X1	0,788	0,1449	Reliabel
X2	0,815	0,1449	Reliabel
Y	0,839	0,1449	Reliabel

Hasil uji reliabilitas terdapat pada Tabel 2, dan diketahui bahwa pernyataan dalam variabel X1 (Integritas Fitur Layanan) memiliki nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,788, X2 (Kualitas Layanan) sebesar 0,815, dan Y (Kepuasan pengguna) sebesar 0,839. Hal ini menunjukkan bahwa hasil yang didapatkan pada setiap variabel memiliki nilai *Cronbach Alpha* > 0,60. Kesimpulan bahwa setiap pernyataan pada variabel X1, X2, dan Y merupakan alat ukur yang reliabel atau konsisten dan layak uji dalam penelitian ini.

3.3. Uji Hipotesis

1. Uji Parsial (Uji T)

Pada dasarnya uji t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas secara individual (parsial) dalam menjelaskan variasi variabel terikat. langkah yang digunakan untuk menguji hipotesis ini adalah dengan menentukan level of significance-nya. *Level of significance* yang digunakan adalah sebesar 10% (α) = 0,1. Jika nilai sig. > 0,1 H_a ditolak namun jika sig. < 0,1 maka H_a diterima dan berarti terdapat pengaruh

yang signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Hipotesis dalam penelitian akan diterima apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ menurut [9].

TABEL 3. Hasil Uji Signifikansi Parsial (t)

Model	Coefficients ^a			t	Sig.
	Unstandarized Coefficients		Standarized Coefficients Beta		
	B	Std. Error			
(Constant)	1,146	0,959		1,195	0,234
Integritas Fitur Layanan	0,349	0,78	0,398	4,485	0,000
Kualitas Layanan	0,276	0,061	0,399	4,504	0,000
Dependent Variable Y : Kepuasan Pengguna					

Dependent Variable Y : Kepuasan Pengguna

TABEL 4. Hasil Uji Stimulan (f)

Model	ANOVA ^a				
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	226,323	2	113,161	78,718	0,000
Residual	182,569	127	1,438		
Total	408,892	129			

a. Dependent Variable : Kepuasan Pengguna
b. Predictors : (Constant), Integritas Fitur Layanan, Kualitas Layanan

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa :

- Penilaian pada variabel integritas fitur layanan (X1) terhadap variabel kepuasan pengguna (Y). Nilai t_{hitung} untuk variabel integritas fitur layanan (X1) adalah 4,485 sedangkan nilai t_{tabel} sebesar 1,65694. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $4,485 > 1,65694$ dan tingkat signifikansi sebesar 0,000 yaitu di bawah 0,1. Kesimpulan hasil penilaian ini adalah integritas fitur layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Aplikasi BCA Mobile di Kota Samarinda.
- Penilaian pada variabel kualitas layanan (X2) terhadap variabel kepuasan pengguna (Y). Nilai t_{hitung} untuk variabel kualitas layanan (X2) adalah 4,504 sedangkan nilai t_{tabel} sebesar 1,65694. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $4,504 > 1,65694$ dan tingkat signifikansi sebesar 0,000 yaitu di bawah 0,1. Kesimpulan hasil penilaian ini adalah kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna Aplikasi BCA Mobile di Kota Samarinda.

2. Uji Stimulan (Uji F)

Dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersamaan (simultan) terhadap variabel terikat. Rumus persamaan 2.8 jika nilai sigifikasi $< 0,1$ maka H_a diterima dan sebaliknya, apabila nilai signifikan $> 0,1$ maka H_a ditolak menurut [11]. Uji f pada penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh simultan variabel integritas fitur layanan (X1) dan kualitas layanan (X2) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pengguna (Y).

Tabel 4 dapat diketahui penilaian hasil uji f menggunakan metode ANOVA (*Analysis of Variance*) , model regresi dinyatakan layak apabila nilai f_{hitung} (Sig.) lebih kecil dari 0,1 [12] sebagai berikut. Hasil menunjukkan f_{hitung} sebesar 78,718 $> f_{tabel}$ sebesar 2,34, dan hasil signifikansi $0,000 < 0,1$. Hasil tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh secara simultan variabel independen yakni integritas layanan dan kualitas layanan terhadap variabel dependen yakni kepuasan pengguna, oleh karena itu hipotesis ketiga diterima. Artinya, model regresi dapat layak digunakan untuk mengukur nilai variabel independen terhadap variabel dependen jika terjadi peningkatan atau penurunan.

3.4 Pembahasan

1. Pengaruh Variabel Integritas Fitur Layanan terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh integritas fitur layanan (X1) terhadap kepuasan pengguna Aplikasi BCA Mobile di Kota Samarinda. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil uji t nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $4,485 > 1,65694$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,10$ (sig. $\alpha < 10\%$). Maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya variabel independen integritas fitur layanan secara positif berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen kepuasan pengguna Aplikasi BCA Mobile di Kota Samarinda maka H_1 dapat diterima. Penelitian yang dilakukan oleh [13] juga mendapatkan hasil yang sama dengan adanya pengaruh yang positif fitur layanan terhadap kepuasan pengguna. Hasil analisis tersebut menunjukkan bahwa semakin banyak inovasi jenis layanan dan fitur yang bermanfaat, mudah digunakan dalam kehidupan sehari-hari bagi pengguna aplikasi, maka akan meningkatkan rasa nyaman pengguna dalam penggunaan jasa atau layanan BCA Mobile. Rasa nyaman dari pengguna ini yang kemudian akan menaikkan tingkat kepuasan pengguna pada BCA Mobile.

2. Pengaruh Variabel Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna

Uji parsial t pada variabel kualitas layanan (X2) diketahui mendapat nilai t_{hitung} sebesar 4,504 dan nilai t_{tabel} 1,65694 dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,1$ (sig $\alpha < 10\%$). Nilai t_{hitung} lebih besar daripada

nilai t_{tabel} dan nilai signifikansi $< 0,1$ dapat ditarik kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Hasil tersebut menunjukkan variabel kualitas layanan yang menggunakan 5 dimensi *Servqual* memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen kepuasan pengguna maka H_2 dapat diterima. Pengaruh signifikan antara variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna Aplikasi BCA Mobile di Kota Samarinda disebabkan oleh adanya desain antarmuka yang menarik (*Tangibles*), layanan aplikasi secara benar dan sesuai menyampaikan informasi (*Reability*) sehingga memudahkan pengguna mengakses layanan. Penjaminan sistem keamanan yang baik (*Assurance*) dan respon pelayanan yang efisien (*Emphaty*) dan jarang mengalami hambatan *server* (*Responsiveness*) juga termasuk hal yang meningkatkan pengaruh baik pada variabel kualitas layanan aplikasi terhadap variabel kepuasan pengguna.

3. Pengaruh Variabel Integritas Fitur Layanan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna

Uji statistik secara simultan yang telah dilakukan dapat bahwa yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa variabel integritas fitur layanan dan kualitas layanan memperoleh nilai f_{hitung} sebesar 78,718 $> f_{tabel}$ sebesar 2,34, dan memiliki nilai signifikansi 0,000 yaitu dibawah 0,1. Hasil tersebut dapat ditarik kesimpulan H_3 dapat diterima yaitu variabel integritas layanan (X1) dan kualitas layanan (X2) berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan pengguna (Y) terkhusus pada pengguna Aplikasi BCA Mobile di Kota Samarinda. Hasil analisis tersebut dapat diketahui bahwa integritas fitur layanan dan kualitas layanan di dalam Aplikasi BCA Mobile berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan BCA Mobile pada pengguna di Kota Samarinda. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik penyediaan fitur yang bermanfaat dan kualitas layanan yang diberikan perusahaan, hal tersebut menjadi tanda terciptanya nilai kepuasan yang maksimal

4. KESIMPULAN

Berdasarkan pada hasil penelitian data yang telah dilakukan peneliti dari pengguna Aplikasi BCA Mobile di Kota Samarinda, peneliti menarik kesimpulan berdasarkan rumusan masalah yang ada yaitu pengaruh integritas fitur layanan dan kualitas layanan yang menggunakan dimensi *Servqual* terhadap kepuasan pengguna Aplikasi BCA Mobile di Kota Samarinda. Kesimpulan didapat sebagai berikut.

1. Pengaruh variabel integritas layanan secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Aplikasi BCA Mobile di Kota Samarinda.
2. Variabel kualitas layanan yang menggunakan dimensi *Servqual* (*Tangibles*, *Reability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna Aplikasi BCA Mobile di Kota Samarinda.
3. Kedua variabel independen yakni integritas fitur layanan dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen yakni kepuasan pengguna Aplikasi BCA Mobile di Kota Samarinda, artinya variabel integritas fitur layanan dan kualitas layanan dapat mencapai kepuasan pengguna BCA Mobile terkhusus masyarakat Kota Samarinda.

REFERENSI

- [1] bca.co.id, "Semua transaksi perbankan #DibikinSimpel," 2022. [Online]. Available: https://www.bca.co.id/bcamobile?utm_source=googleads&utm_medium=sem&utm_campaign=adaindonesia_bca_bca_mobile_bca_mobile_campaign_2022_google_ads_oct_cpc_sem%7C22090402107&utm_content=bca_mobile&utm_term=unknown&gclid=CjwKCAiAjs2bBhACEiwALTBWZVoF5xyRZPN0S.
- [2] I. D. Widyaningrum, "The effects of service recovery on customer satisfaction and customer loyalty in banks," *International Journal of Technology Marketing*, pp. 403-424, 2020.
- [3] N. L. A. K. Y. Sarja, "Pengukuran Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Dosen Menggunakan Metode *Servqual*," *Jurnal Sistem Daninformatika*, pp. 15-25, 2018.
- [4] T. Octavia, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Brimola Metode *Servqual* Pada PT Musi Dwi Jaya," *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, pp. 69-80, 2022.
- [5] S. M. Shofiah, M. A. K. Fakhriza and Prihartono, "Pengaruh Kualitas Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah Bank BJB," *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, pp. 494-512, 2021.
- [6] Jasmalinda, "Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Motor Yamaha Di Kabupaten Padang Pariaman,," *Jurnal Inovasi Penelitian*, pp. 2199-2205, 2021.

- [7] Hardani, N. H. Auliya, H. Andriani, R. A. Fardani, J. Ustiawaty, E. F. Utami, D. J. Sukmana and R. R. Istiqomah, *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu, 2020.
- [8] W. Almayanti and Chaerudin, "Pengaruh Mobile Banking E-Service Terhadap E-Loyalty Dimediasi Oleh E-Satisfaction Studi Kasus Pada Nasabah Pengguna Mobile Banking BCA di Wilayah Karawang," *Jurnal Sinar Manajemen*, pp. 241-249, 2022.
- [9] F. Meileny and T. I. Wijaksana, "Fitur Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Linkaja Di Indonesia," *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Bisnis*, pp. 1-9, 2020.
- [10] S. Saputra and R. N. Nurhasanah, "Peran Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA di Cianjur-Jawa Barat," *Jurnal Bisnis dan Pemasaran*, pp. 1-13, 2021.
- [11] A. Ramadhan and I. Seprina, "Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik(SIMAK) Menggunakan Metode EUCS (Studi Kasus : Universitas Muhammadiyah Palembang)," *Bina Darma Conference on Computer Science*, 2022.
- [12] N. Nanincova, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe And Bistro," *Agora*, pp. 1-5, 2019.
- [13] S. Nawangsari and S. N. Iswah, "Pengaruh Teknologi Informasi, Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, dan Fitur Layanan terhadap Kepuasan Nasabah serta Implikasinya pada Minat Ulang Penggunaan Aplikasi Jenius Bank BTPN," *Seminar Nasional APTIKOM (SEMNASTIK)*, pp. 144-151, 2019.