



# Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Kemudahan Mobile Banking Muamalat Din Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCU Medan Baru

Dina Nudia Ahsanah <sup>1\*</sup>, Muhammad Syahbudi <sup>2</sup>, Ahmad Syakir <sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia

Email : [dinanudiaahsanah03@gmail.com](mailto:dinanudiaahsanah03@gmail.com) <sup>1\*</sup>, [bode.aries@uinsu.ac.id](mailto:bode.aries@uinsu.ac.id) <sup>2</sup>, [asy4k1r@gmail.com](mailto:asy4k1r@gmail.com) <sup>3</sup>

Alamat: Jl. William Iskandar Ps. V, Medan Estate, Kec. Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara 20371

Email korespondensi: [dinanudiaahsanah03@gmail.com](mailto:dinanudiaahsanah03@gmail.com)

**ABSTRACT:** This study aims to determine and analyze the effect of service quality, trust and convenience of Muamalat DIN mobile banking on customer satisfaction at Bank Muamalat Indonesia KCU Medan Baru. The type of research used is quantitative research. The number of samples in this study was 96 customers with the determination of the sample size using the Lemeshow formula. Data analysis used is multiple linear regression analysis using SPSS. The results of this study indicate that simultaneously and partially service quality, trust and convenience have a positive and significant effect on customer satisfaction. And based on the coefficient of determination, the independent variable is able to influence the dependent variable by 52.9%.

**Keywords:** Service Quality, Trust, Convenience, Mobile Banking, Satisfaction

**ABSTRAK:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan, kepercayaan dan kemudahan mobile banking Muamalat DIN terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCU Medan Baru. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 96 nasabah dengan penentuan besar sampel menggunakan rumus Lemeshow. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan dan parsial kualitas layanan, kepercayaan dan kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dan berdasarkan koefisien determinasi variabel independen mampu mempengaruhi variabel dependen sebesar 52,9 %.

**Kata Kunci :** Kualitas Layanan, Kepercayaan, Kemudahan, Mobile Banking, Kepuasan

## 1. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi komunikasi dan informasi, beberapa lembaga keuangan mulai menawarkan perbankan online sebagai layanan tambahan kepada nasabahnya. Alasannya adalah internet merupakan media mutakhir yang memungkinkan masyarakat melakukan transaksi kapan pun dan di mana pun mereka mau. Menyetorkan dana ke rekening nasabah harus cukup fleksibel untuk mengakomodasi kebutuhan dan preferensi mereka. Penentu utama dalam menentukan kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kemudahan adalah kepuasan pelanggan. Sejauh mana layanan yang diberikan memenuhi harapan pengguna merupakan indikator kualitas layanan yang baik. Pengguna dan pelanggan akan lebih mungkin memberikan respon positif terhadap suatu layanan jika mereka merasa puas terhadap layanan tersebut secara keseluruhan, dan kepuasan ini berbanding lurus dengan kualitas layanan yang dirasakan (Dianti, 2017). Meningkatkan kepercayaan konsumen akan membuat pelanggan lebih

bahagia dan cenderung tetap setia.(Utama & Murti, 2021). Kepuasan pelanggan berbanding lurus dengan kemudahan aksesnya (Yohani & Jannah, 2022).

Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengguna, Bank Muamalat Indonesia meluncurkan aplikasi mobile banking baru mereka, Muamalat DIN (Digital Islamic Network), pada tanggal 14 November 2019. Muamalat DIN, juga dikenal sebagai Digital Islamic Network, adalah aplikasi mobile banking yang memungkinkan nasabah Bank Muamalat Indonesia mengakses rekeningnya dengan mudah.

Bank menyediakan mobile banking sebagai layanan untuk membantu nasabah melakukan berbagai transaksi perbankan menggunakan layanan data yang ditawarkan oleh operator telepon seluler. Dengan munculnya mobile banking, tidak perlu lagi menghabiskan banyak waktu karena banyak bank kini memberikan kemudahan dalam menyelesaikan tagihan tanpa perlu mengunjungi bank secara fisik.

Freddy Rangkuti berpendapat bahwa produk berkualitas tinggi akan menjadi tidak berguna jika kualitas pelayanannya tidak memenuhi standar yang dipersyaratkan. Para nasabah akan merasa tidak senang karena kurang memuaskannya pelayanan yang akan mereka terima. Namun, jika layanan tersebut tidak diberikan melalui produk berkualitas tinggi yang mematuhi standar yang ditetapkan pemerintah, maka layanan tersebut tidak akan diberikan.

Lebih dari 480.000 orang saat ini menggunakan Muamalat DIN, dan aplikasi ini telah diunduh lebih dari 500.000 kali sejak diluncurkan pada bulan November 2019. Muamalat DIN telah digunakan oleh hampir seluruh pelanggan baru dan sebagian besar pelanggan lama sejak diluncurkan pada akhir tahun 2019. Pelanggan dari Muamalat DIN dapat melakukan transaksi keuangan melalui mobile banking sehingga tidak perlu mengunjungi cabang bank secara fisik. Ini mencakup rincian tentang layanan dan produk perbankan Muamalat, lokasi ATM dan cabang, konten Islami (seperti kalkulator zakat, petunjuk arah kiblat, dan jadwal sholat), dan fitur "hubungi kami" untuk kenyamanan komunikasi.

Meski begitu, meski nyaman, banyak pelanggan yang masih mengeluh, seperti yang disebutkan dalam review Muamalat DIN di Playstore. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna kadang-kadang mengalami masalah ketika mencoba melakukan pembelian, bahwa aplikasi sering mengeluarkan mereka, bahwa mengaktifkan *log* masuk itu menyusahkan, dan bahwa desainnya tidak cukup berkelas. Banyak sekali *feedback* negatif dari pengguna, yang menjadi bukti lainnya.

Sementara artikel Budi Sasmiko menyebutkan ia melakukan transfer sebesar Rp 400.000 menggunakan aplikasi Muamalat DIN melalui BI Fast. Durasi maksimal 14 jam. Margin keuntungannya besar, namun dana gagal mencapai rekening yang ditentukan. Sesuai

CS, disarankan untuk mengajukan permintaan refund ke [salammuamalat@bankmuamalat.co.id](mailto:salammuamalat@bankmuamalat.co.id), dan dana akan segera dikembalikan. Nomor telepon yang terkait dengannya adalah Salamuamalat 1600016. Namun WA Salamuamalat menyatakan uang tersebut akan dikembalikan dalam jangka waktu 14 hari kerja. Tak disangka, menjadi digital. Transaksi tidak berlaku setiap hari. Halaman ini memberikan informasi mengenai perbedaan antara CS Salamuamalat 1600016 dan personel helpdesk Salamuamalat.

Pelanggan lebih cenderung menggunakan layanan mobile banking jika mereka yakin layanan ini akan memenuhi harapan mereka. Hal ini perlu dimulai dari awal untuk membangun kepercayaan dengan bank guna membangun kepercayaan dengan mereka. Nasabah lebih cenderung meragukan keandalan bank dan langkah-langkah keamanan yang mereka berikan. Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kemauan untuk melakukan transaksi online atau mobile banking. Terdapat korelasi langsung antara tingkat kepercayaan nasabah terhadap layanan mobile banking dan tingkat loyalitas yang ditunjukkan nasabah terhadap layanan tersebut.

## **2. KAJIAN TEORIS**

### **Mobile Banking**

Menurut Peraturan Bank Indonesia No.9/15/PBI/2007, perbankan elektronik mencakup berbagai layanan yang memungkinkan pelanggan untuk mengakses informasi, berkomunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui platform elektronik seperti ATM, phone banking, EFT, internet banking, dan telepon seluler. Menurut pakar pasar keuangan dari OJK, terdapat proyeksi peningkatan jumlah transaksi perbankan melalui jaringan telepon seluler, termasuk aplikasi mobile banking (m-banking) dari penyedia layanan telekomunikasi.

Layanan mobile banking Muamalat DIN (Digital Islamic Network), yang baru-baru ini diperkenalkan, mematuhi prinsip-prinsip syariah dan tersedia bagi individu dari semua latar belakang agama. Salah satu contoh layanan perbankan yang ditawarkan adalah Jaringan Digital Islami (Muamalat DIN), yang memanfaatkan perangkat pintar untuk melaksanakan berbagai transaksi, termasuk kegiatan finansial dan non-finansial.

### **Kualitas Layanan**

Menurut KBBI, kualitas layanan mengacu pada sejauh mana suatu layanan memenuhi harapan yang ditetapkan dalam hal kinerja aktualnya. Bloemer mendefinisikan kualitas layanan sebagai pertimbangan komprehensif dari semua aspek kebutuhan pelanggan. Individu cenderung terlibat dalam proses membandingkan barang yang mereka beli dengan alternatif yang tersedia.

Kualitas layanan berkaitan dengan tingkat layanan dalam memenuhi persyaratan agama dan konsumen. Suatu layanan dianggap berkualitas tinggi jika memenuhi atau melampaui harapan sebagian besar pelanggannya. Kotler (2019) mendefinisikan kualitas layanan sebagai proses pemenuhan harapan pelanggan sesuai dengan tingkat layanan yang disepakati. Setelah layanan diterima atau disampaikan sesuai antisipasi, kualitas layanan dievaluasi dan diverifikasi. Kepuasan persuasif dapat mempengaruhi konsumen untuk melakukan pembelian berulang dan mengantisipasi menjadi pelanggan seumur hidup.

### **Kepercayaan**

Kepercayaan merupakan penilaian individu setelah memperoleh, mengolah, dan mensintesis informasi, sehingga menghasilkan dua penilaian dan asumsi, seperti yang dikemukakan oleh Jogiyanto (2019:935). Kepercayaan yang dimaksud di sini adalah faktor psikologis yang mempengaruhi kepercayaan pada perbankan online. Ini menilai pentingnya kepercayaan, mengevaluasi dedikasi untuk menjaga kepercayaan, dan memberikan nilai kepada pengguna.

Konsep perilaku individu yang mengharapkan seseorang memberikan manfaat positif dibahas oleh Deutsch dalam (Yilmaz dan Atalay, 2009) sebagaimana dikutip dalam (Oktaviany & Vera, 2019). Kepercayaan ada karena orang yang dapat diandalkan mampu memberikan keuntungan dan memenuhi harapan orang lain yang dapat diandalkan. Kepercayaan dapat diartikan sebagai keyakinan bahwa salah satu pihak dalam suatu hubungan akan memenuhi seluruh kewajiban yang telah disepakati dalam konteks kemitraan yang melibatkan dua pihak atau lebih.

### **Kemudahan**

Jogiyanto berpendapat bahwa kemudahan adalah keyakinan yang dipegang teguh oleh masyarakat dalam mengambil keputusan. Pengguna akan bersedia mengadopsi sistem jika mereka yakin bahwa sistem tersebut mudah digunakan. Cara lain untuk mengukur seberapa mudah seseorang berpikir suatu teknologi akan digunakan adalah dengan melihat seberapa nyaman teknologi tersebut digunakan.

Kemudahan didefinisikan oleh Davis (2018:701) dalam (Alyukri, 2021) sebagai tidak adanya kesusahan dan tingginya tingkat upaya pengguna yang diperlukan untuk mengoperasikan suatu system. Kemudahan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah saat proses pembelajaran fitur yang terdapat dalam Mobile Banking dapat dengan mudah dipelajari serta dalam proses penggunaan Mobile Banking dapat digunakan dengan mudah dioperasikan. Dengan adanya fitur Muamalat DIN dapat melakukan transaksi dan lainnya dimanapun dan kapanpun.

## **Kepuasan Nasabah**

Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), istilah “kepuasan” berasal dari kata “puas” yang berarti keadaan puas atau puas. Istilah “kepuasan” (yang diterjemahkan menjadi “kepuasan”) berasal dari kata Latin “satis” (berarti “sangat baik”) dan “facio” (berarti “membuat”). Sebagai langkah untuk memastikan pemenuhan atau pencapaian kepuasan sebelumnya secara memadai. Kebahagiaan konsumen dipengaruhi oleh apakah produk tersebut memenuhi persyaratan atau harapannya dan tidak ada kekurangannya.

Kotler (2017) berpendapat bahwa pilihan pelanggan ditentukan oleh penilaian individu terhadap kelebihan dan kekurangan suatu produk berdasarkan pandangan dan keyakinan mereka sendiri. Menurut Oliver (2019), kepuasan adalah tingkat perasaan individu setelah mengalami ekspektasi dan kinerja/hasil yang dirasakan, yang merupakan fungsi perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan ekspektasi. Jika ekspektasinya kecewa, maka pelanggan akan kecewa. Jika tugas dilaksanakan sesuai dengan rencana, tingkat konsumsi akan meningkat. Sebaliknya, klien akan sangat tidak senang jika pekerjaan gagal memenuhi harapannya. Kesan konsumen mungkin dipengaruhi oleh pertemuan mereka sebelumnya, masukan dari diri mereka sebelumnya, dan data mengenai penjualan dan faktor serupa.

## **3. METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan peneliti yaitu penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2021:02) pengertian metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Sifat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan penelitian asosiatif, yaitu jenis penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun juga hubungan antara dua variabel atau lebih. Asosiatif yang dimaksud adalah untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh yang signifikan antara Kualitas layanan, kepercayaan dan kemudahan Mobile Banking Muamalat DIN terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat KCU Medan Baru.

### **Populasi dan Sampel Penelitian**

Menurut Sugiyono (2021:126), “populasi” mengacu pada wilayah umum yang mencakup kuantitas dan karakteristik tertentu yang dipelajari oleh peneliti, yang darinya diambil kesimpulan. Populasi penelitian ini mencakup nasabah Bank Muamalat KCU Medan Baru yang memanfaatkan layanan Muamalat Mobile Banking. Jika populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari seluruh yang ada di populasi, hal ini dikarenakan adanya keterbatasan dana atau biaya, tenaga dan waktu, maka oleh sebab itu penelitian dapat memakai

sampel yang diambil dari populasi. Penentuan besar sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Lemeshow (1997) dalam (Setiawan et al., 2022). Metode Lemeshow digunakan untuk memastikan besar sampel, karena belum diketahui jumlah pasti nasabah yang memanfaatkan Mobile Banking Muamalat DIN di Bank Muamalat KCU Medan Baru. maka diperoleh hasil jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah 96 responden .

### **Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan data primer yang dikumpulkan langsung oleh perorangan yang diperoleh melalui angket atau kuesioner.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah menyebarkan kuisisioner (angket). Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawabnya. Kuisisioner diberikan kepada nasabah bank Muamalat KCU Medan Baru secara acak yaitu dengan memberikan kuisisioner langsung maupun menggunakan google formulir berisikan pertanyaan-pertanyaan yang diajukan kepada nasabah. Dalam hal ini, penelitian menggunakan model tertutup yaitu responden untuk memilih salah satu alternatif jawaban dari setiap pertanyaan yang telah tersedia.

Kuesioner ini berupa pertanyaan multiple choice (pilihan ganda) yang terdiri dari lima alternatif jawaban. Skala likert merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengukur sesuatu. Skala Likert adalah alat survei yang digunakan untuk menilai sikap, pengetahuan, dan persepsi kelompok atau individu mengenai fenomena sosial. Skala Likert terdiri dari lima tingkat, mulai dari 1 hingga 5.

**Tabel 1. Skala Pengukuran**

<b>Kategori</b>	<b>Skala</b>
SS (Sangat Setuju)	5
S (Setuju)	4
N (Netral)	3
TS (Tidak Setuju)	2
STS (Sangat Tidak Setuju)	1

### **Analisis Data**

Langkah-langkah yang dilakukan dalam analisis data meliputi pemilahan informasi menurut variabel responden, penggabungan hasil dari seluruh faktor yang diperiksa, dan

evaluasi hipotesis. Selama analisis data, kriteria yang digunakan untuk menilai hipotesis penelitian diuji. Pendekatan ini didasarkan pada pemeriksaan data yang terstruktur dalam baris dan kolom yang berbentuk serupa. *Software* SPSS akan digunakan untuk menganalisis data kuantitatif dalam penelitian ini. Teknik analisis data menggunakan uji instrument kemudian analisis regresi linier berganda dengan terlebih dahulu melakukan uji asumsi klasik. Kemudian dilakukan uji hipotesis secara parsial (uji-t) dan uji hipotesis secara simultan (uji-f). Setelah itu dilakukan uji koefisien determinasi untuk melihat sejauh mana varians variabel yang ada dalam penelitian ini mempengaruhi variabel dependent yaitu kepuasan nasabah pengguna Muamalat DIN.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### Uji Validitas

Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel untuk memastikan derajat validitasnya. Untuk degree of freedom (df) = n-k dalam hal ini adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah konstruk. Pada kasus ini besarnya df dapat dihitung 96-4 atau df = 92 dengan alpha 0.05 didapat r tabel 0,3; jika r hitung (untuk tiap-tiap butir pertanyaan dapat dilihat pada kolom corrected item pertanyaan totalcorrelation) lebih besar dari r tabel dan nilai r positif, maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid.

**Tabel 2.** Uji Validitas

Variabel	Item Pertanyaan	Total Correlation	R tabel	Keterangan
<b>Kualitas Layanan (X1)</b>	X1.1	0.540	0.3	Valid
	X1.2	0.578	0.3	Valid
	X1.3	0.460	0.3	Valid
	X1.4	0.526	0.3	Valid
	X1.5	0.500	0.3	Valid
	X1.6	0.545	0.3	Valid
<b>Kepercayaan (X2)</b>	X2.1	0.577	0.3	Valid
	X2.2	0.494	0.3	Valid
	X2.3	0.630	0.3	Valid
	X2.4	0.545	0.3	Valid
	X2.5	0.604	0.3	Valid
	X2.6	0.436	0.3	Valid
	X2.7	0.613	0.3	Valid
<b>Kemudahan (X3)</b>	X3.1	0.572	0.3	Valid
	X3.2	0.683	0.3	Valid
	X3.3	0.694	0.3	Valid
	X3.4	0.622	0.3	Valid
	X3.5	0.465	0.3	Valid
	X3.6	0.657	0.3	Valid

	X3.7	0.560	0.3	Valid
<b>Kepuasan (Y)</b>	Y.1	0.701	0.3	Valid
	Y.2	0.624	0.3	Valid
	Y.3	0.735	0.3	Valid
	Y.4	0.736	0.3	Valid
	Y.5	0.724	0.3	Valid

Sumber : Data diolah, 2024

Dari tabel-tabel diatas dapat diketahui bahwa masing-masing item pertanyaan memiliki  $r_{hitung} >$  dari  $r_{tabel}$  (0.3) dan bernilai positif. Dengan demikian pertanyaan-pertanyaan tersebut dikatakan valid.

### Uji Reabilitas

Standar yang digunakan dalam menentukan reliabel atau tidak reliabelnya suatu instrumen penelitian. Salah satunya dengan melihat perbandingan antara nilai  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$  pada taraf Transparansi 95% (signifikafikasi 5%). Jika pengujian dilakukan dengan metode *Alpha Cronbach* maka  $r_{hitung}$  akan diwakili oleh nilai *Alpha* pada tabel berikut ini:

**Tabel 3.** Uji Reabilitas

<b>Uji Reabilitas</b>	<b>Reabilitas Coefecient</b>	<b>Cronbrach Alpha</b>	<b>Keterangan</b>
Variabel Kualitas Layanan	6 Item pertanyaan	0.778	Reliabel
Variabel Kepercayaan	7 Item pertanyaan	0.818	Reliabel
Variabel Kemudahan	7 Item pertanyaan	0.847	Reliabel
Kepuasan	5 Item pertanyaan	0.874	Realiable

Dari keterangan tabel di atas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki Cronbach Alpha  $>$  0.60. Dengan demikian variabel (Kualitas Layanan, Kepercayaan, Kemudahan dan Kepuasan) dapat dikatakan reliable.

## Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov, di mana jika nilai signifikansi (sig)  $> 0.05$ , maka data dapat dianggap berdistribusi normal. Sebaliknya, jika sig  $< 0.05$ , maka data tidak berdistribusi normal. Prosedur uji normalitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Tabel 4. Uji Normalitas  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.60847896
	Most Extreme Differences	Absolute
	Positive	.092
	Negative	-.091
Test Statistic		.092
Asymp. Sig. (2-tailed)		.052 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

*Sumber : Data diolah, 2024*

Dilihat dari hasil uji normalitas untuk semua variabel menggunakan perhitungan Kolmogorov-Smirnov di atas, nilai signifikansi (sig) sebesar  $0.052 > 0.050$ . Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa data variabel berdistribusi normal.

## Uji Multikoleniaritas

Dalam uji ini, digunakan tabel Coefficient dari output SPSS, dengan mengamati kolom Tolerance dan VIF (Variance Inflated Factors). Tolerance mengindikasikan seberapa banyak variasi dari sebuah variabel bebas tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jika nilai tolerance lebih dari 10.10 dan VIF kurang dari 10.00, maka tidak ada indikasi multikoleniaritas.

**Tabel 5. Uji Multikoleniaritas**

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Correlations			Collinearity Statistics	
		Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	kualitas layanan	.585	.252	.178	.584	1.713
	Kepercayaan	.583	.134	.092	.482	2.073
	Kemudahan	.688	.417	.315	.473	2.113

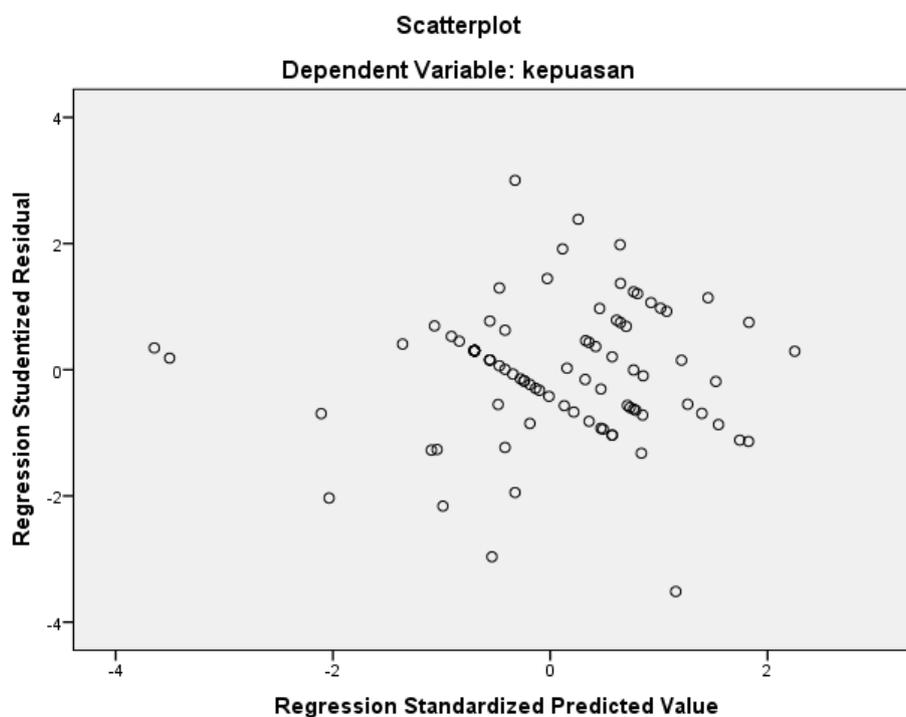
a. Dependent Variable: kepuasan

*Sumber : Data dioleh, 2024*

Hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan (X1) memiliki VIF sebesar 1.713, Kepercayaan (X2) memiliki VIF sebesar 2.073, dan Kemudahan (X3) memiliki VIF sebesar 2.135. Selain itu, interaksi antar variabel-variabel ini menghasilkan nilai yang jauh di bawah 10. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas yang signifikan antara variabel independen dalam model regresi.

### **Uji Heteroskedetisitas**

Pengujian ini dilakukan dengan mengamati pola titik-titik di scatterplot. Hasil uji menunjukkan bahwa tidak terdapat pola yang jelas dari titik-titik di atas dan di bawah garis nol pada sumbu Y, menunjukkan bahwa tidak ada heteroskedastisitas dalam model regresi.:



**Gambar 1.** Uji Heteroskedetisitas

Tujuan dari uji heteroskedastisitas adalah untuk mengevaluasi apakah terdapat variasi yang tidak konsisten dalam model regresi. Ini penting untuk memastikan bahwa variabel independen tidak mempengaruhi nilai variabel terikat secara tidak proporsional. Pengujian ini dilakukan dengan mengamati pola titik-titik di scatterplot. Hasil uji menunjukkan bahwa tidak terdapat pola yang jelas dari titik-titik di atas dan di bawah garis nol pada sumbu Y, menunjukkan bahwa tidak ada heteroskedastisitas dalam model regresi.

## Uji Regresi Linier Berganda

**Tabel 6.** Uji Regresi Linear Berganda

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.601	2.180		.276	.783
	kualitas layanan	.240	.096	.234	2.495	.014
	Kepercayaan	.213	.095	.233	2.213	.045
	Kemudahan	.390	.088	.458	4.404	.000

a. Dependent Variable: kepuasan

*Sumber : Data diolah, 2024*

Dari tabel 4.8 di atas, dapat diketahui hasil model persamaan untuk Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Kemudahan Mobile Banking Muamalat DIN terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCU Medan Baru yang diperoleh adalah sebagai berikut :

$$Y = 0.601 + 0.240 (X1) + 0.213 (X2) + 0.390 (X3) + \epsilon$$

Berdasarkan hasil persamaan tersebut, dapat dijelaskan makna dan interpretasi dari koefisien Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Kemudahan Mobile Banking Muamalat DIN terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCU Medan Baru sebagai berikut:

- a. Konstanta memiliki nilai 0.601, yang menunjukkan bahwa jika variabel Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Kemudahan Mobile Banking Muamalat DIN sama dengan nol, maka Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCU Medan Baru bernilai 0.601, dengan asumsi variabel lain tetap konstan.
- b. Kualitas Layanan (X1) memiliki koefisien 0.240, yang berarti bahwa jika variabel Kualitas Layanan meningkat 1%, maka Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCU Medan Baru akan meningkat sebesar 0.240%.

- c. Kepercayaan (X2) memiliki koefisien 0.213, yang berarti bahwa jika variabel Kepercayaan meningkat 1%, maka Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCU Medan Baru akan meningkat sebesar 0.213%.
- d. Kemudahan (X3) memiliki koefisien 0.390, yang berarti bahwa jika variabel Kemudahan meningkat 1%, maka Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCU Medan Baru akan meningkat sebesar 0.390%.

**Uji Hipotesis**

**Uji T Statistik**

Uji t dilakukan untuk menilai signifikansi pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Kemudahan Mobile Banking Muamalat DIN terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCU Medan Baru.

**Tabel 7.** Uji T-Statistik

Model	t	Sig.
1 (Constant)	.276	.783
kualitas layanan	2.495	.014
Kepercayaan	2.213	.045
Kemudahan	4.404	.000

Sumber : Data diolah, 2024

$$\begin{aligned}
 \text{Rumus untuk mencari t-tabel} &= \alpha : n - k - 1 \\
 &= 0.05 : 96 - 4 - 1 \\
 &= 0.05 : 91
 \end{aligned}$$

$$T - \text{tabel} = 1.65291$$

- 1) Nilai t hitung untuk Kualitas Pelayanan (X1) sebesar 2,495. Dengan nilai t sig sebesar 0,014 yang lebih kecil dari 0,05 maka nilai tersebut lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1,65291. Oleh karena itu hipotesis alternatif (Ha) diterima dan hipotesis nol (H0) ditolak. Berdasarkan hal tersebut terdapat pengaruh yang signifikan dan positif Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCU Medan Baru.
- 2) X2 memiliki nilai t hitung sebesar 2,213. Nilai tersebut juga lebih besar dari nilai t tabel (1,65291) dengan signifikansi t (0,045) < 0,05. Dengan demikian Ha diterima dan H0 ditolak menunjukkan bahwa setidaknya secara parsial

kepercayaan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCU Medan Baru.

- 3) Kemudahan (X3) memiliki nilai t hitung sebesar 4,404. Dengan nilai signifikansi  $t(0,000) < 0,05$ , ini juga lebih besar dari tabel (1,65291). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kemudahan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCU Medan Baru ( $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak).

## Uji F

**Tabel 8.** Uji F Statistik  
ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	276.455	3	92.152	34.493	.000 <sup>b</sup>
	Residual	245.784	92	2.672		
	Total	522.240	95			

a. Dependent Variable: kepuasan

b. Predictors: (Constant), kemudahan, kualitas layanan, kepercayaan

*Sumber : Data Diolah, 2024*

$$\begin{aligned} \text{Rumus untuk mencari F- tabel} &= K : n - k \\ &= 4 : 96 - 4 \\ &= 4 : 92 \end{aligned}$$

$$\text{F- Tabel} = 2.26$$

Uji F digunakan untuk mengevaluasi pengaruh variabel bebas secara keseluruhan terhadap variabel terikat. Pada penelitian ini, nilai F hitung (34.493) lebih besar dari F tabel (2.26) dengan nilai signifikansi  $F(0.000) < 0.05$ . Oleh karena itu,  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, menunjukkan bahwa secara keseluruhan, Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Kemudahan Mobile Banking Muamalat DIN berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCU Medan Baru.

## Uji R2

**Tabel 9.** Uji R Square  
Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.728 <sup>a</sup>	.529	.514	1.63449

- a. Predictors: (Constant), kemudahan, kualitas layanan, kepercayaan
- b. Dependent Variable: kepuasan

Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa besar variabilitas variabel dependen (Kepuasan) yang dapat dijelaskan oleh variabel independen (Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Kemudahan). Hasilnya menunjukkan bahwa 52.9% dalam Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCU Medan Baru dapat dijelaskan berpengaruh signifikan oleh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Kemudahan Mobile Banking Muamalat DIN.

### **Pembahasan Penelitian**

#### **a. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) mencapai nilai t-hitung sebesar 2,496. Nilai tersebut melebihi nilai t-tabel (1,65291), dengan nilai signifikansi (0,014) kurang dari 0,05. Dengan demikian hipotesis penelitian  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCU Medan Baru.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Khusna (2020) yang menunjukkan bahwa tingkat keberhasilan PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah KC. nasabah Manado sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan mobile banking. Berdasarkan informasi tersebut, ketika kualitas layanan Mobile Banking yang diberikan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah meningkat maka konsumen akan merasakan tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Sebaliknya, penelitian yang dilakukan Bagus (2022) menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh negatif terhadap Kepuasan Pelanggan, namun pengaruh tersebut tidak signifikan secara statistik.

#### **b. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah**

Penelitian dilakukan dengan Kepercayaan ( $X_2$ ) dan nilai t-hitung yang diperoleh sebesar 2,213. Nilai t sig (0,045) < 0,05 lebih besar dari nilai t tabel (1,65291). Dengan demikian hipotesis penelitian  $H_a$  diterima dan hipotesis nol  $H_0$  ditolak. Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCU Medan Baru.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Dessy Octavia (2023) menyimpulkan bahwa adanya pengaruh kepercayaan yang signifikan terhadap

kepuasan nasabah. Artinya semakin baik performa, keamanan dan pelayanan yang diberikan Muamalat DIN maka semakin percaya nasabah sehingga nasabah puas dalam menggunakannya. Bertentangan dengan penelitian yang dilakukan Faradilah Meida, Miguna Astuti dan Heni Nastiti (2021) menyimpulkan bahwa Kepercayaan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, artinya Ketika kepercayaan para pelanggan naik atau turun, maka kepuasan pelanggan tidak mengalami perubahan atau tetap.

#### **c. Pengaruh Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai t-hitung Kemudahan (X3) sebesar 4,404. Dengan nilai t sig sebesar 0,000 yang kurang dari 0,05, hal ini jauh lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1,65291. Dengan demikian hipotesis penelitian  $H_a$  diterima dan hipotesis nol  $H_0$  ditolak. Hal ini menjelaskan bahwa Kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCU Medan Baru.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Rambe dan Hasibuan (2022) yang menemukan adanya korelasi antara kemudahan dan kepuasan. Temuan penelitian ini sejalan dengan pernyataan para partisipan yang menyatakan bahwa kemudahan berkontribusi langsung terhadap kepuasan. Namun berbeda dengan temuan penelitian Widianingrum (2021), bahwa kemudahan tidak berpengaruh terhadap kepuasan.

#### **4. Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah**

Hasil yang perhitungan di atas menunjukkan bahwa F hitung (34,493). Nilai tersebut melebihi nilai F tabel (2,26) pada tingkat signifikansi  $F(0,000) < 0,05$ . Sehingga hipotesisnya  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Hal ini menjelaskan bahwa secara simultan Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Kemudahan Mobile Banking Muamalat DIN berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCU Medan Baru.

### **KESIMPULAN**

Kesimpulannya adalah bahwa faktor kualitas layanan, kepercayaan, dan kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah baik secara parsial maupun secara simultan. Nilai koefisien determinasi menunjukkan 52,9 % yang berarti variasi nilai kepuasan nasabah dipengaruhi oleh peran variasi kualitas layanan, kepercayaan dan

kemudahan sebesar persentase tersebut, sedangkan sisanya 47,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## **SARAN**

- a. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat meneruskan kembali penelitian ini diwaktu mendatang, agar dapat melihat perbandingan tentang analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Kemudahan Mobile Banking Muamalat DIN terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCU Medan Baru.
- b. Bagi Bank Muamalat hasil penelitian ini diharapkan selalu mempertahankan aspek dan meningkatkan kualitas layanan, kemudahan untuk menggunakan aplikasi Muamalat DIN serta meningkatkan keamanan agar tingkat kepercayaan nasabah meningkat terhadap mobile banking Muamalat DIN sehingga menimbulkan kepuasan nasabah.
- c. Bagi mahasiswa FEBI hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai bahan bacaan dan literature untuk memberikan informasi mengenai Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Kemudahan Mobile Banking Muamalat DIN terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCU Medan Baru.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Ahmad Zikri, M. I. H. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia Regional I Sumatera. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)*, 1 (1), 129-138.
- Dhawani, A. (2023). *Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Muamalat Digital Islamic Network Pada Pt. Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri*. 1–23.
- Dianti, Y. (2017). 濟無No Title No Title No Title. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 5–24. <http://repo.iain-tulungagung.ac.id/5510/5/BAB 2.pdf>
- Mahendra, K. P., & Indriyani, R. (2018). Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Agora*, 7(1), 6
- Muamalat, B. (2020). Profil Bank Muamalat Indonesia. *Journal Bank Muamalat*, 67–79.
- Nurfaizi, M. (2020). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCU Mataram*. July, 1–23.
- Oktaviany, M., & Vera, N. (2019). PENGARUH BRAND AMBASSADOR CITRA KIRANATERHADAP TINGKAT KEPERCAYAAN KONSUMEN 120 PADA INFORMASI HOAX PRODUK KIRANTI DI MEDIA SOSIAL (Studi Survey Pada Remaja Perempuan Di SMA Yadika 3). *MetaKom*, 3(Juli), 1–17.

- Rahmah, F. A. (2023). *Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Muamalat Digital Islamic Network Di Bank Muamalat Kcp Madiun.*
- Setiawan, M. H., Komarudin, R., & Kholifah, D. N. (2022). Pengaruh Kepercayaan, Tampilan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pemilihan Aplikasi Marketplace. *Jurnal Infortech*, 4(2), 141. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/infortech139>
- Utama, A. P., & Murti, T. R. (2021). Kepuasan Nasabah Sebagai Mediator Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal IKRA-ITH Ekonomika*, 4(2), 79–86.
- Yohani, R., & Jannah, N. (2022). Pengaruh Kemudahan Akses terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Bank Muamalat KCP Kisaran. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)*, 1(1), 129–138