



Plagiarism Checker X Originality Report

Similarity Found: 40%

Date: Tuesday, December 03, 2019

Statistics: 1576 words Plagiarized / 3988 Total words

Remarks: High Plagiarism Detected - Your Document needs Critical Improvement.

PENGARUH KUALITAS LAYANAN M-BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK BRI KCP KAYU TANGI BANJARMASIN Ringkasan Tujuan Penelitian mengetahui tingkat kualitas layanan mobile banking, pengaruhnya secara simultan dan parsial terhadap kepuasan nasabah di bank BRI Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Banjarmasin. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Dengan purposive sampling diperoleh sampel sebanyak 100 responden.

Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Secara simultan kualitas layanan M-Banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Secara parsial tangible dan assurance berpengaruh positif tidak signifikan, reliability dan empathy berpengaruh positif signifikan, dan responsiveness berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Pengaruh yang paling dominan adalah variabel empathy. Kata kunci: Kualitas Layanan, Mobile Banking, Kepuasan Nasabah.

PENDAHULUAN Latar Belakang Masalah Bank merupakan lembaga keuangan yang fungsi utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat, dan juga memberikan pelayanan dalam bentuk jasa-jasa perbankan. Dunia perbankan melihat bahwa perkembangan teknologi informasi dapat menciptakan jenis dan peluang bisnis baru yakni transaksi-transaksi bisnis yang dilakukan secara elektronik dengan terhubung internet.

Transaksi bisnis elektronik dengan internet merupakan wujud pemanfaatan perkembangan teknologi informasi oleh dunia perbankan, sebagai bentuk inovasi layanan baru yang dapat menarik minat nasabah karena mampu memberikan layanan yang nyaman, aman, dan mudah. Mobile banking merupakan jenis layanan perbankan

yang berbasis aplikasi. Mobile banking dilengkapi dengan sistem keamanan yang tinggi. Tujuan akhir penggunaan mobile banking adalah untuk memuaskan nasabah.

Secanggih apapun sistem mobile banking, jika akhirnya hanya mengecewakan, dan menimbulkan risiko yang lebih besar, serta meningkatnya rasa tidak aman kepada nasabah maka tidak memberikan nilai tambah kepada bank maupun nasabah. Oleh karena itu, kepuasan nasabah dalam menggunakan fasilitas mobile banking perlu dievaluasi, serta diidentifikasi faktor-faktor penentunya.

Pentingnya kualitas layanan dan tantangan yang dihadapi layanan berbasis elektronik memerlukan wawasan bagi pihak manajemen mengenai atribut-atribut pelanggan yang akan digunakan di dalam mengevaluasi kualitas layanan online tersebut. Beberapa keluhan dalam menggunakan mobile banking seperti error pada jam-jam tertentu, tampilan monoton, sms notifikasi terlambat masuk, dan sukar aktivasi kembali jika mengganti nomer telpon.

Hal ini akan mengakibatkan persepsi kualitas mobile banking tersebut menurun, dan akan membuat nasabah enggan untuk menggunakan mobile banking kembali karena keluhan seperti ini mempengaruhi kualitas layanan yang dirasakan oleh nasabah. Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dilaksanakan penelitian dengan judul "Kualitas Layanan M-Banking pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Banjarmasin". Rumusan Masalah Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Apakah tingkat kualitas layanan mobile banking berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada bank BRI Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Banjarmasin? Apakah tingkat kualitas layanan mobile banking berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada bank BRI Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Banjarmasin? Manakah kualitas layanan yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna mobile banking di bank BRI Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Banjarmasin? Tujuan Penelitian Untuk mengetahui tingkat kualitas layanan mobile banking berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada bank BRI Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Banjarmasin.

Untuk mengetahui tingkat kualitas layanan mobile banking berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada bank BRI Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Banjarmasin. Untuk mengetahui manakah kualitas layanan yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna mobile banking pada bank BRI Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Banjarmasin.

TINJAUAN PUSTAKA Dimensi Kualitas Layanan Zeithaml et al (2002) mengemukakan

konsep SERVQUAL (tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy) dan model e-SERVQUAL atau kualitas layanan online (efficiency, reliability, fulfillment, privacy, responsiveness, kompensasi, dan contact). Secara empirik, dimensi-dimensi kualitas layanan online, dihasilkan berbagai macam perumusan.

Salah satunya adalah dengan mengadopsi dan menggabungkan dua konsep teoritis tersebut di dalam konteks online. Berikut ini akan dipaparkan kedua konsep tersebut. Dimensi kualitas layanan (Kerin, Roger A., and Lau, Geok Theng, 2013) antara lain: Tangible (bukti langsung), yaitu sebagai penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, personil dan bahan komunikasi.

Reliability (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan. Dimensi ini sering dianggap paling penting bagi pelanggan dari berbagai industri jasa. Responsiveness (ketanggapan), yaitu respon atau kesigapan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tepat dan tanggap.

Assurance (jaminan), yaitu kemampuan dalam menyampaikan kepercayaan dan keyakinan. Hal ini meliputi keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan, dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

Empathy (empati), yaitu perhatian secara individu yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan usaha perusahaan untuk memahami kegiatan dan kebutuhan pelanggan. Zeithaml et. Al (2002) mengidentifikasi 7 dimensi kualitas layanan online, yaitu: Efficiency, yaitu kemampuan pelanggan untuk mengakses website, mencari produk yang diinginkan dan informasi yang berkaitan dengan produk tersebut, dan meninggalkan situs bersangkutan dengan upaya minimal.

Reability, berkenaan dengan sejauh mana situs tersebut tersedia dan berfungsi sebagaimana mestinya. Fulfillment, mencakup akurasi janji layanan, ketersediaan stok produk, dan pengiriman produk sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Privacy, berupa jaminan bahwa data perilaku berbelanja tidak akan diberikan kepada pihak lain manapun dan bahwa informasi kartu kredit pelanggan terjamin keamanannya.

Responsiveness, merupakan kemampuan pengecer online untuk memberikan informasi yang tepat kepada pelanggan sewaktu timbul masalah, memiliki mekanisme untuk menangani pengembalian produk, dan menyediakan garansi online. Kompensasi, meliputi pengembalian uang, biaya pengiriman, dan biaya penanganan produk. Contact,

mencerminkan kebutuhan pelanggan untuk bisa berbicara dengan staf layanan pelanggan secara online atau melalui telepon.

Lima dimensi Servqual (tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) dan satu dimensi e-Servqual yang dikemukakan Zeithaml yaitu efficiency, merupakan skala inti layanan online yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa yang disampaikan. Sementara itu, 6 dimensi lainnya pada e-Servqual yaitu reliability, fulfillment, privacy, responsiveness, kompensasi dan contact sudah terwakili dalam dimensi sebelumnya, serta memiliki kesamaan maksud atau aspek yang sama dengan tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Elektronik Banking Menurut Supriyono (2010) perkembangan e-Banking mengalami lompatan besar, transaksi bank menjadi mudah, cepat, dan real time tanpa ada batasan waktu dan tempat. Bank menyediakan layanan e-Banking untuk memenuhi tuntutan dan kebutuhan nasabah sebagai alternatif media untuk melakukan transaksi perbankan, tanpa harus nasabah datang ke bank atau ke ATM. Kecuali untuk transaksi setoran dan tarikan uang tunai.

Menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 Electronic Banking adalah layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik antara lain ATM, phone banking, electronic fund transfer, internet banking, mobile phone. Layanan Elektronik Banking berupa Internet Banking, Mobile Banking (Via Handphone), dan SMS Banking (Via SMS).

Manfaat elektronik banking antara lain karena mudah dan aman. Mobile Banking Mobile banking adalah layanan perbankan berbentuk aplikasi yang dapat diakses langsung melalui jaringan telepon seluler/handphone dengan menggunakan layanan data yang telah disediakan oleh operator seluler.

Untuk mendapatkan fasilitas ini, nasabah harus mengisi surat permohonan kepada bank dan me-register nomor handphone yang akan digunakan di samping password untuk keamanan bertransaksi. Mobile banking merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau smartphone. Layanan mobile banking dapat digunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia melalui aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal oleh nasabah.

Mobile banking menawarkan kemudahan jika dibandingkan dengan SMS banking karena nasabah tidak perlu mengingat format pesan SMS yang akan dikirimkan ke bank dan juga nomor tujuan SMS banking (Shinhan, 2019). Mobile banking merupakan

inovasi yang dibuat dalam tiga teknologi yaitu SMS (Short Messaging System), Browsers, dan aplikasi untuk software pada telepon genggam nasabah (smartphone). Mobile banking akan memudahkan dalam melakukan transaksi pembayaran, melihat informasi saldo, maupun transfer antar rekening dan bank.

Mobile banking merupakan penawaran dan kesempatan yang baik untuk bank baik itu menurunkan biaya, jasa transaksi yang mudah, dan menambah nasabah untuk menabung (Febrianta and Indrawati, 2016) Kepuasan Pelanggan Menurut Kotler (2014) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya.

Harapan pelanggan merupakan perkiraan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli suatu produk. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh adanya kesesuaian antara harapan awal sebelum pelanggan mengkonsumsi barang atau jasa dan manfaat yang didapatkan setelah mengkonsumsi barang atau jasa tersebut.

Jika manfaat yang didapatkan oleh pelanggan dibawah harapan yang diinginkan maka mereka akan merasa kecewa, begitu pula sebaliknya apabila manfaat yang didapatkan pelanggan adalah sama atau di atas harapan mereka maka pelanggan akan merasa puas terhadap barang atau jasa yang telah mereka konsumsi. Kotler (2014) mengemukakan metode untuk mengukur kepuasan pelanggan yang terdiri dari: Complaint and Suggestion System (sistem keluhan dan saran) Customer Satisfaction Survey (survey kepuasan pelanggan) Ghost Shopping (pembeli bayangan) Lost Customer Analysis (analisis pelanggan yang lari) METODE PENELITIAN Penelitian bersifat kuantitatif. Populasinya adalah nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Banjarmasin.

Sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin sebanyak 100 nasabah. Variabel terikat penelitian ini adalah kepuasan nasabah sedangkan variabel bebasnya kualitas layanan (tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy). Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, observasi, wawancara dan dokumentasi. Uji validitas data menggunakan korelasi product moment.

Pengujian reliabilitas menggunakan cronbach alpha. Variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai cronbach alpha > 0,6. Uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, heterokedastisitas, multikolinieritas. Uji Regresi Linier Berganda Persamaan linier berganda seperti berikut: $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$ Keterangan: Y : Keputusan pembelian a : Konstan b_1, b_2, b_3 : Koefisien regresi X_1 : Tangible X_2 : Empathy X_3 : Reliability X_4 : Responsiveness X_5 : Assurance e : Error IV.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN Penyajian Data Uji Validitas Hasil uji validitas dapat dilihat pada Tabel 4.9 berikut: Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas

No	Indikator	rhitung	Keterangan
1	Tangible	X1.1_0.783_Valid	X1.2_0.823
			X1.3_0.773
		X1.4_0.623	2_Reliability
		X2.1_0.695_Valid	X2.2_0.733
			X2.3_0.833
		X2.4_0.643	3_Responsiveness
		X3.1_0.825_Valid	X3.2_0.763
		X3.3_0.774	X3.4_0.823
4	Assurance	X4.1_0.780_Valid	X4.2_0.801
		X4.3_0.829	X4.4_0.821
			5_Empathy
			X5.1

_0.791_Valid

No	Indikator	rhitung	Keterangan
6	Kepuasan Nasabah	Y1.1_0.682_Valid	Y1.2_0.765
			Y1.3_0.802
			Y1.4_0.817

Sumber: Data diolah, (2019) Tabel di atas menunjukkan semua item valid. Hasil Uji Reliabilitas Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 4.10 berikut: Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Alpha	Keterangan
1	Tangible	0.799	Reliabel
2	Reliability	0.788	Reliabel
3	Responsiveness	0.814	Reliabel
4	Assurance	0.817	Reliabel
5	Empathy	0.817	Reliabel
6	Kepuasan Nasabah	0.803	Reliabel

Sumber: Data diolah, (2019) Hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai koefisien alpha yang di atas 0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang handal. Hasil Uji Asumsi Klasik Uji Normalitas Dari gambar 4.1, terlihat titik menyebar disekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal, dapat disimpulkan bahwa model regresi ini layak digunakan untuk prediksi dan telah memenuhi asumsi normalitas. / Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Sumber: Output spss (2019) 4.4.2 Uji Heterokedastisitas Dari gambar 4.2, terlihat titik menyebar secara acak atau tidak membentuk pola tertentu, tersebar baik di atas maupun dibawah sumbu Y.

Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas, sehingga model regresi dalam penelitian ini layak dipakai untuk prediksi. / Gambar 4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas Sumber:Output spss (2019) 4.4.3 Uji Multikolinearitas Dari tabel 4.11, terlihat nilai VIF berada dibawah angka batas yaitu 10 dan nilai Tolerance mendekati angka 1, maka dapat disimpulkan tidak terjadi gejala multikolinearitas dalam model regresi yang digunakan dalam penelitian ini. Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolineritas Model

Collinearity Statistics	Tolerance	VIF
1_(Constant)		
Tangible	.655	1.526
Reliability	.648	1.544
Responsiveness	.688	1.454
Assurance	.714	1.401
Emphaty	.581	1.720

_a.

Dependent Variable: Kepuasan Nasabah _ Sumber: Output spss (2019) 4.5 Analisis dan Pembahasan Regresi Linier Berganda Uji regresi linier berganda, bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh perubahan suatu variabel terhadap variabel lainnya. Adapun hasil olahan data dengan menggunakan SPSS pada tabel 4.12 berikut:

Tabel 4.12 Hasil Perhitungan Regresi Linier Berganda Model Unstandardized Coefficients Standardized Coefficients t Sig. B Std. Error Beta 1 (Constant) 3.785 1.703 2.222 .029 Tangible .032 .105 .030 .308 .759 Reliability .263 .102 .250 2.592 .011 Responsiveness -.003 .086 -.004 -.038 .970 Assurance .091 .093 .091 .986 .327 Emphaty .370 .088 .427 4.185 .000 a.

Dependent Variable: Kepuasan Nasabah Sumber: output spss (2019) Dari tabel di atas, dapat diketahui persamaan regresi linier berganda sebagai berikut: $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$ $Y = 3,785 + 0,032X_1 + 0,263X_2 + (-0,003)X_3 + 0,091X_4 + 0,370X_5 + e$ Dimana: X1 : Tangible X2 : Reliability X3 : Responsiveness X4 : Assurance X5 : Emphaty Persamaan regresi di atas dapat dijelaskan sebagai berikut: Jika Tangible (X1), ditingkatkan sedangkan variabel bebas lain Reliability (X2), Responsiveness (X3), Assurance (X4), dan Emphaty (X5) konstan/ tetap, maka kepuasan nasabah akan meningkat.

Artinya semakin tinggi kualitas layanan dalam bukti fisik maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah mobile banking. Jika Reliability (X2), ditingkatkan sedangkan variabel bebas lain Tangible (X1), Responsiveness (X3), Assurance (X4), dan Emphaty (X5) konstan/ tetap, maka kepuasan nasabah akan meningkat. Artinya semakin tinggi kualitas layanan dalam hal yang dijanjikan oleh pihak bank maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah mobile banking.

Jika Responsiveness (X3), semakin rendah sedangkan variabel bebas lain Tangible (X1), Reliability (X2), Assurance (X4), dan Emphaty (X5) konstan/ tetap, maka kepuasan nasabah akan meningkat. Artinya semakin rendah kualitas layanan dalam menanggapi keluhan nasabah maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah mobile banking. Jika Assurance (X4), ditingkatkan sedangkan variabel bebas lain Tangible (X1), Reliability (X2), Responsiveness (X3), dan Emphaty (X5) konstan/ tetap, maka kepuasan nasabah akan meningkat.

Artinya semakin tinggi kualitas layanan dalam memberikan jaminan menggunakan mobile banking maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah mobile banking. Jika Emphaty (X5), ditingkatkan sedangkan variabel bebas lain Tangible (X1), Reliability (X2), Responsiveness (X3), dan Assurance (X4) konstan/ tetap, maka kepuasan nasabah akan meningkat. Artinya semakin tinggi kualitas layanan dalam memahami kebutuhan nasabah maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah mobile banking.

Pengujian Simultan Tabel 4.13 ANOVAb Model Sum of Squares df Mean Square F Sig. 1 Regression 156.959 5 31.392 14.305 .000a Residual 206.281 94 2.194 Total 363.240 99 Sumber: output spss 2019 Dari tabel

4.13, dapat diketahui nilai F Hitung sebesar 14,305 dan sedangkan F Tabel dengan tingkat signifikan 5% dimana derajat bebas bagi pembilang adalah (K-1) sehingga didapat $(6-1) = 5$, sedangkan derajat kebebasan bagi pembagi adalah $(n-k)$, sehingga didapat $(100-6) = 94$.

Dengan demikian didapat F tabel dengan derajat bebas = 5 dan derajat kebebasan = 94 sebesar 2,31. Hasil pengujian hipotesis secara simultan menunjukkan bahwa hasil variabel bebas secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat, hal ini bisa dilihat dimana F hitung lebih besar dari F tabel ($F \text{ hitung} = 14,305 > F \text{ tabel} = 2,31$) dan berpengaruh secara signifikan $\alpha < 0,05$. Tabel 4.14 Model Summary _Model_R_R Square_Adjusted R Square_Std. Error of the Estimate _1_.657a_.432_.402_1.48138 _Sumber: output spss 2019 Dari tabel 4.14, dapat diketahui nilai R yaitu sebesar 0,657 yang mendekati angka 1 sedangkan variabel bebas mampu menjelaskan peningkatan kepuasan nasabah mobile banking sebesar 43,2% ($R^2 = 0,432$), sedangkan sisanya 56,8% peningkatan kepuasan nasabah mobile banking dipengaruhi variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Pengujian Parsial Uji parsial atau uji t digunakan untuk mengetahui signifikan tidaknya variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial, dengan cara membandingkan nilai t hitung dengan t tabel pada taraf 5%. Jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ maka pengaruhnya signifikan. Untuk mengetahui t tabel digunakan tabel distribusi t untuk tingkat signifikan 5%, maka didapat Degree of Freedom (df) = $n-K = 100-6 = 94$ sehingga t tabel adalah sebesar 1,66. Tabel 4.15 Coefficientsa _Model_Unstandardized Coefficients_Standardized Coefficients_t_Sig._Correlations_Collinearity Statistics __B_Std.

Error_Beta __Zero-order_Partial_Part_Tolerance_VIF __1_(Constant)_3.785_1.703_2.222_.029 _____Tangible_.032_.105_.030_.308_.759_.395_.032_.024_.655_1.526 __Reliability_.263_.102_.250_2.592_.011_.519_.258_.201_.648_1.544 __Responsiveness_-.003_.086_-.004_-.038_.970_.349_-.004_-.003_.688_1.454 __Assurance_.091_.093_.091_.986_.327_.374_.101_.077_.714_1.401 __Emphaty_.370_.088_.427_4.185_.000_.604_.396_.325_.581_1.720 __Sumber: output spss (2019)

Dari tabel 4.15 dapat diuraikan sebagai berikut: Variabel Tangible (X1) mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna mobile banking, dimana $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ ($t \text{ hitung} = 0,308 < t \text{ tabel} = 1,66$).

Variabel Reliability (X2) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna mobile banking, dimana $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ ($t \text{ hitung} = 2,592 > t \text{ tabel} = 1,66$). Variabel Responsiveness (X3) mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna mobile banking, dimana $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ ($t \text{ hitung} = -0,038 < t \text{ tabel} = 1,66$).

Variabel Assurance (X4) mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna mobile banking, dimana $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ ($t \text{ hitung} = 0,986 < t \text{ tabel} = 1,66$). Variabel Emphaty (X5) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna mobile banking, dimana $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ ($t \text{ hitung} = 4,185 > t \text{ tabel} = 1,66$). Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel yang berpengaruh parsial ada 2 (dua) variabel yaitu: reliability dan emphaty.

Sedangkan variabel-variabel yang lain (tangible, responsiveness, dan assurance) tidak berpengaruh secara parsial. Pengujian Hipotesis Dominan H3 (Uji Dominan) Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa variabel bebas yang mempengaruhi variabel terikat secara dominan adalah variabel Emphaty (X5) karena memiliki nilai Standardized Coefficients Beta paling besar/ tinggi pada tabel 4.12 yaitu sebesar 0,427.

Pemecahan Masalah Pengaruh secara simultan variabel kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Banjarmasin. Dalam hasil ini ditemukan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel kualitas layanan M-Banking terhadap kepuasan nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Banjarmasin.

Perusahaan harus bisa mempertahankan kualitas layanan yang terdiri dari variabel tangible, variabel reliability, variabel responsiveness, variabel assurance, dan variabel emphaty untuk mempertahankan kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking. Seperti teori kepuasan pelanggan yang dikemukakan oleh Kotler (2014:150) sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya.

Pengaruh secara parsial variabel kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Banjarmasin. Pengaruh secara parsial antara variabel kualitas layanan tangible

mobile banking terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Banjarmasin. Dalam hasil penelitian ini dimensi tangible tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Banjarmasin.

Berdasarkan hal tersebut bukti fisik (tangible) pada layanan mobile banking tidak berpengaruh karena tampilan yang kurang menarik dan monoton sehingga mungkin saja nasabah menginginkan tampilan yang diperbaharui agar lebih menarik dan tidak monoton. Dengan adanya hal ini diharapkan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Banjarmasin memiliki solusi untuk memperbaharui aplikasi yang digunakan agar lebih menarik dan tidak terlihat monoton.

Dengan begitu, kualitas layanan yang diberikan dapat meningkatkan kepuasan nasabah menggunakan mobile banking. Pengaruh secara parsial antara variabel kualitas layanan reliability mobile banking terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Banjarmasin.

Dalam hasil penelitian ini dimensi reliability mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Banjarmasin. Berdasarkan hal tersebut reliability yang dimaksud pada variabel ini adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Dalam hal ini mobile banking telah sesuai dengan yang diharapkan nasabah dan membantu nasabah yang tidak mempunyai waktu untuk pergi ke bank.

Oleh sebab itu, pihak bank harus terus meningkatkan kualitas layanan reliability agar meningkatnya kepuasan nasabah. Pengaruh secara parsial antara variabel kualitas layanan responsiveness mobile banking terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Banjarmasin.

Dalam penelitian ini dimensi responsiveness tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Banjarmasin. Berdasarkan hal tersebut nasabah telah sadar akan ketanggapan yang diberikan oleh pihak bank. Dengan kesadaran dari pihak nasabah akan ketanggapan sebaiknya pihak bank harus segera merespon apabila terjadi kesalahan dan memberikan solusi masalah dengan cepat. Sehingga kualitas layanan dalam dimensi responsiveness yang diberikan dapat meningkatkan kepuasan nasabah menggunakan mobile banking.

Pengaruh secara parsial antara variabel kualitas layanan assurance mobile banking terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Banjarmasin. Dalam penelitian ini dimensi assurance tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Banjarmasin. Berdasarkan hal tersebut dimensi assurance yang dimaksud adalah jaminan dalam memberikan keamanan dalam menggunakan mobile banking. Dalam hal ini, nasabah merasa aman menggunakan mobile banking karena telah dilengkapi dengan keaman yang berlapis dan mampu melindungi data keuangan nasabah serta adanya contact centre.

Untuk menambah kepuasan nasabah menggunakan mobile banking sebaiknya pihak bank melakukan pembaharuan dalam sistem keamanan seperti mengganti kata sandi dengan hanya menggunakan sidik jari agar lebih mempermudah dan tidak harus mengingat kata sandi lagi ketika menggunakan mobile banking. Pengaruh secara parsial antara variabel kualitas layanan emphyaty mobile banking terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Banjarmasin. Dalam penelitian ini dimensi emphyaty mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Banjarmasin. Berdasarkan hal tersebut nasabah merasa cukup puas dalam menggunakan layanan mobile banking.

Dengan adanya pemberian perhatian kepada nasabah yang melakukan keluhan maupun pengaduan dapat memberikan efek yang besar, seperti nasabah akan merasa lebih dihargai. Dan pihak bank telah memberikan beragam transaksi yang dibutuhkan oleh nasabah serta kemudahan untuk digunakan kapanpun. Namun pihak bank harus meningkatkan lagi kualitas layanan dalam dimensi emphyaty agar kepuasan nasabah tercapai.

Variabel kualitas layanan mobile banking yang paling berpengaruh dalam kepuasan nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Banjarmasin. Berdasarkan uji T variabel emphyaty mempunyai t hitung yang paling tinggi, yaitu sebesar 4,185. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel emphyaty yang mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan nasabah menggunakan mobile banking pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Banjarmasin dibandingkan variabel lainnya. Dalam hal ini PT Bank Rakyat

Indonesia (Persero) Tbk.

telah memberikan kualitas layanan yang diharapkan oleh nasabah dalam variabel empathy yang mengedepankan penggunaan mobile banking untuk dapat digunakan kapanpun, memberikan beragam transaksi perbankan yang dibutuhkan oleh nasabah, serta adanya kepekaan petugas dalam menerima keluhan.

PENUTUP Kesimpulan Berdasarkan pembahasan sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Variabel kualitas layanan yang terdiri dari tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah menggunakan mobile banking dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($14,305 > 2,31$).

Variabel kualitas layanan yang terdiri dari variabel tangible, responsiveness dan assurance tidak berpengaruh signifikan secara parsial, sedangkan variabel reliability dan empathy berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah menggunakan mobile banking PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Banjarmasin.

Diantara variabel kualitas layanan, variabel empathy yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan nasabah yaitu sebesar (4,185) pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Banjarmasin. Saran-saran Saran-saran sebagai berikut: PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Banjarmasin sebaiknya mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan M-Banking. PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Banjarmasin sebaiknya mempertahankan dan meningkatkan variabel empathy dominan terhadap kepuasan nasabah untuk menarik minat nasabah agar tetap menggunakan M-Banking.

INTERNET SOURCES:

<1% -

<https://libraryproceeding.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/9857>

<1% - <http://repository.unpas.ac.id/30290/6/BAB%20III.pdf>

<1% - <https://datamfr.files.wordpress.com/2012/10/regresi-linier-berganda.pdf>

<1% - <http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/download/5773/5306>

<1% - <http://eprints.ums.ac.id/41401/1/Naskah%20Publikasi%20Karya%20Ilmiah.pdf>

<1% -

https://www.researchgate.net/publication/326670352_PENGARUH_KUALITAS_LAYANAN_ELEKTRONIK_E-SERVQUAL_TERHADAP_KEPUASAN_NASABAH_PENGGUNA_MOBILE_BANKING_Studi_Pada_Pengguna_Mobile_Banking_Bank_Sinarmas_Cabang_Malang

<1% - <http://eprints.perbanas.ac.id/253/3/BAB%20I.pdf>

<1% -

<https://xcontohmakalah.blogspot.com/2013/10/pengaruh-teknologi-terhadap-bisnis.html>

<1% -
https://www.kompasiana.com/arozisokhi_azjava/dampak-perkembangan-teknologi-info-rmasi_5517b539a333115107b65fc3

<1% - <http://eprints.perbanas.ac.id/2926/1/ARTIKEL%20ILMIAH.pdf>

<1% - <https://fatiajannah.blogspot.com/2013/06/tugas-akhir-sim-m-banking.html>

<1% - <https://www.bni.co.id/id-id/bisnis/perbankanbisnis/services>

<1% - <https://konsultasiskripsi.com/tag/tesis/page/2/>

<1% -
<https://mardoto.com/2011/03/22/peranan-pengaruh-teknologi-komunikasi-informasi-pada-gerakan-demokratisasi-kehidupan-bermasyarakat-berbangsa-bernegara/>

3% -
<https://yusniarputri.tumblr.com/post/115396226561/pengaruh-kualitas-layanan-internet-banking-klikbca>

<1% -
<http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/3209/SKRIPSI%20LENGKAP-%20FEB-MANAJEMEN-HARIZATURRASYIKA.doc?sequence=1>

<1% - <https://journal.perbanas.ac.id/index.php/jbb/article/download/233/178>

<1% -
<https://text-id.123dok.com/document/ozl9rl2z-analisis-sistem-pengendalian-internal-pemberian-kredit-pada-pt-pegadaian-persero.html>

5% - <https://core.ac.uk/download/pdf/45259116.pdf>

<1% -
<https://docplayer.info/433998-Pengaruh-kualitas-pelayanan-dan-kelengkapan-fasilitas-terhadap-kepuasan-nasabah-pada-bank-muamalat-indonesia-cabang-cirebon-skripsi.html>

<1% - <https://idr.uin-antasari.ac.id/view/year/2018.type.html>

<1% - <http://eprints.umm.ac.id/view/year/2012.html>

<1% - <https://id.scribd.com/doc/76690538/abstrak2008>

<1% - http://repository.unja.ac.id/3863/20/167_175.pdf

<1% -
https://www.researchgate.net/publication/318985981_Analisis_Pengaruh_E-Service_Quality_terhadap_Customer_Satisfaction_yang_Berdampak_pada_Customer_Loyalty_PT_Bayu_Buana_Travel_Tbk

<1% -
<https://repository.widyatama.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/8764/Daftar%20Pustaka.pdf?sequence=14>

<1% -
http://library.binus.ac.id/eColls/eThesisdoc/Bab2/2007-2-00340-MN_Bab%202.pdf

<1% -
https://jenongsendiri.wordpress.com/2011/11/11/marketing-mixstrategi-harga_marketin

g-managemen/

<1% - <http://eprints.walisongo.ac.id/6525/3/BAB%20II.pdf>

<1% -

<https://repository.widyatama.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/3072/Bab%201.pdf?sequence=4>

<1% - <https://referensiakuntansi.blogspot.com/2012/07/kualitas-audit.html>

1% -

<http://library.binus.ac.id/eColls/eThesisdoc/Bab2/2009-2-00740-MN%20bab%202.pdf>

<1% - <https://journal.unpak.ac.id/index.php/jimfe/article/download/693/590>

<1% -

<https://simmanajemensemesterlima.wordpress.com/2011/12/12/implementasi-ti-pada-pt-telkom-indonesia/>

<1% - <http://digilib.unila.ac.id/14234/17/BAB%20II.pdf>

<1% -

<http://publikasi.mercubuana.ac.id/index.php/indikator/article/download/2329/1498>

<1% - <http://digilib.unila.ac.id/4036/16/BAB%20II.pdf>

<1% -

https://www.academia.edu/3834233/Design_for_Six_Sigma_untuk_Perancangan_Layanan_Penjualan_Online_melalui_Media_Fan_Page_Facebook

<1% -

https://www.slideshare.net/Uofa_Unsada/analisis-pengaruh-tangible-reliability-responsiveness-assurance-dan-empathy-terhadap-loyalitas-pelanggan-di-sultan-laundry-hotel-cabang-bekasi

<1% - <http://e-jurnal.pnl.ac.id/index.php/ekonis/article/download/583/590>

<1% - <https://mtqmn16.unsyiah.ac.id/pelaksanaan/page/waktu-dan-tempat>

<1% -

<https://amrilputranegara.blogspot.com/2014/06/analisis-persepsi-layanan-mobile.html>

<1% - <http://digilib.uinsby.ac.id/3289/3/Bab%201.pdf>

<1% -

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/21759/Chapter%20II.pdf;sequence=3>

<1% -

<https://auliapravita.blogspot.com/2018/05/layanan-perbankan-mobile-banking.html>

<1% - <http://eprints.perbanas.ac.id/729/1/ARTIKEL%20ILMIAH.pdf>

<1% -

http://viyan.staff.gunadarma.ac.id/Downloads/files/30972/11_Pengantar-Teknologi-Mobile-Banking.pdf

<1% -

http://digilib.uin-suka.ac.id/34261/1/14820032_BUDI%20INDRA%20FARMAWINDO_FULLTEXT.pdf

1% - <https://www.bankntbsyariah.co.id/Produkdanlayanan/ebanking/mobile-banking>
<1% - <https://primanthaeveline.blogspot.com/2018/03/>
<1% - <https://www.shinhan.co.id/article-listings/read/pengertian-mobile-banking>
<1% -
<https://docobook.com/pengaruh-kualitas-layanan-mobile-banking-terhadap-kepuasan.html>
<1% - <https://rocketmanajemen.com/mobile-banking-mandiri/>
<1% -
<https://www.slideshare.net/InsanCahaya/usability-testing-desain-antar-muka-aplikasi-bca-mobile-pada-android>
1% -
<https://jurnal-sdm.blogspot.com/2009/04/kepuasan-konsumen-pengertian-jenis-dan.html>
<1% -
<https://skripsi-skripsiun.blogspot.com/2014/10/skripsi-manajemenpengaruh-kepuasan-dan.html>
<1% -
<https://kumpulanskripsimanajemen25.blogspot.com/2017/05/pengaruh-citra-merek-kualitas-produk.html>
<1% - <https://id.wikipedia.org/wiki/Permintaan>
<1% -
<https://eckoahmadi.blogspot.com/2016/04/analisis-kualitas-layanan-harga-dan.html>
<1% -
<http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/22372/Chapter%20II.pdf;sequence=3>
<1% - <https://bidansahabatibu.blogspot.com/2014/06/kepuasan-pelanggan.html>
<1% - <https://www.e-jurnal.stie-ibek.ac.id/index.php/JIPMB/article/download/178/pdf>
<1% - https://issuu.com/deny_bpost/docs/bp20150814
<1% -
http://digilib.uin-suka.ac.id/21230/2/12820013_BAB-I_IV-atau-V_DAFTAR-PUSTAKA.pdf
<1% -
<http://www.pekerjadata.com/2014/08/23-pengaruh-variabel-kualitas-pelayanan.html>
<1% -
<http://staffnew.uny.ac.id/upload/132232818/pendidikan/03+Teknik+Pengumpulan+Data.pdf>
<1% -
<http://malut.litbang.pertanian.go.id/images/stories/3b.Pengukuran-Validitas-dan-Reliabilitas-Kuesioner.pdf>
<1% - <https://www.statistikian.com/2017/02/tutorial-uji-asumsi-klasik-eviews.html>
<1% - <https://avstatistik.blogspot.com/>

<1% -

<http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/1203/Skripsi%20Lengkap%20-%20Manajemen%20FEB%20-%20NURUL%20DAMAYANTI%20USNAR.doc?sequence=1>

1% -

http://repository.uksw.edu/bitstream/123456789/1030/5/T1_292008529_BAB%20IV.pdf

<1% - <http://eprints.ums.ac.id/71674/12/NASKAH%20PUBLIKASI%20PERPUS.pdf>

<1% - <https://www.scribd.com/document/349249017/Proposal-Rsud-Autosaved>

<1% - <http://repository.stiedewantara.ac.id/309/5/13.%20BAB%20III.pdf>

<1% -

<https://jasaskripsi77.blogspot.com/2015/11/analisi-regresi-berganda-untuk-data.html>

<1% - http://eprints.umk.ac.id/4127/5/BAB_III.pdf

<1% -

<https://docplayer.info/135209651-Jurnal-akuntansi-dan-keuangan-vol-7-n0-2-juli-dese-mber-2018.html>

<1% -

<https://jurnalmepekonomi.blogspot.com/2010/05/pengaruh-faktor-fundamental-dan-r-esiko.html>

<1% - <http://etheses.uin-malang.ac.id/1166/9/11510134%20Bab%204.pdf>

<1% -

<https://id.123dok.com/document/oz1v43z9-analisis-pengaruh-rasio-keuangan-loan-to-deposit-ratio-capital-adequacy-ratio-dan-operational-eficiency-terhadap-pertumbuha-n-tingkat-laba-pada-perusahaan-perbankan-yang-terdaftar-di-bei-untuk-periode-2009-2011.html>

<1% - <http://eprints.ums.ac.id/54729/1/NASKAH%20PUBLIKASI.pdf>

<1% - http://etheses.uin-malang.ac.id/1877/8/10520092_Bab_4.pdf

<1% -

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/47616/Chapter%20II.pdf;sequen-ce=3>

<1% - <http://ojs.uma.ac.id/index.php/jurnalakundanbisnis/article/view/93/47>

<1% -

<https://emerer.com/cara-membaca-coefficients-table-spss-untuk-membuat-persamaan-regresi/>

<1% -

[http://ejournal.adbisnis.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2019/05/JURNAL%20GENAP%20\(05-03-19-07-37-04\).doc](http://ejournal.adbisnis.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2019/05/JURNAL%20GENAP%20(05-03-19-07-37-04).doc)

<1% - <http://ejournal.untag-smd.ac.id/index.php/EKM/article/download/3930/pdf>

<1% - <http://repository.unmuhjember.ac.id/1280/1/Jurnal.pdf>

<1% -

http://portal.kopertis3.or.id/bitstream/123456789/1668/1/Pengaruh%20Kualitas%20Pro-duk%20Tabungan%20_B2.pdf

<1% - <http://jurnal.stieama.ac.id/index.php/ama/article/download/114/101>

<1% - <http://eprints.perbanas.ac.id/34/1/ARTIKEL%20ILMIAH.pdf>

<1% - <http://st293545.sitekno.com/article/116387/analisis-faktor--faktor-service-quality-yang-mempengaruhi-kepuasan-masyarakat-dalam-pengurusan-raskin-di-kelurahan-bulusan-semarang.html>

<1% - <https://indeksprestasi.blogspot.com/search/label/kepuasan%20nasabah>

<1% - http://eprints.dinus.ac.id/22704/13/bab6_19606.pdf

<1% - <https://id.123dok.com/document/zlegjm6q-analisis-pengaruh-iklan-kualitas-produk-kualitas-pelayanan-dan-lokasi-terhadap-keputusan-nasabah-menabung-di-pt-bprs-dana-mulia-surakarta-test-repository.html>

<1% - <https://id.scribd.com/doc/26707372/Studi-Persepsi-Mahasiswa-Akuntansi-Terhadap>

<1% - <https://eprints.uns.ac.id/3791/1/169281709201009031.pdf>

<1% - http://repository.upi.edu/19/5/s_e5331_040348_chapter4.pdf

<1% - <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/download/136/191>

<1% - <https://id.scribd.com/doc/142935480/TA-01091401042>

<1% - <https://es.scribd.com/document/225563186/PDF-Januari-2008-1>

<1% - <https://carapandangku.blogspot.com/2011/07/pengujian-hipotesis-regresi-linier.html>

<1% - <https://www.semestapsikometrika.com/2018/07/memahami-penggunaan-signifikansi-1-tailed-dan-2-tailed.html>

<1% - <http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/41297/Chapter%20III-V.pdf;sequence=3>

<1% - https://www.academia.edu/36900219/ANALISIS_PENGARUH_KUALITAS PELAYANAN_HARGA_DAN_LOKASI_TERHADAP_KEPUASAN_PELANGGAN

<1% - https://mafiadoc.com/pengaruh-kompensasi-terhadap-kinerja-dengan-_59dfdf721723dd506c0a2753.html

<1% - <https://contoh-contohskripsi.blogspot.com/2010/03/analisis-pengaruh-pemberian-kredit.html>

<1% - <http://digilib.unimed.ac.id/5664/10/13.%20NIM.%207123220035%20CHAPTER%20V.pdf>

<1% -

https://repository.widyatama.ac.id/xmlui/search?rpp=100&etal=0&scope=&query=Nugroho+J.+Setiadi&page=4&sort_by=0&order=DESC

<1% -

<https://thejourney-relung.blogspot.com/2010/10/pengaruh-kualitas-pelayanan-internet.html>

<1% -

https://www.researchgate.net/publication/322792333_PENGARUH_INTERNET_BANKING_TERHADAP_KEPUASAN_NASABAH_STUDI_KASUS_PADA_NASABAH_BANK_RAKYAT_INDONESIA_SYARIAH_CABANG_PALEMBANG

<1% -

<https://id.scribd.com/doc/295791474/ANALISIS-PENGARUH-DIMENSI-KUALITAS-PELAYANAN-DAN-KUALITAS-PRODUK-TERHADAP-KEPUASAN-NASABAH-STUDI-KASUS-PADA-PT-BANK-BRISYARIAH-KANTOR-CABANG-SEMARANG>

<1% -

<https://id.123dok.com/document/myjdo8my-pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-pengguna-pada-badan-perpustakaan-dan-arsip-daerah-baperasda-propinsi-sumatera-utara.html>

<1% - <http://eprints.ums.ac.id/42077/1/Naskah%20Publikasi%20Karya%20Ilmiah.pdf>

<1% -

https://www.academia.edu/5103374/Pengaruh_Variabel_Earning_per_Share_EPS_Price_Earning_Ratio_PER_dan_Return_on_Equity_ROE_Terhadap_Harga_Saham_Studi_Pada_Perusahaan_Pertambangan_yang_Terdaftar_di_Bursa_Efek_Indonesia

<1% - http://eprints.undip.ac.id/48348/1/Devy_Martoni.docx

<1% - <http://library.um.ac.id/ptk/index.php?mod=detail&id=46386>

<1% -

<https://makalahtugaspaper.blogspot.com/2011/04/pengaruh-dimensi-kualitas-pelayanan.html>

<1% - <https://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/jurnalattadbir/article/download/1743/1423>

<1% - <http://repository.umrah.ac.id/350/1/Jurnal.pdf>

1% -

<http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/912/PDF.pdf?sequence=1>

<1% - <https://www.scribd.com/document/319958202/Pengetahuan-Produk-2-pdf>

1% -

<http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/download/35/1580>

1% -

https://www.academia.edu/35553816/Pengaruh_Kualitas_Pelayanan_Teller_Terhadap_Keputusan_Nasabah_Pada_PT_Bank_Rakyat_Indonesia_Persero_Tbk_Kantor_Unit_Kemang_Cabang_Bogor

<1% - https://mafiadoc.com/laporan-tahunan-idx_59da6c5a1723ddd0f46c511a.html

<1% - https://issuu.com/deny_bpost/docs/bp20160906

<1% - http://eprints.undip.ac.id/66075/2/JURNAL__RIZAL_MAHDI_KURNIAWAN.pdf

<1% - <http://contohtesis.idtesis.com/daftar-tesis-lengkap-pdf.html/>

<1% -
<https://id.123dok.com/document/ky6184q0-analisis-pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-nasabah-kredit-sumut-sejahtera-i-pada-pt-bank-sumut-cabang-utama-medan.html>

<1% - <http://eprints.ums.ac.id/47931/27/naskah.pdf>

<1% - <http://ojs.unm.ac.id/index.php/iap/article/download/1758/772>

<1% - <http://eprints.umm.ac.id/21738/2/jiptummpp-gdl-rizaramadh-39776-2-babi.pdf>

<1% - https://www.academia.edu/32002253/Skripsi_salon

<1% - <http://eprints.ums.ac.id/59331/1/NASKAH%20PUBLIKASI.pdf>

<1% -
https://www.researchgate.net/publication/321999953_PENDEKATAN_LEAN_SIX_SIGMA_DALAM_PENENTUAN_PRIORITAS_PERBAIKAN_LAYANAN_BANK_BERDASARKAN_PERSEPSI_HARAPAN_DAN_KEPENTINGAN_NASABAH

<1% -
<http://www.ignmantra.id/2018/04/heboh-korban-skimming-di-atm-perbankan.html>

<1% - <https://achmad-murray.blogspot.com/feeds/posts/default>

<1% - https://issuu.com/tohirtribun/docs/0308_gabungan

<1% -
<https://sabrisimabur.blogspot.com/2018/08/edukasi-perbankan-sikap-dan-etika-dalam.html>

<1% - <https://www.cermati.com/artikel/5-deposito-terbaik-di-indonesia>

<1% -
https://www.researchgate.net/publication/324049958_PENGARUH_KUALITAS_LAYANAN_DAN_CITRA_PERUSAHAAN_TERHADAP_KEPUASAN_DAN_LOYALITAS_NASABAH

<1% -
<https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/home/catalog/id/100111/slug/pengaruh-kualitas-layanan-bri-mobile-terhadap-kepuasan-nasabah-pt-bank-rakyat-indonesia-persero-tbk-kantor-cabang-palangkaraya-kalimantan-tengah.html>

<1% - <https://muqtasid.iainsalatiga.ac.id/index.php/muqtasid/article/download/801/607>

<1% - https://issuu.com/deny_bpost/docs/bp20080925

<1% - https://www.academia.edu/38159784/Trategi_bank_menjaga_loyalitas_nasabah

<1% - <http://eprints.walisongo.ac.id/7259/4/BAB%20III.pdf>

<1% -
<https://id.123dok.com/document/q7w7jeoz-analisis-kualitas-pelayanan-front-office-terhadap-kepuasan-tamu-di-hotel-grand-inna-kuta.html>

<1% -

https://www.researchgate.net/publication/327544009_STUDI_KOMPARATIF_PENGARUH_KUALITAS_PELAYANAN_TERHADAP_KEPUASAN_NASABAH_PADA_PT_BPR_MERTHA_SEDANA_DAN_PT_BPR_MAS_GIRI_WANGI

<1% - <https://journal.uc.ac.id/index.php/performa/article/download/182/168>

<1% - <https://issuu.com/prasena/docs/haluanriau-2013-09-13>

<1% - https://issuu.com/deny_bpost/docs/bp20081023

<1% -

https://www.academia.edu/36350321/Pengaruh_Kepuasan_Nasabah_Terhadap_Menggunakan_Mobile_Banking_M-Banking_Pada_Bank_BCA_Cabang_Banda_Aceh