

PENERAPAN METODE SERVQUAL TERHADAP KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI MOBILE BANKING PADA BANK JAMBI KCP SUNGAI BAHAR

Muhammad Amhar Muhtadi¹, Muhammad Ikhsan², Noneng Marthiawati H³

^{1,2,3} *Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Muhammadiyah Jambi, Kota Jambi, Indonesia*

Email: ¹muhammadamharmuhtadi@gmail.com · ²akauikhsan@gmail.com

Email Penulis Korespondensi: marthiawati93@gmail.com^{3*}

Keyword :

Service Quality, Information System, Bank, Customer, Service Quality Method

ABSTRACT (10pt)

The quality of service provided to create customer satisfaction is a key to success in business competition. Bank Jambi KCP Sungai Bahar must ensure the best service for customer comfort and security. One issue faced is the lack of customer understanding regarding independent mobile banking activation, leading them to rely on customer service assistance. This study uses the Servqual method to measure service quality, with 304 respondents completing a valid questionnaire. Results show the lowest Servqual scores in variables X2.1 and X4.3, while reliability tests indicate that Reliability and Empathy variables have low scores. Indicators in Reliability, such as accessibility and service accuracy, as well as in Empathy, like needed information and customer expectations, were assessed as weak.

1. PENDAHULUAN

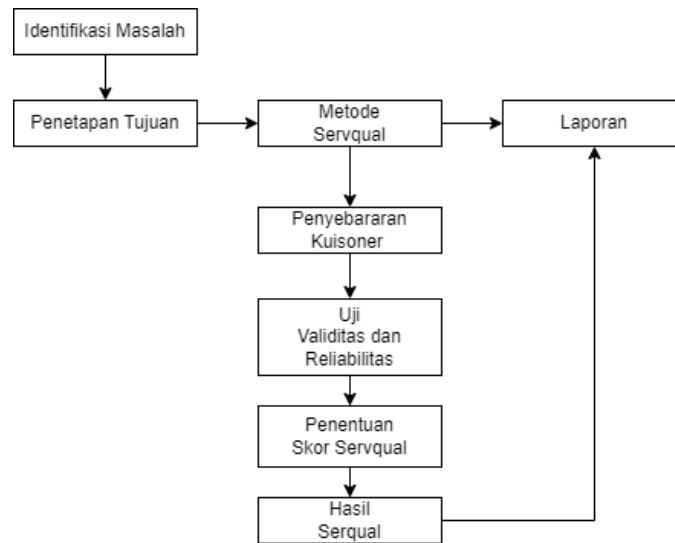
Institusi keuangan seperti bank membantu pembangunan negara di era globalisasi saat ini. Dunia perbankan telah berhasil mengubah perspektif orang dari hanya memiliki rekening bank di rumah menjadi orang yang memiliki rekening bank pribadi. Perkembangan bank di Indonesia menghasilkan persaingan yang ketat dalam bidang barang dan jasa, membuat masyarakat berubah dari hanya menabung menjadi masyarakat investor. Perbankan merupakan lembaga yang memberikan kontribusi dalam memperlancar pembangunan suatu bangsa. Menurut UU Perbankan No. 10 Tahun 1998, “bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya. Perbankan sebagai suatu lembaga keuangan kepercayaan masyarakat yang memegang peranan penting dalam sistem perekonomian, sehingga dapat dikatakan bank merupakan urat nadi dari sistem keuangan yang beraktifitas menerima simpanan dari masyarakat dalam bentuk tabungan, giro, deposito dll, yang kemudian dana yang terkumpul dari masyarakat tersebut disalurkan kembali ke masyarakat dalam bentuk kredit. Bank tidak hanya terlibat dalam peminjaman uang kepada mereka yang membutuhkannya, tetapi juga menerima simpanan, transfer, dan berbagai pembayaran lain yang menguntungkan masyarakat, seperti pembayaran utilitas seperti air, listrik, dan pajak. [1]. Inilah sebabnya mengapa lembaga keuangan harus fokus pada keinginan dan persyaratan masing-masing nasabah dan melakukan yang terbaik untuk memenuhi harapan mereka atas layanan yang mereka berikan[2]. Salah satunya adalah Bank Pembangunan Daerah Jambi atau Bank jambi yang merupakan Bank Milik Pemerintah Daerah

Provinsi Jambi dan Pemerintah Kabupaten/Kota se Provinsi Jambi yang didirikan sesuai dengan Akte Notaris Adiputra Parlindungan Nomor 6 tanggal 12 Februari 1959 dengan nama PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi lalu disempurnakan melalui Akte Notaris Habro Poerwanto Nomor 70 tanggal 12 Oktober 1959 dan mendapat pengesahan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia No. J.A/5/115/8 tanggal 6 November 1959 dimuat pada Tambahan Berita Negara Republik Indonesia No.110.104 tanggal 29 Desember 1959. Lalu berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Jambi Nomor 5 Tahun 2022 Tentang Perubahan Bentuk Hukum PT Bank Pembangunan Daerah Jambi (Perseroda) dengan persetujuan bersama Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Jambi dan Gubernur Jambi memutuskan menetapkan Peraturan Daerah Tentang Perubahan Bentuk Hukum PT Bank Pembangunan Daerah Jambi menjadi PT Bank Pembangunan Daerah Jambi (Perseroda). Kantor Cabang Bank Pembangunan Daerah Jambi salah satunya cabang pembantu Sungai Bahar sangat menyadari bahwa kualitas layanan memegang peran yang sangat signifikan dalam mencapai kepuasan pelanggan. Semakin tingginya ekspektasi pelanggan terhadap layanan, mendorong Bank Pembangunan Daerah Jambi untuk menjalankan operasionalnya dengan sebaik mungkin guna memberikan pelayanan unggul[4]. Oleh karena itu, Bank Pembangunan Daerah Jambi harus menjamin pemberian layanan yang terbaik untuk memastikan kenyamanan dan keamanan nasabah. Pengamatan awal di Bank Jambi KCP Sungai Bahar mengungkap banyak masalah yang menimbulkan kekhawatiran konsumen. Masalah tersebut antara lain kurangnya pemahaman pengguna tentang aktivasi perbankan seluler mandiri, yang mengakibatkan nasabah mencari bantuan dari layanan pelanggan untuk aktivasi[5]. Kualitas sangat penting dalam upaya untuk meningkatkan, mempertahankan, dan memulihkan pangsa pasar di perusahaan komersial, khususnya di sektor jasa. Kualitas layanan yang diberikan kepada klien untuk menumbuhkan kebahagiaan sangat penting untuk mencapai keberhasilan dalam daya saing komersial[6]. Akibatnya, penting untuk menilai kualitas layanan untuk mengevaluasi kinerja layanan yang ditawarkan dengan mengidentifikasi perbedaan antara harapan klien dan kesan mereka terhadap layanan yang diterima. Banyak sarjana sebelumnya telah mempelajari secara ekstensif pengukuran kualitas layanan[7].

2. METODOLOGI PENELITIAN

Kombinasi metodologi deskriptif dan kuantitatif digunakan dalam desain penelitian ini. Metode kuantitatif dirancang untuk menganalisis data guna memeriksa pengaruh variabel, menguji hipotesis tentang variabel tersebut, dan akhirnya memperoleh kesimpulan. Sebaliknya, metode deskriptif bertujuan untuk menggambarkan atau menjelaskan situasi di lokasi pengamatan[8].

Adapun tahap-tahap serta alur penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Alur Penelitian

1. Pertama dalam penelitian menentukan identifikasi masalah merupakan kunci utama dibuat untuk menyelesaikan permasalahan yang ada. Dalam proses perumusan masalah, peneliti melakukan observasi untuk melihat keadaan secara langsung di Bank Jambi KCP Sungai Bahar.
2. Kedua menentukan tujuan penelitian adalah maksud akhir yang dicari dalam penelitian, hal ini ditetapkan
3. berdasarkan identifikasi masalah yang ada.

Ketiga menentukan metode yang digunakan dalam peneltiain ini menggunakan metode *servqual*. Pengolahan data pelayanan jasa ini adalah mengukur tingkat Kualitas Layanan Sistem Informasi *Mobile Banking* Pada Bank Jambi KCP Sungai Bahar dengan menggunakan Metode *Servqual*. *Servqual* digunakan untuk menunjukkan kualitas jasa. Jika nilai *Servqual* skor (-) negatif menunjukkan bahwa terdapat indikasi adanya gap (kesenjangan) pada atribut kualitas pelayanan yang diberikan. Sedangkan *servqual* skor (+) positif menunjukkan indikasi kualitas pelayanan cukup memuaskan pelanggan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Sistem Yang Sedang Berjalan

Sistem yang sedang berjalan saat ini pada Bank Jambi KCP Sungai Bahar masih banyaknya nasabah yang datang untuk aktivasi *mobile banking* melalui *customer service*[9]. Oleh karena itu pada tahap ini dilakukan untuk mengetahui dan mengukur sejauh mana tingkat kepuasan pengguna aplikasi *Mobile Banking* Bank Jambi berdasarkan hasil pengukuran dengan menggunakan metode *Servqual* dan berbagai data yang dikumpulkan penulis untuk mendukung jalannya proses penelitian ini. Dalam hal ini peneliti menggunakan rancangan metode deskriptif dan kuantitatif. Dan adapun jenis data yang dikumpulkan yaitu data primer dan sekunder dan variabel yang ada dalam penelitian ini adalah variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat)[10].

2. Solusi Pemecah Masalah

Solusi yang akan dihasilkan dari penelitian ini yaitu dari hasil olah data dari jawaban kuesioner yang telah disebar kepada responden yang menggunakan *Mobile Banking* Bank Jambi, kemudian dilakukan tahap analisis dengan menggunakan uji Validitas dan Reabilitas sehingga pada akhirnya dapat ditarik kesimpulan.

3. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dari penelitian ini dilakukan dengan mendistribusikan *google form* kepada responden. Untuk kegiatan pengisian dengan 18 butir pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner ini. Link kuesioner kemudian disebar secara online kepada pengguna *Mobile Banking* Bank Jambi sebanyak 324 total keseluruhan responden yang menjawab, dikarenakan 15 responden menjawab tidak menggunakan *mobile banking*, 1 responden tidak memberi nama, 4 responden mengisi kuesioner 2 kali, dan hanya 304 responden yang dinyatakan sah untuk memberikan respon kedalam kuesioner dan dinyatakan valid.

1. Profil Responden
1. Responden berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 1 Responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki-laki	135	44%
Perempuan	169	56 %
Jumlah	304	100%

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah frekuensi perempuan lebih banyak dibandingkan dengan laki-laki, artinya uji sampel yang dilakukan peneliti pada kuesioner *Mobile Banking* Bank Jambi KCP Sungai Bahar lebih dominan perempuan dibandingkan pengguna laki-laki.

4. Responden berdasarkan usia.

Tabel 2 Responden berdasarkan usia

NO	Usia	Jumlah Responden	Persentase
1	Di bawah 20 Tahun	6	2%
2	20 – 30 Tahun	90	30%
3	31 – 40 Tahun	140	47%
4	Di atas 40 Tahun	68	21%
	Jumlah	304	100%

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa para pengguna aplikasi Mobile Banking Bank Jambi dominan dari kalangan dewasa yang memiliki usia antara 31-40 Tahun.

2. Responden berdasarkan pekerjaan.

Tabel 3 Responden berdasarkan pekerjaan

NO	Jenis Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
1	Honorer	37	12%
2	PNS	66	22%
3	Pedagang	38	13%
4	Swasta	38	13%
5	Lainnya	125	40%
Jumlah		304	100%

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa rata-rata pengguna aplikasi Mobile Banking Bank Jambi memiliki pekerjaan yang tidak diketahui/lainnya.

Kategori pernyataan dalam kuesioner ini didasarkan pada variabel bebas dan variabel terikat yang diteliti dan diturunkan dalam bentuk indikator. Untuk menekan biaya dan waktu, data dikumpulkan melalui survei Online. Penyebaran kuesioner dalam penelitian ini menggunakan WhatsApp dan dipasang QR Barcode pada Counter Analis Kredit, Counter Customer Service, dan di Counter Teller.

Dalam penelitian ini terdapat dua jenis variabel yang digunakan, variabel bebas (Independen) adalah *Tangibles*, *Reability*, *Responsiveness*, *Empathy*, *Assurace* dan variabel terikat (Dependen) adalah *User Satisfaction*.

Berikut adalah daftar pertanyaan didalam kuesioner:

Tabel 4 Pertanyaan kuesioner

No	Variabel	Indikator	Kode Pertanyaan
1	<i>Tangibles</i>	1. Tampilan pada Mobile Banking Bank Jambi menarik.	X1.1
		2. Menu-menu pada Mobile Banking Bank Jambi ditampilkan dan ditempatkan dengan jelas.	X1.2
		3. Tampilan Mobile Banking Bank Jambi mudah dimengerti nasabah.	X1.3
2	<i>Reability</i>	1. Fitur pada Mobile Banking Bank Jambi sudah lengkap.	X2.1
		2. Mobile Banking Bank Jambi dapat diakses kapan saja.	X2.2
		3. Mobile Banking Bank Jambi memberikan layanan yang tepat dan akurat.	X2.3

3	<i>Responsiveness</i>	1. Mobile Banking Bank Jambi memberikan layanan yang cepat kepada nasabah.	X3.1
		2. Mobile Banking Bank Jambi menyediakan menu keamanan untuk membantu nasabah.	X3.2
		3. Mobile Banking Bank Jambi merespon dengan cepat dalam memberikan informasi.	X3.3
4	<i>Empathy</i>	1. Mobile Banking Bank Jambi mampu memberikan informasi yang dibutuhkan nasabah.	X4.1
		2. Mobile Banking Bank Jambi mengerti kebutuhan dan harapan nasabah.	X4.2
		3. Customer service melayani dan merespon baik nasabah aktivasi Mobile Banking.	X4.3
5	<i>Assurance</i>	1. Keamanan pada Mobile Banking Bank Jambi terjamin.	X5.1
		2. Data pribadi yang ada di Mobile Banking Bank Jambi disimpan dengan aman.	X5.2
		3. Reputasi Mobile Banking Bank Jambi baik.	X5.3
6	<i>User Satisfaction</i>	1. Nasabah nyaman dalam menggunakan Mobile Banking Bank Jambi.	Y.1
		2. Nasabah menyukai Mobile Banking Bank Jambi.	Y.2
		3. Nasabah berkeinginan untuk terus menggunakan Mobile Banking Bank Jambi.	Y.3

2. Uji Validitas

Menurut Darma [3] “Uji Validitas adalah kemampuan suatu alat ukur untuk mengukur sasaran ukurnya”. Uji ini pada dasarnya mengukur sah atau tidaknya setiap pertanyaan-pertanyaan didalam suatu kuesioner. Uji validitas dilakukan untuk menguji masing-masing variabel pada penelitian ini adalah Variabel Independen yaitu *Tangible* (X1), *Reability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Empathy* (X4), *Assurance* (X5), dan Variabel Dependen yaitu *User Satisfaction* (Y) dengan menggunakan SPSS 25. Untuk hasil nilai r tabel dapat dilihat pada tabel 5 berikut ini:

Tabel 5 Nilai Koefisien Korelasi (r)

Tingkat signifikan untuk uji satu arah					
df= (N-2)	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
Tingkat signifikan untuk uji dua arah					
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
295	0.09563	0.11384	0.13494	0.14926	0.18999
296	0.09547	0.11365	0.13471	0.14901	0.18968

297	0.09531	0.11346	0.13449	0.14876	0.18936
298	0.09515	0.11327	0.13426	0.14851	0.18905
299	0.09499	0.11308	0.13404	0.14826	0.18874
300	0.09483	0.11289	0.13382	0.14802	0.18843
301	0.09467	0.11270	0.13360	0.14778	0.18812
302	0.09452	0.11252	0.13338	0.14753	0.18782
303	0.09436	0.11233	0.13316	0.14729	0.18751
304	0.09421	0.11215	0.13294	0.14705	0.18721
305	0.09405	0.11197	0.13273	0.14681	0.18691

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	TOTAL.X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.610**	.702**	.864**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	304	304	304	304
X2.2	Pearson Correlation	.610**	1	.745**	.889**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	304	304	304	304
X2.3	Pearson Correlation	.702**	.745**	1	.915**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	304	304	304	304
TOTAL.X2	Pearson Correlation	.864**	.889**	.915**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	

N	304	304	304	304
---	-----	-----	-----	-----

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Keterangan:

R : Nilai Koefisien Korelasi.

Df : Jumlah Informasi.

N : Jumlah Jawaban Pada Kuesioner.

Nilai r tabel diambil dengan rumus $df = n - 2$ dan probabilitasnya 0,05 yaitu $df = 304 - 2 = 302$, sehingga menghasilkan nilai r tabel pada probabilitas 0,05 sebesar 0,11252. Pengujian uji validitas digunakan untuk mengetahui pertanyaan dan pernyataan mana yang valid dan mana yang tidak valid, dengan pengujian statistik mengacu pada kriteria sebagai berikut (B. Darma, 2021):

r hitung < r tabel maka tidak valid.

r hitung > r tabel maka valid.

Tabel 6 Uji Validitas X1 (Tangibles)

		Correlations			
		X1.1	X1.2	X1.3	TOTAL X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.718**	.699**	.895**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	304	304	304	304
X1.2	Pearson Correlation	.718**	1	.744**	.907**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	304	304	304	304
X1.3	Pearson Correlation	.699**	.744**	1	.904**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	304	304	304	304

TOTAL. X1	Pearson Correlation	.895**	.907**	.904**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	304	304	304	304

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Nilai r tabel didapatkan sebesar 0,11252. Pada uji validitas yang dilakukan pada variabel *Tangible* (X1) dapat dilihat bahwa diketahui nilai *Pearson Correlation* X1.1 dengan skor nilai 0.895, pada *Correlation* X1.2 dengan skor nilai 0.907, pada *Correlation* X1.3 dengan skor nilai 0.904, dan pada *Correlation* Total.X1 dengan skor nilai 1. Maka dapat disimpulkan bahwa semua nilai X1 dinyatakan valid.

Nilai r tabel didapatkan sebesar 0.11252. Pada uji validitas yang dilakukan pada variabel *Reability* (X2) dapat dilihat bahwa diketahui nilai

Tabel 7 Uji Validitas X2 (Reability)

		Correlations			
		X2.1	X2.2	X2.3	TOTAL.X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.610**	.702**	.864**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	304	304	304	304
X2.2	Pearson Correlation	.610**	1	.745**	.889**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	304	304	304	304
X2.3	Pearson Correlation	.702**	.745**	1	.915**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000

N	304	304	304	304
TOTA Pearson L.X2 Correlation	.864**	.889**	.915**	1
Sig. (2- tailed)	.000	.000	.000	
N	304	304	304	304

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Pearson Correlation X2.1 dengan skor nilai 0.864, pada Correlation X2.2 dengan skor nilai 0.889, pada Correlation X2.3 dengan skor nilai 0.915, dan pada Correlation Total.X2 dengan skor nilai 1. Maka dapat disimpulkan bahwa semua nilai X2 dinyatakan valid.

Tabel 8 Uji Validitas X3 (Responsiveness)

		X3.1	X3.2	X3.3	TOTAL.X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.746**	.793**	.925**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	304	304	304	304
X3.2	Pearson Correlation	.746**	1	.767**	.911**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	304	304	304	304
X3.3	Pearson Correlation	.793**	.767**	1	.923**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	304	304	304	304

TOTAL.X3	Pearson Correlation	.925**	.911**	.923**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	304	304	304	304

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Nilai r tabel didapatkan sebesar 0.11252. Pada uji validitas yang dilakukan pada variabel *Responsiveness* (X3) dapat dilihat bahwa diketahui nilai *Pearson Correlation* X3.1 dengan skor nilai 0.925, pada *Correlation* X3.2 dengan skor nilai 0.911, pada *Correlation* X3.3 dengan skor nilai 0.923, dan pada *Correlation* Total.X3 dengan skor nilai 1. Maka dapat disimpulkan bahwa semua nilai X3 dinyatakan valid.

Tabel 9 Uji Validitas X4 (Empathy)

		Correlations			
		X4.1	X4.2	X4.3	TOTAL.X4
X4.1	Pearson Correlation	1	.761**	.707**	.922**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	304	304	304	304
X4.2	Pearson Correlation	.761**	1	.643**	.901**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	304	304	304	304
X4.3	Pearson Correlation	.707**	.643**	1	.864**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	304	304	304	304

TOTAL. Pearson X4 Correlation	.922**	.901**	.864**	1
Sig. (2- tailed)	.000	.000	.000	
N	304	304	304	304

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Nilai r tabel didapatkan sebesar 0.11252. Pada uji validitas yang dilakukan pada variabel *Empathy* (X4) dapat dilihat bahwa diketahui nilai *Pearson Correlation* X4.1 dengan skor nilai 0.922, pada *Correlation* X4.2 dengan skor nilai 0.901, pada *Correlation* X4.3 dengan skor nilai 0.864, dan pada *Correlation* Total.X4 dengan skor nilai 1. Maka dapat disimpulkan bahwa semua nilai X4 dinyatakan valid.

Tabel 10 Uji Validitas X5 (Assurance)

		X5.1	X5.2	X5.3	TOTAL.X5
X5.1	Pearson Correlation	1	.797**	.769**	.938**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	304	304	304	304
X5.2	Pearson Correlation	.797**	1	.740**	.912**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	304	304	304	304
X5.3	Pearson Correlation	.769**	.740**	1	.908**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	304	304	304	304

TOTAL. Pearson X5 Correlation	.938**	.912**	.908**	1
Sig. (2- tailed)	.000	.000	.000	
N	304	304	304	304

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Nilai r tabel didapatkan sebesar 0.11252. Pada uji validitas yang dilakukan pada variabel Assurance (X5) dapat dilihat bahwa diketahui nilai *Pearson Correlation* X5.1 dengan skor nilai 0.938, pada *Correlation* X5.2 dengan skor nilai 0.912, pada *Correlation* X5.3 dengan skor nilai 0.908, dan pada *Correlation* Total.X5 dengan skor nilai 1. Maka dapat disimpulkan bahwa semua nilai X5 dinyatakan valid.

Tabel 11 Uji Validitas Y (User Satisfaction)

		Y.1	Y.2	Y.3	TOTAL.Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.799**	.824**	.938**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	304	304	304	304
Y.2	Pearson Correlation	.799**	1	.830**	.937**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	304	304	304	304
Y.3	Pearson Correlation	.824**	.830**	1	.937**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	304	304	304	304

TOTAL.Y	Pearson Correlation	.938**	.937**	.937**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	304	304	304	304

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Nilai r tabel didapatkan sebesar 0.11252. Pada uji validitas yang dilakukan pada variabel *User Satisfaction* (Y) dapat dilihat bahwa diketahui nilai *Pearson Correlation* Y.1 dengan skor nilai 0.938, pada *Correlation* Y.2 dengan skor nilai 0.937, pada *Correlation* Y.3 dengan skor nilai 0.937, dan pada *Correlation* Total.Y dengan skor nilai 1. Maka dapat disimpulkan bahwa semua nilai Y dinyatakan valid.

Tabel 12 Rangkuman Hasil Uji Validitas

No	Variabel	R hitung	R tabel	Keterangan
1.	<i>Tangible</i>			
	X1.1	0.895	0.11252	Valid
	X1.2	0.907	0.11252	Valid
	X1.3	0.904	0.11252	Valid
	Total.X1	1	0.11252	Valid
2.	<i>Reability</i>			
	X2.1	0.864	0.11252	Valid
	X2.2	0.889	0.11252	Valid
	X2.3	0.915	0.11252	Valid
	Total.X2	1	0.11252	Valid
3.	<i>Responsiveness</i>			
	X3.1	0.925	0.11252	Valid
	X3.2	0.911	0.11252	Valid

	X3.3	0.923	0.11252	Valid
	Total.X3	1	0.11252	Valid
4.	<i>Empathy</i>			
	X4.1	0.922	0.11252	Valid
	X4.2	0.901	0.11252	Valid
	X4.3	0.864	0.11252	Valid
	Total.X4	1	0.11252	Valid
5.	<i>Assurance</i>			
	X5.1	0.938	0.11252	Valid
	X5.2	0.912	0.11252	Valid
	X5.3	0.908	0.11252	Valid
	Total.X5	1	0.11252	Valid
6.	<i>User Satisfaction</i>			
	Y.1	0.938	0.11252	Valid
	Y.2	0.937	0.11252	Valid
	Y.3	0.937	0.11252	Valid
	Total.Y	1	0.11252	Valid

3. Uji reliabilitas

Menurut Darma [3]“Uji reliabilitas adalah sejauh mana suatu pengukuran bersifat tetap terpercaya dan dapat diandalkan”. Untuk mengukur reliabilitas suatu instrumen penelitian reliabel atau tidaknya yaitu berdasarkan analisis *Cronbach’s Alpha* dengan kriteria jika nilai *Cronbach’s Alpha* diatas atau lebih dari kriteria kritisnya yaitu 0,60 maka dikatakan reliabel. Berikut adalah tabel hasil uji reabilitas pada setiap variabel:

Tabel 13 Uji Reliabilitas X1 (Tangible)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.885	3

Pada nilai *Cronbach's Alpha*, nilai tersebut > 0,60 yaitu 0.885 > 0,60. Maka hasil tes tersebut reliabel.

Tabel 14 Uji Reliabilitas X2 (Reability)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.866	3

Pada nilai *Cronbach's Alpha*, nilai tersebut > 0,60 yaitu 0.866 > 0,60. Maka hasil tes tersebut reliabel.

Tabel 15 Uji Reliabilitas X3 (Responsiveness)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.907	3

Pada nilai *Cronbach's Alpha*, nilai tersebut > 0,60 yaitu 0.907 > 0,60. Maka hasil tes tersebut reliabel.

Tabel 16 Uji Reliabilitas X4 (Empathy)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.876	3

Pada nilai *Cronbach's Alpha*, nilai tersebut > 0,60 yaitu 0.876 > 0,60. Maka hasil tes tersebut reliabel

Tabel 17 Uji Reliabilitas X5 (Assurance)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.906	3

Pada nilai *Cronbach's Alpha*, nilai tersebut > 0,60 yaitu 0.906 > 0,60. Maka hasil tes tersebut reliabel.

Tabel 18 Uji Reliabilitas Y (User Satisfaction)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha N of Items

Cronbach's Alpha	.926
N of Items	3

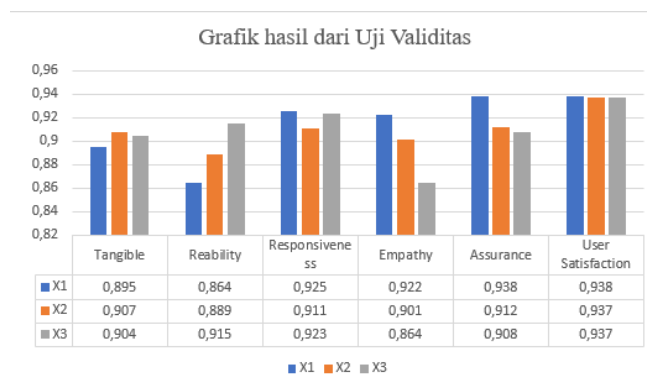
Pada nilai *Cronbach's Alpha*, nilai tersebut > 0,60 yaitu 0.926 > 0,60. Maka hasil tes tersebut reliabel.

Berikut adalah tabel hasil dari uji reliabilitas:

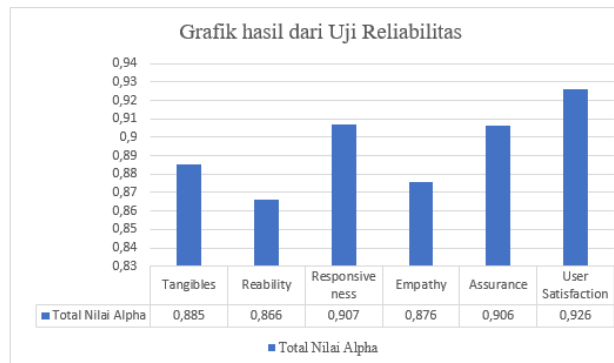
Tabel 19 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas

NO	Variabel	Nilai Alpha Hitung	Nilai Alpha Tabel	Keterangan
1	Tangible	0.885	0.60	Reliabel
2	Reability	0.866	0.60	Reliabel
3	Responsiveness	0.907	0.60	Reliabel
4	Empathy	0.876	0.60	Reliabel
5	Assurance	0.906	0.60	Reliabel
6	Satisfaction	0.926	0.60	Reliabel

Berikut adalah grafik dari skor Servqual hasil dari uji Validitas dan Reliabilitas:



Gambar 2. Grafik Dari Hasil Uji Validitas



Gambar 3. Grafik Dari Hasil Uji Reliabilitas

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis penelitian *Mobile Banking* Bank Jambi di wilayah Kantor Cabang Pembantu Sungai Bahar yang sudah diuraikan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel *Reability* dan *Empathy* merupakan variabel yang memiliki nilai yang lemah dari variabel yang lainnya.
2. Solusi yang dapat diberikan oleh peneliti adalah dengan meningkatkan semua indikator-indikator yang terdapat pada variabel *Reability* dan *Empathy* sehingga kepuasan pengguna yang menggunakan Aplikasi *Mobile Banking* Bank Jambi dapat meningkat menjadi lebih baik lagi.
3. Berdasarkan variabel dependen yaitu *Tangible*, *Reability*, *Resposiveness*, *Empahy* dan *Assurance* yang didapat dari para responden di wilayah KCP Sungai Bahar didapat rata-rata penilaian yang cukup puas dan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).

5. SARAN

Berdasarkan dari penelitian pada aplikasi *Mobile Banking* Bank Jambi di wilayah KCP Sungai Bahar, maka saran yang dapat diberikan yaitu:

1. Variabel *Reability* dengan indikator fitur, dapat diakses kapan saja dan layanan yang tepat dan akurat, serta fitur pada Bank Jambi Mobile masih belum lengkap masih lemah dibandingkan dengan variabel lainnya, saran penulis untuk variabel *Reability* diharapkan untuk fitur-fitur pada *Mobile Banking* Bank Jambi terutama pada menu pembayaran untuk lebih diperhatikan lagi. Lalu pada variabel *Empathy* dengan indikator informasi yang dibutuhkan, harapan nasabah dan *customer service* melayani dengan baik juga masih kurang dalam pelayanan terhadap nasabah yang melakukan aktivasi *Mobile Banking* dibandingkan dengan variabel dependen lainnya. Saran penulis dibutuhkan *improvement* dari pihak Bank Jambi KCP Sungai Bahar untuk meningkatkan pelayanannya agar lebih baik lagi terutama pada nasabah yang melakukan aktivasi *Mobile Banking*. Pada variabel *Tangible*, *Responsiveness* dan *Assurance*

agar dapat mempertahankan kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) yang telah dicapai saat ini.

2. Bagi peneliti berikutnya diharapkan dapat menggunakan metode selain *Servqual* dan Tools selain SPSS 25 dalam mengukur kualitas layanan pada aplikasi *Mobile Banking* Bank Jambi terhadap kepuasan pengguna untuk perbandingan hasil.
3. Peneliti menyadari keterbatasan sampel pada penelitian ini, sehingga diharapkan penelitian selanjutnya dilakukan dengan jumlah sampel yang lebih besar.

REFERENCES

1. D. Ajuha, Pengantar Perbankan, Gaung Persada Press Group, 2014
2. Sugiyono, *metode penelitian kombinasi mixed method*, 2017
3. B. Darma, STATISTISKA PENELITIAN MENGGUNAKAN SPSS (uji validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji T, Uji F, R²), GUEPEDIA, 2021.
4. IKATAN BANKIR INDONESIA (IBI). (2014). *MEMAHAMI AUDIT INTERN BANK*. JAKARTA GPU.
5. Lestari, S. (2023). *ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI BNI MOBILE BANKING DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL*. Universitas Dinamika Bangsa.
6. Oktariani Anniza Ulfah. (2023). *Analisis Pemanfaatan Teknologi Informasi (Aplikasi L Online) Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bank Lampung KCP Kalianda Dengan Metode Service Quality (servqual)*. https://www.researchgate.net/publication/375085006_Analisis_Pemanfaatan_Teknologi_Informasi_Aplikasi_L_Online_Terhadap_Kualitas_Pelayanan_Di_Bank_Lampung_KCP_Kalianda_Dengan_Metode_Service_Quality_servqual
7. Sinollah, & Masuroh. (2019). *PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN (Servqual – Parauraman) DALAM MEMBENTUK KEPUASAN PELANGGAN SEHINGGA TERCIPTA LOYALITAS PELANGGAN*.
8. Tirtana, & Sari. (2014). "Analisis pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan dan kepercayaan terhadap penggunaan mobile banking". 18.
9. Tjiptono, F. (2016). Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan, Penelitian. *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan, Penelitian*. <https://www.semanticscholar.org/paper/Pemasaran-Jasa-%3A-Prinsip%2C-Penerapan%2C-Penelitian-Tjiptono/7ae6f87056e2dde325b170a827e0d2abb47f5fee>
10. Zulkifly, Z. A., Brasit, N., Alhaqqi, M. S., & Adelia, S. (2022). *Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Mobile Banking dengan Pendekatan Metode EServqual*. <https://journal.unhas.ac.id/index.php/jbmi/article/view/21337>