

PENGARUH SMS BANKING, MOBILE BANKING, FASILITAS AUTOMATED TELLER MACHINE (ATM) TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK BRI UNIT RIMBO ILIR

Mayroza Wiska

Program Studi Manajemen, Fakultas Hukum Dan Ekonomi Bisnis, Universitas Dharma Indonesia

Kelik Purwanto

Program Studi Manajemen, Fakultas Hukum Dan Ekonomi Bisnis, Universitas Dharma Indonesia

Nadya Vitaloka ^{*1}

Program Studi Manajemen, Fakultas Hukum Dan Ekonomi Bisnis, Universitas Dharma Indonesia

nadyavitaloka16@gmail.com

Abstract

The purpose of this study was to determine and analyse the effect of the quality of SMS Banking, Mobile Banking, and Automatic Teller Machine (ATM) Facilities on customer satisfaction at PT. Bank BRI Unit Rimbo Ilir. This research is a type of quantitative research. The population in this study are customer who use SMS Banking, Mobile Banking, and Automatic Teller Machine (ATM) facilities at PT. Bank BRI Unit Rimbo Ilir. The sampling methods in this study use non-probability sampling. The number of samples in this study were 100 respondents, with a population of all customers of PT. Bank BRI Unit Rimbo Ilir that uses SMS Banking, Mobile Banking and ATM Facilities. The methods in this research are questionnaires and documentation studies. The data analysis method used descriptive statistical methods and quantitative. The data analysis method used descriptive statistical methods and quantitative methods, namely multiple linear regression analysis with a significant level of 0,05. F test results indicate that SMS Banking, Mobile Banking, and Automatic Teller Machine (ATM) facilities simultaneously have a positive and significant effect on customer satisfaction at PT. Bank BRI Unit Rimbo Ilir. Based on the coefficient of determination (R^2) shows that the Adjusted R Square value 0,802 means 80,2%. Customer satisfaction factor can be explained by SMS Banking, Mobile Banking, and Automatic Teller Machine (ATM) facilities. While the remaining 19,8% is explained by other factor that cannot be investigated this study.

Keywords: Quality of SMS Banking, Mobile Banking, Automatic Teller Machine (ATM) facilities, and Customer Satisfaction.

¹ Korespondensi Penulis.

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas *SMS Banking*, *Mobile Banking*, dan Fasilitas *Automatic Teller Machine* (ATM) terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank BRI Unit Rimbo Ilir. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan layanan *SMS Banking*, *Mobile Banking* dan Fasilitas *Automatic Teller Machine* (ATM) pada PT. Bank BRI Unit Rimbo Ilir. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *non probability sampling*. Jumlah Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden, dengan populasi seluruh nasabah PT. Bank BRI yang menggunakan layanan *SMS Banking*, *Mobile Banking* dan Fasilitas ATM. Metode dalam penelitian ini adalah kuesioner dan studi dokumentasi. Metode analisis data menggunakan metode statistik deskriptif dan metode kuantitatif yaitu analisis regresi linear berganda dengan tingkat signifikan 0,05. Hasil uji F menunjukkan bahwa *SMS Banking*, *Mobile Banking* dan Fasilitas *Automatic Teller Machine* (ATM) secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank BRI Unit Rimbo Ilir. Berdasarkan pada pengujian koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa nilai Adjusted R Square sebesar 0,802 berarti 80,2%. Faktor – faktor kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh *SMS Banking*, *Mobile Banking*, dan Fasilitas *Automatic Teller Machine* (ATM). Sedangkan sisanya sebesar 19,8% dijelaskan oleh faktor – faktor lain yang tidak dapat diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas *SMS Banking*, *Mobile Banking*, Fasilitas *Automatic Teller Machine* (ATM), dan Kepuasan Nasabah.

PENDAHULUAN

Mengingat perbankan merupakan suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai lembaga perantara (*intermediary*) antara pihak yang berkelebihan dana (*surplus*) dan pihak yang kekurangan dana (*deficit*). Sehingga, perbankan merupakan salah satu lembaga yang memiliki peran penting dalam perekonomian masyarakat. Kegiatan lembaga ini yaitu sebagai penghimpun dana, penyalur dana, serta penyedia jasa.

Dalam memaksimalkan kegiatannya, khususnya dalam penghimpunan dana perbankan harus dapat berinovasi untuk mempertahankan nasabah atau bahkan untuk menambah nasabah baru. Inovasi tersebut diharapkan agar nasabah tidak akan beralih terhadap lembaga keuangan lainnya. Oleh sebab itu, inovasi tersebut harus dapat mencapai tingkat kepuasan nasabah. Kepuasan merupakan faktor penting dalam keberlangsungan dari suatu lembaga. Dalam perbankan, nasabah dikatakan puas apabila mereka tidak meninggalkan perbankan tersebut dan akan terus menerus menggunakan produk yang ditawarkan oleh perbankan secara berulang – ulang. Banyak manfaat timbal balik yang dapat diperoleh dari perbankan apabila para anggotanya (nasabah) merasa puas dengan seluruh layanan yang diberikan oleh perbankan. Salah satu dari berbagai manfaat tersebut yaitu secara tidak langsung nasabah tersebut membantu lembaga dalam mempromosikan lembaga perbankan yang bersangkutan.

PT. Bank BRI Unit Rimbo Ilir telah melakukan upaya untuk mencapai kepuasan nasabah dengan memaksimalkan penggunaan sarana layanan seperti *SMS Banking*, *Mobile Banking* dan Fasilitas *Automatic Teller Machine* (ATM). Hal tersebut dilakukan oleh pihak PT. Bank BRI Unit Rimbo Ilir karena memanfaatkan perkembangan yang tinggi pada saat ini khususnya pada penggunaan internet yang digunakan oleh masyarakat luas.

Penggunaan ponsel saat ini semakin beragam, salah satunya untuk melakukan transaksi perbankan. Layanan transaksi perbankan melalui ponsel dikenal dengan nama *SMS Banking*, *Mobile Banking* dan Fasilitas *Automatic Teller Machine* (ATM). Hal tersebut dilakukan oleh pihak PT. Bank BRI Unit Rimbo Ilir karena memanfaatkan perkembangan yang tinggi pada saat ini khususnya pada penggunaan internet yang digunakan oleh masyarakat luas.

Penggunaan ponsel saat ini semakin beragam, salah satunya untuk melakukan transaksi perbankan. Layanan transaksi perbankan melalui ponsel dikenal dengan nama *SMS Banking*, *SMS Banking* memungkinkan nasabah – nasabah untuk mengakses informasi rekening atau aktifitas perbankan lain melalui layar ponsel. *Short Messaging Service* (SMS) atau dalam bahasa Indonesia sering disebut dengan pesan singkat, merupakan salah satu fasilitas yang disediakan oleh Bank dalam memberikan kemudahan bagi nasabahnya dalam melaksanakan transaksi keuangan.

SMS Banking pada dasarnya digunakan untuk mempermudah nasabah yang ingin melakukan transaksi tanpa melalui ATM atau teller. Nasabah dapat melakukan transaksi seperti cek saldo, membayar tagihan listrik, membeli pulsa, transfer dan lainnya dengan menggunakan *SMS Banking*. Meskipun terdengar ketinggalan zaman, namun fitur memberikan kemudahan karena dirasa lebih mudah, cepat dan praktis. *SMS Banking* memiliki keunggulan dibanding *Mobile Banking*, karena tidak membutuhkan jaringan internet terutama bagi nasabah yang ada di Desa yang tidak bisa selalu terhubung dengan internet. Karena itu, *SMS Banking* dianggap bisa menjadi solusi atas permasalahan (ATM, *cash deposit machine*) dan teknologi perbankan (*Mobile Banking*, *Internet Banking*) urusan perbankan sudah bisa diselesaikan sendiri dan akan meningkatkan kepuasan dan kenyamanan nasabah. Tidak heran jika perbankan berlomba – lomba meningkatkan kemampuan teknologi yang dimiliki karena dengan demikian akan mampu mendongkrak brand sementara nasabah akan semakin puas dengan fasilitas yang diciptakan perbankan.

Mobile Banking sendiri bisa mempermudah para nasabah untuk melakukan transaksi dimana *Mobile Banking* bisa di akses secara gratis dan praktis. *Mobile Banking* juga dapat dilakukan dimana saja, dan kapan saja (24 jam) dengan bermodalkan Ponsel Pintar/Android, selain semua transaksi bisa dilakukan yang diinginkan menggunakan *Mobile Banking*.

Berdasarkan obseravasi yang dilakukan oleh penelitian di PT. Bank BRI Unit Rimbo Ilir, menunjukan bahwa *Mobile Banking* belum terlaksana dengan baik. Terbukti

dalam *Mobile Banking* memiliki keterbatasan seperti pembatasan nominal dalam sekali transaksi dan saat terjadi gangguan jaringan maka akses melalui *Mobile Banking* akan terhambat, di karenakan lokasi untuk mengakses *Mobile Banking* masih kurang stabil, sedangkan untuk wilayah Kecamatan Rimbo Ilir sendiri Jaringan Internet Masih sering hilang timbul, yang disebabkan karena lokasi yang masih jauh dari perkotaan sehingga jaringan Internet yang masuk saat sekarang ini hanya untuk pengguna SIM Card Telkomsel, menggunakan SIM Card Telkomsel pun belum tentu semua masyarakat sudah bisa mengakses Jaringan Internet terutama untuk masyarakat yang tinggal di dataran rendah jika hendak ingin mengakses *Mobile Banking* harus pergi ke dataran tinggi untuk mendapatkan Jaringan Internet. Selain itu saat pembaruan aplikasi *Mobile Banking* sering kali aplikasi ini tidak dapat dibuka berdampak terhadap tingkat kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah sangat mungkin tercapai apabila pihak PT. Bank BRI Unit Rimbo Ilir memperhatikan hal – hal yang berhubungan dengan dengan kualitas *Mobile Banking* agar nasabah merasa puas dan terus menggunakan produk tersebut bahkan sebagai promosi perusahaan melalui nasabah dari mulut ke mulut. Fenomena tersebut merupakan fakta yang terjadi dan diduga ada kaitannya dengan *Mobile Banking*. Oleh karena itu nasabah mengharapakan PT. Bank BRI Unit Rimbo Ilir dapat menyediakan kebutuhan dari setiap nasabah pada umumnya, terutama dalam bidang perbankan untuk dapat meningkatkan kepuasan nasabah PT. Bank BRI Unit Rimbo Ilir.

Meningkatnya jumlah Fasilitas *Automatic Teller Machine* (ATM) disebabkan oleh banyaknya jumlah Fasilitas *Automatic Teller Machine* (ATM) dan banyaknya perbankan yang bergabung dalam jaringan Fasilitas *Automatic Teller Machine* (ATM). Trend teknologi perbankan masih menjadikan Fasilitas *Automatic Teller Machine* (ATM) sebagai strategi utama dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Hal ini dilakukan tidak saja untuk mendapatkan *free based income* (penerimaan Bank yang berasal dari jasa Bank) tetapi juga memperluas jaringan. Bergabung Bank – Bank dalam jaringan Fasilitas *Automatic Teller Machine* (ATM) dapat menciptakan sistem pembayaran secara nasional karena pada saat ini Bank dapat melakukan transaksi antara Bank dengan waktu tidak terbatas. Manfaat yang diperoleh dengan adanya jaringan tersebut adalah peningkatan *cost productivity*, sehingga *cost transaction* menjadi lebih mudah dan efisien secara nasional. Manfaat lainnya adalah mengurangi lalu lintas kliring di PT. Bank BRI Unit Rimbo Ilir.

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan, peneliti mendapatkan keluhan nasabah mengenai Fasilitas *Automatic Teller Machine* (ATM) PT. Bank BRI Unit Rimbo Ilir yang sering kali eror sehingga nasabah tidak dapat melakukan transaksi perbankan. Tidak hanya itu, kasus Kartu ATM yang tertelan juga terjadi di PT. Bank BRI Unit Rimbo Ilir Fasilitas *Automatic Teller Machine* (ATM). Selain itu nasabah yang menggunakan Fasilitas *Automatic Teller Machine* (ATM) ketika salah memasukkan PIN ATM sebanyak 3 kali maka ATM akan otomatis di Blokir dan harus melakukan perbaikan ATM langsung ke Teller PT. Bank BRI Unit Rimbo Ilir yang terletak di Jl Apel, Blok C, Desa Karang Dadi.

Nasabah mengharapkan seharusnya kualitas *SMS Banking*, *Mobile Banking* dan Fasilitas *Automatic Teller Machine (ATM)* PT. Bank BRI Unit Rimbo Ilir jauh lebih baik dibandingkan kualitas Bank lain. Perusahaan yang bergerak di bidang Perbankan harus pandai dalam memprogram layanan dan fasilitas yang diberikan kepada nasabah. Mood dan respon nasabah dipengaruhi secara signifikan oleh fasilitas yang baik. Kedua hal itulah yang nantinya memunculkan kepuasan atau ketidaksesuaian yang dirasakan dengan harapan sebelumnya. Berdasarkan latar belakang tersebut melalui isu yang peneliti dapatkan terkait kepuasan pelanggan bahwa pelanggan sangat mengharapkan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang prima seperti, *SMS Banking*, *Mobile Banking* dan Fasilitas *Automatic Teller Machine (ATM)* PT. Bank BRI Unit Rimbo Ilir harus memberikan program yang canggih, baik, dan sederhana jika melakukan transaksi, sehingga *SMS Banking*, *Mobile Banking* dan Fasilitas *Automatic Teller Machine (ATM)* PT. Bank BRI Unit Rimbo Ilir dapat dinikmati oleh seluruh nasabah.

Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa yang dimiliki seseorang berdasarkan perbandingan antara kenyataan yang diperoleh dengan harapan yang dimiliki oleh konsumen. Jika barang dan jasa yang dibeli oleh konsumen sesuai dengan harapan, maka konsumen tersebut merasa puas, begitu sebaliknya apabila barang dan jasa yang dibeli oleh konsumen tidak sesuai dengan harapan maka konsumen merasa tidak puas.

Yella Dwi Amaliyanti, (2020) mengatakan faktor lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah *service excellence* (pelayanan prima). Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan agar mereka selalu loyal kepada perusahaan atau sebuah organisasi. Selain mempengaruhi *service excellence* (pelayanan prima) juga berpengaruh pada kepuasan nasabah. (Khaerunnisa, 2013) menyatakan bahwa jasa pelayanan yang diberikan oleh pihak bank tidak hanya sekedar sikap dan tingkah laku para karyawan dalam menghadapi nasabah, tetapi juga harus memberikan pelayanan prima sebagai usaha untuk mencapai kepuasan nasabah dapat berpedoman pada variabel pelayanan prima atau *service excellence*.

Dari uraian dan ringkasan latar belakang serta fenomena yang ada maka penelitian merasa tertarik untuk dapat melakukan penelitian pada PT. Bank BRI Unit Rimbo Ilir dengan judul **“Pengaruh *SMS Banking*, *Mobile Banking* Dan Fasilitas *Automatic Teller Machine (ATM)* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank BRI Unit Rimbo Ilir”**.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dipergunakan dilihat berdasarkan metode yang digunakan yaitu metode penelitian kuantitatif. Objek penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah para nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Rimbo Ilir yang menggunakan layanan *SMS Banking*, *Mobile Banking* dan Fasilitas *Automatic Teller*

Machine (ATM). Populasi yang dipergunakan adalah seluruh nasabah yang menggunakan layanan *SMS Banking*, *Mobile Banking* dan Fasilitas *Automatic Teller Machine* (ATM) di PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Rimbo Ilir yang tidak diketahui dengan pasti jumlahnya. Dari penjabaran arti populasi penelitian tersebut, maka populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Nasabah PT. Bank BRI Unit Rimbo Ilir. jumlah sampel maksimal dalam penelitian ini adalah 100 responden Nasabah PT. Bank BRI Unit Rimbo Ilir. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dan studi dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis Statistik Deskriptif, Analisis Regresi Linear Berganda, Uji Asumsi Klasik, dan uji hipotesis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Keterkaitan Variabel *SMS Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah

Pengaruh *SMS Banking* terhadap kepuasan nasabah. Dari tabel atas terlihat t-hitung dan t tabel dimana t-hitung lebih besar dari t-tabel ini menunjukkan variabel bebas *SMS Banking* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel terikat Kepuasan nasabah dan tingkat signifikan lebih besar dari alpha maka dapat diperoleh H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya *SMS Banking* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Sesuai dengan hasil dari pembahasan diatas maka dapat diartikan bahwa *SMS Banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank BRI Unit Rimbo Ilir. Semakin bagus atau semakin tinggi kualitas pelayanan, maka loyalitas nasabah pada PT. Bank BRI Unit Rimbo Ilir semakin tinggi. Sebaliknya apabila kualitas pelayanan rendah maka loyalitas nasabah pada PT. Bank BRI Unit Rimbo Ilir mengalami penurunan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Agus Yan Praptasany et.al, 2015) menunjukkan bahwa kualitas layanan *SMS Banking* yang terdiri dari bukti fisik, daya tanggap, kehandalan, jaminan dan empati secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Unit Madiun. Hal ini menunjukkan apabila dimensi kualitas layanan dilaksanakan secara bersama – sama akan membuat nasabah semakin loyal.

B. Analisis Keterkaitan Variabel *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah

Pengaruh *SMS Banking* terhadap kepuasan nasabah. Dari tabel atas terlihat t-hitung dan t tabel dimana t-hitung lebih besar dari t-tabel ini menunjukkan variabel bebas *SMS Banking* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel terikat Kepuasan nasabah dan tingkat signifikan lebih besar dari alpha maka dapat diperoleh H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya *SMS Banking* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Sesuai dengan hasil dari pembahasan diatas maka dapat diartikan bahwa *SMS Banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank BRI Unit Rimbo Ilir. Semakin bagus atau semakin tinggi kualitas pelayanan, maka loyalitas nasabah pada PT. Bank BRI Unit Rimbo Ilir semakin tinggi. Sebaliknya apabila kualitas pelayanan rendah maka loyalitas nasabah pada PT. Bank BRI Unit Rimbo Ilir mengalami penurunan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Rahmawaty Marganingsih, 2020) menunjukkan bahwa diperoleh faktor kualitas pelayanan secara parsial dan simultan dengan menggunakan *Variabel Reliability and Respon Siveness, Assurance and security, convenience in banking, Mobile Banking* efisien dan mudah digunakan terhadap kepuasan nasabah memperoleh hasil yang positif dan signifikan.

C. Analisis Keterkaitan Variabel Fasilitas ATM Terhadap Kepuasan Nasabah

Pengaruh *SMS Banking* terhadap kepuasan nasabah. Dari tabel atas terlihat t-hitung dan t tabel dimana t-hitung lebih besar dari t-tabel ini menunjukkan variabel bebas *SMS Banking* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel terikat Kepuasan nasabah dan tingkat signifikan lebih besar dari alpha maka dapat diperoleh H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya *SMS Banking* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Sesuai dengan hasil dari pembahasan diatas maka dapat diartikan bahwa *SMS Banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank BRI Unit Rimbo Ilir. Semakin bagus atau semakin tinggi kualitas pelayanan, maka loyalitas nasabah pada PT. Bank BRI Unit Rimbo Ilir semakin tinggi. Sebaliknya apabila kualitas pelayanan rendah maka loyalitas nasabah pada PT. Bank BRI Unit Rimbo Ilir mengalami penurunan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Rahmadana, 2019) menunjukkan bahwa Fasilitas *Automatic Teller Machine (ATM)* secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Iskandar Muda Medan. Dikarenakan Fasilitas *Automatic Teller Machine (ATM)* BRI telah memenuhi ekspektasi nasabah Bank BRI Unit Iskandar Muda Medan.

D. Analisis Keterkaitan *SMS Banking, Mobile Banking* dan Fasilitas ATM Terhadap Kepuasan Nasabah

Pengaruh *SMS Banking* terhadap kepuasan nasabah. Dari tabel atas terlihat t-hitung dan t tabel dimana t-hitung lebih besar dari t-tabel ini menunjukkan variabel bebas *SMS Banking* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel terikat Kepuasan nasabah dan tingkat signifikan lebih besar dari alpha maka dapat

diperoleh H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya *SMS Banking* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Sesuai dengan hasil dari pembahasan diatas maka dapat diartikan bahwa *SMS Banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank BRI Unit Rimbo Ilir. Semakin bagus atau semakin tinggi kualitas pelayanan, maka loyalitas nasabah pada PT. Bank BRI Unit Rimbo Ilir semakin tinggi. Sebaliknya apabila kualitas pelayanan rendah maka loyalitas nasabah pada PT. Bank BRI Unit Rimbo Ilir mengalami penurunan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Anisa Fitria dan Aang Munawar, 2021) menunjukkan bahwa *SMS Banking* secara bersama – sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dalam menentukan pemakaian fasilitas *SMS Banking* akan merasa loyok kepada Bank BNI dan akan melakukan transaksi kembali ke Bank BNI. Dan hasil penelitian ini sesuai dengan teori (Rahmadana, 2019) menunjukkan bahwa *Mobile Banking* dan Fasilitas *Automatic Teller Machine (ATM)* secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Iskandar Muda Medan.

KESIMPULAN

Kesimpulan berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, maka dapat dikemukakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : 1) Berdasarkan hasil penelitian antara variable *SMS Banking* (X_1) terhadap kepuasan nasabah (Y), menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara *SMS Banking* (X_1) dan Kepuasan Nasabah (Y). Hal ini diperoleh dari hasil penelitian menggunakan SPSS 20 menunjukkan bahwa variable *SMS Banking* memiliki nilai $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ yaitu $6,582 > 1,984$ atau $\text{sig } 0,000 < 0,05$. Nilai $R\text{ Square}$ sebesar 0,808 berarti peran atau kontribusi variable *SMS Banking* mampu menjelaskan variable kepuasan nasabah sebesar 80%. 2) Berdasarkan hasil analisis antara *Mobile Banking* (X_2) terhadap kepuasan nasabah (Y), menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara *Mobile Banking* (X_2) terhadap kepuasan nasabah (Y). Hal ini diperoleh dari hasil penelitian menggunakan SPSS 20 menunjukkan bahwa variable *Mobile Banking* memiliki nilai $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ yaitu $2,902 > 1,984$ atau $\text{sig } 0,000 < 0,05$. Nilai $R\text{ Square}$ sebesar 0,808 berarti peran atau kontribusi variable *Mobile Banking* mampu menjelaskan variable kepuasan nasabah 80%. 3) Berdasarkan hasil penelitian antara variable Fasilitas ATM (X_3) terhadap kepuasan nasabah (Y), menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara *Mobile Banking* (X_3) dan Kepuasan Nasabah (Y). Hal ini diperoleh dari hasil penelitian menggunakan SPSS 20 menunjukkan bahwa variable *Mobile Banking* memiliki nilai $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ yaitu $3,481 > 1,984$ atau $\text{sig } 0,000 < 0,05$. Nilai $R\text{ Square}$ sebesar 0,808 berarti peran atau kontribusi variable *Mobile Banking* mampu menjelaskan variable kepuasan nasabah sebesar 80%. 4) Berdasarkan hasil analisis antara variabel *SMS Banking* (X_1), *Mobile Banking* (X_2) dan

Fasilitas ATM (X₃) terhadap Kepuasan Nasabah (Y), menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara SMS Banking, Mobile Banking dan Fasilitas ATM secara bersama – sama terhadap kepuasan nasabah dengan persamaan regresi $Y = 7,728 + 0,585X_1 + 2,902X_2 + 3,481X_3 + e$ dan hasil analisisnya menunjukkan $f\text{-hitung} > f\text{-tabel}$ sebesar $(134,771 > 2,70)$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Adela, M. (2020). PENGARUH LAYANAN M-BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH (*Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa*).
- Astuti, E. (2015). ASSETS : Jurnal Akuntansi dan Pendidikan, Vol.4 No.1, April 2015. *Jurnal Akuntansi Dan Pendidikan*, 4(1), 68–72.
- Banking, B. B. (2015). BIJAK BER-ELECTRONIC BANKING.
- Fadhilah, N. (2019). PENGARUH LAYANAN ATM DAN MOBILE BANKING TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK SULSELBAR CABANG SINJAI (*Analisis Ekonomi Islam*).
- Febriana, N. I. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah*, 3(1). <https://doi.org/10.21274/an.2016.3.1.145-168>
- Fitria, A., & Munawar, A. (2021). Pengaruh Penggunaan Internet Banking, Mobile Banking Dan SMS Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI. *Jurnal Informatika Kesatuan*, 1(1), 43–52. <https://doi.org/10.37641/jikes.v1i1.406>
- Hair, J. E. J. et al. (2010). *Multivariate Data Analysis 7th Edition*. Pearson Education Limited. Harlow. England
- Harahap, Z. (2020). PENGARUH PELAYANAN M-BANKING TERHADAP KEPUASAN. 6, 101–118.
- Hariansyah, F. A., Wardani, N. H., & Herlambang, A. D. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada Pengguna Layanan BRI Mobile Bank Rakyat Indonesia di Kantor Cabang Cirebon. 3(5), 4267–4275.
- Husna, N. (2019). PENGARUH LAYANAN ANJUNGAN TUNAI MANDIRI (ATM) TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH MANDIRI CABANG BANDA ACEH.
- Lailiah, I. (2021). PENGARUH LAYANAN INTERNET BANKING , Mobile Banking DAN AUTOMATIC TELLER MACHINE (ATM) TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BRI SYARIAH KCP.
- Marginingsih, R. (2020). Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI (*Studi Pada Pengguna BRI Mobile di Kota Depok*). 7(1), 24–31.
- MASTURA, Z. (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH (*Studi Pada PT. Bank Aceh Syariah KPO Banda Aceh*).
- Perbankan, B. M. (2019). *Buku 1. Manajemen Perbankan*. December.
- Rahmadana. (2019). Pengaruh Kualitas Mobile Banking, Internet Banking Dan Fasilitas Automatic Teller Machine (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank BRI Cabang Iskandar Muda Medan. 79–89.
- SOLIKAH, M. (2020). PENGARUH AUTOMATIC TELLER MACHINE (ATM) DAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK BRI SYARIAH MADIUN.