J-CEKI : Jurnal Cendekia Ilmiah
Vol.3, No.6, Oktober 2024

Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah BCA *Mobile*

Muhammad Azra Firdaus[1], Irwandaru Dananjaya[2]
[1,2]Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gunadarma
E-mail: muhammadazrafirdaus@gmail.com[1], irwan.ndaru@staff.gunadarma.ac.id[2]

Article History:
Received: 20 September 2024
Revised: 03 Oktober 2024
Accepted: 06 Oktober 2024

Keywords: *Security, Ease on Use, Customer Satisfaction, Service Quality.*

Abstracts: *Along with the development of technology, information and communication, changes occur in various aspects of social life today. One of those experiencing this is banking services through digitalization of finances through the use of mobile banking services. Bank Central Asia (BCA) has a mobile banking service known as BCA Mobile. The aim of this research is to analyze the effect of service quality, ease of use, and security on customer satisfaction and to find out which variables are most dominant in BCA Mobile customer satisfaction. The analytical method in this research uses quantitative primary data. The test stages carried out were validity test, reliability test, normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, multiple linear regression analysis, F test, t-test, and coefficient of determination. The data used in this study was a questionnaire instrument, with data was successfully collected from 160 respondents. The sampling method in this study is non-probability sampling with a purposive sampling technique. The testing tool used is SPSS. The results of this research show that partially the variables of service quality, ease of use, and security have a significant effect on customer satisfaction of BCA Mobile. Based on the results of the study, it shows that simultaneously the variables of service quality, ease of use, and security have a significant effect on customer satisfaction of BCA Mobile.*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang kian pesat khususnya pada era globalisasi ini mempengaruhi perkembangan aktivitas ekonomi maupun sosial masyarakat, termasuk diantaranya aktivitas keuangan baik secara langsung maupun tidak langsung (Deliyana, Permatasari, & Sukmasari, 2022) . Pada awalnya masyarakat hanya bisa bertransaksi secara langsung menggunakan uang tunai namun dengan seiring perkembangan teknologi, kini masyarakat dapat pula menggunakan aplikasi *mobile banking* untuk bertransaksi dengan jarak jauh. Perubahan aktivitas keuangan di era ekonomi digital ini telah mengubah berbagai aspek kehidupan masyarakat. Hal ini ikut didorong karena perkembangan internet telah menjadi bagian dari kebutuhan pokok pada

sebagian masyarakat terutama di daerah perkotaan.

Mobile banking merupakan layanan inovatif dalam industri perbankan yang memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi untuk memenuhi kebutuhan nasabah dan memudahkan transaksi nasabah (Hidayah, Andriyati, Rismayani, & Victoria, 2022) . Layanan *mobile banking* dapat membantu nasabah dalam membayar tagihan listrik, air, internet, serta melakukan berbagai transaksi lainnya seperti transfer dana, pengecekan saldo dan lain-lainnya secara langsung yang dapat diakses oleh nasabah melalui *smartphone,* sehingga proses perbankan menjadi lebih praktis.

Salah satu bank swasta terbesar di Indonesia saat ini adalah Bank Central Asia (BCA). BCA secara aktif ikut serta dalam bidang penyelesaian pembayaran dan penyaluran kredit sebagai upaya mendukung perkembangan usaha di Indonesia serta peningkatan perkembangan ekonomi nasional (Bank Central Asia, 2024) . Akibat peran sertanya tersebut, BCA berhasil dinobatkan sebagai merek perbankan terkuat di dunia saat ini oleh Brand Finance, yaitu sebuah firma konsultan valuasi merek yang telah berdiri sejak 1996 dalam laporan mereka yang berjudul "Brand Finance Banking 500 2024 Ranking".

Kini dengan semakin meluasnya ekonomi digital, BCA ikut serta dalam menghadirkan layanan aplikasi perbankan berbasis digital lewat BCA *Mobile* sebagai upaya untuk menyediakan metode transaksi yang nyaman dan mudah bagi nasabah. Hal ini tidak sia-sia terbukti dengan dinobatkannya BCA *Mobile* sebagai merek terbaik dalam kategori *mobile banking* tahun 2024 oleh *Top Brand Award*, sebuah penghargaan valuasi merek terbaik oleh pelanggan Indonesia yang dilakukan oleh sebuah lembaga riset Frontier dan dipublikasikan luas lewat Majalah Marketing.

BCA senantiasa berinovasi dan bersinergi untuk meningkatkan kualitas layanan guna memenuhi kebutuhan pelanggan, termasuk diantaranya dalam peningkatan kualitas layanan BCA *Mobile.* Hal ini dilakukan lewat optimalisasi sistem jaringan digital, memperkuat *solution center*, dan pengembangan layanan *digital banking*. Tjiptono (2014) mendefisinikan kualitas layanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan nasabah. Mengingat perkembangan kualitas layanan *mobile banking* BCA yang semakin pesat dengan jumlah nasabah yang semakin banyak, tentu berdampak pada kepuasan nasabah. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Intan Diva (2022) yang menemukan bahwa kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Selain kualitas layanan dan kemudahan, keamanan aplikasi BCA *Mobile* juga dianggap mempengaruhi niat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. BCA *Mobile* memberikan keamanan dengan menyediakan bantuan bertransaksi aman dengan cara mengunduh aplikasi BCA *Mobile* dari akun resmi BCA. Erina (2021) mendefinisikan keamanan sebagai kemampuan untuk melindungi atau mengelola informasi data diri ataupun data bisnis nasabah dari tindak jahat dunia maya, pencurian online serta sabotase data online. Semakin kuat sistem keamanan yang terdapat pada BCA *Mobile*, maka kepuasan nasabah juga akan semakin tinggi dan cenderung akan terdorong untuk terus menggunakan layanan aplikasi BCA *Mobile*. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Shafira, Sunindyo dan Kusuma (2023) yang menunjukkan bahwa keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan, hal pokok yang tidak boleh diabaikan adalah BCA adalah memuaskan nasabah. Hal ini dapat dilihat lewat kebijakan BCA untuk melakukan survei kepuasan nasabah oleh pihak independen guna melakukan evaluasi kinerja setiap setahun sekali. Kepuasan nasabah merupakan hal yang penting untuk diperhatikan

bagi perusahaan jasa terutama yang bergerak di bidang perbankan, karena dengan tercapainya kepuasan artinya akan timbul keinginan untuk menggunakan produk perusahaannya secara berulang. Menurut Kamarudin, Nursiah & Novianti (2022), kepuasan nasabah merupakan *value* yang didapatkan dari suatu pemakaian yang dapat menimbulkan perasaan senang karena apa yang diharapkannya sesuai dengan ekspetasi yang dibayangkan sehingga nasabah merasa percaya dan menimbulkan keinginan untuk menggunakannya secara berulang-ulang.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan, dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah BCA *Mobile*"**.

LANDASAN TEORI

Mobile Banking

Bank Indonesia menjelaskan *mobile banking* merupakan transaksi keuangan yang dilakukan menggunakan perangkat *mobile* bersifat pribadi dimana pada umumnya berupa ponsel atau *smartphone* yang sumber dananya berasal dari tabungan para nasabah di bank. *Mobile banking* atau biasanya dikenal oleh masyarakat dengan singkatan *M-banking* merupakan suatu kegiatan transaksi perbankan online yang memudahkan pengguna *M-banking* hanya melalui ponsel atau *smartphone*.

Kualitas Layanan

Menurut Arianto (2018) kualitas layanan berfokus pada pemenuhan kebutuhan dan persyaratan serta ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas layanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan. Sedangkan Lewis & Booms (dalam (Riyanto, 2018) mengatakan bahwa kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspetasi pelanggan.

Kemudahan

Kamarudin, Nursiah, & Novianti (2022) mendefinisikan kemudahan sebagai tidak adanya kendala yang dialami seseorang dalam menggunakan sesuatu dan tanpa menggunakan usaha keras sehingga akan menciptakan kepercayaan terhadap teknologi tersebut. Sedangkan Safitri (2023) menjelaskan bahwa kemudahan merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha.

Keamanan

Keamanan adalah kemampuan untuk menyimpan atau mengendalikan informasi berupa data pribadi dan data perusahaan nasabah terhadap kejahatan dunia maya, pencurian dan perusakan data yang diretas saat sedang transaksi (Erina, 2021) . Lubis dan Lukman (2023) menjelaskan bahwa keamanan yang baik berarti saat konsumen percaya bahwa informasi pribadi mereka tidak akan dilihat, disimpan dan dimanipulasi oleh pihak yang tidak berkepentingan.

Kepuasan Nasabah

Tjiptono (2019) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja suatu produk dengan harapannya. Definisi yang sama juga dikemukan oleh Safitri (2023) yang mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah ketika membandingkan hasil kinerja yang mereka rasakan dengan harapan mereka.

METODE PENELITIAN

Jenis dan Sumber Data

Jenis Data

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data kuantitatif. Menurut Sugiyono (2019) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Pada penelitian ini data kuantitatif tersebut digunakan untuk melihat hubungan antara kualitas layanan, kemudahan dan keamanan terhadap kepuasan nasabah BCA *Mobile*.

Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2019) . Pada penelitian ini, data primer diperoleh dari responden secara langsung dengan menggunakan persepsi responden tentang kualitas layanan, kemudahan dan keamanan terhadap kepuasan nasabah BCA *Mobile*.

Sedangkan data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen (Sugiyono, 2019) . Sumber data sekunder pada penelitian ini diperoleh melalui arsip baik dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan secara umum, catatan, buku, bukti yang telah ada, tugas akhir serta berbagi artikel dalam media internet untuk memperoleh informasi.

Populasi dan Sampel

Populasi

Populasi merupakan kumpulan dari semua kemungkinan orang-orang, benda-benda dan ukuran lain yang menjadi objek perhatian dalam sebuah penelitian (Suharyadi & Purwanto, 2016). Pada penelitian ini, populasi yang akan menjadi pengamatan adalah nasabah BCA *Mobile*.

Sampel

Sugiyono (2019) mendefinisikan sampel sebagai bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sederhananya, apa yang dipelajari dari sampel tersebut kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif atau mewakili.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *non-probability sampling*. Menurut Sugiyono (2019) *non-probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Teknik *sampling* yang digunakan pada penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2019). Oleh karena itu, kriteria dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Berusian minimal 17 tahun.
2. Memiliki rekening BCA.
3. Pernah menggunakan aplikasi BCA *Mobile* minimal sekali.

Mengingat jumlah populasi dalam penelitian ini belum diketahui secara pasti, maka untuk menentukan jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini menggunakan rumus yang dikemukakan oleh Hair *et al.*, (2010) yang menjelaskan bahwa sampel disesuaikan dengan

banyaknya jumlah indikator pertanyaan dengan asumsi n (item pertanyaan) dikali 5 sampai 10 dalam penelitian ini menggunakan 16 indikator. Berikut penentuan jumlah sampel menggunakan rumus tersebut:

a. Jumlah sampel minimum = Jumlah indikator x 5
= 16 x 5
= 80

b. Jumlah sampel maksimum = Jumlah indikator x 10
= 16 x 10
= 160

Berdasarkan perhitungan diatas, maka jumlah sampel minimum yang harus dipenuhi adalah 80 responden dan jumlah sampel maksimum yang harus dipenuhi adalah 160 responden. Ukuran sampel sebaiknya 100 atau lebih besar dan akan lebih diterima jika memiliki rasio 10:1. Sehingga peneliti mengambil jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 160 responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dalam penelitian ini berfungsi untuk memberikan gambaran atau deskripsi suatu data dengan menyajikan tanggapan responden mengenai variabel kualitas layanan (X1), kemudahan (X2), keamanan (X3) serta kepuasan nasabah (Y) dengan mengacu pada hasil jawaban dari kuesioner yang disebarkan kepada nasabah BCA *Mobile*.

Berdasarkan jumlah responden 160 orang maka dapat ditentukan bobot penilaian dengan perhitungan sebagai berikut:

1) Skor Tertinggi = Total Responden x Bobot Nilai Tertinggi
= 160 x 5
= 800

2) Skor Terendah = Total Responden x Bobot Nilai Terendah
= 160 x 1
= 160

3) Jarak = Skor Tertinggi – Skor Terendah
= 800 – 160
= 640

4) Interval $= \frac{\text{Jarak}}{\text{Banyaknya Kelas}}$
$= \frac{640}{5}$
= 128

Tabel 1. Data Kategori Kelas Interval

Keterangan	Kelas Interval
Sangat Setuju	672 – 800
Setuju	544 – 671
Netral	416 – 543
Tidak Setuju	288 – 415
Sangat Tidak Setuju	160 – 287

Sumber: Data primer diolah

a. Tanggapan Responden terhadap Kualiyas Pelayanan

Dari hasil kuesioner yang disebarkan kepada 160 responden, tanggapan yang diberikan

responden pada variabel kualitas layanan (X1) adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan (X1)

No	Variabel X1		Bobot Nilai					Total
			SS	S	N	TS	STS	
			5	4	3	2	1	
1	X1.1	Frekuensi	61	64	34	1	0	160
		Nilai	305	256	102	2	0	665
2	X1.2	Frekuensi	49	71	40	0	0	160
		Nilai	245	284	120	0	0	649
3	X1.3	Frekuensi	47	75	38	0	0	160
		Nilai	235	300	114	0	0	649
4	X1.4	Frekuensi	43	77	40	0	0	160
		Nilai	215	308	120	0	0	643
5	X1.5	Frekuensi	54	70	34	2	0	160
		Nilai	270	280	102	4	0	656
Jumlah								3.262
Rata – Rata								652,4

Sumber: Data primer diolah

Pada Tabel 2 tersebut diketahui 5 pernyataan diatas, memiliki jumlah skor 3.262 dengan rata-rata sebesar 652,4 yang berada pada interval 671 – 544. Hasil ini menunjukan rata-rata responden memberikan tanggapan setuju pada pernyataan mengenai kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik dalam kualitas layanan yang menjadi tolak ukur seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspetasi atau harapan dari nasabah.

b. Tanggapan Responden Terhadap Kemudahan

Dari hasil kuesioner yang disebarkan kepada 160 responden, tanggapan yang diberikan responden pada variabel kemudahan (X2) adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Tanggapan Responden Terhadap Kemudahan (X2)

No	Variabel X1		Bobot Nilai					Total
			SS	S	N	TS	STS	
			5	4	3	2	1	
1	X2.1	Frekuensi	42	79	37	2	0	160
		Nilai	210	316	111	4	0	641
2	X2.2	Frekuensi	42	64	53	1	0	160
		Nilai	210	256	159	2	0	627
3	X2.3	Frekuensi	42	72	46	0	0	160
		Nilai	210	288	138	0	0	636
4	X2.4	Frekuensi	47	80	32	1	0	160
		Nilai	235	320	96	2	0	653
5	X2.5	Frekuensi	43	74	43	0	0	160
		Nilai	215	296	129	0	0	640
Jumlah								3.197
Rata – Rata								639,4

Sumber: Data primer diolah

Pada Tabel 3 tersebut diketahui 5 pernyataan diatas, memiliki jumlah skor 3.197 dengan rata-rata sebesar 639,4 yang berada pada interval 671 – 544. Hasil ini menunjukan rata-rata responden memberikan tanggapan setuju pada pernyataan mengenai mudah dipelajari, dapat dikontrol, fleksibel, mudah digunakan serta jelas dan dimengerti dalam kemudahan

dengan tidak adanya kendala yang dialami seseorang dalam menggunakan sesuatu dan tanpa menggunakan usaha keras sehingga akan menciptakan kepercayaan terhadap teknologi.

c. Tanggapan Responden Terhadap Keamanan

Dari hasil kuesioner yang disebarkan kepada 160 responden, tanggapan yang diberikan responden pada variabel keamanan (X3) adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Tanggapan Responden Terhadap Keamanan (X3)

No	Variabel X1		Bobot Nilai					Total
			SS	S	N	TS	STS	
			5	4	3	2	1	
1	X3.1	Frekuensi	45	82	32	1	0	160
		Nilai	225	328	96	2	0	651
2	X3.2	Frekuensi	38	79	43	0	0	160
		Nilai	190	316	129	0	0	635
3	X3.3	Frekuensi	47	73	40	0	0	160
		Nilai	235	292	120	0	0	647
Jumlah								1.933
Rata – Rata								644,33

Sumber: Data primer diolah

Pada Tabel 4 tersebut diketahui 3 pernyataan diatas, memiliki jumlah skor 1.933 dengan rata-rata sebesar 644,33 yang berada pada interval 671 – 544. Hasil ini menunjukan rata-rata responden memberikan tanggapan setuju pada pernyataan mengenai tidak menyalahgunakan data pribadi, menjaga kerahasian data pribadi dan memberikan keyakinan akan jaminan keamanan. Sehingga dalam keamanan memberikan kemampuan untuk menyimpan atau mengendalikan informasi berupa data pribadi dan data perusahaan nasabah terhadap kejahatan dunia maya, pencurian dan perusakan data yang diretas saat sedang bertransaksi.

d. Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Nasabah

Dari hasil kuesioner yang disebarkan kepada 160 responden, tanggapan yang diberikan responden pada variabel kepuasan nasabah (Y), sebagai berikut:

Tabel 5. Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

No	Variabel X1		Bobot Nilai					Total
			SS	S	N	TS	STS	
			5	4	3	2	1	
1	Y.1	Frekuensi	54	71	35	0	0	160
		Nilai	270	284	105	0	0	659
2	Y.2	Frekuensi	50	70	40	0	0	160
		Nilai	250	280	120	0	0	650
3	Y.3	Frekuensi	43	64	53	0	0	160
		Nilai	215	256	159	0	0	630
Jumlah								1.939
Rata – Rata								646,33

Sumber: Data primer diolah

Pada Tabel 5 tersebut diketahui 3 pernyataan diatas, memiliki jumlah skor 1.939 dengan

rata-rata sebesar 646,33 yang berada pada interval 671 – 544. Hasil ini menunjukan rata-rata responden memberikan tanggapan setuju pada pernyataan mengenai kesesuaian harapan menggunakan BCA *Mobile*, minat kembali menggunakan BCA *Mobile* dan kesediaan merekomendasikan menggunakan BCA *Mobile* dalam kepuasan nasabah dengan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara ekspetasi terhadap kinerja suatu produk dengan harapannya.

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah uji yang dilakukan untuk menganalisis asumsi-asumsi dasar yang harus dipenuhi dalam penggunaan regresi. Uji asumsi klasik diperlukan untuk melihat ada atau tidaknya pengaruh normalitas, pengaruh multikolinearitas dan pengaruh heteroskedastisitas. Model regresi yang mempunyai data yang berdistribusi normal dan tidak terjadi asumsi heteroskedastisitas serta tidak terjadi asumsi multikolinearitas.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah suatu model regresi, suatu variabel independen ataupun keduanya memiliki distribusi normal. Model regresi yang baik adalah mempunyai distribusi data yang normal. Dalam uji normalitas, penelitian ini menggunakan uji *Kolmogorof Smirnov*. Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 atau 5% maka data dikatakan berdistribusi normal tetapi jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 atau 5% maka data dikatakan tidak berdistribusi normal.

Penelitian ini juga menggunakan kurva *Probability Plot* dalam pengujian normalitas. Pada kurva *Probability Plot* data dikatakan terdistribusi normal apabila data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal tetapi jika data menyebar jauh dari diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal tidak berdistribusi normal.

Berikut ini adalah hasil uji normalitas menggunakan *Kolmogorov Smirnov* dan kurva *Probability Plot* dapat dilihat pada tabel dan gambar sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Normalitas

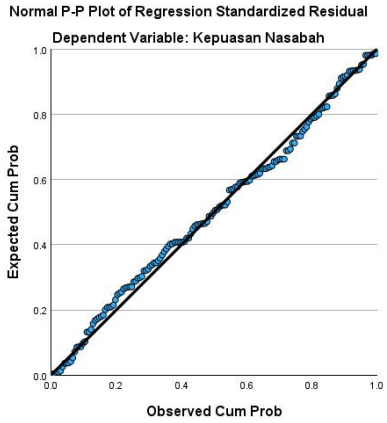
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Unstandardized Residual
N			160
Normal Parameters[a,b]	Mean		.0000000
	Std. Deviation		1.36143336
Most Extreme Differences	Absolute		.055
	Postive		.055
	Negative		-.045
Test Statistic			.055
Asymp. Sig. (2-tailed)[c]			.200[d]
Monte Carlo Sig. (2-tailed)[e]	Sig		.275
99% Confidence interval		Lower Bound	.263
		Upper Bound	.286
a. Test distribution Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			
d. This is a lower bound of the true significance.			
e. Lilliefors' method based on 1 0000 Monte Carlo samples with starting seed			

2000000.

Sumber: Hasil Output SPSS 29

Berdasarkan Tabel 6 hasil uji normalitas dapat diketahui bahwa uji *Kolmogorov Smirnov* pada penelitian ini menunjukkan nilai *Asymp. Sig.* (2-*tailed*) sebesar 0.200 atau lebih dari 0.05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang diuji berdistribusi dengan normal.

Uji normalitas juga dapat dilihat dengan memperhatikan *Probability Plot*. Jika dapat menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal menunjukan distribusi normal, jika data menyebar jauh dari diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal tidak menunjukan distribusi normal. Gambar *Probability Plot* dari hasil uji normalitas pada penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 1. Hasil Uji Normalitas P-Plot

Sumber: Hasil Output SPSS 29

Berdasarkan Gambar 1 dapat diketahui pada kurva *Probability Plot* data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi dengan normal.

b. Uji Multikolinearitas

Pengujian multikolinearitas pada penelitian ini dilakukan dengan melihat nilai dari *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *Tolerance* yang dapat mengidentifikasi ada tidaknya masalah multikolinearitas. Uji multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF) dengan kriteria, yaitu jika nilai VIF > 10 dan *Tolerance* < 0,1 maka dapat disimpulkan bahwa dalam persamaan regresi terdapat masalah multikolinearitas, sedangkan jika nilai VIF < 10 dan *Tolerance* > 0,1 maka dapat disimpulkan bahwa dalam persamaan regresi tidak terdapat masalah multikolinearitas. Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 7. Hasil Uji Multikolinearitas

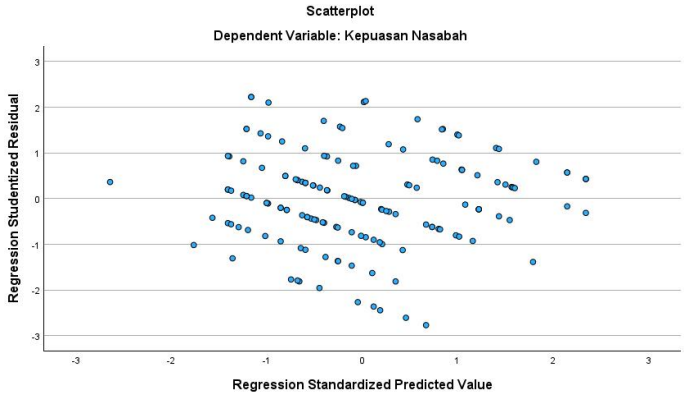
Coefficientsa							
	Unstandarized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.521	1.069		2.359	.020		
Kualitas Layanan	.159	.053	.240	2.989	.003	.653	1.530
Kemudahan	.193	.051	.287	3.797	.001	.735	1.361
Keamanan	.207	.080	.201	2.606	.010	.705	1.419
a. Dependent Variabel: Kepuasan Nasabah							

Sumber: Hasil Output SPSS 29

Berdasarkan hasil uji pada Tabel 7 dapat diketahui bahwa ketiga variabel menunjukkan nilai VIF yang lebih kecil dari 10 dan nilai *Tolerance* yang lebih dari 0.1. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas atau tidak adanya korelasi antar variabel independen.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Kriteria uji heteroskedastisitas, yaitu jika terdapat titik-titik yang membentuk pola teratur maka dapat disimpulkan telah terjadi heteroskedastisitas sedangkan jika terdapat pola yang tidak beraturan dan titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan uji *glejser* untuk memperkuat hasil dari uji *scatterplot*. Pada uji *glejser* apabila nilai signifakansi lebih besar dari 0,05 (nilai signifikansi > 0,05) maka tidak terjadi heteroskedastisitas.



Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas Grafik Scatterplot
Sumber: Hasil Output SPSS 29

Berdasarkan Gambar 2 dapat diketahui hasil dari grafik *scatterplot* bahwa titik-titik data tidak mengumpul dan membentuk pola yang teratur namun menyebar diatas dan dibawah angka 0. Maka dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk memperkuat hasil dari grafik *scatterplot* maka dilakukan uji *glejser* dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 8. Hasil Uji Heteroskedastisitas Uji Glejser

Coefficients[a]					
	Unstandarized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model	B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1 (Constant)	1.480	.678		2.183	.031
Kualitas Layanan	-.009	.034	-.027	-.277	.782
Kemudahan	-.017	.032	-.049	-.529	.598
Keamanan	.008	.050	. 015	.163	.871
a. Dependent Variabel: Kepuasan Nasabah					

Sumber: Hasil Output SPSS 29

Berdasarkan Tabel 8 dapat diketahui hasil dari uji *glejser* menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan, kemudahan dan keamanan memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Maka, dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

3. Analisis Regresi Linear Berganda

Pada penelitian ini analisis regresi linear berganda digunakan untuk menentukan pengaruh variabel *independent* terhadap variabel *dependent* untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan fungsional antara variabel *independent* (X) dengan sebuah variabel *dependent* (Y). Hasil analisis regresi linear berganda dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 9. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients[a]					
	Unstandarized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model	B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1 (Constant)	2.521	1.069		2.359	.020
Kualitas Layanan	.159	.053	.240	2.989	.003
Kemudahan	.193	.051	.287	3.797	.001
Keamanan	.207	.080	.201	2.606	.010
a. Dependent Variabel: Kepuasan Nasabah					

Sumber: Hasil Output SPSS 29

Berdasarkan Tabel 9 dapat diketahui nilai dalam persamaan regresi linear berganda. Sehingga dapat ditulis persamaan regresi sebagai berikut:

KN = 2.521 + 0.159KL + 0.193KD + 0.207KM + e

Keterangan:
KN = Kepuasan Nasabah
KL = Kualitas layanan
KD = Kemudahan
KM = Keamanan

Berdasarkan hasil persamaan regresi linear berganda dapat diketahui bahwa:

1) Nilai konstanta (α) sebesar 2,521 menunjukan bahwa jika semua variabel *independent* kualitas layanan (KL), kemudahan (KD) dan keamanan (KM) sama dengan nol (0) atau bernilai konstan, maka kepuasan nasabah (KP) bernilai positif atau kepuasan nasabah akan mengalami kenaikan sebesar 2,521
2) Nilai koefisien regresi kualitas layanan (KL) terhadap kepuasan nasabah (KN) sebesar 0,159 menunjukan adanya hubungan yang searah (positif) antara variabel kualitas layanan (KL) dengan variabel kepuasan nasabah (KN). Artinya, jika kualitas layanan mengalami kenaikan maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,159 dengan asumsi variabel bebas lain konstan atau tetap.
3) Nilai koefisien regresi kemudahan (KD) terhadap kepuasan nasabah (KN) sebesar 0,193 menunjukan adanya hubungan yang searah (positif) antara variabel kemudahan (KD) dengan variabel kepuasan nasabah (KN). Artinya, jika kemudahan mengalami kenaikan maka kepuasan nasabah akan meningkatan sebesar 0,193 dengan asumsi variabel bebas lain konstan atau tetap.
4) Nilai koefisien regresi keamanan (KM) terhadap kepuasan nasabah (KN) sebesar 0,207 menunjukan adanya hubungan yang searah (positif) antara variabel keamanan (KM) dengan variabel kepuasan nasabah (KN). Artinya, jika keamanan mengalami kenaikan maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,207 dengan asumsi variabel bebas lain konstan atau tetap.

4. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui apakah persamaan regresi yang diperoleh tersebut dapat dipertanggungjawabkan atau tidak. Bila hasil analisis nanti menunjukan bahwa

persamaan regresi yang bersangkutan adalah signifikan atau dapat dipertanggungjawabkan, maka persamaan regresi tersebut dapat digunakan atau meramalkan variabel (Y) sekaligus untuk membuktikan hipotesis yang diajukan.

a. Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan atau Uji F digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen secara bersama-sama dalam mempengaruhi variabel dependen. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen kualitas layanan, kemudahan dan keamanan dalam mempengaruhi kepuasan nasabah secara simultan atau bersama-sama, dengan tingkat signifikan 5% ($\alpha = 0,05$). Kriteria uji F jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan sig. F < 0,05 artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan, sedangkan jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan sig. F > 0,05 maka sebaliknya. Cara menentukan F tabel:

F_{tabel} = $(df_1 ; df_2)$
= $(df_1 = k - 1 ; df_2 = n - k) = (df_1 = 4 - 1 ; df_2 = 160 - 4) = (3 ; 156)$
= 2,622

Jadi, nilai F tabel pada penelitian ini adalah sebesar 2,622. Hasil uji F dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 10. Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA[a]					
Model	Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	154.037	3	51.346	27.179	.001[b]
Residual	294.707	156	1.889		
Total	448.744	159			
a. Dependent Variabel: Kepuasan Nasabah b. Predictors: (Constant), Keamanan, Kemudahan, Kualiatas Layanan					

Sumber: Hasil Output SPSS 29

Berdasarkan Tabel 10 dapat diketahui bahwa hasil F_{hitung} sebesar 27.179 dan nilai signifikansi sebesar 0,001. Hal ini menunjukan bahwa nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} (27.179 > 2,622) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (0,001 < 0,05). Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan, kemudahan dan keamanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BCA *Mobile*.

b. Uji Parsial (Uji T)

Uji parsial atau uji T digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Pengaruh dapat dibuktikan jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen dan jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Dimana syarat-syaratnya, yaitu jika signifikansi t < 0,05 maka variabel independen berpengaruh signifikansi terhadap variabel dependen dan jika signifikansi t > 0,05 maka variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Hasil uji T dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 11. Hasil Uji Parsial (Uji T)

Coefficients[a]					
	Unstandarized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	2.521	1.069		2.359	.020

Kualitas Layanan	.159	.053	.240	2.989	.003
Kemudahan	.193	.051	.287	3.797	.001
Keamanan	.207	.080	.201	2.606	.010
a. Dependent Variabel: Kepuasan Nasabah					

Sumber: Hasil Output SPSS 29

Berdasarkan Tabel 11 dapat diketahui bahwa hasil Uji Parsial (Uji T) memperoleh nilai pada kualitas layanan (X1) sebesar 0,003, kemudahan (X2) sebesar 0,001 dan keamanan (X3) sebesar 0,010. Hal ini menunjukan perolehan pada nilai signifikansi setiap masing-masing variabel lebih kecil daripada nilai signifikansi 0,05. Dapat diketahui juga dari nilai t_{tabel} pada taraf signifikansi 5% adalah $t_{tabel} = t\left(\frac{a}{2} ; n - k - 1\right) = t\ (0{,}025 ; 155) = 1{,}975$. Sehingga dapat diketahui penjelasan Uji T sebagai berikut:

1) Kualitas Layanan (X1)
   Pada variabel kualitas layanan (X1) diperoleh nilai sebesar 2,989 dengan signifikansi 0,003. Hal ini menunjukan bahwa nilai t_{hitung} 2,989 > 1,975 t_{tabel} dan nilai signifikansi 0,003 < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah BCA *Mobile*.
2) Kemudahan (X2)
   Pada variabel kemudahan (X2) diperoleh nilai sebesar 3,797 dengan signifikansi 0,001. Hal ini menunjukan bahwa nilai t_{hitung} 3,797 > 1,975 t_{tabel} dan nilai signifikansi 0,001 < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah BCA *Mobile*.
3) Keamanan (X3)
   Pada variabel kualitas layanan (X1) diperoleh nilai sebesar 2,606 dengan signifikansi 0,010. Hal ini menunjukan bahwa nilai t_{hitung} 2,606 > 1,975t_{tabel} dan nilai signifikansi 0,010 < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah BCA *Mobile*.

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi adalah koefisien yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar variabel independen (X) mempengaruhi variabel dependen (Y). Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen yaitu kualitas layanan (X1), kemudahan (X2) dan keamanan (X3), secara serentak terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah (Y). Artinya, dengan semakin tinggi nilai R^2 (R Square) maka semakin tinggi kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi perubahan pada variabel dependen. Berikut dapat dilihat pada tabel di bawah ini hasil pengolahan data koefisien determinasi:

Tabel 12. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary[b]				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.586[a]	.343	.331	1.374
a. Predictors: (Constant), Keamanan, Kemudahan, Kualitas Layanan b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah				

Sumber: Hasil Output SPSS 29

Berdasarkan Tabel 4.14 dapat diketahui bahwa hasil perhitungan *Adjusted R Square* sebesar 0,331 atau 33,1%. Hal ini menunjukan bahwa variabel independen seperti kualiatas layanan, kemudahan dan keamanan berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah yang merupakan variabel dependen sebesar 33,1%. Sedangkan sisanya 66,9% dipengaruhi oleh

faktor dan variabel independen lainnya diluar variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, kemudahan dan keamanan terhadap kepuasan nasabah BCA *Mobile*. Pembahasan dari analisis data yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

1. **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah BCA *Mobile***

   Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa kualitas layanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah karena nilai dari Uji T pada tingkat signifikan sebesar 0,003 < 0,05 dan dan t_{hitung} 2,989 > t_{tabel} 1,975. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah BCA *Mobile*. Artinya, semakin kualitas layanan tersebut baik, maka akan meningkat juga kepuasan nasabah dalam menggunakan BCA *Mobile*.

   Hal ini dapat disimpulkan dengan rata-rata responden berjenis kelamin laki-laki dengan usia 17 – 25 tahun, pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa, berpenghasilan perbulan Rp. 1.500.000 – Rp. 3.500.000, jenis transaksi yang sering digunakan transfer dan jumlah transaksi perbulan kurang dari Rp. 1.500.000. Sehingga dapat diinterpretasikan bahwa semakin adanya keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik pada kualitas layanan yang diberikan, maka kesesuaian harapan, minat kembali dan kesediaan merekomendasikan dalam kepuasan nasabah juga akan semakin meningkat. Hal ini juga ditunjukan oleh BCA *Mobile* memberikan kualitas layanan yang dilakukan dengan mengoptimalisasikan jaringan digital, memperkuat *solution center* dan pengembangan layanan *digital banking*.

   Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Widiarti & Suwandi (2022) dan Khotijah, Mawardi, & Hidayati (2022) yang dimana pada temuan hasil dari penelitian sebelumnya menyebutkan bahwa variabel kualitas layanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian maka hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis tidak berbeda dengan temuan penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya.

2. **Pengaruh Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah BCA *Mobile***

   Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa kemudahan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah karena nilai dari Uji T pada tingkat signifikan sebesar 0,001 < 0,05 dan dan t_{hitung} 3,797 > t_{tabel} 1,975. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kemudahan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah BCA *Mobile*. Artinya, semakin variabel kemudahan tersebut baik, maka akan meningkat juga kepuasan nasabah dalam menggunakan BCA *Mobile*.

   Hal ini dapat disimpulkan dengan rata-rata responden berjenis kelamin laki-laki dengan usia 17 – 25 tahun, pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa, berpenghasilan perbulan Rp. 1.500.000 – Rp. 3.500.000, jenis transaksi yang sering digunakan transfer dan jumlah transaksi perbulan kurang dari Rp. 1.500.000. Sehingga dapat diinterpretasikan bahwa semakin mudah dipelajari, dapat dikontrol, fleksibel, mudah digunakan serta jelas dan dimengerti pada kemudahan yang diberikan, maka kesesuaian harapan, minat kembali dan kesediaan merekomendasikan dalam kepuasan nasabah juga akan semakin meningkat. Hal ini juga ditunjukan oleh BCA *Mobile* memberikan kemudahan yang dilakukan dengan menyediakan fitur QRIS, cek saldo, mutasi rekening, transfer dana dan bayar tagihan.

   Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Lubis & Lukman (2023) dan Safitri (2023) yang dimana mereka menemukan bahwa variabel kemudahan secara

parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian maka hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis tidak berbeda dengan temuan penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya.

3. **Pengaruuh Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah BCA *Mobile***

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa keamanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah karena nilai dari Uji T pada tingkat signifikan sebesar 0,010 < 0,05 dan dan t_{hitung} 2.606 > t_{tabel} 1,975. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel keamanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah BCA *Mobile*. Artinya, semakin keamanan tersebut baik, maka akan meningkat juga kepuasan nasabah dalam menggunakan BCA *Mobile*.

Hal ini dapat disimpulkan dengan rata-rata responden berjenis kelamin laki-laki dengan usia 17 – 25 tahun, pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa, berpenghasilan perbulan Rp. 1.500.000 – Rp. 3.500.000, jenis transaksi yang sering digunakan transfer dan jumlah transaksi perbulan kurang dari Rp. 1.500.000. Sehingga dapat diinterpretasikan bahwa dengan semakin tidak menyalahgunakan data pribadi, menjaga kerahasiaan data pribadi, dan memberikan keyakinan akan jaminan keamanan, maka kesesuaian harapan, minat kembali dan kesediaan merekomendasikan dalam kepuasan nasabah juga akan semakin meningkat. Hal ini juga ditunjukan oleh BCA *Mobile* memberikan keamanan yang dilakukan dengan cara menyediakan akun resmi BCA untuk mengunduh aplikasi BCA *Mobile* dan melakukan verifikasi dua langkah pada saat masuk aplikasi BCA *Mobile* dengan User ID serta PIN.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Kamarudin, Nursiah, & Novianti (2022) dan Prasetyo & Witono (2022) yang dimana keduanya menemukan bahwa variabel keamanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian maka hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis tidak berbeda dengan temuan penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya.

4. **Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah BCA *Mobile***

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis simultan (Uji F) didapatkan hasil bahwa nilai signifikansi 0,001 < 0,05 serta f_{hitung} sebesar 27.179 > f_{tabel} sebesar 2,622. Sehingga dapat diketahui bahwa variabel kualitas layanan (X1), kemudahan (X2) dan keamanan (X3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

Hal ini dapat disimpulkan dengan rata-rata responden berjenis kelamin laki-laki dengan usia 17 – 25 tahun, pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa, berpenghasilan perbulan Rp. 1.500.000 – Rp. 3.500.000, jenis transaksi yang sering digunakan transfer dan jumlah transaksi perbulan kurang dari Rp. 1.500.000. Sehingga dapat diinterpretasikan bahwa dengan semakin adanya kualitas layanan, kemudahan dan keamanan maka kepuasan nasabah juga akan semakin meningkat. Hal ini juga ditunjukan oleh BCA *Mobile* dengan memberikan kualitas layanan dengan mengoptimalisasi jaringan digital, memperkuat *solution center* dan mengembangkan layanan digital banking. BCA *Mobile* memberikan kemudahan yang dilakukan dengan menyediakan fitur QRIS, cek saldo, mutasi rekening, transfer dana dan bayar tagihan. BCA *Mobile* Hal ini dapat disimpulkan dengan rata-rata responden berjenis kelamin laki-laki dengan usia 17 – 25 tahun, pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa, berpenghasilan perbulan Rp. 1.500.000 – Rp. 3.500.000, jenis transaksi yang sering digunakan transfer dan jumlah transaksi perbulan kurang dari Rp. 1.500.000. Sehingga dapat diinterpretasikan bahwa dengan semakin adanya kualitas layanan, kemudahan dan keamanan maka kepuasan nasabah juga akan semakin meningkat. Hal ini juga ditunjukan oleh BCA *Mobile* dengan memberikan kualitas

layanan dengan mengoptimalisasi jaringan digital, memperkuat *solution center* dan mengembangkan layanan digital banking. BCA *Mobile* memberikan kemudahan yang dilakukan dengan menyediakan fitur QRIS, cek saldo, mutasi rekening, transfer dana dan bayar tagihan. BCA *Mobile* memberikan keamanan dengan cara menyediakan akun resmi BCA untuk mengunduh aplikasi BCA *Mobile* dan melakukan verifikasi dua langkah pada saat masuk aplikasi BCA *Mobile* dengan User ID serta PIN.

KESIMPULAN

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, kemudahan dan keamanan terhadap kepuasan nasabah BCA *Mobile*. Berdasarkan hasil analisis data menggunakan SPSS dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BCA *Mobile*.
2. Kemudahan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BCA *Mobile*.
3. Keamanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BCA *Mobile*.
4. Kualitas layanan, kemudahan dan keamanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BCA *Mobile*.

DAFTAR REFERENSI

Amalia, P., & Hastriana, A. Z. (2022, Juni). Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep). *Alkasb: Journal of Islamic Economics, I*(I), 70-89.

Aprilia, N. D., Waluyo, S. D., & Saragih, H. J. (2021, 8 28). Perkembangan Ekonomi Digital Indonesia. *Ekonomi Pertahanan: Jurnal Kajian Akademisi dan Literasi Ilmu Ekonomi Pertahanan, 7*(2), 245-259.

Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Journal Pemasaran Kompetitif*.

Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Journal Pemasaran Kompetitif*.

Arianto, N., & Patilaya, E. (2018). Pengaruh Kualitas Produk dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Salt n Pepper Pada PT. Mitra Busana Sentosa Bintaro. *Jurnal KREATIF: Pemasaran, Sumberdaya Manusia dan Keuangan, Vol. 6*.

Arianto, N., & Patilaya, E. (2018). Pengaruh Kualitas Produk dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pemnbelian Produk Salt n Pepper pada PT. Mitra Busana Sentosa Bintaro. *Jurnal KREATIF: Pemasaran, Sumberdaya Manusia dan Keuangan, Vol. 6*.

Bank Central Asia. (2024). *Laporan Keuangan 2023 PT Bank Central Asia Tbk.* Retrieved Agustus 15, 2024, from BCA Web site: https://www.bca.co.id/-/media/Feature/Report/File/S8/ACGS/Laporan-ACGS/Indeks-Laporan-Tahunan/2021/20210330-profil-perusahaan-ID.pdf

Branding Finance. (2024, Maret 6). *Brand Finance Banking 500 2024: Bank of America Ranks 5th Globally*. (Brand Finance) Retrieved Juli 27, 2024, from brandfinance.com:

https://brandfinance.com/press-releases/brand-finance-banking-500-2024-bank-of-america-ranks-5th-globally

Deliyana, R., Permatasari, B., & Sukmasari, D. (2022, September). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Keamanan, dan Persepsi Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Mobile Banking BCA. *JEB: Journal of Economic and Business Research, II*(2), 1-16.

Diva, I. (2022). *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah di Kecamatan Kuta Alam.* Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Program Studi Perbankan Syariah. Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.

Erina, N. (2021). *Pengaruh Kemudahan Akses, Kenyamanan, dan Keamanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Nganjuk.* Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Perbankan Syariah. Ponorogo: Institut Agama Islam Negeri Ponorogo.

Fernos, J., & Gietricen, G. (2019, Juli). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Mobile Banking Pada Bank Pembangunan Daerah Provinsi Sumatera Barat. *Jurnal Pundi, III*(2), 137-150.

Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25.* Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponerogo.

Hair Jr., J. H., Black, W. C., & Babin, B. J. (2010). *Multivariate Data Analysis; Seventh Edition.* New Jersey, United States of America: Pearson Prentice Hall.

Hidayah, N., Andriyati, S., Rismayani, V., & Victoria, V. (2022, Desember 23). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Transaksi dan Fitur Produk Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan BSI Mobile Banking. *AL-IQTISHOD: Jurnal Ekonomi Syariah, 4*(2), 139-159.

Hinning, e. a. (2018). Digital Information and Transformation: an Institutional Perspektif, Information and Organization. *Journal Elsevier, Vol. 28*, 52-61.

Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan.* Surabaya: unitomo press.

Joan, L., & Sitinjak, T. (2019, Mei). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Penggunaan Layanan Pembayaran Digital GoPay. *Junal Manajemen, IX*(2), 27-39.

Kamarudin, J., Nursiah, & Novianti, M. (2022, September 26). Pengaruh Faktor Kemudahan, Keamanan, dan Resiko Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus pada Nasabah BRI Kabupaten Mamuju). *FORECASTING: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen, I*(2), 11-18.

Khotijah, S. N., Mawardi, M. C., & Hidayati, I. (2022). Pengaruh Keamanan, Kenyamanan, Kualitas Layanan dan Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Pengguna Mobile Banking. *El-Aswaq: Islamic Economic and Finance Journal, III*(2), 541-551.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2019). *Principles of Marketing.* New Jersey: Prentice Hall.

Laksana, M. F. (2019). *Praktis Memahami Manajemen Pemasaran.* Sukabumi: CV Al Fath Zumar.

Lubis, D. Y., & Lukman, S. (2023, November 4). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Banking. *JEKSya: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah, II*(2), 443-456.

Prasetyo, S. H., & Witono, B. (2022). The Effect Of Service Quality, Product Quality, Trust and Security on Customer Satisfaction in Using Mobile Banking (Empirical Study on BCA

Mobile Banking Users in Surakarta). *The International Journal of Business Manangement and Technology, VI*(4), 205-213.

Riyanto, A. (2018, April). Implikasi Kualitas Pelayanan dalam Peningkatan Kepuasan Pelanggan pada PDAM Cibadak Sukabumi. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Bisnis, II*(1), 117-124.

Safitri, T. A. (2023). Pengaruh Manfaar dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah Mobile Banking di Bank BRI Syariah. *Journal Lentera Bisnis*.

Shafira, A. S., Sunindyo, A., & Kusuma, S. Y. (2023). Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Manfaat dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Brimo di Kota Semarang. *Journal Ilmiah Research and Development Student* .

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alphabet.

Suharyadi, & Purwanto, S. K. (2016). *Statistika Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern* (Kedua ed.). (D. A. Halim, Ed.) Jakarta: Salemba Empat.

Tbk, B. C. (2020). *Profil Perusahaan*. Retrieved from PT Bank Central Asia Tbk: https://www.bca.co.id/-/media/Feature/Report/File/Sustainability-Index/GRI/GRI-101-1-Nama-organisasi.pdf

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan, Penelitian.* Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian).* Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F., & Diana, A. (2020). *Pemasaran.* Yogyakarta: Andi.

Top Brand Award. (2024). *Top Brand Index Fase 1 2024: Mobile Banking*. Retrieved Juli 27, 2024, from topbrand-award.com: https://www.topbrand-award.com/top-brand-index

Windiarti, S., & Suwandi. (2022, Desember). The Effect Of Service Quality and Trust On Customer Satisfaction at BCA KCP Jakarta 26. *IJEBAR: International Journal of Economic, Business and Accounting Research, VI*(4), 1852-1864.

Yunita, N. R., Sumarsono, H., & Farida, U. (2019). Pengaruh Persepsi Risiko, Kepercayaan dan Keamanan Terhadap Keputusan Pembelian Online di Buka Lapak (Studi Kasus Pada Komunitas Buka Lapak Ponorogo). *Journal Ekonomi, Manajemen & Akuntansi*.