

**PENGARUH KUALITAS MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
BANK MANDIRI  
(Studi pada Pengguna Mandiri Mobile di Kota Bandung)**

**THE INFLUENCE OF MOBILE BANKING QUALITY ON CUSTOMER  
SATISFACTION OF BANK MANDIRI  
(A Study on Mandiri Mobile Users in Bandung City)**

**Gangsar Prawiramulia**

Prodi S1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom  
[gangsar90@gmail.com](mailto:gangsar90@gmail.com)

**Abstrak**

Mandiri Mobile adalah aplikasi layanan *mobile banking* dari Bank Mandiri yang terdapat pada *smartphone* Blackberry, Android, dan iPhone dengan tampilan yang menarik dan mudah digunakan. Latar belakang dilakukannya penelitian ini karena jumlah nasabah pengguna *mobile banking* di Bank Mandiri masih terbilang sedikit di Indonesia. Penelitian ini dilakukan di kota Bandung karena berdasarkan hasil penelitian MARS Indonesia, kepemilikan akun *mobile banking* di kota Bandung berada pada urutan terbawah dibandingkan dengan Jakarta, Surabaya, Semarang dan Medan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas Mandiri Mobile terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri di kota Bandung tahun 2014. Penelitian menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif kausal. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah pengguna Mandiri Mobile pada Bank Mandiri di kota Bandung. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 385 responden. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan teknik analisis statistik deskriptif dan analisis regresi linier berganda. Kesimpulan penelitian adalah kualitas Mandiri Mobile pada Bank Mandiri di kota Bandung secara keseluruhan berada pada kategori baik. Kemudian kepuasan nasabah Bank Mandiri di kota Bandung sebagai pengguna Mandiri Mobile berada pada kategori baik. Kemudian kualitas Mandiri Mobile berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna Mandiri Mobile di kota Bandung sebesar 62,9%.

**Kata kunci :** kepuasan nasabah, kualitas jasa, kualitas jasa elektronik, mobile banking

**Abstract**

Mandiri Mobile is a mobile banking application of Bank Mandiri found in smartphones of BlackBerry, Android, and iPhone with an attractive appearance and easy to use. This research was conducted in Bandung city because it was based on research results by MARS Indonesia in which mobile banking account ownership in Bandung city are at the bottom compared to those in Jakarta, Surabaya, Semarang and Medan. This study aims to determine the effect of quality on customer satisfaction with Mandiri Mobile at Bank Mandiri Bandung in 2014. This study used a quantitative research method with causal descriptive research. The population in this study are those all users of Mandiri Mobile customers at Bank Mandiri in Bandung city. The samples in this study were 385 respondents. Data analysis techniques in this study use descriptive statistical analysis techniques and multiple linear regression analysis. The conclusion of this study is the quality of Mandiri Mobile at Bank Mandiri in Bandung city as a whole is in the good category. Then the bank customer satisfactions in Bandung city as Mandiri Mobile users are in the good category as well. Then the effect on the quality of the Mandiri Mobile user customer satisfaction in Bandung amounted to 62.9%.

**Keywords:** customer satisfaction, electronic service quality, mobile banking, service quality

**1. Pendahuluan**

Pada era globalisasi, produk atau jasa yang bersaing dalam satu pasar semakin banyak dan beragam akibat keterbukaan pasar, sehingga terjadilah persaingan antar produsen untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumen serta memberikan kepuasan kepada pelanggan secara maksimal. Salah satu tindakan untuk memuaskan konsumen adalah dengan cara memberikan pelayanan kepada konsumen dengan sebaik-baiknya [1].

Perkembangan teknologi informasi yang sangat cepat direspon oleh perusahaan dengan memberikan pelayanan kemudahan akses informasi dengan kliennya dengan cara mengaplikasikan teknologi informasi yang modern seperti internet. Dari keseluruhan penggunaan internet, masyarakat cenderung menggunakan internet lewat *smartphone* sebesar 65,7% [2].

Saat ini seluruh bank di Indonesia sudah menggunakan fasilitas E-Banking. Salah satu produk E-Banking yang terdapat dalam bank adalah fasilitas mobile banking. Mobile banking adalah aplikasi perbankan yang perlu diunduh dalam perangkat mobile yang memiliki fungsi untuk memudahkan nasabah melakukan transaksi perbankan [3].

Berdasarkan data terakhir, jumlah dari pengguna internet banking 5,7 juta dan mobile banking 6,5 juta. Dapat diartikan bahwa jumlah pengguna mobile banking adalah yang terbanyak di Indonesia [4].

Kemudahan akses informasi dan efisiensi pada smartphone mendasari Bank Mandiri untuk menciptakan produk E-Banking dalam fasilitas mobile banking yaitu Mandiri Mobile. Mandiri Mobile adalah layanan mobile banking yang terdapat pada smartphone seperti Blackberry, Android, dan iPhone [5].

Dari beberapa bank di Indonesia yang sudah memiliki fasilitas mobile banking, Bank Mandiri dan BCA merupakan dua bank yang giat melakukan pengembangan teknologi berbasis mobile banking. Bank Mandiri dan BCA dikenal sebagai bank transaksional yang dari sisi transaksi perbankan bisa dikatakan kedua bank ini mengalami transaksi elektronik setiap bulannya mencapai 80-90 persen dari jumlah transaksi nasabah [6].

Jumlah pengguna mobile banking Bank Mandiri tahun 2012 sebesar 1 juta pengguna, sedangkan pengguna mobile banking BCA pada tahun 2012 sebesar 3,3 juta pengguna. Dapat disimpulkan bahwa BCA memiliki pengguna mobile banking lebih banyak dibandingkan dengan Bank Mandiri. Tetapi jumlah nasabah yang dimiliki Bank Mandiri tahun 2012 ternyata lebih banyak dibanding BCA. Bank Mandiri memiliki 11,3 juta nasabah sedangkan BCA memiliki 9,7 juta nasabah [7].

Dari hasil tersebut, Bank Mandiri perlu memperhatikan kualitas mobile banking yang ada, karena kualitas pelayanan dalam suatu bank merupakan kunci utama untuk memenangkan persaingan dengan bank lain sehingga nasabah tertarik untuk menggunakan mobile banking di Bank Mandiri. Kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan [1].

Penelitian dilakukan di kota Bandung karena berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh MARS Indonesia mengenai tingkat pengetahuan dan penetrasi terhadap mobile banking berdasarkan kota di Indonesia tahun 2012 menunjukkan bahwa kota Bandung dalam pengetahuan terhadap mobile banking terbilang baik, tetapi dalam kepemilikan akun mobile banking berada pada posisi yang buruk. [8].

Berdasarkan latar belakang masalah, maka perumusan masalahnya yaitu :

1. Bagaimana kualitas Mandiri Mobile menurut tanggapan nasabah Bank Mandiri di kota Bandung?
2. Bagaimana kepuasan nasabah mengenai layanan Mandiri Mobile di kota Bandung?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas Mandiri Mobile terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri di kota Bandung?

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam kajian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui kualitas Mandiri Mobile menurut tanggapan nasabah Bank Mandiri di kota Bandung.
2. Untuk mengetahui kepuasan nasabah mengenai layanan Mandiri Mobile di kota Bandung.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas Mandiri Mobile terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri di kota Bandung.

## **2. Tinjauan Pustaka dan Metode Penelitian**

### **2.1 Tinjauan Pustaka**

Kualitas jasa elektronik atau E-SERVQUAL didefinisikan secara luas untuk mencakup semua tahap interaksi kepada pelanggan secara online. Dalam pelaksanaannya, proses E-SERVQUAL perlu memperhatikan efektifitas dan efisiensi dalam hal transaksi, pembelian atau pengiriman yang dilakukan [9].

Mobile device adalah suatu perangkat komputer yang berukuran saku, ciri khasnya mempunyai layar tampilan dengan layar sentuh atau mini keyboard. Perangkat tersebut diantaranya adalah smartphone dan PDA [10].

Teknologi mobile broadband merupakan teknologi akses internet berkecepatan tinggi berbasis wireless. Teknologi wireless berevolusi dari generasi pertama (1G) yang analog, ke 2G yang digital dengan system yang terkenal Global System for Mobile Communication (GSM) berkembang ke GPRS. Lalu berkembang ke 3G dengan teknologi yang dikenal sebagai Universal Mobile Telecommunication System (UMTS) dan High Speed Downlink Packet Access (HSDPA) [11].

Mobile banking adalah aplikasi perbankan yang perlu diunduh dalam perangkat mobile (mobile device) seperti smartphone (Android, Blackberry dan iPhone) di mana memiliki fungsi yang mirip seperti internet banking khususnya untuk memudahkan nasabah melakukan transaksi perbankan. Mobile banking mengacu pada penyediaan jasa perbankan dan keuangan dengan bantuan lingkup telekomunikasi perangkat mobile. Layanan yang ditawarkan mencakup fasilitas untuk melakukan transaksi bank seperti untuk mengelola akun dan melakukan pembayaran tagihan [3].

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja suatu jasa dan harapan-harapannya. Pelanggan membentuk ekspektasi jasa dari banyak sumber, seperti pengalaman masa lalu, berita dari mulut ke mulut dan iklan. Secara umum, pelanggan membandingkan jasa anggapan dengan jasa yang diharapkan [12].

## 2.2 Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan jenis deskriptif kausal. Penelitian deskriptif yaitu jenis penelitian yang mendeskripsikan apa yang terjadi pada saat dilakukan penelitian dengan tujuan untuk memperoleh informasi dan melihat kaitan antara variabel-variabel yang ada [13]. Hubungan kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat. Jadi terdapat variabel independen atau bebas yaitu variabel yang mempengaruhi dan dependen atau terikat yaitu variabel yang dipengaruhi [14].

Dalam penelitian ini dilakukan pengukuran pada layanan Mandiri Mobile. Skala ordinal yang diukur adalah variabel X yaitu kualitas Mandiri Mobile dengan sub variabel mobile banking reliability and responsiveness (X1), assurance and security (X2), convenience in banking (X3), mobile banking efficiency (X4), dan easy to operate (X5). Kemudian skala ordinal pada variabel Y yaitu kepuasan nasabah Bank Mandiri di kota Bandung [15].

Karena jumlah populasi dari nasabah yang menggunakan Mandiri Mobile pada Bank Mandiri kota Bandung tidak diketahui dikarenakan rahasia internal dari pihak bank, maka pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan Metode Bernoulli [16], yaitu :

$$E = Z_{1/2\alpha} \cdot \frac{S}{\sqrt{n}} \quad (1)$$

Keterangan:

- n = Banyaknya sampel
- $Z_{1/2\alpha}$  = Batas interval keyakinan
- S = Standar deviasi sampel
- E = Besar deviasi/error atau tingkat kesalahan estimasi

Dengan menggunakan taraf signifikansi ( $\alpha$ ) sebesar 5%.  $Z_{1/2\alpha} = 1,96$ . Standar deviasi sebesar 0,5 dan tingkat kesalahan maksimum yang mungkin dialami (E) tidak lebih dari 5%, maka didapatkan bahwa sampel minimum yang dapat digunakan adalah 385 responden.

Data primer dalam penelitian ini berupa kuesioner. Kuesioner adalah data yang diambil dari responden dengan memberikan beberapa pertanyaan yang dibutuhkan. Data sekunder adalah data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau lewat dokumen. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan teknik analisis statistik deskriptif dan analisis regresi linier berganda. Penyajian dalam analisis statistik deskriptif antara lain adalah penyajian data melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, pictogram, perhitungan modus, median, mean [14].

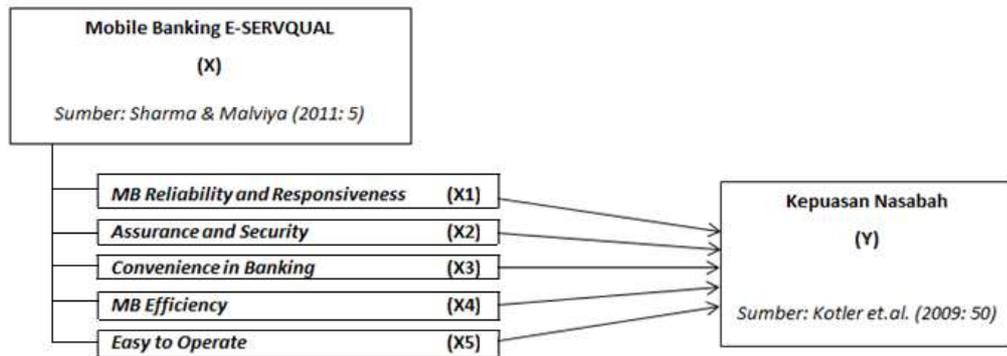
Dalam regresi linier berganda menggunakan dua atau lebih variabel independen dengan satu variabel terikat. Terdapat asumsi klasik yang harus terpenuhi, yaitu residual terdistribusi normal, tidak adanya multikolinieritas dan tidak adanya heteroskedastisitas pada model regresi [17]. Persamaan regresi linier berganda dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 \quad (2)$$

Keterangan :

- Y = Subyek dalam variabel dependen
- a = Nilai konstanta
- b = Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen. Bila b (+) maka naik, dan bila (-) maka terjadi penurunan
- X = variabel independen

### 2.3 Keterangan Tabel dan Gambar



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Tabel 1. Variabel Operasional

Variabel Penelitian	Sub Variabel	Indikator	Skala
Kualitas Mandiri Mobile (X)	Mobile Banking Reliability and Responsiveness (X1)	Mengetahui saat yang tepat untuk mengakses mobile banking	Ordinal
		Biaya paket data internet atau pulsa telepon	Ordinal
		Menu favoritku dalam transaksi	Ordinal
		Aplikasi mobile banking merespon atau memberi peringatan jika transaksi tidak bisa diproses	Ordinal
	Assurance and Security (X2)	Keamanan saat transaksi	Ordinal
		Kepercayaan pada layanan karena reputasi dan prestasi bank	Ordinal
		Perasaan aman dalam memberikan informasi sensitif saat melakukan transaksi	Ordinal
		Bank tidak akan menyalahgunakan informasi pribadi nasabahnya	Ordinal
	Convenience in Banking (X3)	Transaksi dapat dilakukan dengan cepat	Ordinal
		Penggunaan layanan dapat menghemat waktu	Ordinal
		Kemudahan untuk mencari informasi perbankan	Ordinal
		Bank menyediakan fasilitas media komunikasi yang memadai untuk mengatasi masalah	Ordinal
	Mobile Banking Efficiency (X4)	Layanan dapat digunakan di mana saja	Ordinal
		Menggunakan layanan ini tidak menghabiskan banyak waktu	Ordinal
		Layanan menciptakan pengalaman positif bagi nasabah	Ordinal
	Easy to Operate (X5)	Tampilan aplikasi sederhana dan mudah dimengerti	Ordinal
Fitur layanan jelas dan mudah digunakan		Ordinal	
Tampilan layanan pada smartphone menggunakan skema warna yang baik, menarik, nyaman dilihat dan memiliki tata letak yang efektif		Ordinal	
Kepuasan Nasabah (Y)		Layanan sesuai dengan kebutuhan	Ordinal
		Layanan sesuai dengan harapan	Ordinal
		Kepuasan menggunakan layanan dan reaksi serupa dari pengguna lain	Ordinal
		Bersedia untuk merekomendasikan layanan ini kepada orang lain	Ordinal

### 3. Pembahasan

#### 3.1. Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini dikumpulkan data primer untuk mengetahui pengaruh kualitas mobile banking terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri di kota Bandung pada tahun 2014 melalui penyebaran kuesioner kepada 385 responden. Hasil penelitian dapat dinyatakan sebagai berikut :

1. Sistem operasi yang paling banyak digunakan pada smartphone adalah Android.
2. Operator selular yang paling banyak digunakan adalah Telkomsel.
3. Jenis kelamin yang paling banyak menggunakan Mandiri Mobile adalah pria.
4. Usia yang paling banyak menggunakan Mandiri Mobile berkisar antara 17 sampai dengan 24 tahun.
5. Pekerjaan yang paling banyak menggunakan Mandiri Mobile adalah karyawan.

#### 3.2. Analisis Statistik Deskriptif

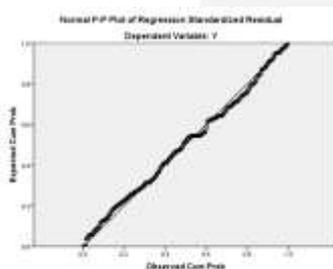
Hasil analisis statistik deskriptif menunjukkan bahwa kualitas Mandiri Mobile pada variabel mobile banking reliability and responsiveness (X1) sebesar 75,59%, assurance and security (X2) sebesar 77,39%, convenience in banking (X3) sebesar 80%, mobile banking efficiency (X4) sebesar 80,28% dan easy to operate (X5) sebesar 78,25%. Seluruh variabel terletak di antara rentang 62,5% sampai dengan 81,25%.

Kemudian pada variabel Y atau kepuasan nasabah Bank Mandiri di kota Bandung sebagai pengguna Mandiri Mobile memiliki nilai sebesar 76,8%. Variabel tersebut terletak di antara rentang 62,5% sampai dengan 81,25%.

Selanjutnya dalam pengerjaan uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis, data harus diubah skala pengukurannya dari skala ordinal menjadi skala interval dengan menggunakan MSI pada Microsoft Excel.

#### 3.3. Uji Asumsi Klasik

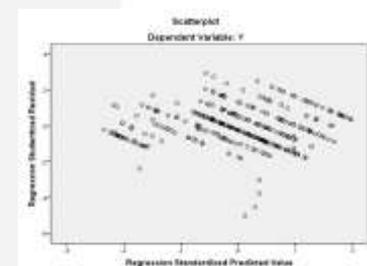
Berikut ini merupakan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas dengan pengerjaan menggunakan aplikasi SPSS 20.



Gambar 2. Uji Normalitas

Tabel 2. Uji Multikolinieritas

Collinearity Statistics	
Tolerance	VIF
.555	1.802
.512	1.953
.399	2.505
.415	2.412
.496	2.017



Gambar 3. Uji Heteroskedastisitas

1. Hasil uji normalitas dengan menggunakan analisis grafik pada gambar 2 menunjukkan bahwa titik-titik berada tidak jauh dari garis diagonal. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi berdistribusi normal.
2. Hasil uji multikolinieritas pada tabel 2 menunjukkan bahwa seluruh variabel bebas dalam penelitian tidak menunjukkan adanya gejala multikolinieritas karena nilai tolerance lebih dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10.
3. Hasil uji heteroskedastisitas pada gambar 3 menunjukkan bahwa distribusi data tidak membentuk pola-pola tertentu, serta titik-titik tersebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 3.3. Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 3. Hasil Analisis Regresi Berganda

Model	Coefficients <sup>a</sup>							
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
(Constant)	.359	.144		2.492	.013			
X1	.289	.045	.273	6.496	.000	.625	.317	.203
X2	.079	.044	.078	1.781	.076	.564	.091	.056
X3	.315	.054	.291	5.879	.000	.649	.289	.184
X4	-.111	.048	-.113	-2.327	.021	.547	-.119	-.073
X5	.397	.043	.410	9.237	.000	.701	.429	.269

a. Dependent Variable: Y

Hasil dari koefisien regresi (B) variabel mobile banking reliability and responsiveness (X1) sebesar 0,289, assurance and security (X2) sebesar 0,079, convenience in banking (X3) sebesar 0,315 dan easy to operate (X5) sebesar 0,397 mempunyai nilai positif untuk menciptakan kepuasan nasabah Bank Mandiri di kota Bandung tahun 2014, sedangkan variabel mobile banking efficiency (X4) sebesar (-0,111) mempunyai nilai negatif untuk menciptakan kepuasan nasabah Bank Mandiri di kota Bandung tahun 2014. Apabila terjadi peningkatan pada setiap variabel (X1, X2, X3, X5) sebesar satu satuan, maka kepuasan nasabah (Y) akan bertambah. Sedangkan apabila peningkatan pada variabel X4 sebesar satu satuan, maka kepuasan nasabah (Y) akan berkurang.

Selanjutnya untuk mengetahui hasil uji regresi linier berganda secara simultan dan parsial dapat dijelaskan sebagai berikut :

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Berganda Secara Simultan

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.793 <sup>a</sup>	.629	.624	.44965

a. Predictors: (Constant), X5, X2, X1, X4, X3

Secara simultan, kualitas Mandiri Mobile yang terdiri dari variabel mobile banking reliability and responsiveness, assurance and security, convenience in banking, mobile banking efficiency dan easy to operate berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna Mandiri Mobile di kota Bandung tahun 2014 sebesar 62,9%. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam penelitian ini sebesar 37,1%.

Tabel 5. Hasil Analisis Regresi Berganda Secara Parsial

Model	Coefficients <sup>a</sup>							
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
(Constant)	.359	.144		2.492	.013			
X1	.289	.045	.273	6.496	.000	.625	.317	.203
X2	.079	.044	.078	1.781	.076	.564	.091	.056
X3	.315	.054	.291	5.879	.000	.649	.289	.184
X4	-.111	.048	-.113	-2.327	.021	.547	-.119	-.073
X5	.397	.043	.410	9.237	.000	.701	.429	.269

a. Dependent Variable: Y

Untuk mengetahui hasil uji regresi linier berganda secara parsial, perlu dilakukan perkalian antara nilai Koefisien Beta ( $\beta$ ) dengan nilai Correlations Zero-order dalam setiap variabel X.

Kualitas Mandiri Mobile yang terdiri dari variabel mobile banking reliability and responsiveness (X1) memiliki nilai pengaruh sebesar 17,1%, variabel assurance and security (X2) memiliki nilai pengaruh sebesar 4,4%, variabel convenience in banking (X3) memiliki nilai pengaruh sebesar 18,9%, variabel mobile banking efficiency (X4) memiliki nilai pengaruh sebesar (-6,2%) dan variabel easy to operate (X5) memiliki nilai pengaruh sebesar 28,7%. Dapat dilihat bahwa variabel easy to operate memiliki nilai pengaruh yang paling besar terhadap kepuasan nasabah dengan nilai sebesar 28,7%. Sedangkan variabel mobile banking efficiency memiliki nilai pengaruh paling kecil terhadap kepuasan nasabah dengan nilai sebesar (-6,2%).

## 4. Kesimpulan dan Saran

### 4.1. Kesimpulan

1. Secara deskriptif, kualitas Mandiri Mobile pada Bank Mandiri di kota Bandung tahun 2014 secara keseluruhan berada pada kategori baik yaitu pada variabel mobile banking reliability and responsiveness ( $X_1=75,59\%$ ), assurance and security ( $X_2=77,39\%$ ), convenience in banking ( $X_3=80\%$ ), mobile banking efficiency ( $X_4=80,28\%$ ) dan easy to operate ( $X_5=78,25\%$ ) yang terletak di antara rentang 62,5% sampai dengan 81,25%. Hasil ini menunjukkan bahwa nasabah Bank Mandiri di kota Bandung setuju bahwa kualitas Mandiri Mobile dinyatakan baik.
2. Secara deskriptif, kepuasan nasabah Bank Mandiri di kota Bandung tahun 2014 sebagai pengguna Mandiri Mobile berada pada kategori baik, karena persentase skor total variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar 76,8% yang terletak di antara rentang 62,5% sampai dengan 81,25%. Hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah Bank Mandiri di kota Bandung dinyatakan baik oleh nasabah pengguna Mandiri Mobile.
3. Hasil dari koefisien regresi variabel mobile banking reliability and responsiveness ( $X_1=0,289$ ), assurance and security ( $X_2=0,079$ ), convenience in banking ( $X_3=0,315$ ) dan easy to operate ( $X_5=0,397$ ) mempunyai nilai positif untuk menciptakan kepuasan nasabah Bank Mandiri di kota Bandung tahun 2014, sedangkan variabel mobile banking efficiency ( $X_4= (-0,111)$ ) mempunyai nilai negatif untuk menciptakan kepuasan nasabah Bank Mandiri di kota Bandung tahun 2014. Apabila terjadi peningkatan pada setiap variabel ( $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ ,  $X_5$ ) sebesar satu satuan, maka kepuasan nasabah (Y) akan bertambah. Sedangkan apabila peningkatan pada variabel  $X_4$  sebesar satu satuan, maka kepuasan nasabah (Y) akan berkurang.
4. Secara simultan, kualitas Mandiri Mobile yang terdiri dari variabel mobile banking reliability and responsiveness, assurance and security, convenience in banking, mobile banking efficiency dan easy to operate berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna Mandiri Mobile di kota Bandung tahun 2014 sebesar 62,9%. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam penelitian ini sebesar 37,1%.
5. Secara parsial, kualitas Mandiri Mobile yang terdiri dari variabel mobile banking reliability and responsiveness ( $X_1$ ) memiliki nilai pengaruh sebesar 17,1%, variabel assurance and security ( $X_2$ ) memiliki nilai pengaruh sebesar 4,4%, variabel convenience in banking ( $X_3$ ) memiliki nilai pengaruh sebesar 18,9%, variabel mobile banking efficiency ( $X_4$ ) memiliki nilai pengaruh sebesar (-6,2%) dan variabel easy to operate ( $X_5$ ) memiliki nilai pengaruh sebesar 28,7%. Variabel easy to operate memiliki nilai pengaruh yang paling besar terhadap kepuasan nasabah dengan nilai sebesar 28,7%. Sedangkan variabel mobile banking efficiency memiliki nilai pengaruh paling kecil terhadap kepuasan nasabah dengan nilai sebesar (-6,2%). Hasil menunjukkan bahwa variabel easy to operate ( $X_5$ ) merupakan faktor yang paling kuat dalam menciptakan kepuasan nasabah pengguna Mandiri Mobile di Kota Bandung, sedangkan variabel mobile banking efficiency ( $X_4$ ) merupakan faktor yang paling lemah dalam menciptakan kepuasan nasabah pengguna Mandiri Mobile di Kota Bandung tahun 2014.

### 4.2. Saran

1. Variabel mobile banking efficiency merupakan variabel yang memiliki nilai paling rendah untuk menciptakan kepuasan nasabah Bank Mandiri di kota Bandung tahun 2014. Saran yang perlu diperhatikan oleh Bank Mandiri adalah sebagai berikut:
  - a. Bank Mandiri perlu mengevaluasi akses jaringan yang digunakan dengan cara berkoordinasi dengan pihak operator Telkomsel, XL, Indosat, Flexi, Smartfren dan Esia dalam hal penambahan akses jaringan di seluruh wilayah kota Bandung agar layanan Mandiri Mobile dapat diakses dengan maksimal, baik melalui jaringan 2G/3G/4G maupun jaringan CDMA2000/EVDO.
  - b. Bank Mandiri perlu melakukan pembenahan pada performa Mandiri Mobile dalam efisiensi waktu. Hal yang perlu dilakukan Bank Mandiri adalah dengan mempercepat performa akses pada menu layanan Mandiri Mobile, karena performa untuk mengakses setiap menu terbilang lambat sehingga cukup memakan waktu.
  - c. Bank Mandiri perlu memperhatikan beberapa hal yang berhubungan dengan buruknya efisiensi yang membuat nasabah menjadi tidak tertarik untuk menggunakan layanan Mandiri Mobile diantaranya performa yang kurang baik, karena mengakibatkan nasabah menjadi tidak mendapat pengalaman positif saat menggunakan layanan Mandiri Mobile di kota Bandung.
2. Untuk penelitian selanjutnya, dapat dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kualitas mobile banking terhadap bank lainnya.
3. Pada penelitian mendatang, disarankan untuk menambah indikator pernyataan dalam variabel yang tentunya dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Ini dimaksudkan agar dapat menghasilkan gambaran yang lebih luas mengenai permasalahan yang sedang diteliti.

4. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas cakupan wilayah responden penelitian dari wilayah kota diperluas hingga cakupan skala wilayah provinsi maupun nasional.

#### Daftar Pustaka

- [1] Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: ANDI.
- [2] Unknown. 2012. *Profil Pengguna Internet Indonesia 2012*. Jakarta: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII).
- [3] Unknown. 1 Mei 2013. *Arsitektur Mobile Banking* [Online]. Tersedia: <http://www.banking-solution.com/mobile-banking> [diakses pada 1 Maret 2014]
- [4] Agustia, Ririn. 30 September 2013. *E-Banking* [Online]. Tersedia: <http://www.tempo.co/read/news/2013/09/30/087517668/Setengah-Penduduk-Indonesia-Belum-Punya-Rekening> [diakses pada 16 Maret 2014]
- [5] Unknown. 10 Juli 2012. *Mandiri Mobile* [Online]. Tersedia: <http://www.mandirimobile.com/> [diakses pada 28 Februari 2014]
- [6] Akhir, Dani J. 6 Maret 2014. *Pengguna Mobile Banking* [Online]. Tersedia: <http://economy.okezone.com/read/2014/03/06/457/950984/mobile-banking-paling-banyak-digunakan-masyarakat> [diakses pada 24 Maret 2014]
- [7] Unknown. 15 November 2011. *10 Jumlah Nasabah Bank Besar di Indonesia* [Online]. Tersedia: <http://www.infobanknews.com/2011/11/36445/> [diakses pada 24 Maret 2014]
- [8] Zumar, Dhorifi. 6 Februari 2013. *Awareness & Penetrasi Mobile Banking Melonjak Tinggi* [Online]. Tersedia: <http://newsletter.marsindonesia.com/2013/02/06/awareness-penetrasi-mobile-banking-melonjak-tinggi/> [diakses pada 18 Juli 2014]
- [9] Parasuraman, A., Valarie., Zeithaml & Malhotra, A. 2005. *E-S-QUAL. A multiple Item Scale for Accessing Electronic Service Quality*. Carolina: Sage Publications. Journal of Service Research, Volume 7, No. X, Month 2005 1-21 University of North Carolina at Chapel Hill.
- [10] Adha, Yudi. 2012. *Pengenalan Mobile Device*. Depok: Jurnal Universitas Gunadarma.
- [11] Wibisono, Gunawan. & Hantoro, Gunadi D. 2008. *Mobile Broadband: Tren Teknologi Wireless Saat ini dan Masa Datang*. Bandung: Penerbit Informatika.
- [12] Kotler, Philip., & Keller, Kevin L. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- [13] Pasolong, Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- [14] Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- [15] Sharma, Geeta & Malviya, Surendra. 2011. *Exploring The Dimension of Mobile Banking Service Quality*. India: Devi Ahilya University Research Journal.
- [16] Riduwan. 2009. *Pengantar Statistika Sosial*. Bandung: Alfabeta.
- [17] Priyatno, Duwi. 2012. *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*. Yogyakarta: ANDI.