PENGARUH PELAYANAN M-BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH MANDIRI KOTA PRABUMULIH

Zakaria Harahap

Program Studi Manajemen, STIE Prabumulih

Email: zakariaharahap888@gmail.com

Abstract

The purpose of this study was to determine the effect of m-Banking on customer satisfaction at Bank Syariah Mandiri in Prabumulih City. This type of research is a survey research with quantitative descriptive approach. The population is all customers at Bank Syariah Mandiri in Prabumulih City, samples were taken by 90 respondents, using random sampling technique with saturated sample method. This study uses primary data obtained from respondents' answers in the form of questionnaire filling, that is, data obtained directly from the research object. Data analysis techniques include: the test instrument consists of validity and reliability tests, the classic assumption test consists of tests of normality, multicollinearity, and heteroscedasticity, simple linear regression test and hypothesis test consisting of the F test, test the coefficient of determination and t test. The results of the study for the determination test show R Square of 0.738. shows that the value of R Square (coefficient of determination) is 0.738. This means that the m-Banking service variable on Customer Satisfaction is 73.8% while the remaining 26% ($100\% - 73.8 = 26.2\%$) is influenced by other factors outside the study.

Keywords: *Service and Customer Satisfaction*

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh m-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih. Jenis penelitian ini adalah penelitian survey dengan pendekatan kuantitatif deskriptif. Populasi adalah semua Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih, sampel diambil 90 orang responden, dengan teknik sampling *random sampling* dengan metode *sampel jenuh*. Penelitian ini menggunakan data primer yang di dapat dari jawaban responden yang berupa pengisian kuisioner yaitu data yang diperoleh langsung dari obyek penelitian. Teknik analisis data meliputi: uji instrumen terdiri dari uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas, uji regresi linear sederhana serta uji hipotesis yang terdiri dari uji F, uji koefisien determinasi dan uji t. Hasil penelitian untuk uji determinasi menunjukkan R Square sebesar 0,738. menunjukkan bahwa nilai R Square (koefisien determinasi) adalah sebesar 0,738. Hal ini berarti bahwa variabel layanan m-Banking terhadap Kepuasan Nasabah adalah 73,8% sedangkan sisanya 26% ($100\% - 73,8 = 26,2\%$) dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar penelitian.

Kata kunci: *Pelayanan dan Kepuasan Nasabah*

Dasar Pemikiran

Seiring berkembangnya dunia perbankan yang semakin meningkat, dibutuhkan pula layanan yang baik yang diperuntukan bagi pengguna layanan jasa yang ada di perbankan, baik itu perbankan yang bersistem konvensional maupun yang memakai sistem syariah. Dengan adanya m-Banking bagi para nasabah memiliki keuntungan sangat besar, karena dengan adanya layanan tersebut nasabah dapat mengakses dan melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja, atau tidak dibatasi oleh ruang dan waktu. Dalam perkembangan dunia perbankan ada beberapa faktor utama sebagai dasar pertimbangan bagi nasabah dalam memilih layanan perbankan adalah kepercayaan atas kinerja profesional perbankan, seperti jaminan keamanan dana nasabah, efektivitas dan efisiensi layanan jasa perbankan serta dalam mendapatkan unsur kepuasan.

Perkembangan m-Banking di Indonesia sedemikian cepat tak lain karena layanan m-Banking mampu menyesuaikan dengan kebutuhan nasabah di era modern saat ini. Terdapat banyak faktor yang menyebabkan nasabah akan tetap melakukan transaksi pada bank pilihannya, tingkat keamanan, fasilitas, kemudahan transaksi, sampai dengan beberapa faktor lainnya. Namun, yang paling menarik untuk dianalisis adalah faktor fasilitas kemudahan bertransaksi inilah yang dapat diperoleh nasabah perusahaan, konsumen akan menilai sesuatu nilai dengan yang dia dapat berupa hukuman atau kerugian yang dia dapat atas pelayanan tersebut.

Kajian Pustaka

Menurut Philip Kotler (2012:83), pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan menyebabkan kepemilikan apapun. Menurut Tjiptono (2011:20), pelayanan adalah sebagai suatu tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Jadi, dapat disimpulkan pelayanan merupakan aktivitas yang tidak berwujud atau keuntungan yang disediakan perusahaan dengan maksud memuaskan kebutuhan konsumennya, yang pada dasarnya tidak menyebabkan kepemilikan apapun untuk memberikan kepuasan pelanggan atau nasabah.

Menurut Roger A. Kerin, Lau Geok Theng (2013:344), dimensi dari kualitas layanan yaitu:

1. Kehandalan (*Reliability*)

Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Menurut Roger A. Kerin, Lau Geok Theng (2013:334) indikator *reliability* adalah sebagai berikut:

- a. Mudah dan tepat.
- b. Dapat digunakan 24 jam.
- c. Transaksi tepat waktu.
- d. Tidak perlu mengantri.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Keinginan para staf untuk membentuk para pelanggan dan kecepatan memberikan pelayanan yang dinamis. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu. Menurut Roger A. Kerin, Lau Geok Theng (2013:334) indikator daya tanggap sebagai berikut:

- a. Keluhan ditanggapi cepat.
- b. Pelayanan keluhan tidak dibedakan.
- c. Adanya konfirmasi transaksi.

3. Jaminan (*Assurance*)

Kemampuan dalam menyampaikan kepercayaan dan keyakinan. Hal ini meliputi keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan didalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam memberikan kepercayaan nasabah terhadap bank. Menurut Roger A. Kerin, Lau Geok Theng (2013:334) indikator jaminan sebagai berikut:

- a. Aman dan dijaga kerahasiaanya.
- b. Ada *contac center*.

4. Empati (*Empathy*)

Meliputi kemampuan memahami masalah pelanggannya bertindak demi kepentingan nasabah, dan memberikan perhatian dalam melakukan hubungan

komunikasi yang baik, kepribadian, dan memahami kebutuhan nasabah. Menurut Tjiptono (2012:175) indikator empati sebagai berikut:

- a. Aman dan dijaga kerahasiaanya.
- b. Ada *contac center*.
5. Bukti fisik (*tangible*)

Bukti fisik adalah kemampnan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa meliputi contoh gedung, perlengkapan, peralatan yang digunakan. Menurut Tjiptono (2012:175) indikatioer bukti fisik sebagai berikut:

- a. Kelengkapan alat yang dimiliki bank.
- b. Kebersihan gedung.
- c. Penampilan karyawan.

Menurut Fandy Tjiptono (2011:119), tujuan pelayanan secara umum adalah untuk menunjang pemasaran terhadap nasabah atau pelanggan. Apabila tujuan telah terlaksana maka manfaat secara umum dari pelayanan bisa didapatkan yaitu meningkatkan loyalitas pelanggan. Konsep loyalitas pelanggan ditandai dengan pembelian secara berulang kali, sehingga perusahaan akan tetap survive dalam jangka panjang dan meningkatkan perusahaan.

Menurut Kotler dan Keller (2017:353), kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) sesuai dengan yang diharapkan ata bahkan melebihi harapan nasabah. Pada dasarnya pengertian kepuasan merupakan keadaan dimana seorang nasabah merasa puas atas produk jasa bank, karena kinerja (hasil) sesuai dengan yang diharapkan atau bahkan melebihi harapan nasabah.

Menurut Nurastuti (2011:110), m-Banking dianggap berkaitan erat dengan pengertian berikut. Fasilitas perbankan melalui komunikasi bergerak seperti Handphone. Dengan penyediaan fasilitas yang hampir sama dengan ATM kecuali mengambil uang cash. Hampir semua bank di Indonesia menyediakan fasilitas m-

Banking baik berupa SIM Tolkit (menu layanan data) maupun sms plain (sms manual) atau sering dikenal dengan sebutan sms Banking.

Kerangka Berpikir

Kerangka Pemikiran Teorits

Menurut Zuriah (2012:162) Hipotesis merupakan jawaban yang sifatnya sementara terhadap permasalahan yang diajukan dalam penelitian. Selanjutnya hipotesis tersebut belum tentu benar, benar tidaknya suatu hipotesis tergantung hasil pengujian data empiris.

Berdasarkan definisi tersebut maka perumusan hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Hipotesis Nol (H_0): menyatakan tidak ada pengaruh layanan *m-Banking* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih.
2. Hipotesis Alternatif atau hipotesis kerja adalah menyatakan adanya pengaruh layanan *m-Banking* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih.

Metode Penelitian

Jenis penelitian ini yaitu dengan memperoleh informasi yang akurat mengenai pengaruh pelayanan *m-Banking* terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih. Menurut Arikunto (2013:90) berpendapat, Desain (*design*) penelitian adalah rencana atau rancangan yang dibuat oleh peneliti sebagai kegiatan, yang akan dilaksanakan.

Objek dan waktu penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih yang berlokasi di Jln. Jenderal Sudirman No. 7 - 8 Kel. Muara Dua Kec. Prabumulih Timur Kota Prabumulih Sumatera Selatan, waktu penelitian dilakukan dari bulan Februari 2019 - Mei 2019.

Populasi bukan hanya orang tetapi objek populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang sudah menggunakan aplikasi *m-Banking* di Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih. Untuk melakukan sebuah penelitian seseorang peneliti tidak harus meneliti keseluruhan anggota populasi yang ada. Peneliti dapat memilih beberapa orang yang dianggap dapat mewakili populasi tersebut. Dari data yang diperoleh pada tahun 2018 total 852 nasabah. Maka populasi yang dipakai dalam penelitian ini adalah 852 nasabah.

Jadi sampel dalam penelitian ini dapat ditentukan dengan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%.

$$\text{Dimana : } n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan:

n: jumlah sampel

N: jumlah populasi

e: batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

Maka dapat ditentukan sampel dari penelitian ini adalah :

$$\begin{aligned} \text{penyelesaian: } n &= \frac{852}{1+852(0,1)^2} \\ n &= \frac{852}{9,52} \\ n &= 89,4957983 (\text{dibulatkan } 90 \text{ responden}) \end{aligned}$$

Menurut Sugiyono (2012:148), instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik semua fenomena ini dinamakan variabel penelitian. Adapun cara pengumpulan data dilakukan dengan membagikan lembar kuesioner pada nasabah di Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih, kemudian menjelaskan tentang cara pengisiannya. Responden disuruh mengisi kuesioner sampai selesai dan kuesioner diambil pada saat itu juga oleh peneliti.

Menurut Sukardi (2013:122), Validitas suatu instrumen penelitian, tidak lain adalah derajat yang menunjukkan di mana suatu tes mengukur apa yang hendak diukur, menurut Arikunto dalam buku manajemen penelitian (2011:100), memberikan standar ukuran dari uji validitas yaitu :

1. $< 0,30$ = data tidak valid
2. $> 0,30$ = data valid.

Menurut Singarimbun (2012:140), reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan dan sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten bila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama, dengan alat ukur yang sama. Adapun cara yang digunakan untuk menguji reliabilitas kuisioner dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus *koefisien Alpha Cronbach*, yaitu:

1. Apabila hasil koefisien Alpha $>$ taraf signifikan 60% atau 0,6 maka kuisioner tersebut terpercaya.
2. Apabila hasil koefisien Alpha $<$ taraf signifikan 60% atau 0,6 maka kuisioner tersebut tidak terpercaya.

Pada kaidah statistik ekonometrika, apabila menggunakan regresi linier berganda, perlu melakukan pengujian terlebih dahulu terhadap kemungkinan pelanggaran asumsi klasik, yaitu:

Uji normalitas menurut Ghozali dalam Tri Yuliani (2016:37), bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui uji t dan f mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Jika asumsi maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil.

Uji heteroskedastisitas menurut Ghozali (2016:134), bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian residual dari observasi dengan yang lain.

Menurut Ghozali (2013:106), Untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolonieritas, mengacu pada nilai yang dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai *tolerance* $> 0,10$ atau sama dengan nilai VIF < 10 .

Uji Regresi Linier Sederhana

Menurut Sugiyono (2012:270), metode analisis regresi linier sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Persamaan umum regresi linier sederhana adalah:

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen (kepuasan nasabah)

a = Harga Y bila X = 0 (harga konstanta)

b = Harga arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen. Bila b (+) maka naik, bila (-) maka terjadi penurunan.

X = Subjek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu (pelayanan *m-Banking*).

e = Batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana. Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh beberapa variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Regresi linier sederhana dilakukan dengan uji koefisien determinasi dan uji t. Model regresi dalam penelitian ini sebagai berikut:

Uji t

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah secara individu variabel independen mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen dengan asumsi variabel independen lainnya konstan. Hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini adalah:

H₀: Variabel-variabel bebas (pelayanan *m-Banking*) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan nasabah).

Ha: Variabel-variabel bebas (pelayanan *m-Banking*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan nasabah).

Koefisien determinasi (Uji R^2) dimaksudkan untuk mengetahui tingkat ketepatan baik dalam analisa regresi dimasa hal yang ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi (Uji R^2) antara 0 (nol) dan 1 (satu). Koefisien determinasi. (Uji R^2) nol variabel independen sama sekali tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Menurut Setiaji (2012:29), koefisien determinasi (Uji R^2) dipergunakan untuk mengetahui prosentase perubahan variabel tidak bebas (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas. Dan uji ini digunakan untuk mengetahui seberapa jauh proporsi variasi dependen.

Hasil Dan Pembahasan

1. Uji Validitas

Tabel 1 Hasil Uji Validitas Pelayanan *m-Banking* (X)

Variabel	Item	Nilai korelasi (r_{hitung})	r_{tabel}	Pengujian	Keterangan
X	1	0,532	0,30	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	2	0,614	0,30		Valid
	3	0,363	0,30		Valid
	4	0,656	0,30		Valid
	5	0,504	0,30		Valid
	6	0,497	0,30		Valid
	7	0,524	0,30		Valid
	8	0,744	0,30		Valid
	9	0,418	0,30		Valid
	10	0,313	0,30		Valid
	11	0,532	0,30		Valid
	12	0,614	0,30		Valid
	13	0,363	0,30		Valid
	14	0,656	0,30		Valid
	15	0,504	0,30		Valid
	16	0,497	0,30		Valid
	17	0,524	0,30		Valid
	18	0,744	0,30		Valid
	19	0,418	0,30		Valid
	20	0,313	0,30		Valid

Y	1	0,628	0,30	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	2	0,664	0,30		Valid
	3	0,584	0,30		Valid
	4	0,460	0,30		Valid
	5	0,373	0,30		Valid
	6	0,488	0,30		Valid
	7	0,374	0,30		Valid
	8	0,485	0,30		Valid
	9	0,467	0,30		Valid
	10	0,516	0,30		Valid
	11	0,628	0,30		Valid
	12	0,664	0,30		Valid
	13	0,584	0,30		Valid
	14	0,460	0,30		Valid
	15	0,373	0,30		Valid
	16	0,488	0,30		Valid
	17	0,373	0,30		Valid
	18	0,485	0,30		Valid
	19	0,467	0,30		Valid
	20	0,516	0,30		Valid

Sumber : Data primer diolah 2019

Hasil uji validitas pada Tabel 1 dapat diketahui bahwa semua indikator berkorelasi signifikan dengan total skor, ditunjukkan nilai $r_{hitung} >$ dari r_{tabel} . Korelasi yang signifikan antara skor indikator dengan total skor menunjukkan bahwa indikator yang digunakan baik dari variabel bebas (X) maupun dari variabel terikat (Y) dapat mengukur variabel yang diteliti, sehingga seluruh indikator dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Koefisien Alpha	Keterangan
X	0,893	Reliabel
Y	0,886	Reliabel

Sumber : Data primer diolah 2019

Uji reliabilitas yang disajikan pada Tabel 2, menunjukkan bahwa masing-masing nilai koefisien reliabilitas lebih besar dari 0,6 sehingga instrumen yang digunakan dinyatakan reliabel semua.

3. Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Gambar 1:

Pengujian Normalitas

Hasil pengujian uji normalitas tersebut di atas menunjukkan bahwa titik-titik berada tidak jauh dari garis diagonal. Hal ini berarti bahwa model regresi tersebut sudah terdistribusi normal.

4. Uji Heteroskedastisitas

Scatterplot

Gambar 2:

Uji Heteroskedastisitas

Dari gambar grafik di atas dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar dengan pola yang tidak jelas di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

5. Uji Multikolinieritas

Tabel 3 Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a								
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	54.140	7.691		7.040	.000		
	Pelayanan (X)	.359	.086	.407	4.184	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

6. Analisis Regresi Linier Sederhana

Tabel 4 Analisis Regresi Linier Sederhana

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	54.140	7.691		7.040
	Pelayanan	.359	.086	.407	4.184

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Sumber :Data primer diolah 2019

Dari tabel 4 di atas dapat diperoleh persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut: $Y = a + bx + e$

$$Y = 54,140 + 0,359x + 0,086e$$

Dari persamaan regresi di atas terdapat nilai konstanta sebesar 54,140 Koefisien regresi variabel Pelayanan mempunyai nilai positif dalam pengaruhnya terhadap Kepuasan Nasabah. Koefisien Pelayanan memberikan nilai sebesar 0,359 yang berarti bahwa jika Pelayanan mengalami peningkatan akan berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Nasabah sebesar 0,359 dan standar *error* dari pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah sebesar 0,086.

7. Uji t

Tabel 5 Hasil Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	54.140	7.691		7.040	.000
Pelayanan	.359	.086	.407	4.184	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Hasil uji t pada variabel pelayanan atau X diperoleh probabilitas Sig sebesar 0,000. Nilai Sig < 0,05 (0,000 < 0,05), maka keputusannya adalah H₀ ditolak dan H_a diterima, artinya signifikan yang berarti secara parsial pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sementara itu variabel pelayanan atau X mempunyai thitung yakni 4.184 dengan t_{tabel} = 2.024. Jadi t_{hitung} > t_{tabel} dapat disimpulkan bahwa variabel X memiliki kontribusi terhadap Y. **Hipotesis diterima**

8. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.859 ^a	.738	.729	4.650	1.909

a. Predictors: (Constant), pelayanan

b. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Berdasarkan tabel summary di atas menunjukkan bahwa nilai R Square (koefisien determinasi) adalah sebesar 0,738. Hal ini berarti bahwa variabel layanan *m-Banking*

terhadap Kepuasan Nasabah adalah 73,8% sedangkan sisanya 26% ($100\% - 73,8 = 26,2\%$) dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar penelitian.

Simpulan

Adapun kesimpulan dari penelitian dan pembahasan penelitian sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini diperoleh ada pengaruh signifikan antara layanan *m-Banking* dengan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih.
2. Dari data-data yang telah disajikan dapat dilihat pengaruh layanan *m-Banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih sangat baik. Yang artinya Bank telah cukup memberikan berbagai fitur-fitur atau produk-produk yang ditawarkan kepada nasabahnya.
3. Bertransaksi melalui layanan *m-Banking* sangatlah menguntungkan bagi para nasabah karena layanan *m-Banking* memudahkan nasabah dalam bertransaksi dalam perbankan kapanpun dan dimanapun. Hal ini terbukti karena banyaknya nasabah yang menggunakan fasilitas *m-Banking* dalam melakukan transaksi perbankan, termasuk nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih, terlebih lagi dengan dikuatkan oleh jawaban para nasabah bahwa *m-Banking* memberikan kemudahan dalam bertransaksi.

Rekomendasi

Mengacu pada hasil simpulan serta pembahasan pada penelitian ini, maka ada beberapa rekomendasi sebagai berikut :

1. Bagi pihak Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih, dengan adanya hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pelayanan *m-Banking* mampu meningkatkan kepuasan nasabah. Oleh karena itu hendaknya dari pihak Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih (BSM) lebih memberikan kenyamanan, keamanan, dan memberikan kemudahan dengan tepat agar kepuasan nasabah dapat menikmati layanan yang bersangkutan. Karena diketahui persaingan antar Bank menjadi sangat ketat jika Bank tidak mampu beroperasi secara efisien dengan memanfaatkan teknologi informasi yang berupa *m-Banking* tersebut.

2. Hendaknya dari pihak Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih, lebih meningkatkan kembali fasilitas layanan *m-Banking* khususnya dalam kinerja *m-Banking* sesuai dengan harapan, agar nasabah merasa puas dengan layanan tersebut maka sangat diharapkan pihak Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih lebih meningkatkan kembali kinerjanya agar para nasabah merasa puas dengan layanan *m-Banking* Bank Syariah Kota Prabumulih.
3. Hendaknya peneliti yang mendatang menambah variabel-variabel yang lebih lengkap mengenai penelitian yang berkaitan dengan pelayanan *m-Banking* untuk menambah pengetahuan dan hasil yang lebih akurat mengenai Pengaruh Pelayanan *m-Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih.
4. Hendaknya pihak Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih, terus melakukan kerja sama yang baik kepada semua *Stockholder* dan terus melakukan evaluasi dan pengawasan mendekat disetiap waktu agar kepuasan nasabah terus lebih baik lagi.

Implikasi Manajerial

Temuan penelitian ini adalah Pelayanan m-Banking (X) berpengaruh signifikan dan Positif secara bersama-sama terhadap Kepuasan Nasabah (Y). maka dari itu implikasi manajerial dalam pengelolaan suatu instansi Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih agar memiliki kinerja yang baik adalah sebagai berikut”

1. Pelayanan m-Banking menunjukkan pengaruh signifikan antara layanan *m-Banking* dengan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih. hal ini berarti penerapan dipelayanan m-banking memiliki peranan penting untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Bank telah cukup memberikan berbagai fitur-fitur atau produk-produk yang ditawarkan kepada nasabahnya. Hal ini perlu dijaga dan ditingkatkan pelayanan m-Banking mengingat perkembangan sistem informasi digital yang begitu pesat dan persaingan antar bank yang semakin kompetitif.
2. Kepuasan Nasabah menunjukkan pengaruh yang positif dan searah antara kepuasan nasabah dengan layanan *m-Banking* pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih. hal ini menunjukkan apabila semakin baik dipelayanan *m-Banking*

akan semakin meningkat kepuasan nasabah. Metode bertransaksi melalui layanan *m-Banking* sangatlah menguntungkan bagi para nasabah karena layanan *m-Banking* memberikan memudahkan nasabah dalam bertransaksi dalam perbankan kapanpun dan dimanapun dengan semakin meningkatnya transaksi nasabah yang menggunakan fasilitas *m-Banking* dalam melakukan transaksi perbankan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2013 “*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan*”, PT Rineka Cipta. Jakarta
- Dantes 2012. “*Metodelogi Penelitian*”, Yogyakarta: Andi
- Daryanto dan Ismanto, 2014, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Gava Media. Yogyakarta
- Ghozali, Imam 2016. “*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*”, Universitas Diponegoro. Semarang
- Karin, A. Roger, 2013, *Marketing in Asia Edition*, Megrawhill: Companies.
- Nurastuti, 2011, *Buku Pintar Perbankan*, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy, 2011, *Pemasaran Jasa*, Penerbit Andin Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy, 2014, *Manajemen Pemasaran*, Bayumedia. Malang
- Kotler, Philip 2013, *Manajemen Pemasaran*, Gramedia. Jakarta
- Kotler, Philip and Arsmstrong, Gary 2012, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Erlangga. Jakarta
- Rangkuti, Freddy, 2013, *Measuring Coustomer Saticfaction*, Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Singarimbun, 2012. “*Metode Penelitian Survey*.” Jakarta : LP3ES
- Sukadi, 2015. *Aspek Hukum m-Banking*, PT. Raja Grafindo. Jakarta
- Sukardi. 2013. “*Metode Peneltian Pendidikan Pendidikan Komppetensi dan Praktiknya*”, Kencana. Jakarta
- Sugiyono, 2011. *Metodelogi Penelitian Pendidikan*” Alfabeta. Bandung
- Sugiyono, 2014, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*, Alfa Beta. Bandung

Jurnal dan Artikel Ilmiah

- Aravik, H., Sulastyawati, D., & Yunus, N. R. 2020. Leadership Concept At Sharia Bank; A Theoretical Study. *Islamic Banking: Jurnal Pemikiran Dan Pengembangan Perbankan Syariah*, 5(2), 21-32.
- Arifin, Ari, Ari Kusyanti, Yusi Tyroni Mursityo, 2018. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah dengan Menggunakan E-S-Qual dan E-Recs-Qual (Studi pada Pengguna Layanan BSMNet Bank Syariah Mandiri), *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer* Vol. 2, No. 4, April 2018.

- Dewi, Sandra, Sabri, Vina Pandu Winata, 2018. Analisis Kemudahan Penggunaan, Efisiensi dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan BSM Mobile Banking Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Payakumbuh, *Jurnal Ekonomika Syariah, : Journal of Economic Studies*. Vol. 2, No. 2.
- Sulastyawati, D., Aravik, H., & Yunus, N. R. 2019. The Existence of Tax as an Instrument of the State Revenue in the Perspectives of Islamic Law and Economics. *Research and Analysis Journal*, No-128.
- Hartawan, Dedi, 2017. Pengaruh Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Palembang, *Jurnal I-Economic: A Research Journal On Islamic Economics*, Vol.3. No 2. 1.
- Imelda, Sri, Hikmayanti Huwaida 2019. Pengaruh Kualitas Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI KCP Kayu Tangi Banjarmasin *Jurnal INTEKNA, : Informasi Dan Niaga*, Volume 19, No. 2.
- Khaliq, Restu, 2019.. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri di Banjarmasin Kalimantan Selatan. *Journal Of Management And Business Relevance* . Vol. 2 No.1.

www.mandirisyariah.co.id