

Analisis Kualitas Layanan *Mobile Banking* Menggunakan Metode *E-Servqual* dan *Importance Performance Analysis*

Alfner Arruan Lolok^{1*}, Lion Ferdinand Marini², Luckhy Natalia Anastasye Lotte³
 Teknik Informatika, Universitas Papua, Manokwari, Indonesia
 *e-mail *Corresponding Author*: Alfner420@gmail.com

Abstract

Mobile Banking has made financial transactions easier, but customers are worried because the application often experiences errors and updates are not smooth. This causes problems for customers. This study aims to study how customer experience with Mobile Banking services is influenced by service quality. This study uses the e-servqual and Importance Performance Analysis (IPA) methods. The results of the study showed that the combined value of each aspect is tangibles: -0.12, reliability: -0.15, responsiveness: - 0.14, assurance: - 0.13, and empathy: - 0.17, indicating poor criteria. The results of the IPA test show two quadrants that are customer priorities, namely quadrant 2 (keep up the good work) which includes variables: x1, x3, x4, x5, x7, x8, x11 and quadrant 3 (low priority) which includes variables: x2, x6, x9, x10, x12, and x13. There is a gap between expectations and performance of Mobile Banking services, namely users have higher expectations than the services received.

Keywords: *Mobile Banking; Service Quality; Importance Performance Analysis; IPA Analysis*

Abstrak

Mobile Banking telah mempermudah transaksi keuangan, namun nasabah merasa khawatir karena aplikasi sering mengalami kesalahan dan pembaruan tidak lancar. Hal ini menimbulkan masalah bagi para nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mempelajari bagaimana pengalaman nasabah dengan layanan Mobile Banking dipengaruhi oleh kualitas layanan. Penelitian ini menggunakan metode e-servqual dan Importance Performance Analysis (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai gab setiap aspek adalah tangibles: -0.12, reliability: -0.15, responsiveness: - 0.14, assurance: - 0.13, dan empathy: -0,17, menunjukkan kriteria yang tidak baik. Hasil uji IPA terdapat dua kuadran yang menjadi prioritas nasabah yaitu kuadran 2 (keep up the good work) yang meliputi variabel: x1, x3, x4, x5, x7, x8, x11 dan kuadran 3 (low priority) yang meliputi variabel: x2, x6, x9, x10, x12, dan x13. Terdapat kesenjangan antara harapan dan kinerja layanan Mobile Banking yakni pengguna memiliki harapan yang lebih tinggi daripada layanan yang diterima.

Kata kunci: *Mobile Banking; Kualitas Layanan; Importance Performance Analysis; Analisis IPA*

1. Pendahuluan

Dalam era digitalisasi yang semakin pesat, sektor keuangan, khususnya perbankan, telah mengadopsi berbagai inovasi teknologi untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah. Salah satu inovasi utama adalah *Mobile Banking*, yang memudahkan akses layanan perbankan secara *online*, baik untuk transaksi finansial maupun non-finansial. Hal tersebut memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi seperti setoran, penarikan, dan cek saldo dengan mudah melalui perangkat *mobile* [1]. Dengan adopsi teknologi ini, perbankan dapat meningkatkan efisiensi operasional dan memberikan kemudahan kepada nasabah.

Meskipun *mobile banking* menawarkan banyak keuntungan, termasuk efisiensi waktu dan pengurangan biaya operasional bagi bank masih terdapat masalah antara kondisi ideal yang diharapkan dan kondisi nyata yang dialami nasabah [2]. Banyak keluhan yang diterima terkait dengan kualitas layanan *Mobile Banking*, seperti aplikasi yang sering error setelah pembaruan, gangguan pada koneksi jaringan, dan proses *upgrading* yang tidak praktis [3]. Keluhan ini menunjukkan adanya masalah dalam implementasi dan pemeliharaan layanan *mobile banking* yang mengganggu pengalaman pengguna. Dengan kata lain, meskipun teknologi ini dirancang

untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan nasabah, masalah teknis dan operasional yang terjadi menunjukkan adanya kontradiksi antara harapan dan kenyataan yang perlu diatasi.

Penerapan metode analisis kualitas layanan seperti *e-servqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) dapat menjadi solusi yang efektif. Metode *e-servqual*, yang menilai kualitas layanan berbasis elektronik, dan IPA, yang membandingkan kepentingan dan kinerja layanan, terbukti bermanfaat dalam mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan. Melalui analisis ini, bank dapat memperoleh wawasan yang mendalam mengenai aspek-aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan *Mobile Banking*. Pendekatan ini menunjukkan bahwa penggunaan metode analisis yang tepat dapat membantu mengidentifikasi kelemahan dalam layanan dan memberikan dasar untuk perbaikan yang lebih fokus dan terukur [4].

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan *Mobile Banking* dengan menggunakan metode analisis *e-servqual* dan IPA untuk mengidentifikasi dan mengatasi masalah yang ada. Dengan memahami dan menangani keluhan nasabah serta meningkatkan kualitas layanan, penelitian ini dapat memberikan manfaat signifikan bagi bank dalam meningkatkan kepuasan nasabah dan loyalitas pelanggan. Selain itu, hasil penelitian ini dapat membantu bank dalam mengoptimalkan penggunaan teknologi *Mobile Banking*, sehingga memberikan nilai tambah baik bagi nasabah maupun bagi operasional bank itu sendiri.

2. Tinjauan Pustaka

Aprianti melakukan penelitian bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas administrasi terhadap pemenuhan klien aplikasi *Livin by Mandiri* dengan menggunakan strategi *e-servqual* yang meliputi faktor *proficiency*, kepuasan, aksesibilitas, daya tanggap, remunerasi, keamanan, kontak, kepercayaan, dan rencana. Dari hasil pengujian kesenjangan wawasan dan asumsi, terlihat ada 4 faktor yang mendapat nilai rendah (kecewa) dari klien karena adanya kesenjangan antara persepsi dan asumsi mengenai pemenuhan klien, faktor-faktor tersebut adalah kontak, remunerasi, rencana dan kepuasan [5].

Yuliani, Ade Maharini Adiandari, dan Hendra Winata melakukan penelitian dengan menggunakan metode *e-servqual*. Tujuan yang ingin dicapai dari hasil penelitian ini adalah mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan yang dimiliki nasabah terhadap bentuk layanan *Mobile Banking*. Penelitian ini juga mengakui kemajuan layanan perbankan *web* yang menggunakan IPA. Hasil penelitian ini, khususnya hasil IPA, menunjukkan bahwa terdapat 2 aspek yang harus diperbaiki atau diperluas sebagai kebutuhan utama dan 4 aspek sebagai kebutuhan selanjutnya [6].

Penelitian Nicolas Heryanto, Ahmad H. Sutawidjaya bertujuan untuk menentukan ciri-ciri sifat lembaga keuangan yang aman dan memberikan kemudahan akses perlu ditingkatkan dan dipertahankan. Ketidakkonsistenan antara wawasan asli klien dan asumsi ideal untuk setiap bagian kualitas administrasi perbankan *web* efektivitas, kepuasan, keteguhan, keamanan, daya tanggap, dan kontak adalah temuan dari eksplorasi ini. Kuadran I memuat empat aspek yang perlu dijaga: ketergantungan (R8), privasi (P13), daya tanggap (RP14), daya tanggap (RP15) dan kontak (C17). Kuadran II memuat empat aspek yang perlu dijaga: efektivitas (E1), kemahiran (E4), kepuasan (F5), dan kualitas (R9) [4].

Penelitian Meisy Kharisma Idris, Anik Nur Habyba, Satitidjati Dewayana Triwulanan yang bertujuan untuk menentukan tingkat loyalitas pelanggan dan mengusulkan perluasan kebutuhan untuk lebih membina kualitas layanan bagi klien. Metode 5W+1H digunakan untuk memberikan usulan perbaikan pada atribut 21 antara lain mewajibkan customer service mengikuti BNI Smarter dan memerlukan pelatihan role play. Untuk sifat keenam, administrasi yang terkomputerisasi ditingkatkan dan organisasi mengharuskan semua layanan klien untuk mengikuti Program Latihan Pekerja Sehari-hari 46 (DEEP46). Bonus dan peringatan berfungsi sebagai motivasi untuk atribut kedelapan, dan kamera IP pintar digunakan untuk menilai kinerja layanan pelanggan [7].

Dalam penelitian mengenai kualitas layanan *Mobile Banking*, beberapa studi yang relevan tersebut menggunakan metode *e-servqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menganalisis aspek-aspek layanan. Penelitian Aprianti menyoroti kesenjangan dalam pemenuhan klien aplikasi *Livin by Mandiri*, khususnya pada faktor-faktor seperti kontak, remunerasi, rencana, dan kepuasan yang menunjukkan nilai rendah dalam persepsi klien dibandingkan dengan asumsi ideal. Di sisi lain, penelitian Yuliani et al. juga menggunakan metode *e-servqual* untuk mengevaluasi kepuasan nasabah terhadap layanan *Mobile Banking* dan

menemukan bahwa terdapat dua aspek utama yang perlu diperbaiki serta empat aspek lainnya yang perlu perhatian lebih lanjut berdasarkan IPA. Nicolas Heryanto dan Ahmad H. Sutawidjaya fokus pada konsistensi antara persepsi klien dan asumsi ideal terkait kualitas administrasi perbankan *web*, mengidentifikasi berbagai aspek yang harus dipertahankan dan diperbaiki. Sedangkan penelitian Meisy Kharisma Idris mengusulkan perbaikan kualitas layanan melalui metode 5W+1H, memberikan solusi spesifik untuk pelatihan dan motivasi staf serta penggunaan teknologi canggih.

Penelitian ini memberikan keterbaruan dengan mengintegrasikan *e-servqual* dan IPA dalam satu analisis komprehensif untuk *Mobile Banking*, menggali lebih dalam kesenjangan kualitas layanan yang belum teridentifikasi dengan jelas pada studi sebelumnya. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang lebih fokus pada analisis aspek tertentu atau metode perbaikan spesifik, penelitian ini akan mengeksplorasi gabungan dan perbandingan hasil dari kedua metode tersebut untuk memberikan gambaran yang lebih spesifik mengenai kualitas layanan *Mobile Banking*. Penelitian ini juga akan menekankan pada identifikasi faktor-faktor spesifik yang belum mendapatkan perhatian memadai dalam studi sebelumnya, serta memberikan rekomendasi strategis berbasis data yang lebih mendalam untuk meningkatkan kualitas layanan *Mobile Banking*.

3. Metodologi

3.1 Metode *E-Servqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA)

Menurut Nosita, *e-servqual* merupakan kualitas pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut [8]. Menurut A. Suwondo dan Marjan, *e-service quality* mencakup semua tahapan dari interaksi konsumen melalui *website*, yaitu sejauh mana *website* dapat memfasilitasi penyediaan jasa tersebut secara efisien dan efektif. *e-servqual* dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata pelanggan terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*) [9].

Menurut Yola dan Budianto, *Importance Performance Analysis* merupakan alat bantu dalam menganalisis atau yang digunakan untuk membandingkan sampai sejauh mana antara kinerja/pelayanan yang dapat dirasakan oleh pengguna jasa dibandingkan terhadap tingkat kepuasan yang diinginkan [10].



Gambar 1. Model Analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA)

Pada analisis *Importance Performance Analysis*, dilakukan pemetaan menjadi 4 kuadran untuk seluruh variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Pembagian kuadran dalam *Importance-Performance Analysis* dapat dilihat sebagai berikut:

- 1) Kuadran 1 (*Concentrate These*) adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai dengan harapan pelanggan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah). Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan.
- 2) Kuadran 2 (*Keep Up the Good Work*) adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, dan faktor-faktor yang dianggap pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakannya sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan produk atau jasa unggul di mata pelanggan.

- 3) Kuadran 3 (*Low Priority*) adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.
- 4) Kuadran 4 (*Possible Overkill*) adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, dan dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya.

3.2 Objek Penelitian

Populasi yang menjadi fokus adalah nasabah *Mobile Banking* di kota Manokwari, dengan penggunaan sampel yang dipilih secara acak sederhana yakni dengan teknik *simple random sampling* sehingga jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang nasabah bank di wilayah Manokwari.

3.3 Instrumen Penelitian

Tabel 1. Instrumen Penelitian

No	Pernyataan	keterangan									
		Harapan					Kinerja				
		SP=5	P=4	C=3	KP=2	SKP=1	SP=5	P=4	C=3	KP=2	SKP=1
Tangibles (Fisik)											
X1.1	Tampilan antarmuka aplikasi <i>Mobile Banking</i>										
X1.2	Penilaian terhadap kemudahan navigasi dalam aplikasi										
X1.3	Fitur-Fitur aplikasi mudah dipahami										
RELIABILITY (KEANDALAN)											
X2.1	Aplikasi <i>Mobile Banking</i> memberikan informasi akurat mengenai transaksi yang dilakukan										
X2.2	<i>Mobile Banking</i> dapat digunakan selama 24 jam										
X2.3	Pengalaman pengguna terkait dengan keandalan sistem ketika melakukan transaksi										
X2.4	Kemudahan dalam menginstal aplikasi										
RESPONSIVENESS (RESPONSIF)											
X3.1	Kecepatan konfirmasi setelah melakukan transaksi										
X3.2	Respon dari layanan pelanggan jika pengguna mengalami masalah dengan menggunakan <i>Mobile Banking</i>										

No	Pernyataan	keterangan									
		Harapan					Kinerja				
		SP=5	P=4	C=3	KP=2	SKP=1	SP=5	P=4	C=3	KP=2	SKP=1
ASSURANCE (KEAMANAN)											
X4.1	Pengguna merasa aman dan yakin dengan keamanan data saat menggunakan <i>Mobile Banking</i>										
X4.2	Terdapat fitur keamanan yang memadai, seperti otentikasi ganda atau notifikasi transaksi										
EMPATHY (EMPATI)											
X5.1	Pendapat pengguna tentang kemampuan <i>Mobile Banking</i> ini dalam memahami kebutuhan dan preferensi pengguna										
X5.2	Kinerja layanan memberikan dukungan atau panduan ketika pengguna mengalami kesulitan										

3.4 Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 25. Teknik analisis yang diterapkan mencakup statistik deskriptif, pengujian reliabilitas, validitas data, analisis kesenjangan (*analysis gap*) dengan *e-servqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA), evaluasi kinerja, serta pengujian uji F dan uji T untuk menguji hipotesis.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Hasil

Berdasarkan hasil analisis, didapati bahwa jumlah responden dengan jenis kelamin laki-laki mencapai 43 orang (43,00%), sementara jumlah responden perempuan mencapai 57 orang (57,00%). Dalam hal usia, responden yang berusia kurang dari 30 tahun berjumlah 57 orang (57,00%), usia 31-40 tahun sebanyak 11 orang (11,00%), dan usia di atas 40 tahun sebanyak 32 orang (32,00%). Dari segi pekerjaan, terdapat 24 orang (24,00%) yang merupakan Pelajar/Mahasiswa, 28 orang (28,00%) bekerja sebagai PNS/TNI/POLRI, 19 orang (19,00%) sebagai Pegawai Swasta, 3 orang (3,00%) sebagai Wirausaha, Pekerjaan lainnya sebanyak 26 orang (26,00%), dan tidak ada yang bekerja sebagai petani atau nelayan (0,00%). Dalam hal nasabah bank, responden yang terdaftar di BNI berjumlah 20 orang (20%), di bank PAPUA sebanyak 3 orang (3,00%), di Mandiri sebanyak 50 orang (50,00%), di BCA sebanyak 5 orang (5,00%), dan di BRI sebanyak 22 orang (22,00%).

Tabel 1. Hasil Statistik Deskriptif
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Harapan	100	3	5	18,53	4,494
Kinerja	100	2	5	24,39	5,484
Valid N (listwise)	100				

Berdasarkan tabel statistik deskriptif, dapat dilihat bahwa terdapat dua variabel yang diamati yakni harapan dan Kinerja. Untuk variabel harapan, nilai minimumnya adalah 3 dan maksimumnya adalah 5, dengan rata-rata sebesar 18,53 dan standar deviasi sekitar 4,494.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Harapan (X)

Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X.1	0,1775	0,1654	Valid
X.2	0,1692	0,1654	Valid
X.3	0,1788	0,1654	Valid
X.4	0,1725	0,1654	Valid
X.5	0,1699	0,1654	Valid
X.6	0,1719	0,1654	Valid
X.7	0,1742	0,1654	Valid
X.8	0,1747	0,1654	Valid
X.9	0,1888	0,1654	Valid
X.10	0,1798	0,1654	Valid
X.11	0,1783	0,1654	Valid
X.12	0,1821	0,1654	Valid
X.13	0,1771	0,1654	Valid

Hasil uji validitas variabel X ditunjukkan pada tabel di atas. Setiap variabel X menunjukkan nilai R yang ditentukan lebih besar dari R Tabel. Hal ini menunjukkan bahwa semua variabel valid.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Kinerja (Y)

Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Y.1	0,1678	0,1654	Valid
Y.2	0,1729	0,1654	Valid
Y.3	0,1745	0,1654	Valid
Y.4	0,1793	0,1654	Valid
Y.5	0,1788	0,1654	Valid
Y.6	0,1698	0,1654	Valid
Y.7	0,1679	0,1654	Valid
Y.8	0,1788	0,1654	Valid
Y.9	0,1751	0,1654	Valid
Y.10	0,1899	0,1654	Valid

Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Y.11	0,1801	0,1654	Valid
Y.12	0,1696	0,1654	Valid
Y.13	0,1709	0,1654	Valid

Tabel tersebut memperlihatkan hasil dari pengujian validitas variabel Y. Setiap item dari variabel Y diuji menggunakan koefisien korelasi dan dibandingkan dengan nilai kritis (R Tabel = 0,1654) untuk menilai kevalidannya. Semua item dari variabel Y menunjukkan nilai R Hitung yang melebihi R Tabel, yang menunjukkan bahwa setiap item dari variabel Y dianggap valid, atau dengan kata lain, mampu mengukur konstruk yang dimaksud dengan baik.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	N Item	Cronbach's Alpha	α	Keterangan
Harapan (X)	13	0,802	0,6	Reliabel
Kinerja (Y)	13	0,837	0,6	Reliabel

Hasil pengujian data untuk uji reliabilitas yang disajikan pada tabel diatas menunjukkan bahwa kedua variabel, harapan (X) dan kinerja (Y), memiliki tingkat reliabilitas yang baik. *Cronbach's Alpha* untuk harapan adalah 0,802, sementara untuk kinerja adalah 0,837. Kedua nilai tersebut melebihi ambang batas umum reliabilitas yang dianggap baik, yaitu 0,6. Hal ini mengindikasikan bahwa *instrument* atau data yang digunakan untuk mengukur hubungan dari kedua variabel tersebut dapat diandalkan dalam konstruk yang dimaksud.

Tabel 5. Hasil Uji gap

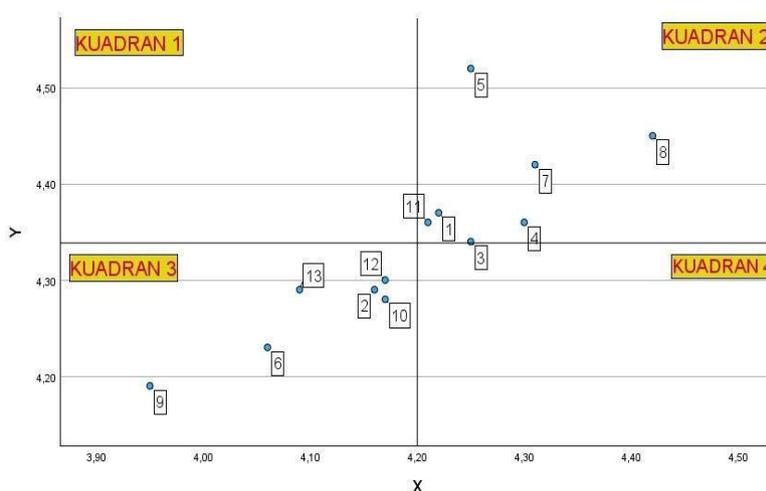
DIMENSI	gap
<i>Tangibles</i> (Fisik)	-0,12
<i>Reliability</i> (Keandalan)	-0,15
<i>Responsiveness</i> (Responsif)	-0,14
<i>Assurance</i> (Keamanan)	-0,13
<i>Empathy</i> (Empati)	-0,17

Berdasarkan hasil pada tabel diatas, diketahui bahwa kelima dimensi harapan dan kinerja diatas menunjukkan kriteria yang tidak baik (buruk). Hal ini dibuktikan dengan hasil nilai gap yang bernilai negatif. Oleh karena itu dilakukan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mendeskripsikan keadaan kualitas layanan.

Tabel 6. Hasil Uji *Importance Performance Analysis*

DIMENSI	KINERJA		HARAPAN	
	TOTAL	RATA-RATA	TOTAL	RATA-RATA
<i>Tangibles</i> (Fisik)	421,00	4,21	433,33	4,33
<i>Reliability</i> (Keandalan)	423,00	4,23	438,25	4,38
<i>Responsiveness</i> (Responsif)	418,50	4,19	432,00	4,32
<i>Assurance</i> (Keamanan)	419,00	4,19	432,00	4,32
<i>Empathy</i> (Empati)	413,00	4,13	429,50	4,30

Berdasarkan tabel hasil uji diatas, diketahui bahwa terdapat peningkatan signifikan dari harapan-kinerja untuk setiap dimensi yang diamati. Hal ini karena nilai total dan rata-rata setiap dimensi menunjukkan nilai yang terus meningkat.



Gambar 1. Kartesius Harapan dan Kinerja (IPA)

Berdasarkan grafik kartesius di atas, terlihat bahwa atribut berada dalam kuadran 2 dan kuadran 3. Kuadran 2 ("*keep up the good work*") mencakup variabel x1, x3, x4, x5, x7, x8, dan x11. Kuadran 2 menunjukkan dimensi yang dianggap penting oleh nasabah *Mobile Banking*, dan layanan *Mobile Banking* telah memenuhi dimensi ini dengan baik sehingga perlu dipertahankan kinerjanya.

Sementara itu, kuadran 3 ("*low priority*") mencakup variabel x2, x6, x9, x10, x12, dan x13. Kuadran 3 menunjukkan dimensi yang dianggap kurang penting oleh nasabah *Mobile Banking*, dan kualitas layanan dalam hal ini dianggap tidak begitu istimewa, sehingga tidak menjadi fokus utama bagi pengembang layanan *Mobile Banking*.

Tabel 7. Hasil Uji Parsial (T)
Coefficients^a

Model		Unstandarized Coefficients		Standardized Coefficients	t.hit	t.tab	Sig.
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	13,539	3,023		7,359		<,001
	Harapan	,805	,155	,783	5,211	1,985	<,001

Melihat tabel hasil uji parsial (T) di atas terlihat bahwa variabel normal menunjukkan t determinasi (T hitung) senilai 5,211 yang melampaui nilai t tabel (dimana t tabel untuk 100 responden = 1,985) dan mempunyai nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,001, yang lebih rendah dari tingkat probabilitas yang ditetapkan pada (0,05). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kinerja mobile banking sebagian dipengaruhi oleh ekspektasi (harapan).

Tabel 8. Hasil Uji Simultan (F)
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F.Hit	F.Tab	Sig.
1	Regression	657,436	2	38,718	3,759	3,089	<,001 ^b
	Residual	456,564	98	13,835			
	Total	1114,000	100				

Nilai F hitung sebesar 3,759 lebih tinggi dari nilai F tabel (F tabel 100 responden = 3,089) dan mempunyai nilai signifikansi (p-value) sebesar 0,001 lebih rendah dari tingkat signifikansi yang ditentukan (0,05). Hal ini terlihat dari tabel hasil pengujian simultan diatas. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa harapan memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja *Mobile Banking* secara keseluruhan.

4.2 Pembahasan

Hasil penelitian ini mengungkapkan informasi penting mengenai kualitas layanan *Mobile Banking*. Berdasarkan analisis tabel kesenjangan (gap), disimpulkan bahwa semua aspek yang diteliti, seperti *tangibles* (fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (responsif), *assurance* (keamanan), dan *empathy* (empati), menunjukkan standar yang kurang memuaskan, yang dilihat dari nilai gap yang bernilai negatif. Hal ini menandakan adanya kesenjangan antara harapan dan kinerja dalam hal layanan *Mobile Banking* yang diberikan kepada nasabah. Kesenjangan ini menjadi indikasi bahwa pengguna memiliki harapan yang lebih tinggi daripada apa yang mereka alami dalam penggunaan layanan tersebut. Analisis selanjutnya dilakukan melalui uji *Importance Performance Analysis* (IPA) yang menggambarkan keadaan kualitas layanan dengan membandingkan kinerja yang sebenarnya dengan harapan pengguna terhadap layanan tersebut. Dari hasil uji *Importance Performance Analysis* (IPA), terlihat adanya peningkatan yang signifikan dari harapan-kinerja untuk setiap dimensi yang diamati. Hal ini mengindikasikan bahwa harapan pengguna terhadap layanan *Mobile Banking* tersebut semakin terpenuhi, namun masih terdapat ruang untuk peningkatan kinerja agar lebih sesuai dengan harapan pengguna. Hasil uji hipotesis menggunakan uji parsial (T) dan uji simultan (F) menunjukkan bahwa variabel harapan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kinerja. Berdasarkan tabel uji parsial, dapat disimpulkan bahwa harapan berperan penting dalam menentukan kinerja *Mobile Banking*. Nilai t hitung yang lebih besar dari t tabel dan nilai signifikansi yang lebih kecil dari probabilitas menegaskan adanya pengaruh tersebut secara parsial. Sementara, uji simultan juga menunjukkan bahwa harapan secara keseluruhan berpengaruh signifikan terhadap kinerja *Mobile Banking*, yang diperkuat dengan nilai F hitung yang lebih besar dari F tabel dan nilai signifikansi yang lebih kecil dari probabilitas.

Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kepuasan pengguna dalam penggunaan layanan teknologi informasi, termasuk layanan perbankan digital, sangat dipengaruhi oleh sejauh mana layanan tersebut memenuhi harapan pengguna [11]. Penelitian oleh Febrianta & Indrawati juga menegaskan pentingnya pengelolaan harapan pengguna dan kualitas layanan dalam menciptakan pengalaman pengguna yang positif dan membangun loyalitas pengguna terhadap *platform* atau produk tertentu. Pengaruh kualitas layanan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah di Bank Manokwari menunjukkan pengaruh yang signifikan. Dimensi *tangibles* (fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (responsif), *assurance* (keamanan), dan *empathy* (empati) memiliki peran penting dalam membentuk persepsi dan kepuasan nasabah terhadap layanan *Mobile Banking* tersebut [12]. Dimensi *tangibles*, yang mencakup aspek fisik dari layanan seperti antarmuka aplikasi dan kecepatan akses, secara langsung mempengaruhi persepsi nasabah tentang kualitas layanan. Nasabah akan cenderung lebih puas jika aplikasi *Mobile Banking* mudah digunakan, memiliki tampilan menarik, dan responsif terhadap perangkat yang digunakan [13]. Dimensi *reliability* atau keandalan layanan menjadi faktor krusial dalam membangun kepercayaan nasabah. Jika transaksi melalui *Mobile Banking* sering terganggu atau mengalami kegagalan, nasabah akan merasa frustrasi dan kehilangan kepercayaan terhadap layanan tersebut [14].

Dimensi *responsiveness* yang menitikberatkan pada kecepatan respon dan pelayanan terhadap kebutuhan nasabah, juga berpengaruh besar terhadap kepuasan. Nasabah mengharapkan respon yang cepat dan efisien dari layanan customer service jika mengalami masalah atau membutuhkan bantuan. Kurang responsif dapat menyebabkan nasabah merasa diabaikan dan meningkatkan ketidakpuasan mereka terhadap layanan *Mobile Banking* [15]. Dimensi *assurance* yang berkaitan dengan keamanan dan jaminan atas integritas transaksi, juga memiliki dampak signifikan. Nasabah akan merasa lebih puas jika merasa aman dalam melakukan transaksi keuangan melalui *Mobile Banking*, tanpa adanya risiko kebocoran informasi atau kegiatan perbankan yang tidak sah [16]. Dimensi *empathy* yang mencerminkan kemampuan bank untuk memahami dan merespon kebutuhan nasabah dengan empati, juga berperan penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Nasabah akan merasa dihargai dan didengar jika bank menunjukkan perhatian dan respon yang baik terhadap keluhan atau

masalah yang mereka hadapi [17]. Selain itu, pemberian solusi yang tepat dan penanganan yang ramah dari petugas bank juga dapat meningkatkan loyalitas nasabah terhadap layanan *Mobile Banking* tersebut. Dengan demikian, kualitas layanan *Mobile Banking* yang baik, yang ditandai oleh dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* secara positif mempengaruhi kepuasan nasabah di bank Manokwari.

Aspek empati juga harus diperhatikan dengan serius oleh bank. Petugas bank perlu dilatih untuk berkomunikasi secara empatik dan mengutamakan kebutuhan serta kepuasan mereka. Peningkatan komunikasi dan keterbukaan antara bank dan nasabah juga dapat membantu memperkuat hubungan yang positif [13]. Melalui strategi-strategi ini, Bank Manokwari dapat meningkatkan kualitas layanan *Mobile Banking* mereka dan pada gilirannya meningkatkan kepuasan nasabah secara signifikan. Dengan memahami pentingnya dimensi-dimensi seperti *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, bank dapat menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi nasabah mereka dan memenangkan persaingan di pasar yang semakin kompetitif.

5. Simpulan

Dari hasil uji *e-servqual* dan *Importance Performance Analysis* dapat disimpulkan bahwa semua dimensi yang diamati, yaitu *tangible* (fisik) (-0,12), *reliability* (keandalan) (-0,15), *responsiveness* (responsif) (-0,14), *assurance* (keamanan) (-0,13), dan *empathy* (empati) (-0,17), menunjukkan kriteria yang tidak baik atau buruk, yang ditunjukkan oleh nilai gap yang negatif. Hasil uji IPA terdapat dua kuadran yang menjadi prioritas nasabah yaitu kuadran 2 (keep up the good work) yang meliputi variabel: x1, x3, x4, x5, x7, x8, x11 dan kuadran 3 (low priority) yang meliputi variabel: x2, x6, x9, x10, x12, dan x13. Hal ini menandakan adanya kesenjangan antara harapan dan kinerja dalam hal layanan mobile banking yang diberikan kepada pengguna. Kesenjangan ini menjadi indikasi bahwa pengguna memiliki harapan yang lebih tinggi daripada apa yang mereka alami dalam penggunaan layanan tersebut.

Daftar Referensi

- [1] P. Meirani, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keinginan Nasabah Untuk Menggunakan Layanan SMA Banking Dari Bank Mandiri (Studi Pada Nasabah Bank Mandiri Cabang Depok)," Repository, STIE Indonesia Banking School, Depok, 2010.
- [2] E. Agustina, "Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Sikap Pengguna Internet Banking (Studi Pada Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Kediri)," Repository, Universitas Brawijaya, Malang, 2015.
- [3] Z.A. Zulkifly "Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Mobile banking dengan Pendekatan Metode E-servqual pada PT. Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar," JBMI (Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Informatika), vol. 19, no. 1, pp. 61-79, 2022.
- [4] Heryanto, Nicolas, and H. Ahmad, "Analisis Kualitas Layanan Internet Banking Dengan Menggunakan Metode E-servqual Pada Bank XYZ," Jurnal Perbankan, vol. 1, no. 1, pp. 49–68, 2017.
- [5] R. Aprianti, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile banking Livin by Mandiri Menggunakan Metode E-servqual dan Importance performance analysis (Ipa)," Repository, UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2023.
- [6] Yuliani, A. Maharini, and H. Winata, "Kualitas Layanan Internet Banking: Analisis dengan Menggunakan Metode E-servqual dan Importance performance analysis," Jurnal Manajemen Indonesia, vol. 1, no. 1, pp. 23–35, 2018.
- [7] M. K. Idris, Dewayana T. S, and Habyba A. N, "Service quality dan Importance performance analysis untuk menentukan prioritas peningkatan kualitas layanan nasabah bank," Journal Industrial Servicess, vol. 7, no. 2, pp. 236–243, 2022.
- [8] F. Nosita, "E-Servqual, Promosi Dan Loyalitas Pelanggan Marketplace". Journal of Applied Business Administration, vol. 4, no. 1, pp. 38-44, 2020.
- [9] A. Suwondo and F. I Marjan, "Analisis Pengaruh E-Kepuasan pelanggan terhadap E-Loyalitas pelanggan KAI Access Berdasarkan E-SERVQUAL pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IV Semarang," Sentrinov, vol. 3, no. 1, pp. 338–360, 2017.
- [10] Yola and Budiarto, "Analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan dan harga produk pada supermarket dengan menggunakan metode Importance performance analysis (IPA)," Jurnal Optimasi Sistem Industri, vol. 12, no. 1, pp. 301–309, 2013.

- [11] Arianti and Soekarno, "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN di Makassar," *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, vol. 11, no. 2, pp. 261–269, 2022.
- [12] Febriananta and Indrawati, "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA di Kota Bandung," *Jurnal Manajemen*, vol. 1, no. 1, pp. 89–96, 2016.
- [13] Widiastuti and Nawangsari, "Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian Kopi Merk Kapal Api di Kota Surakarta," *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, vol. 12, no. 2, pp. 24–33, 2018.
- [14] Fandi, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile banking PT Bank Syariah Mandiri Surabaya," *Jurnal Ekonomi Islam*, vol. 3, no. 3, pp. 126–135, 2019.
- [15] Triyanti, Kaban, and Iqbal, "Peran Layanan Mobile banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Tomang).," *Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis*, vol. 2, no. 1, pp. 44–51, 2021.
- [16] Fernos and Gietricen, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Mobile banking Pada Bank Pembangunan Daerah Provinsi Sumatera Barat," *Jurnal Pundi*, vol. 3, no. 2, pp. 243–253, 2019.
- [17] Diva, Ashal, and Ridha, "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah di Kecamatan Kuta Alam," *Journal of Sharia Economics*, vol. 3, no. 2, pp. 198–214, 2022.