

Pengaruh Kualitas Layanan, Kecepatan Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah Gen Z Menggunakan M-Banking BSI KCP Ponorogo

Muhyiddin^{1*}, Luhur Prasetyo²

¹ Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Indonesia, mahyuddin24032002@gmail.com

² Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Indonesia, luhur@iainponorogo.ac.id

Article Info	Abstract
<p>Article history: Received Maret, 17 2024 Revised March 19, 2024 Accepted May 8, 2024 Available online June 1, 2024</p> <hr/> <p>*Corresponding author email: mahyuddin24032002@gmail.com Phone number: 085218578546</p>	<p>Introduction: Customer satisfaction is the key to assessing banks in meeting customer expectations. Satisfied customers tend to be loyal and can become positive promotional agents. Era 4.0 presents extraordinary developments in the banking industry. Generation Z, who relies on technology, wants responsive, easy-to-access, seamless banking services. Research Methods: Researchers used quantitative methods (primary data). The sample was 100 responses using a non-probability sampling technique using incidental sampling. Data was collected using a questionnaire method, the instrument used a Likert scale. Data is processed with the SPSS 23 application. Results: These findings show that the service quality variable does not affect the overall satisfaction of Gen Z BSI KCP Ponorogo Soetta customers. The speed and convenience variables affect the overall satisfaction of Gen Z BSI KCP Ponorogo Soetta customers. However, service quality, speed, and convenience simultaneously influence the satisfaction of Gen Z BSI KCP Ponorogo Soetta customers. Conclusion: This research explains the influence of service quality, speed, and convenience on customer satisfaction of Gen Z BSI KCP Ponorogo Soetta. The service quality variable does not significantly influence Gen Z customer satisfaction at BSI KCP Ponorogo Soetta (sig X1 = 0.060 > 0.05), while speed (sig partially significant. Simultaneously, these three variables influence customer satisfaction (sig =</p>
<p>Keywords: Service Quality, Speed, Convenience and Customer Satisfaction</p>	

	0.000), contributing 55.0% to customer satisfaction, while other variables outside the model influence the remaining 45.0%.
DOI: 10.21154/falahiya.v2i2.2095 Page: 01-10	Falahiya with CC BY license. Copyright © 2024, Muhyiddin, Luhur Prasetyo

PENDAHULUAN

Persaingan di sektor perbankan semakin sengit, baik di pasar lokal maupun global. (Tjiptono, 2020) Meningkatnya persaingan di dunia perbankan, banyak bank menawarkan produk yang serupa. Kepuasan nasabah menjadi tolok ukur utama dalam menilai seberapa baik bank memenuhi harapan dan kebutuhan mereka. Salah satu faktor yang dapat membedakan bank adalah peningkatan kualitas layanan, dengan kecepatan dan kemudahan penggunaan yang dirasakan oleh nasabah. Nasabah yang puas cenderung tetap setia dan berpotensi menjadi promotor positif melalui rekomendasi kepada orang lain. Sebaliknya, ketidakpuasan nasabah dapat mengakibatkan penurunan jumlah nasabah. Di era industri 4.0 dengan ditandai perkembangan luar biasa di industri perbankan, teknologi menjadi faktor pendukung penting, terutama dalam meningkatkan kepuasan nasabah melalui layanan terbaik, kecepatan dalam semua aspek layanan, dan kemudahan penggunaan Mobile Banking. (Husni et al., 2023)

Dalam upaya memanfaatkan teknologi untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah, bank meluncurkan media layanan perbankan berbasis IT, yaitu Mobile Banking (M-Banking). Melalui layanan M-Banking, nasabah diberi kesempatan untuk melakukan transaksi perbankan menggunakan perangkat seluler. Dengan menggunakan layanan Mobile Banking di telepon seluler, nasabah dapat melakukan transaksi atau kegiatan perbankan dengan lebih mudah tanpa terkendala oleh batasan spasial dan temporal. Layanan Mobile Banking bertujuan untuk memberikan kenyamanan dan manfaat kepada nasabah dalam mengakses layanan perbankan tanpa perlu langsung datang ke bank. (Wardhana, 2015)

Menurut Philip Kotler, kepuasan konsumen dipengaruhi oleh sejumlah faktor, termasuk kualitas produk atau layanan, kecepatan, dan kemudahan. (Kotler & Armstrong, 1994) Dalam situasi persaingan, salah satu faktor krusial adalah kemampuan organisasi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Keberhasilan dan keunggulan bersaing suatu perusahaan tidak hanya relevan dalam jangka pendek, tetapi juga jangka panjang. Karena kontribusinya yang signifikan terhadap kelangsungan bisnis perbankan tertentu, nasabah memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan. Melalui hubungan yang kuat antara bank dan nasabah, akhirnya akan tercapai dampak positif yang menguntungkan bank, yaitu kepuasan nasabah. (Kotler et al., 2008)

Layanan perbankan online, khususnya Mobile Banking, memberikan pengalaman yang dinikmati oleh nasabah. Kebutuhan akan layanan tanpa batasan ruang dan waktu membuat kepuasan nasabah terhadap teknologi menjadi penting dalam kehidupan sehari-hari. Dalam era

di mana generasi Z dan masyarakat Indonesia secara luas bergantung pada teknologi, responsivitas, tanpa hambatan, dan kemudahan akses menjadi kunci dalam memenuhi harapan mereka. (Tricahyono, 2019)

Semakin tinggi kualitas layanan, semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah. Kualitas layanan menjadi standar penilaian global yang sejalan dengan keunggulan suatu layanan tertentu, sementara kepuasan nasabah merupakan hasil dari penilaian tersebut. Kualitas layanan haruslah dimulai dari pemahaman akan kebutuhan nasabah dan diakhiri dengan perspektif pelanggan. Penilaian terhadap kualitas layanan dapat berbeda-beda bagi setiap organisasi yang menggunakan layanan perbankan, dan kualitas layanan yang diberikan oleh bank menjadi pertimbangan utama bagi bank itu sendiri (Dewi, 2021).

Banyak faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah adalah kecepatan, yang merupakan kemampuan lembaga perbankan dalam memberikan layanan efisien dan responsif kepada nasabah. Nasabah memiliki kebutuhan yang kompleks, termasuk dalam layanan Mobile Banking. Kecepatan server sistem Mobile Banking menjadi salah satu aspek penting yang harus dipenuhi (Kumalasanti & Susliyanti, 2022).

Kemudahan adalah faktor penting lain yang mendukung kepuasan konsumen, mengacu pada kemampuan untuk membeli atau memanfaatkan produk atau layanan dengan mudah dan cepat. Untuk mempertahankan keunggulan kompetitif dan kualitas proses pemberian pinjaman, bank-bank di Indonesia harus memiliki stabilitas keuangan yang kuat. Dalam hal ini, pelanggan menjadi prioritas utama dan patut menjadi pertimbangan. Pengelolaan nasabah yang efisien dapat memperkuat penjualan produk dan layanan bank serta meningkatkan profitabilitas bank (Ramadhani, 2019). Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah kualitas layanan, kecepatan dan kemudahan mempengaruhi kepuasan pelanggan Gen Z Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Ponorogo dan apakah secara simultan kualitas layanan, kecepatan dan kemudahan mempengaruhi kepuasan pelanggan Gen Z BSI Kantor Cabang Ponorogo.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengamati angka dalam suatu populasi tertentu. Data dikumpulkan menggunakan alat penelitian, dan analisisnya dilakukan secara statistik untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. (Sugiyono, 2013) Sumber data penelitian ini berdasarkan data primer. Data primer diperoleh dari responden melalui angket (Suharsimi Arikunto, 2010). Subjek penelitian ialah nasabah Gen Z BSI Ponorogo Soetta, objek penelitian ini ialah Pengaruh Kualitas Layanan, Kecepatan dan Kemudahan terhadap Kepuasan Nasabah Gen Z dalam menggunakan Mobile Banking BSI KCP Ponorogo Soetta. Sedangkan populasi pada penelitian ini ialah seluruh nasabah Gen Z yang telah memakai Mobile Banking BSI di Ponorogo. Metode Cochran digunakan dalam memperoleh sampel, karena ukuran sampel tidak diketahui.

Berikut adalah rumus metode Cochran:

$$n = \frac{a^2}{(Z_2) \cdot p \cdot q} \cdot e^2$$

Penjelasan :

- n : Ukuran sampel.
- z : Harga kurva normal sampling 1,96 (5%)
- p : Peluang betul 50%=0,5
- q : Peluang salah 50%=0,5
- e : Sampling error 10%.(Sugiyono, 2013)

Berdasarkan rumus tersebut, maka perhitungannya adalah sebagai berikut:

$$N = \frac{(1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{(0,1)^2} = 96,04$$

Jumlah sampel yang diperoleh dari perhitungan tersebut ialah 96,04 diperluas 100 tanggapan/responden. Pemilihan sampel pada penelitian ini *nonprobability sampling*.(Sugiyono, 2013) Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel dilakukan dengan berbasis formulir elektronik (*Google Form*) dan manual.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif Responden

Bagian ini menjelaskan karakteristik responden penelitian. penelitian ini mengumpulkan sebanyak 100 responden. Mayoritas responden adalah perempuan (68%) dan sisanya laki-laki (32%). Mayoritas usia responden antara 20-25 tahun (88%) sisanya umur 17-19 tahun (12%). Mayoritas responden berpendidikan terakhir pada kategori SMA (75%), sarjana S1 (19%), dan sisanya berpendidikan terakhir di SMP dan Diploma. Data dari total 100 responden diolah untuk diperhitungkan lebih lanjut menggunakan SPSS 23, meliputi uji validitas dan reliabilitas serta analisis regresi linier berganda.

Tabel 1. Deskripsi Responden

Demografis	Keterangan	Frekuensi	Persen
Jenis kelamin	Pria	32	32%
	Wanita	68	68%
Usia	17-19 tahun	12	12%
	20-25 tahun	88	88%
Pendidikan terakhir	SD	0	0%
	SMP	3	3%
	SMA	75	75%

Diploma 1/2/3	3	3%
Sarjana 1/2/3	19	19%

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS (2024)

Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa dari 36 item pernyataan diketahui nilai r-hitung > 0,1966 yang berarti baik serta valid pada taraf signifikansi 5% yang dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Data

Variabel	Indikator	r-hitung	Ket	Variabel	Indikator	r-hitung	Ket
Kualitas Layanan (X1)	X1.1	0,565	Valid	Kecepatan (X2)	X2.1	0,431	Valid
	X1.2	0,555	Valid		X2.2	0,645	Valid
	X1.3	0,608	Valid		X2.3	0,654	Valid
	X1.4	0,683	Valid		X2.4	0,690	Valid
	X1.5	0,727	Valid		X2.5	0,542	Valid
	X1.6	0,573	Valid		X2.6	0,734	Valid
	X1.7	0,737	Valid		X2.7	0,466	Valid
	X1.8	0,698	Valid		X2.8	0,745	Valid
	X1.9	0,578	Valid		Kepuasan Nasabah (Y)	Y1.1	0,612
X1.10	0,613	Valid	Y1.2	0,700		Valid	
X1.11	0,765	Valid	Y1.3	0,401		Valid	
X1.12	0,702	Valid	Y1.4	0,302		Valid	
Kemudahan (X3)	X3.1	0,520	Valid	Y1.5		0,594	Valid
	X3.2	0,795	Valid	Y1.6		0,624	Valid
	X3.3	0,592	Valid	Y1.7		0,657	Valid
	X3.4	0,667	Valid	Y1.8	0,716	Valid	
	X3.5	0,534	Valid	Y1.9	0,578	Valid	
	X3.6	0,650	Valid	Y1.10	0,277	Valid	

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS (2024)

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel mempunyai skor Cronbach Alpha lebih dari 0,06 yang berarti sangat reliabel dan signifikan. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alfa Cronbach	Nilai Silang	Keputusan
Kualitas Layanan	0,869	0,6	Reliabel
Kecepatan	0,774	0,6	Reliabel
Kemudahan	0,695	0,6	Reliabel
Kepuasan Nasabah	0,772	0,6	Reliabel

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS (2024)

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Hasil uji normalitas yang dilakukan menunjukkan hasil bahwa data pada penelitian ini telah terdistribusi normal. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.54406945
Most Extreme Differences	Absolute	.100
	Positive	.081
	Negative	-.100
Test Statistic		.100
Asymp. Sig. (2-tailed)		.015 ^c
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.254 ^d
	99% Confidence Interval	Lower Bound Upper Bound
		.242 .265

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS (2024)

Dari hasil pengujian normalitas menggunakan metode Montle Carlo menunjukkan nilai signifikan Monte Carlo Sig (2-tailed) ialah $0,265 > 0,05$ menunjukkan bahwa residual berdistribusi normal atau *error*. Sehingga penelitian uji normalitas ini terpenuhi.

Uji Multikolinieritas

Hasil uji multikolinieritas yang dilakukan menunjukkan hasil bahwa model penelitian ini bebas dari multikolinieritas. Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5. Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Kualitas	.470	2.129
Layanan		
Kecepatan	.368	2.720
Kemudahan	.346	2.889

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS (2024)

Pada tabel 5 diketahui variabel VIF kualitas layanan (x1) sebesar $2,129 < 10$ dan toleransinya sebesar $0,470 > 0,1$, variabel VIF kecepatan (x2) sebesar $2,720 < 10$ dan toleransinya sebesar $0,368 > 0,1$, dan variabel VIF kemudahan (x3) sebesar $2,889 < 10$ dan toleransinya

sebesar $0,346 > 0,1$. Dengan demikian model dari regresi berganda bebas dari multikolinearitas sehingga asumsi non multikolinearitas terpenuhi.

Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas yang dilakukan menunjukkan hasil bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada tabel 6.

Tabel 6. Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-1.032	1.413		-.730	.467
Kualitas Layanan	.074	.049	.219	1.507	.135
Kecepatan	-.001	.085	-.003	-.017	.986
Kemudahan	.002	.114	.003	.018	.985

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS (2024)

Dari tabel 6 penelitian dengan menggunakan glejster uji menunjukkan bahwa tingkat signifikansi ketiga variabel tersebut lebih besar dari 0,05 maka menunjukkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji Regresi Linier Berganda

Hasil uji regresi linear berganda dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 7 berikut, yang menunjukkan pengaruh masing-masing variabel x terhadap y.

Tabel 7. Model Regresi dan Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	8.652	2.084		4.153	.000
Kualitas Layanan	.139	.073	.190	1.906	.060
Kecepatan	.352	.125	.318	2.814	.006
Kemudahan	.448	.168	.311	2.671	.009

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS (2024)

Dari tabel 7 bisa digambarkan dengan rumus berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = 8,652 + 0,139 X_1 + 0,352 X_2 + 0,448 X_3 + error$$

Dari persamaan regresi dapat diketahui bahwa:

- 1) Nilai konstantanya adalah 8,652 hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan BSI KCP Ponorogo Soetta Generasi Z meningkat sebesar 8,652 ketika variabel independen nol atau tidak ada.
- 2) Kualitas Layanan (X1) mempengaruhi secara positif terhadap kepuasan nasabah dengan nilai 0,139
- 3) Kecepatan (X2) mempengaruhi secara positif terhadap kepuasan nasabah dengan nilai 0,352
- 4) Kemudahan (X3) mempengaruhi secara positif terhadap kepuasan nasabah dengan nilai 0,448

Uji t (Parsial)

- 1) Pengaruh (X1) kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah Gen Z BSI KCP Ponorogo Soetta (Y).

Pada tabel 7, kita dapat amati bahwa nilai signifikansi X1 terhadap Y 0,060, yang $> 0,05$. Artinya H01 diterima sehingga disimpulkan tidak terdapat pengaruh kualitas layanan pada nasabah Gen Z BSI Ponorogo.

- 2) Pengaruh (X2) kecepatan terhadap kepuasan nasabah Gen Z BSI KCP Ponorogo Soetta (Y).

Dapat dilihat dari tabel 7, kita dapat mengamati bahwa nilai signifikansi X2 terhadap Y 0,006, yaitu $< 0,05$. Artinya Ha2 diterima sehingga menunjukkan adanya pengaruh kecepatan yang signifikan terhadap kepuasan nasabah Gen Z BSI KCP Ponorogo Soetta.

- 3) Pengaruh (X3) kemudahan terhadap kepuasan nasabah Gen Z KCP Soetta Ponorogo (Y).

Dari tabel 7, kita bisa mengamati nilai dari signifikansi X3 terhadap Y 0,009, yaitu $< 0,05$. Artinya Ha3 diterima sehingga menunjukkan adanya pengaruh kemudahan yang signifikan terhadap kepuasan nasabah Gen Z BSI KCP Ponorogo Soetta.

Uji f (Simultan)

Hasil uji pengaruh seluruh variabel x terhadap y melalui uji f (simultan) dapat dilihat pada tabel 8 berikut.

Tabel 8. Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	783.683	3	261.228	39.138	.000 ^b
Residual	640.757	96	6.675		
Total	1424.440	99			

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS (2024)

Pada tabel 8 diketahui bahwa tingkat signifikansi X1 (kualitas layanan), X2 (kecepatan) dan X3 (kemudahan) terhadap Y (kepuasan nasabah) adalah sebesar 0,000 kurang dari 0,05. Artinya H04 ditolak sehingga Ha4 diterima, hal ini menunjukkan terdapat pengaruh kualitas

pelayanan (X1), kecepatan (X2), serta kemudahan penggunaan (X3) terhadap kepuasan pelanggan Gen Z BSI KCP Ponorogo Soetta (Y).

Uji R² (Koefisien Determinasi)

Uji terakhir yang dilakukan dalam penelitian ini adalah uji R atau disebut juga dengan koefisien determinasi yang dapat dilihat pada tabel 9 berikut.

Tabel 9. Hasil Pengujian Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.742 ^a	.550	.536	2.58351

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS (2024)

Dari tabel 9 menunjukkan koefisien determinasi (R²) yang disebut juga hubungan adalah sekitar 0,536%. Selain itu, KD (R Square) menunjukkan besarnya pengaruh variabel bebas pada variabel keterikatan yaitu 0,550. Ini menunjukkan bahwa besarnya pengaruh variabel bebas pada variabel keterikatan yaitu 55,0%, dan tersisa 45,0% dipengaruhi variabel yang tidak ada dalam model. Temuan peneliti menunjukkan bahwa kualitas, kecepatan, dan kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Gen Z BSI Ponorogo.

Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah Gen Z BSI KCP Ponorogo Soetta.

Berdasarkan uji *t statistic* variabel (X1) kualitas layanan terhadap (Y) kepuasan nasabah Gen Z Kcp Soetta Ponorogo menunjukkan nilai Sig X1 terhadap Y ialah 0,060 > 0.05 sehingga H01 diterima, disimpulkan kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Gen Z BSI KCP Ponorogo Soetta. Hasil temuan diatas sejalan dengan temuan terdahulu dilakukan oleh Mochamad Yusuf, Muhammad Aris Syafi'i, dan Tamamudin Tammamudin yaitu kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia Cabang Pekalongan Pemuda. (Yusuf et al., 2023) Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Mirzan Fanriza dan Dadang Iskandar yaitu kualitas layana tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada pada Galery Smartfren Soekarno Hatta Bandung. (Fanriza & Iskandar, 2019) Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Miswanto dan Yessi Ria Angelia yaitu kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan toko oleh-oleh di Yogyakarta. (Miswanto & Angelia, 2019)

Berdasarkan penguraian peneliti, seharusnya kualitas layanan menjadi faktor dari salah satu untuk mempengaruhi kepuasan pelanggan Gen Z BSI KCP Ponorogo Soetta. Namun dalam hal ini pernyataan kepuasan nasabah yang diberikan memiliki jawaban yang berbeda-beda disetiap responden. Hal ini disebabkan adanya beberapa faktor, seperti preferensi individual, pengalaman subjektif, atau bahkan ekspektasi yang berbeda-beda dari setiap nasabah. Selain itu, faktor-faktor eksternal seperti situasi saat bertransaksi dengan BSI *Mobile* atau interaksi dengan

petugas bank. Misalnya, nasabah yang mengalami masalah gagap teknologi dalam arti nasabah kurang mengerti dengan teknologi yang ada dalam aplikasi *mobile banking* atau nasabah yang merasa tidak diperlakukan dengan ramah oleh petugas bank sehingga memberikan penilaian yang lebih rendah terhadap kualitas layanan. Namun dalam hal secara keseluruhan nasabah puas dengan aplikasi *Mobile Banking*, ini disebabkan oleh beberapa faktor seperti faktor perbandingan dengan membandingkan kualitas layanan *mobile banking* BSI dengan layanan *mobile banking* dari bank lain yang mereka gunakan sebelumnya. Meskipun kualitas layanan BSI tidak memenuhi ekspektasi mereka sepenuhnya, namun jika diukur secara keseluruhan, mereka masih merasa bahwa *mobile banking* BSI memberikan nilai yang cukup baik dibandingkan dengan pengalaman menggunakan bank sebelumnya. Hal ini terjadi dengan beberapa alasan seperti fitur yang tersedia lebih disukai nasabah dengan keunggulan berprinsip syariah dengan tidak mengenal istilah bunga, sehingga terhindar dari unsur riba, transparan dalam pembagian keuntungan dan penyaluran dana kepada nasabah maupun masyarakatnya dipastikan untuk kegiatan yang halal dan berlegal bebas dari unsur spekulatif.

Pengaruh kecepatan terhadap kepuasan nasabah Gen Z BSI KCP Ponorogo Soetta.

Berdasarkan hasil uji t *statistic* variabel kecepatan (X2) terhadap kepuasan nasabah Gen Z KCP Soetta Ponorogo menunjukkan bahwa nilai Sig X2 terhadap Y ialah $0.006 < 0.05$ sehingga H02 artinya bahwa terdapat pengaruh kecepatan terhadap kepuasan nasabah Gen Z BSI Ponorogo. Hasil temuan diatas mendukung temuan sebelumnya dilakukan oleh Maria Kumalasanti dan Eni Dwi Susliyanti yaitu kecepatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Perbankan di Yogyakarta. (Kumalasanti & Susliyanti, 2022) Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Goh Mei Linga, Yeo Sook Ferna, Lim Kah Boona dan Tan Seng Huata yaitu kecepatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Malacca. (Tan et al., 2010) Selanjutnya oleh Ahmad Munawir yaitu kecepatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Marga Mandala Sakti pada Gerbang Tol Serang Timur. (Ahmad Munawir, 2021)

Hal ini juga sesuai dengan temuan penelitian peneliti yaitu kecepatan mempunyai hubungan yang signifikan serta positif terhadap kepuasan nasabah Gen Z BSI KCP Ponorogo Soetta. Kecepatan penggunaan BSI *Mobile* sangat berkaitan terhadap kepuasan nasabah dengan alasan apabila BSI KCP Ponorogo Soetta memperhatikan kecepatan atau daya tanggap aplikasi BSI *Mobile* diperlukan untuk memberikan suatu informasi yang dibutuhkan oleh nasabah saat menggunakan *Mobile Banking*. Kecepatan menjadi salah satu yang dicari nasabah dalam menggunakan aplikasi, sehingga nasabah dapat melakukan berbagai transaksi secara instan tanpa menunggu bahkan mengantir lama. Dengan demikian meningkatnya rasa kepuasan dan kenyamanan aplikasi BSI *Mobile* yang dirasakan oleh nasabah dapat menjadi konsekuensi positif dari peningkatan kecepatan layanan sehingga nasabah semakin puas.

Pengaruh kemudahan terhadap kepuasan nasabah Gen Z BSI KCP Ponorogo Soetta.

Berdasarkan hasil uji t *statistic* variabel kecepatan (X3) terhadap kepuasan nasabah Gen Z BSI Ponorogo menunjukkan bahwa nilai sig X3 terhadap Y ialah $0.009 < 0.05$ sehingga H_0 artinya bahwa terdapat pengaruh kecepatan terhadap kepuasan nasabah Gen Z BSI Ponorogo. Hasil temuan diatas mendukung temuan sebelumnya oleh M. Fahrul Husni, Ramlah, Budhi Krisnanto, Muhammad Rizal dan Mirna yaitu kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk Regional Office X Makassar. (Husni et al., 2023) Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Faizal Ghifary yaitu kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada pengguna mobile banking. (Ghifary, 2022) Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Nandya Eka Sari dan Teddy Oswari yaitu kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Toko *Online* Tokopedia. (Sari & Oswari, 2020)

Hal ini juga sesuai dengan temuan penelitian peneliti yaitu kemudahan mempunyai hubungan positif serta signifikan terhadap kepuasan nasabah Gen Z BSI Ponorogo. Kemudahan penggunaan bisa dikatakan mempunyai pengaruh langsung terhadap keadaan bank, karena jika BSI Ponorogo memperbaiki sistem kerja terkait pelayanan maka bank akan mempermudah nasabah dalam melakukan berbagai macam transaksi, tidak hanya melakukan transaksi saja namun nasabah mudah dalam mengakses informasi terkait promosi atau penawaran khusus dari bank, pemberian informasi terkait saldo, riwayat transaksi dan kebijakan bank di aplikasi *Mobile Banking* bersifat jelas dan mudah diakses. Dengan demikian, meningkatnya kemudahan dalam mendapatkan informasi, kemudahan dalam layanan dan kemudahan dalam menggunakan fasilitas yang ada di BSI KCP Ponorogo Soetta diharapkan dapat memberikan pengalaman yang memuaskan bagi para nasabah. Maka nasabah menjadi semakin puas.

Pengaruh kualitas layanan, Kecepatan dan Kemudahan Secara Simultan Terhadap Kepuasan Nasabah Gen Z KCP Soetta Ponorogo

Berdasarkan hasil tabel 8 menunjukkan secara serentak variabel kualitas layanan, kecepatan, dan kemudahan berpengaruh signifikan serta positif terhadap kepuasan pelanggan, dengan demikian H_0 ditolak H_a diterima sehingga H_a diterima. Hasil signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 sehingga secara simultan (bersama-sama) kualitas layanan, kecepatan serta kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Gen Z BSI KCP Ponorogo Soetta.

Dari uji determinasi terlihat R-square 0,550 sehingga diperoleh hasil kualitas pelayanan, kecepatan dan kenyamanan secara simultan mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan besaran 55,0%, dan sisanya sebesar 45,0% merupakan pengaruh variabel lain. Oleh karena itu, hasil pengujian menyimpulkan bahwa kualitas layanan, kecepatan dan kemudahan berpengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI Ponorogo Generasi Z.

Berdasarkan pada teori Philip Kotler, sesuai dengan pengujian bahwasannya beberapa faktor dari penentu kepuasan konsumen pada penelitian ini ialah: kualitas layanan, nasabah akan puas sebab percaya, senang, serta nyaman yang kemudian nasabah akan puas, nasabah yang puas cenderung tetap setia, melakukan transaksi lebih lanjut, dan memberikan rekomendasi positif kepada orang lain sebaliknya jika layanan yang nasabah didapatkan tidak baik akan mendorong nasabah menjadi tidak percaya, tidak senang, dan tidak nyaman kemudian nasabah tidak puas. Kecepatan, nasabah merasa puas karena nyaman apabila aplikasi BSI *Mobile* dioperasikan dengan serba cepat dan tidak lemot apalagi setelah aplikasi mengalami pembaruan seharusnya kinerja aplikasi semakin meningkat. Dari segi kemudahan penggunaan, nasabah menjadi semakin mudah jika relatif mudah, menyenangkan, dan efisien dalam memperoleh layanan; sebaliknya, nasabah tidak akan menjadi mudah jika tidak menyenangkan, susah digunakan, dan tidak efisien dalam memperoleh layanan. Dengan demikian, hasil penelitian ini sesuai terhadap teori yang dimaksud.

KESIMPULAN

Penelitian ini menjelaskan pengaruh kualitas layanan, kecepatan, serta kemudahan terhadap kepuasan pelanggan Gen Z Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ponorogo Soetta. Dari rumusan masalah penulis jelaskan diawal serta hasil pengujian data yang sudah dilakukan, maka kesimpulan dari penelitian ini yaitu: Pertama Variabel kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Gen Z BSI KCP Ponorogo Soetta secara parsial, ditunjukkan oleh nilai sig X1 terhadap Y ialah 0,060 lebih dari 0.05. Kedua variabel kecepatan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah Gen Z BSI KCP Ponorogo Soetta secara parsial, ditunjukkan oleh nilai signifikansi X2 terhadap Y adalah 0,006 kurang dari 0.05. Ketiga variabel kemudahan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah Gen Z BSI KCP Ponorogo Soetta secara parsial, ditunjukkan oleh nilai signifikansi X3 terhadap Y adalah 0,009 kurang dari 0.05. Keempat variabel kualitas layanan, kecepatan dan kemudahan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah Gen Z BSI KCP Ponorogo Soetta. Hal ini ditunjukkan oleh hasil signifikansi 0,000 sehingga secara bersama-sama kualitas layanan, kecepatan dan kemudahan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan nasabah Gen Z BSI KCP Ponorogo Soetta dimana besaran pengaruh variabel kualitas layanan, kecepatan dan kemudahan terhadap kepuasan nasabah Gen Z BSI KCP Ponorogo Soetta adalah 55.0% sedangkan sisanya 45.0% dipengaruhi oleh variabel yang tidak termasuk dalam model.

REFERENSI

- Ahmad Munawir. (2021). Pengaruh Kecepatan Transaksi Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Marga Mandala Sakti. *Jurnal Simasi : Jurnal Ilmiah Sistem Informasi*, 1(10), 26–33.
- Dewi, R. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah. *JURNAL Ekonomika*, 5, 170–182.

- Fanriza, M., & Iskandar, D. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Galery Smartfren Soekarno Hatta Bandung. *eProceedings of Management*, 1(3).
- Ghifary, F. (2022). *Pengaruh Kemudahan Penggunaan Dan Kualitas Antarmuka Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking* [PhD Thesis, Universitas Muhammadiyah Surakarta]. <https://eprints.ums.ac.id/id/eprint/103598>
- Husni, M. F., Ramlah, R., Krisnanto, B., Rizal, M., & Mirna, M. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia. TBK Regional Office X Makassar. *JURSIMA (Jurnal Sistem Informasi Dan Manajemen)*, 11(2), 242–256.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (1994). *Marketing management, analysis, planning, implementation, and control*, Philip Kotler. London: Prentice-Hall International.
- Kotler, P., Armstrong, G., Yati Sumiharti, S. E., & Imam Nurmawan, S. E. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran* (Vol. 1). Erlangga.
- Kumalasanti, M., & Susliyanti, E. D. (2022). Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah di Yogyakarta. *JURNAL MANEKSI*, 11(2), 416–426.
- Miswanto, M., & Angelia, Y. R. (2019). The influence of service quality and store atmosphere on customer satisfaction. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 19(2), 106–111.
- Philip Kotler & Kevin Lane Keller. (2010). *Manajemen Pemasaran* (13th ed.). Katalog Libray & Knowledge Center Telkom Universty.
- Ramadhani, I. A. S. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kelengkapan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Emosional Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Bank BRI Syariah Cabang Madiun)* [Skripsi, IAIN Ponorogo]. <http://etheses.iainponorogo.ac.id/id/eprint/6113>
- Sari, N. E., & Oswari, T. (2020). Pengaruh kemudahan, kepercayaan, dan keamanan terhadap kepuasan pelanggan melalui keputusan pembelian pada toko online Tokopedia. *Creative Research Management Journal*, 3(2), 34–46.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan Tindakan* (16th ed.). Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (III). PT Rineka Cipta.
- Tan, K. S., Chong, S. C., Loh, P. L., & Lin, B. (2010). An evaluation of e-banking and m-banking adoption factors and preference in Malaysia: A case study. *International Journal of Mobile Communications*, 8(5), 507. <https://doi.org/10.1504/IJMC.2010.034935>
- Tjiptono, F. (2020). *Service management mewujudkan layanan prima*. Andi. <https://repo.pelitabangsa.ac.id/xmlui/handle/123456789/8166>
- Tricahyono, D. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking (Studi Kasus Pada BRI Unit Jatiwaringin Cabang Kramat Jati Jakarta Timur Tahun 2014). *eProceedings of Management*, 1(3). <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/3154>

- Yusuf, M., Syafi'i, M. A., & Tammamudin, T. (2023). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan, dan Digital Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada PT Bank Syariah Indonesia. *ISLAMIC BUSINESS and FINANCE*, 4(1), 68–91.
- Wardhana, A. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia [Effect of Mobile Banking (M-Banking) Service Quality on Customer Satisfaction in Indonesia]. *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen*, 10(2), 273–284.