
KUALITAS LAYANAN DIGITAL DAN KEPUASAN NASABAH : STUDI EMPIRIS PADA PENGGUNA MOBILE BANKING DG by BANKALTIMTARA

Viorita Sugiata¹, Annisa Wahyuni Arsyad²

^(1,2) Universitas mulawarman, Samarinda, Kalimantan Timur, Indonesia

¹Email: viorita038@gmail.com

Abstract

Advances in digital technology have encouraged the banking industry to provide more practical transaction services through mobile banking applications. One such service is DG by Bankaltimtara, which is designed to facilitate customers in carrying out various financial activities. Although this application has received positive responses, some users still complain about system disruptions and maintenance processes that are considered to hinder the convenience of use, which can affect customer satisfaction levels. This study aims to determine the effect of digital service quality on the satisfaction of DG by Bankaltimtara app users. The method used is a quantitative approach with a survey of 42 active users. The instruments were tested for validity, reliability, normality, and simple linear regression. The results showed that all statement items were valid, reliable, and the data was normally distributed. Regression analysis revealed that digital service quality had a positive and significant effect on customer satisfaction, with a significance value of 0.000 and a regression coefficient of 0.583. This means that the better the service quality, especially in terms of convenience, reliability, and security, the higher the level of satisfaction felt by users. These findings emphasize that improving system stability and reducing service disruptions are important steps in maintaining customer satisfaction and loyalty.

Keywords: *Digital Service Quality, Customer Satisfaction, Mobile Banking*

Abstrak

Kemajuan teknologi digital mendorong industri perbankan untuk menyediakan layanan transaksi yang lebih praktis melalui aplikasi mobile banking. Salah satu layanan tersebut adalah DG by Bankaltimtara, yang dirancang untuk memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai aktivitas keuangan. Meskipun aplikasi ini memperoleh tanggapan positif, beberapa pengguna masih mengeluhkan gangguan sistem dan proses maintenance yang dinilai menghambat kenyamanan penggunaan, sehingga dapat berpengaruh pada tingkat kepuasan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas

layanan digital terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi DG by Bankaltimtara. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan survei 42 pengguna aktif. Instrumen diuji melalui validitas, reliabilitas, normalitas, dan regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua item pernyataan valid, reliabel, dan data berdistribusi normal. Analisis regresi mengungkapkan bahwa kualitas layanan digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan nilai signifikansi 0,000 dan koefisien regresi 0,583. Artinya, semakin baik kualitas layanan terutama pada aspek kemudahan, keandalan, dan keamanan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan stabilitas sistem dan pengurangan gangguan layanan menjadi langkah penting untuk menjaga kepuasan dan loyalitas nasabah.

Kata kunci : Kualitas Layanan Digital, Kepuasan Nasabah, Mobile Banking

A. Pendahuluan

Kemajuan teknologi merupakan hal yang tidak terhindarkan, yang semakin mempermudah kehidupan manusia dalam berbagai macam aktivitas. Perubahan teknologi yang cepat mendorong berbagai lembaga, termasuk perbankan, untuk terus berinovasi dan menyesuaikan layanan agar tetap relevan dengan kebutuhan masyarakat masa kini (Bca, 2023). Perkembangan ini berdampak pada berbagai sektor industri, salah satunya adalah perbankan (Kansil, 2022). Sektor perbankan telah merespon kemajuan sistem komunikasi dan informasi dengan menyediakan layanan jasa perbankan melalui aplikasi digital, yang dikenal sebagai mobile banking. Mobile banking merupakan produk yang diciptakan untuk memudahkan nasabah dan pihak bank dalam melakukan transaksi, memungkinkan nasabah bertransaksi kapan saja, dimana saja, dan selama 24 jam (Islam, 2019). Dengan adanya mobile banking telah mengubah cara bertransaksi, dari yang sebelumnya terfokus pada transaksi tunai yang membutuhkan antrian dan proses manual, kini menjadi lebih praktis dan cepat. Layanan digital ini melengkapi layanan konvensional sebelumnya seperti Anjungan Tunai Mandiri (ATM), yang kini dianggap kurang memuaskan karena nasabah masih terus mengantri. Oleh karena itu, Perusahaan di bidang perbankan wajib memperhatikan kepuasan nasabah sebagai aspek penting untuk mempertahankan citra perusahaan (Perbankan, et al, 2020).

Bankaltimtara sebagai bank daerah di Kalimantan Timur dan Kalimantan Utara, menyediakan aplikasi digital banking Bernama DG by Bankaltimtara. Aplikasi ini menyediakan fitur layanan, seperti informasi saldo, mutasi rekening, transfer, pembayaran,

dan pembelian. Aplikasi DG by Bankaltimtara mengubah cara bertransaksi nasabah menjadi lebih praktis, cepat, dan tidak memerlukan antrian atau pengisian formulir manual seperti kegiatan perbankan sebelumnya yang berfokus pada transaksi tunai.

DG Bankaltimtara hadir sebagai aplikasi digital yang akan mengubah cara bertransaksi nasabah. Sebelumnya, kegiatan perbankan sering kali lebih fokus pada transaksi tunai, penarikan, dan penyetoran yang memakan waktu dan perlu antrian serta proses menulis. Kini, hanya dengan aplikasi ini, proses transaksi menjadi lebih praktis, cepat, dan tidak perlu menunggu atau mengisi formulir secara manual (Febiola, et al 2022). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan yang diberikan oleh aplikasi mobile banking DG by Bankaltimtara berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah pada PT BPD Kaltim Kaltara. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran tentang bagaimana aspek-aspek kualitas layanan, seperti kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, keamanan, keandalan, serta ketanggapan aplikasi, dapat memengaruhi pengalaman dan kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking.

B. Tinjauan Pustaka & Hipotesis

1. Teori Kualitas Layanan (*E-Service Quality*)

Kualitas layanan dalam konteks digital dapat dijelaskan dengan model E-Service Quality (Zeithaml, 2002) dan konsep Technology Acceptance Model (TAM) (Davis, 1989).

- ***E-Service Quality (Zeithaml, 2002)*** : Model ini menekankan pada kualitas layanan yang disampaikan melalui media elektronik (Sasono et al., 2021). Dimensi yang relevan dengan mobile banking yaitu :
 - a. ***Efficiency (Efisiensi)*** : Kemudahan dan kecepatan akses ke situs atau aplikasi. Ini sejalan dengan indikator kuesioner tentang kecepatan transaksi dan kepraktisan.
 - b. ***Reliability (Keandalan)*** : Kemampuan teknis fungsional aplikasi yang bebas error, ini sangat relevan dengan isu maintenance pada Dg by Bankaltimtara dan diukur melalui item seperti jarang mengalami gangguan atau error saat dibutuhkan.
 - c. ***Security/Privacy (Keamanan)*** : Jaminan keamanan data pribadi dan transaksi nasabah.
- ***Technology Acceptance Model (TAM) (Davis, 1989)*** : TAM menekankan pada Perceived ease of Use (Kemudahan Penggunaan) dan Perceived Usefulness (kegunaan yang dipersepsikan) sebagai prediktor penerimaan teknologi. Dimensi kemudahan penggunaan sejalan dengan item kuesioner

tentang tampilan aplikasi yang mudah dipahami, menu yang rapi, dan kemudahan dalam mengoperasikan aplikasi tersebut.

2. Teori Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan mereka. Konsep ini dikembangkan oleh Oliver dalam Expectation Confirmation Theory (ECT) (Mishra, 2025), dimana kepuasan muncul dari perbandingan antara ekspektasi awal dan kinerja yang dirasakan (diskonfirmasi). Kepuasan keseluruhan (Overall Satisfaction). Dalam penelitian ini, kepuasan nasabah diukur dari persepsi terhadap fitur, transaksi, dan kepuasan secara keseluruhan, seperti kesesuaian fitur dengan kebutuhan, terpenuhinya harapan, dan niat untuk merekomendasikan/menggunakan kembali.

3. Penelitian Terdahulu

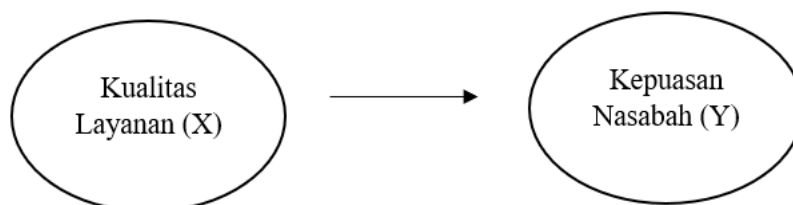
Penelitian terdahulu yang relevan yaitu sebagai berikut :

- Penelitian Amalia et al (2021), yang menunjukkan bahwa kualitas layanan digital berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
- Penelitian Febiola et al. (2022), yang secara spesifik meneliti tentang DG Bankaltimtara, menggarisbawahi relevansi penelitian ini dengan konteks lokal.
- Penelitian Islam (2019), yang membahas tentang kenyamanan mobile banking, memperkuat peran efisiensi dan kemudahan sebagai bagian dari kualitas layanan.

4. Kerangka Konseptual dan Hipotesis

Berdasarkan tinjauan pustaka, kualitas layanan mobile banking (meliputi efisiensi/kemudahan, keandalan, dan keamanan) merupakan variabel independen (X) yang diduga mempengaruhi kepuasan nasabah (Y).

Kerangka Konseptual :



Kerangka konseptual tersebut menggambarkan bahwa penelitian ini memfokuskan pada hubungan antara Kualitas Layanan (X) sebagai variabel independen dan kepuasan nasabah (Y) sebagai variabel dependen. Panah yang mengarah dari variabel X ke variabel Y menunjukkan bahwa kualitas layanan diduga memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan nasabah.

Hipotesis :

H1 : Kualitas layanan mobile banking DG by Bankaltimtara berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

C. Metode

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Penelitian dilakukan pada nasabah pengguna aplikasi DG by Bankaltimtara di wilayah operasional PT BPD Kaltim Kaltara. Populasi penelitian ini adalah seluruh nasabah aktif pengguna aplikasi mobile banking DG by Bankaltimtara. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, dengan kriteria responden utama adalah nasabah yang secara aktif menggunakan aplikasi tersebut, sehingga memiliki pengalaman yang memadai untuk memberikan penilaian yang valid. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Seluruh item pertanyaan diukur menggunakan skala likert. Untuk stabilitas analisis statistik dan variasi data, direkomendasikan penggunaan 5 poin likert :

- 1 : Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2 : Tidak Setuju (TS)
- 3 : Netral (N)
- 4 : Setuju (S)
- 5 : Sangat Setuju (SS)

Variabel	Dimensi	Indikator	Rujukan Teori
Kualitas Layanan Mobile Banking (X)	Kemudahan penggunaan (Ease of use)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tampilan aplikasi DG by Bankaltimtara mudah dipahami. 2. Menu aplikasi DG by Bankaltimtara tersusun rapi dan mudah di akses. 3. Saya dapat mengoperasikan aplikasi DG by Bankaltimtara tanpa kesulitan. 	TAM (Davis,1989)

	Keandalan Layanan (Reliability)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Transaksi jarang mengalami gangguan. 2. Waktu pemrosesan transaksi di aplikasi DG by Bankaltimtara cepat. 3. Aplikasi DG by Bankaltimtara jarang mengalami error atau maintenance pada saat dibutuhkan. 	E-SERVQUAL (Zeithaml, 2022)
	Keamanan (Security)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya merasa aman saat melakukan transaksi melalui aplikasi DG by Bankaltimtara. 2. Data pribadi saya terlindungi ketika menggunakan aplikasi DG by Bankaltimtara. 3. Fitur keamanan aplikasi DG by Bankaltimtara dapat dipercaya. 	ECT (Oliver)
Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan Keseluruhan (Overall Satisfaction)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara keseluruhan, saya puas menggunakan 	ECT / Kotler & Keller

		<p>aplikasi DG by Bankaltimtara</p> <p>2. Saya akan terus menggunakan aplikasi DG by Bankaltimtara di masa mendatang.</p> <p>3. Saya akan merekomendasikan aplikasi DG by Bankaltimtara kepada orang lain</p>	
	Kepuasan Transaksi	<p>1. Biaya transaksi melalui aplikasi DG by Bankaltimtara tergolong wajar</p> <p>2. Proses transaksi melalui aplikasi DG memuaskan.</p>	

Data terkumpul dianalisis menggunakan perangkat lunak statistik. Teknik analisis meliputi :

- a. Statistik Deskriptif : Untuk mendeskripsikan profil responden dan persepsi nasabah terhadap variabel X dan Y
- b. Uji Kualitas Data :
 - Uji Validitas : Menggunakan korelasi pearson untuk memastikan setiap item kuesioner mengukur variabel yang dimaksud
 - Uji Reabilitas : Menggunakan Alpha Cronboach untuk mengukur konsisten internal instrumen.

D. Hasil dan Pembahasan

A. Hasil

1. Profil Responden

Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, lama Penggunaan Mobile Banking, dan Seberapa Sering Nasabah menggunakan Mobile Banking DG by Bankaltimtara.

Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	10	23.8
Perempuan	42	76.8
Total	42	100.0
Usia		
20 tahun	2	9.5
20 – 30 Tahun	24	57.1
31 – 40 Tahun	12	28.6
41 – 50 Tahun	2	4.8
Total	42	100.0
Lama Penggunaan Mobile Banking		
< 1 Tahun	12	28.6
> 1 Tahun	30	71.4
Total	42	100.0
Seberapa Sering Nasabah Menggunakan Mobile Banking DG by Bankaltimtara		
Kadang – kadang	19	28.6
Sering	23	71.4
Total	42	100.0

Berdasarkan hasil distribusi karakteristik responden, mayoritas pengguna mobile banking DG by Bankaltimtara adalah perempuan, yaitu mencapai 76,2%, sedangkan laki-laki hanya 23%. Hal ini menunjukkan bahwa perempuan lebih aktif dalam menggunakan layanan mobile banking untuk kebutuhan transaksi keuangan. Dilihat dari usia, sebagian

besar pengguna berada pada rentang usia 20-30 tahun dengan persentase 57,1% diikuti kelompok usia 31-40 tahun sebesar 28,6% sementara kelompok usia ≤ 20 tahun dan 41-50 tahun masing-masing hanya 9,5% dan 4,8%. Temuan ini menunjukkan bahwa pengguna aktif aplikasi DG by Bankaltimtara utamanya digunakan oleh kalangan usia produktif yang terbiasa dengan teknologi digital. Dilihat dari durasi pengguna aplikasi, 71,4% responden sudah menggunakan mobile banking DG by Bankaltimtara lebih dari satu tahun, menunjukkan bahwa aplikasi ini sudah menjadi bagian dari rutinitas transaksi keuangan mereka. Dari segi frekuensi penggunaan 71,4% responden sering menggunakan mobile banking DG by Bankaltimtara, sementara 28,6% menggunakannya hanya sesekali (kadang-kadang). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah merasa nyaman dan terbantu dengan adanya layanan mobile banking tersebut, sehingga menjadikannya sarana utama dalam melakukan transaksi keuangan. Secara keseluruhan, data menunjukkan bahwa aplikasi DG by Bankaltimtara memiliki tingkat penerimaan yang baik, terutama di kalangan pengguna usia produktif yang memiliki kebiasaan penggunaan yang tinggi dan berkelanjutan.

2. Hasil Uji Validitas & Reliabilitas

1. Uji Validitas

a. Uji validitas X

No	Item	r Hitung	r Tabel	Sig.	Keterangan
1	X1	0.694	0.304	0.000	Valid
2	X2	0.696	0.304	0.000	Valid
3	X3	0.698	0.304	0.000	Valid
4	X4	0.697	0.304	0.000	Valid
5	X5	0.660	0.304	0.000	Valid
6	X6	0.554	0.304	0.000	Valid
7	X7	0.568	0.304	0.000	Valid
8	X8	0.664	0.304	0.000	Valid
9	X9	0.761	0.304	0.000	Valid
10	X10	0.672	0.304	0.000	Valid
11	X11	0.684	0.304	0.000	Valid

12	X12	0.712	0.304	0.000	Valid
----	-----	-------	-------	-------	--------------

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana setiap butir pernyataan (X1–X12) mampu mengukur konstruk yang seharusnya diukur. Pengujian dilakukan menggunakan korelasi Pearson antara skor setiap item dengan skor total (item–total correlation) pada 42 responden. Suatu item dinyatakan valid apabila nilai r hitung $>$ r tabel. Dengan jumlah responden 42, derajat kebebasan (df) = 40, maka nilai r tabel pada taraf signifikansi 5% adalah 0,304.

Berdasarkan hasil perhitungan, seluruh item memiliki nilai korelasi yang berkisar antara 0.554 hingga 0.761, dengan nilai signifikansi $p < 0.05$. Nilai korelasi tertinggi terdapat pada item X9 ($r = 0.761$), sedangkan nilai terendah terdapat pada item X6 ($r = 0.554$). Semua nilai r hitung berada di atas r tabel (0.304), sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item instrumen dinyatakan valid.

b. Uji Validitas Y

No	Item	r Hitung	r Tabel	Sig.	Keterangan
1	Y1	0.645	0.304	0.000	Valid
2	Y2	0.793	0.304	0.000	Valid
3	Y3	0.741	0.304	0.000	Valid
4	Y4	0.742	0.304	0.000	Valid
5	Y5	0.776	0.304	0.000	Valid
6	Y6	0.761	0.304	0.000	Valid
7	Y7	0.710	0.304	0.000	Valid
8	Y8	0.698	0.304	0.000	Valid

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana setiap butir pernyataan (Y1–Y8) mampu mengukur konstruk yang seharusnya diukur. Pengujian dilakukan menggunakan korelasi Pearson antara skor setiap item dengan skor total (item–total correlation) pada 42 responden. Suatu item dinyatakan valid apabila nilai r hitung $>$ r tabel. Dengan jumlah responden 42,

derajat kebebasan (df) = 40, maka nilai r tabel pada taraf signifikansi 5% adalah 0,304.

Berdasarkan hasil perhitungan, seluruh item memiliki nilai korelasi yang berkisar antara 0.645 hingga 0.793, dengan nilai signifikansi $p < 0.05$. Nilai korelasi tertinggi terdapat pada item Y2 ($r = 0.793$), sedangkan nilai terendah terdapat pada item Y1 ($r = 0.645$). Semua nilai r hitung berada di atas r tabel (0.304), sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item instrumen dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

a. Uji Reabilitas X

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.880	12

Uji reliabilitas dilakukan untuk menilai konsistensi internal instrumen pada variabel X yang terdiri dari 12 item. Pengujian menggunakan nilai Cronbach's Alpha, di mana nilai $\alpha > 0.70$ menunjukkan bahwa instrumen reliabel. Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.880 untuk dua belas item pernyataan. Nilai ini berada jauh di atas batas minimum 0.70, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen memiliki reliabilitas sangat baik, dan seluruh item dinyatakan konsisten serta layak digunakan dalam pengukuran variabel X.

b. Uji Reliabilitas Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.872	8

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi internal instrumen pada variabel Y yang terdiri dari 8 item. Pengujian menggunakan nilai Cronbach's Alpha, di mana suatu instrumen dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai $\alpha > 0.70$. Berdasarkan hasil

perhitungan, diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.872 untuk delapan item pernyataan. Nilai ini berada jauh di atas batas minimum 0.70, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen memiliki reliabilitas tinggi dan seluruh item dinyatakan konsisten serta layak digunakan dalam pengukuran variabel Y.

3. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		42
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.57540881
Most Extreme Differences	Absolute	.119
	Positive	.119
	Negative	-.105
Test Statistic		.119
Asymp. Sig. (2-tailed)		.147 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan hasil uji normalitas Kolmogorov – Smirnov dengan jumlah sampel $N = 42$, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,147. Nilai ini lebih besar dari taraf signifikansi yang umum digunakan, yaitu 0,05. Karena nilai Sig. $0,147 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal. Hal ini menunjukkan bahwa asumsi normalitas dalam analisis statistik terpenuhi, sehingga data layak untuk digunakan dalam pengujian regresi atau analisis lanjutan lainnya.

4. Uji Regresi Linier Sederhana

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	407.677	1	407.677	59.965	.000 ^b
	Residual	271.942	40	6.799		
	Total	679.619	41			

a. Dependent Variable: TOTALY

b. Predictors: (Constant), TOTALX

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.118	3.525		.884	.382
TOTALX	.583	.075	.775	7.744	.000

a. Dependent Variable: TOTALY

Berdasarkan hasil uji regresi linier sederhana, dapat dilihat bahwa variabel X memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Y. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa Y benar-benar memberikan dampak terhadap perubahan Y.

5. Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.118	3.525		.884	.382
TOTALX	.583	.075	.775	7.744	.000

a. Dependent Variable: TOTALY

B. Pembahasan

Hasil analisis regresi linier pada penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan digital memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan nasabah yang menggunakan aplikasi mobile banking DG by Bankaltimtara. Uji t menghasilkan nilai signifikansi 0,000, yang berarti bahwa kualitas layanan digital secara nyata mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Temuan ini menegaskan bahwa layanan digital yang baik merupakan salah satu faktor utama dalam menciptakan pengalaman bertransaksi yang nyaman bagi pengguna aplikasi DG by Bankaltimtara.

Koefisien regresi sebesar 0,583 mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas layanan digital akan diikuti oleh peningkatan kepuasan nasabah. Faktor-faktor seperti kepraktisan aplikasi, keamanan transaksi, kecepatan akses, serta stabilitas sistem sangat berperan dalam membentuk rasa puas tersebut. Hal ini sejalan dengan teori Parasuraman dan rekan-rekannya (9188) yang menjelaskan bahwa kualitas layanan yang memenuhi ekspektasi pelanggan akan meningkatkan tingkat kepuasan.

Dengan demikian, semakin baik fitur dan performa aplikasi DG, semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh para penggunanya.

Temuan ini juga mendukung pendapat Kotler dan Keller (2016), yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan muncul ketika layanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan mereka (Rizky & Suyuthie, 2024). Dalam konteks mobile banking, teknologi yang mudah digunakan dan mampu memberikan rasa aman akan menciptakan pengalaman positif bagi nasabah. Oleh sebab itu, Bankaltimtara perlu terus meningkatkan kualitas aplikasi Dg by Bankaltimtara agar tetap relevan dan mampu memenuhi kebutuhan nasabah di tengah perkembangan layanan digital.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa kualitas layanan digital bukan hanya pelengkap, tetapi merupakan faktor kunci dalam membina hubungan baik antara bank dan nasabah. Dengan layanan digital yang terus ditingkatkan, nasabah akan merasa lebih nyaman, aman, dan percaya terhadap layanan perbankan yang digunakan. Perbaikan layanan secara berkelanjutan menjadi strategi penting bagi bank untuk menjaga kepuasan sekaligus meningkatkan loyalitas nasabah.

Hasil penelitian ini secara tegas membuktikan bahwa kualitas layanan yang disajikan oleh aplikasi DG by Bankaltimtara merupakan faktor penentu utama kepuasan nasabah. Temuan ini konsisten dengan :

- **Penelitian Islam, (2019)** : Menekankan bahwa dimensi kenyamanan (convenience) dan kemudahan (ease of use) dalam mobile banking secara signifikan mempengaruhi kepuasan. Hasil kami menunjukkan bahwa indikator kemudahan penggunaan aplikasi Dg memiliki skor deskriptif tinggi.
- **Penelitian Amalia, et al. (2021)**: menyimpulkan bahwa kualitas layanan digital (termasuk reliability dan responsiveness) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di sektor perbankan. Temuan kami memperkuat kesimpulan tersebut dalam konteks perbankan daerah (Bankaltimtara).
- **Penelitian Febiola, et al. (2022)**: spesifik mengenai DG Bankaltimtara ini juga menggarisbawahi pentingnya aspek transaksi digital dan fitur layanan. Hasil kami melengkapi penelitian ini dengan memasukkan dimensi Keandalan (*reliability*)

yang merupakan isu krusial (*maintenance*) yang terbukti mempengaruhi kepuasan secara keseluruhan.

E. Kesimpulan

Penelitian ini membuktikan bahwa kualitas layanan digital pada aplikasi DG by Bankaltimtara memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah. Analisis regresi menunjukkan aspek kemudahan penggunaan, keandalan sistem, kecepatan pelayanan, serta keamanan transaksi menjadi faktor utama yang meningkatkan kepuasan pengguna. Hal ini menegaskan bahwa layanan digital yang optimal memiliki peran besar dalam membentuk pengalaman bertransaksi yang memuaskan bagi nasabah, sekaligus meningkatkan loyalitas mereka terhadap layanan mobile banking.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, A. R., Vidyasari, R., Studi, P., Terapan, P., & Jakarta, P. N. (n.d.). Pengaruh System Availability dan Reliability Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Digital SeaBank, *5*(2).
- Bca, N. B. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan, *3*(3), 710–722. <https://doi.org/10.47065/arbitrase.v3i3.660>
- Febiola, S., Canta, D. S., & Hadisaputro, E. L. (2022). Evaluasi Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Penggunaan Aplikasi DG Bankaltimtara Menggunakan Pieces Framework, *9*(2), 443–450. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v9i1.3846>
- Islam, J. E. (2019). No Title, *2*, 110–117.
- Kansil, M. R. D. (2022). PENGARUH KUALITAS LAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK CABANG RENON BALI.
- Mishra, A. (2025). Expectation Confirmation Theory.
- Perbankan, M., Iain, S., Nurdin, N., Musyawarah, I., & Nurfitriani, N. (2020). Pengaruh

Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu), (June).

<https://doi.org/10.24239/jipsya.v2i1.24.87-104>

Rizky, M. L., & Suyuthie, H. (2024). Pengaruh Kualitas Produk , Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan, (4).

Sasono, I., Jubaedi, A. D., Novitasari, D., Wiyono, N., Riyanto, R., Oktabrianto, O., ... Waruwu, H. (2021). The Impact of E-Service Quality and Satisfaction on Customer Loyalty : Empirical Evidence from Internet Banking Users in Indonesia, 8(4), 465–473. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no4.0465>

Syariah, B., Bsi, I., & Bank, N. (2022). Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia, 8(03), 2501–2510.