

ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI MOBILE BANKING BANK NTT MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DI UNIT KANTOR FUNGSIONAL UNIVERSITAS FLORES

^{1*} Fividiana Saina, ²Anastasia Mude, ³Krisantus Thomas Rada

^{1,2,3}Program Studi Sistem Informasi, Universitas Flores

*Corresponding Author:  fivisaina0507@gmail.com

Info Artikel

Sejarah Artikel:

Diterima: 2025-08-08

Direvisi: 2025-08-28

Disetujui: 2025-08-28

Keywords:

Service Quality,
SERVQUAL, Mobile
Banking, Bank NTT,
User Satisfaction

Kata Kunci:

Kualitas Layanan
SERVQUAL, MOBILE
BANKING, Bank Ntt,
Kepuasan Pengguna

Abstract. Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas layanan aplikasi Mobile Banking Bank NTT menggunakan metode SERVQUAL pada Unit Kantor Fungsional Universitas Flores. Metode ini mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna berdasarkan lima dimensi: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Sebanyak 80 responden, terdiri dari dosen dan staf administrasi, mengisi kuesioner dalam pendekatan kuantitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan seluruh dimensi memiliki nilai gap positif, menandakan kualitas layanan yang dirasakan melebihi harapan pengguna. Dimensi Tangibles mencatat gap tertinggi (+0,19), diikuti Assurance (+0,10), Reliability (+0,08), serta Responsiveness dan Empathy masing-masing (+0,07). Secara keseluruhan, aplikasi Mobile Banking Bank NTT dinilai berkualitas baik dan mampu memenuhi ekspektasi pengguna. Temuan ini diharapkan menjadi masukan bagi Bank NTT dalam meningkatkan layanan digital yang aman, nyaman, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna, khususnya civitas akademika Universitas Flores.

Abstrak. Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas layanan aplikasi Mobile Banking Bank NTT menggunakan metode SERVQUAL di Unit Kantor Fungsional Universitas Flores. Metode SERVQUAL menilai kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna berdasarkan lima dimensi utama: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan menyebarkan kuesioner kepada 80 responden yang terdiri dari dosen dan pegawai Universitas Flores sebagai pengguna aktif aplikasi. Hasil penelitian menunjukkan seluruh dimensi memiliki nilai gap positif, yang berarti layanan yang diterima melebihi harapan pengguna. Dimensi Tangibles mencatat gap tertinggi sebesar +0,19, menunjukkan bahwa pengguna sangat mengapresiasi tampilan, kenyamanan, dan fasilitas aplikasi. Dimensi Assurance memiliki gap +0,10 yang mencerminkan kepercayaan pengguna terhadap keamanan aplikasi. Reliability mencatat +0,08, menandakan aplikasi berjalan dengan andal dalam mendukung aktivitas perbankan. Responsiveness dan Empathy masing-masing mencatat +0,07, menunjukkan bahwa responsivitas dan perhatian terhadap pengguna sudah baik namun masih bisa ditingkatkan. Secara keseluruhan, kualitas layanan aplikasi Mobile Banking Bank NTT dinilai baik dan mampu memenuhi ekspektasi pengguna. Temuan ini dapat menjadi masukan penting bagi Bank NTT dalam meningkatkan kualitas layanan digital yang aman, cepat, dan nyaman bagi pengguna, khususnya di lingkungan akademik.

Alamat korespondensi:

Alamat Penulis Korespondensi



Penerbit:

Program Studi Sistem Informasi Universitas Flores.

 ftiuniflor.ois@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Teknologi telah mempermudah aktivitas manusia, termasuk dalam bidang perbankan melalui layanan mobile banking. Layanan ini memungkinkan pengguna melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja hanya dengan menggunakan smartphone yang terhubung ke internet. Perkembangan transaksi non-tunai turut mendorong efisiensi sistem pembayaran digital. Mobile banking menjadi inovasi penting dalam memberikan kemudahan akses layanan perbankan secara cepat, aman, dan efisien.

Bank NTT, melalui motonya "Melayani Dengan Sungguh", berupaya meningkatkan kualitas layanan digitalnya, termasuk aplikasi Mobile Banking Bank NTT yang menyediakan fitur seperti cek saldo, transfer, pembayaran, dan tarik tunai tanpa kartu. Namun, masih terdapat keluhan dari pengguna, khususnya di Unit Kantor Fungsional Universitas Flores, seperti masalah jaringan, lupa PIN, akun terblokir, dan tidak menerima kode OTP saat registrasi.

Berdasarkan kondisi tersebut, penulis tertarik meneliti “**Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking Bank NTT dengan Menggunakan Metode SERVQUAL di Unit Kantor Fungsional Universitas Flores**”. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy) serta melihat pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna aplikasi mobile banking.

2. METODE PENELITIAN

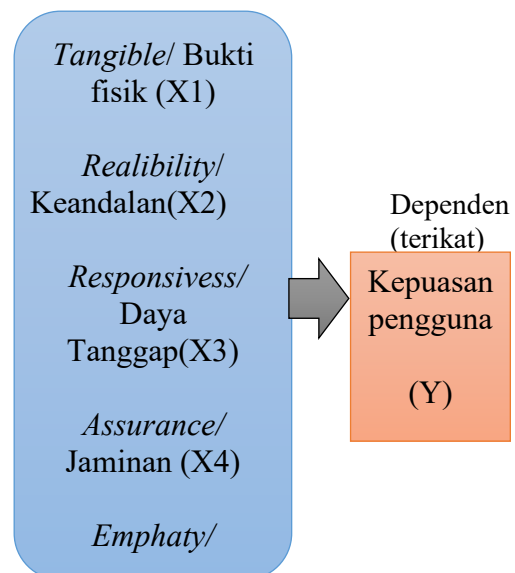
Penelitian ini ialah deskriptif kuantitatif dimana untuk menguji hipotesis antar variabel yang dihipotesiskan. Penelitian merupakan suatu kegiatan yang dilakukan secara terencana dan sistematis untuk

mendapatkan jawaban pemecahan masalah terhadap kejadian-kejadian yang ada.

2.1. Jenis Penelitian

Pada penelitian ini terdapat hipotesis yang akan diuji kebenarannya. Hipotesis itu sendiri menggambarkan hubungan antara dua variabel, untuk mengetahui apakah suatu variabel berhubungan atau tidak dengan variabel lainnya.

Independen (bebas)



Gambar 1. kerangka berpikir

Berdasarkan kerangka berpikir diatas maka hipotesis dapat dijelaskan sebagai berikut:

Ha: Terdapat pengaruh antara variabel Tangible (X1) terhadap kepuasan pengguna Y

Ha: Terdapat pengaruh antara variabel Realibility (X2) terhadap kepuasan pengguna Y

Ha: Terdapat pengaruh antara variabel Responsivess (X3) terhadap kepuasan pengguna Y

Ha: Terdapat pengaruh antara variabel Assurance (X4) terhadap kepuasan pengguna Y

Ha: Terdapat pengaruh antara variabel Emphanty (X5) terhadap kepuasan pengguna Y

2.2. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian yang menjadi fokus utama dalam mengumpulkan data dalam bentuk Analsis Kualitas Layanan Aplikasi *Mobile Banking* Bank NTT Menggunakan Metode Servqual.

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Unit Kantor Fungsional Universitas Flores, Jalan Sam-ratulangi Kabupaten Ende.

2. Waktu Penelitian

Adapun waktu yang digunakan dalam melaksanakan penelitian yakni dari bulan april sampai mei 2025

2.3. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah dosen dan pegawai Universitas Flores yang merupakan bagian penggunaan aplikasi *mobile banking*. Sedangkan sampel dalam penelitian ini menggunakan Random Sampling dalam teknik pengambilan sampel dengan menentukan kriterial-kriterial.

Populasi secara keseluruhan yang menggunakan *mobile banking* bank NTT adalah sebanyak 381. Jumlah ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin yang margin of error atau tingkat kesalahan telah

ditetapkan adalah 10% atau 0,1. Ukuran sampel yang diambil dapat representatif maka dihitung dengan menggunakan rumus Slovin dibawah ini.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{381}{1 + 381 \times 0,1^2}$$

$$n = \frac{381}{1 + 381 \times 0,01}$$

$$n = \frac{381}{1 + 3,81}$$

$$n = \frac{381}{4,81}$$

$n = 79,20$ digenapi menjadi 80 *Sampel*

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Tingkat kesalahan (margin of error) yang diinginkan 10% (0,1)

2.4. Instrumen Penelitian

2.4.1. Kuesioner

Pada penelitian ini pengumpulan dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner di buat oleh penulis berupa daftar pertanyaan kepada responden untuk diisi beberapa pilihan jawaban yang telah ditentukan. Responden juga mempunyai kebebasan untuk menjawab sesuai dengan persepsinya. Dalam menyusun kuesioner perlu diperhatikan beberapa hal sebagai berikut:

Sebelum butir-butir pertanyaan dibuat petunjuk pengisian.

- ❖ Butir-butir pertanyaan dibuat dengan jelas dengan menggunakan kata-kata yang mudah dimengerti oleh responden.
- ❖ Untuk setiap pertanyaan atau pernyataan terbuka dan terstruktur disesuaikan kolom untuk menuliskan jawaban atau respon dari responden secukupnya.

Penyebaran koesioner dilakukan dengan cara menyebarkan dengan cara menemui secara langsung para pengguna untuk mengisi koesioner [1].

2.4.2. Pengukuran Instrumen

Pada penelitian pengukuran instrumen dilakukan dengan menggunakan alat bantu skala likert. Menurut Juliana dkk, prosedur pengukuran instrumen terbagi 2, yaitu [1];

- ❖ Responden diberikan pernyataan, lalu diminta untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan tersebut.
- ❖ Terdapat lima jawaban, dimana jawaban memiliki nilai jawaban yang berbeda.

Digunakan pernyataan dengan rentang skala penilaian yaitu: Sangat Setuju, Setuju, Netral, Tidak Setuju, Sangat Tidak Setuju [1].

Tabel 1. Skala likert

Responden	Keterangan	Skor
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Netral	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Deskripsi Data

Penelitian ini dilakukan di Universitas Flores, Kota Ende, Nusa Tenggara Timur, yang merupakan salah satu perguruan tinggi swasta terbesar di wilayah Flores tengah. Kampus ini dipilih karena memiliki aktivitas digital dan transaksi keuangan yang tinggi, serta menjadi mitra strategis Bank NTT dalam berbagai layanan perbankan. Dosen dan pegawai Universitas Flores sebagai responden memiliki tingkat literasi digital yang baik dan aktif menggunakan aplikasi Mobile Banking Bank NTT untuk berbagai keperluan, seperti transfer dana, pembayaran gaji, biaya pendidikan, hingga belanja daring.

Penggunaan aplikasi secara intensif menjadikan kepuasan pengguna aspek penting untuk mengukur kualitas layanan. Dengan lima dimensi SERVQUAL—Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy—penelitian ini bertujuan mengevaluasi efektivitas layanan mobile banking dari sudut pandang pengguna terdidik. Lokasi kampus yang strategis, dukungan infrastruktur teknologi, serta peran aktif civitas akademika dalam penggunaan layanan digital menjadikan Universitas Flores sebagai lokasi penelitian yang relevan dan representatif.

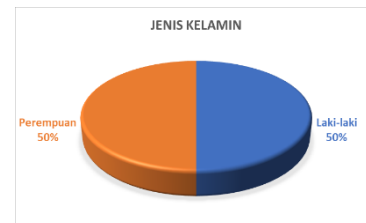
Studi ini diharapkan memberikan gambaran objektif terkait kualitas layanan Mobile Banking Bank NTT sekaligus menjadi masukan strategis dalam upaya peningkatan layanan digital, khususnya untuk segmen pengguna di lingkungan pendidikan tinggi di wilayah NTT.

3.2 Hasil Pengolahan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner. Kuesioner dalam penelitian ini sebanyak 80 responden. Rincian dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 2. Perincian Pengembalian Dan Pengguna Kuesioner

Uraian	Jumlah kuesioner
Kuesioner yang disebarakan	80
Kuesioner yang dikembalikan	80
Kuesioner yang digunakan	80

**Gambar 2. Diagram Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

3.3 Daftar Responden

Untuk memahami karakteristik responden dalam penelitian ini, dilakukan identifikasi berdasarkan dua aspek utama: jenis pekerjaan dan rentang usia. Data diperoleh dari 80 responden yang terdiri dari dosen dan pegawai Universitas Flores, yang merupakan pengguna aktif aplikasi Mobile Banking Bank NTT dalam aktivitas akademik dan pribadi.

Deskripsi ini penting karena responden memiliki tingkat pendidikan dan literasi digital yang tinggi, sehingga persepsi dan harapan mereka terhadap layanan mobile banking dinilai objektif dan relevan. Profil responden juga membantu melihat kecenderungan kepuasan atau kritik terhadap kualitas layanan berdasarkan dimensi SERVQUAL.

3.3.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Untuk memperoleh gambaran yang lebih menyeluruh tentang karakteristik responden, identifikasi berdasarkan jenis kelamin menjadi salah satu aspek penting.

Tabel 3. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis

Kelamin		
Jenis Kelamin	jumlah (Orang)	Persentase (%)
Laki-laki	40	50,00%
Perempuan	40	0,00%
Total	80	00,00%

Sumber Data: Diolah oleh Peneliti, 2025

Distribusi dalam Tabel dan diagram di atas, menunjukkan bahwa responden terdiri dari jumlah yang seimbang antara laki-laki dan perempuan, masing-masing sebesar 50%. Keseimbangan ini memberikan keuntungan tersendiri dalam validitas analisis, karena memungkinkan peneliti melihat pengaruh variabel pelayanan secara lebih netral tanpa dominasi satu kelompok gender.

3.3.2 Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Pengelompokan responden berdasarkan jenis pekerjaan bertujuan melihat perbedaan persepsi dan harapan terhadap layanan mobile banking Bank NTT antara dosen dan pegawai. Dosen fokus pada aktivitas akademik, sedangkan pegawai pada tugas administratif. Perbedaan ini memengaruhi kebutuhan dan intensitas penggunaan layanan digital, sehingga penting dalam menganalisis keterkaitan dimensi SERVQUAL dengan kepuasan pengguna di lingkungan kampus.

Tabel 4. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Dosen	45	56,25%
Pegawai	35	43,75%
Total	80	100%



Gambar 3. Diagram Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Pada tabel dan diagram 3 diatas, terlihat bahwa, mayoritas responden dalam penelitian ini adalah dosen, yaitu sebesar 56,25%, sedangkan pegawai administratif kampus mencapai 44,75%. Hal ini mencerminkan bahwa dosen lebih mendominasi dalam penggunaan layanan *mobile banking*, kemungkinan karena kebutuhan transaksi yang lebih beragam seperti pembelian buku digital, pembayaran seminar, maupun pengelolaan dana operasional pribadi.

3.3.3 Berdasarkan Usia

Klasifikasi responden berdasarkan usia bertujuan untuk mengidentifikasi kecenderungan penggunaan *mobile banking* Bank NTT dari berbagai kelompok usia. Usia sering dikaitkan dengan tingkat adaptasi terhadap teknologi, intensitas penggunaan aplikasi digital, serta harapan terhadap kualitas layanan.

Tabel 5. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Rentang Usia	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
< 30 tahun	12	15,00%
31–40 tahun	28	35,00%
41–50 tahun	24	30,00%
> 50 tahun	16	20,00%
Total	80	100%

Berdasarkan di atas, sebagian besar responden berada pada rentang usia 31–40 tahun (35%), diikuti oleh kelompok usia 41–50 tahun (30%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna *mobile banking* Bank NTT dari kalangan dosen dan pegawai berada dalam usia produktif, yang

pada umumnya memiliki tingkat literasi digital yang baik.

3.3.4 Berdasarkan Lama Menggunakan Mobile Banking

Pengelompokan responden berdasarkan lama penggunaan *mobile banking* bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengalaman pengguna dapat mempengaruhi persepsi dan harapan mereka terhadap layanan yang disediakan.

3.5 Analisa Kualitas Layanan Menggunakan Metode SERVQUAL

3.5.1 Konsep dan Rumus GAP SERVQUAL

Analisis kualitas layanan pada penelitian ini menggunakan pendekatan SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Model ini mengukur kesenjangan (*gap*) antara persepsi (P) dan harapan (H) pelanggan terhadap kualitas layanan yang diterima. Rumus penghitungan gap adalah:

$$\text{Gap} = \text{Persepsi} - \text{Harapan}$$

- Nilai gap positif ($P > H$): Kualitas layanan melebihi harapan pengguna.
- Nilai gap nol ($P = H$): Harapan dan persepsi pengguna seimbang.
- Nilai gap negatif ($P < H$): Kualitas layanan tidak memenuhi harapan pengguna.

3.5.2 Pengolahan GAP SERVQUAL

Pengolahan GAP SERVQUAL

Pengolahan GAP dilakukan dengan cara mengurangi skor persepsi dengan skor harapan untuk masing-masing indikator. Rumus yang digunakan adalah:

$GAP = \text{Persepsi} - \text{Harapan}$

Jika hasil GAP bernilai negatif, berarti layanan belum memenuhi harapan. Jika positif, berarti layanan melebihi harapan.

3.5.3 Analisis Dimensi Dominan Terhadap Kepuasan Pengguna

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui sejauh mana masing-masing dimensi SERVQUAL memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi *Mobile banking* Bank NTT. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa semua dimensi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan, baik dalam perspektif persepsi maupun harapan pengguna. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi (Sig.)

3.6 Uji Validitas Dan Reliabilitas

3.6.1 Uji Validitas

Tabel 5. Uji Validitas

No	Kode Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	Persepsi.T4	0,714	0,219	Valid
2	Persepsi.R2	0,785	0,219	Valid
3	Persepsi.Re1	0,718	0,219	Valid
4	Persepsi.A5	0,722	0,219	Valid
5	Persepsi.E1	0,745	0,219	Valid
1	Harapan.T1.2	0,702	0,219	Valid
2	Harapan.R3.2	0,707	0,219	Valid
3	Harapan.Re2.2	0,695	0,219	Valid
4	Harapan.A4.2	0,716	0,219	Valid
5	Harapan.E4.2	0,703	0,219	Valid
1	Persepsi.KP1	0,723	0,219	Valid
2	Harapan.KP5.2	0,673	0,219	Valid

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana butir-butir pertanyaan dalam kuesioner mampu mengukur apa yang seharusnya diukur sesuai dengan indikator variabel penelitian. Pada penelitian ini, uji validitas dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi Pearson Product Moment antara skor masing-masing item dengan total skor. Hasil perhitungan r_{hitung} pada setiap item kemudian dibandingkan dengan nilai r_{tabel} pada signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) dan jumlah

responden ($n = 80$), $df = n - 2 = 80 - 2 = 78$ yaitu sebesar 0,219.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Tabel 6. Uji Reliabilitas

Dimensi	Kategori	Jumlah Item	Cronbach's α	Standar Variabel	Keterangan
Tangibles-P	Persepsi	6	0.739	0.60	Reliabel Tinggi
Reliability-P	Persepsi	6	0.804	0.60	Reliabel Tinggi
Responsiveness-P	Persepsi	6	0.783	0.60	Reliabel Tinggi
Assurance-P	Persepsi	6	0.759	0.60	Reliabel Tinggi
Empathy-P	Persepsi	6	0.773	0.60	Reliabel Tinggi
Tangibles-H	Harapan	6	0.735	0.60	Reliabel Tinggi
Reliability-H	Harapan	6	0.745	0.60	Reliabel Tinggi
Responsiveness-H	Harapan	6	0.730	0.60	Reliabel Tinggi
Assurance-H	Harapan	6	0.789	0.60	Reliabel Tinggi
Empathy-H	Harapan	6	0.766	0.60	Reliabel Tinggi
Kepuasan Pengguna-P	Persepsi	5	0.737	0.60	Reliabel Tinggi
Kepuasan Pengguna-H	Harapan	5	0.621	0.60	Cukup

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana instrumen penelitian menghasilkan data yang konsisten dan stabil. Suatu konstruk dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60.

Dengan jumlah item sebanyak 70 dan responden sebanyak 80 orang, maka dapat dikatakan hasil uji ini mencerminkan stabilitas internal yang baik bila hasilnya melewati ambang batas tersebut. Uji dilakukan dengan *Cronbach's Alpha*, dengan kriteria:

- $\geq 0,90$: Sangat Tinggi
- 0,70 – 0,89: Tinggi
- 0,60 – 0,69: Cukup
- $< 0,60$: Rendah

3.7 Uji Linear Berganda Dan Pembahasan

3.7.1 Tujuan dan Model Analisis

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh secara simultan dan parsial dari kelima variabel independen SERVQUAL yaitu *Tangibles* (X1), *Reliability* (X2),

Responsiveness (X3), *Assurance* (X4), dan *Empathy* (X5) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pengguna (Y) terhadap layanan *Mobile banking* Bank NTT.

Model persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \varepsilon$$

Dimana:

Y = Kepuasan Pengguna

α = Konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5$ = Koefisien regresi untuk masing-masing dimensi SERVQUAL

X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 = Variabel bebas (SERVQUAL)

ε = Error

Tabel 7. Model Summary Regresi Berganda

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,911	0,830	0,042	0,737

Hasil regresi pada tabel 4.13, nilai R square sebesar 0,830 mengindikasikan bahwa 83% variasi dalam kepuasan pengguna *mobile banking* Bank NTT dapat dijelaskan oleh kombinasi dari kelima dimensi kualitas layanan SERVQUAL, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Sementara sisanya, yaitu 17%, dijelaskan oleh variabel lain di luar model, seperti kondisi

jaringan, tingkat literasi digital, atau faktor eksternal lainnya.

3.7.2 Uji Hipotesis

Setelah dilakukan pengumpulan dan pengolahan data, langkah selanjutnya dalam penelitian ini adalah melakukan uji hipotesis guna mengukur dan menguji sejauh mana variabel bebas (dimensi SERVQUAL: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*) memengaruhi variabel terikat kepuasan pengguna.

Setelah data dikumpulkan dan diolah, langkah selanjutnya adalah melakukan uji hipotesis untuk mengetahui pengaruh dimensi SERVQUAL (*Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*) terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Mobile Banking* Bank NTT. Pengujian dilakukan menggunakan analisis regresi linier berganda melalui software SPSS versi 26, dengan dua jenis uji: uji t (parsial) dan uji f (simultan).

Uji t digunakan untuk melihat pengaruh masing-masing dimensi SERVQUAL secara individu terhadap kepuasan pengguna. Kriteria pengambilan keputusan adalah:

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ (1,667), maka variabel berpengaruh signifikan.

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka tidak berpengaruh signifikan.

Uji f digunakan untuk menguji pengaruh semua dimensi SERVQUAL secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna. Kedua uji dilakukan pada taraf signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$), dengan ketentuan:

- Jika nilai *signifikansi* $< 0,05$, maka H_0 ditolak (ada pengaruh signifikan).
- Jika nilai *signifikansi* $> 0,05$, maka H_0 diterima (tidak ada pengaruh signifikan).

Hasil dari pengujian ini menjadi dasar untuk menjawab rumusan masalah dan mengukur

seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Mobile Banking Bank NTT.4.8 Pembahasan4.8.1 Tangibles (Bentuk Fisik) Terhadap Kepuasan PenggunaDimensi **Tangibles** mencakup aspek fisik layanan mobile banking Bank NTT seperti tampilan antarmuka, kemudahan navigasi, dan visual aplikasi. Hasil uji regresi menunjukkan koefisien sebesar **0,672** dengan **nilai signifikansi 0,038 ($< 0,05$)**, yang berarti Tangibles berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini mengindikasikan bahwa desain yang modern, bersih, dan mudah digunakan sangat dihargai oleh pengguna, khususnya dosen dan pegawai Universitas Flores yang memiliki literasi digital tinggi. Tampilan aplikasi yang tidak menarik atau tidak responsif dapat menurunkan persepsi pengguna, meskipun fungsi utamanya berjalan baik.

Oleh karena itu, Bank NTT perlu menjadikan aspek visual dan teknis aplikasi sebagai prioritas. Pengembangan antarmuka harus mendukung efisiensi dan kenyamanan bagi pengguna multitugas. Optimalisasi dimensi Tangibles akan memperkuat kesan profesional dan meningkatkan kepuasan terhadap layanan digital Bank NTT.

3.8.1 Relability (Keandalan) Terhadap Kepuasan Pengguna

Dimensi **Reliability** mengukur keandalan sistem dalam menyajikan informasi dan memproses transaksi secara konsisten dan akurat. Hasil uji regresi menunjukkan **koefisien 0,294** dengan **signifikansi 0,030 ($< 0,05$)**, yang berarti dimensi ini berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Keandalan mencakup kestabilan sistem, akurasi data, dan kelancaran transaksi. Beberapa responden mengeluhkan gangguan jaringan dan keterlambatan update saldo yang menimbulkan ketidakpercayaan, terutama saat melakukan transaksi penting.

Sesuai teori SERVQUAL, Reliability adalah inti dari kualitas layanan. Oleh karena itu, Bank NTT perlu memperkuat infrastruktur digital, memastikan proses berjalan akurat, serta menyediakan sistem cadangan agar pengguna merasa aman dan percaya pada layanan mobile banking yang mereka gunakan.

3.8.2 Responsiveness (Daya Tanggap) Terhadap Kepuasan Pengguna

Dimensi **Responsiveness** mencerminkan kecepatan aplikasi dan pihak bank dalam merespons permintaan, menangani masalah, serta memberikan informasi.

Hasil regresi menunjukkan koefisien 0,661 dengan signifikansi 0,042 ($< 0,05$), yang berarti dimensi ini berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Namun, nilai gap SERVQUAL sebesar -0,06 menunjukkan masih adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan. Beberapa pengguna mengeluhkan lambatnya

sistem saat trafik tinggi dan respon yang kurang cepat saat terjadi gangguan.

Oleh karena itu, peningkatan daya tanggap perlu menjadi prioritas, baik dari sisi teknis aplikasi (misalnya kecepatan server) maupun layanan pelanggan (seperti live chat atau CS yang responsif). Layanan cepat dan solutif akan meningkatkan kepuasan serta membangun kepercayaan dan loyalitas pengguna di era digital yang menuntut kecepatan.

3.8.3 Assurance (Jaminan) Terhadap Kepuasan Pengguna

Assurance mengacu pada sejauh mana layanan mampu menimbulkan rasa aman, kepercayaan, dan keyakinan bagi penggunanya. Dimensi ini mencakup kompetensi staf, kejelasan informasi, dan keamanan sistem. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa *Assurance* memiliki koefisien tertinggi yaitu 1,174 dengan signifikansi 0,020 ($< 0,05$). Ini menunjukkan bahwa *Assurance* adalah dimensi yang paling dominan memengaruhi kepuasan pengguna *mobile banking*.

3.8.4 Empathy (Empati) Terhadap Kepuasan Pengguna

Dimensi *Empathy* mencerminkan perhatian dan pemahaman layanan terhadap kebutuhan pengguna. Hasil uji regresi menunjukkan koefisien 0,789 dengan signifikansi 0,007 ($< 0,05$), menandakan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Meski berbasis teknologi, layanan tetap membutuhkan sentuhan personal. Responden mengeluhkan kurangnya notifikasi yang relevan, minimnya fitur yang menyesuaikan kebutuhan pengguna, dan akses bantuan yang tidak mudah. Hal ini menunjukkan pentingnya empati digital.

Bank NTT disarankan untuk mengembangkan fitur seperti personal assistant, rekomendasi cerdas, dan layanan pelanggan yang lebih responsif. Peningkatan empati digital dapat memperkuat ikatan emosional pengguna dan menjadi keunggulan kompetitif di era layanan digital.

3.8.5 Kepuasan Pengguna (Variabel)

Kepuasan pengguna merupakan variabel dependen yang dipengaruhi oleh lima dimensi SERVQUAL. Hasil uji F menunjukkan $F_{hitung} = 3,554 > F_{tabel} = 3,130$ dan signifikansi 0,007 ($< 0,05$), artinya seluruh dimensi berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pengguna.

Nilai R^2 sebesar 0,830 menunjukkan bahwa 83% variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy, sementara 17% sisanya dipengaruhi faktor lain di luar model, seperti jaringan internet atau kompetensi pengguna.

Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas layanan secara menyeluruh. Bank NTT perlu menjadikan hasil ini sebagai dasar strategi peningkatan layanan digital, terutama dalam memperkuat daya tanggap dan keandalan sistem, sambil tetap mempertahankan keunggulan pada aspek keamanan (Assurance).

KESIMPULAN

Penelitian ini menganalisis kualitas layanan aplikasi Mobile Banking Bank NTT menggunakan metode SERVQUAL terhadap dosen dan pegawai di Universitas Flores. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. **Analisis Gap** menunjukkan seluruh dimensi SERVQUAL memiliki nilai gap positif. Dimensi **Tangibles**

- memiliki gap tertinggi (+0,19), diikuti **Assurance** (+0,10), **Reliability** (+0,08), serta **Responsiveness dan Empathy** (+0,07), yang menunjukkan pengguna merasa puas, meskipun masih ada ruang peningkatan pada aspek daya tanggap dan empati.
2. **Uji Regresi Linear Berganda** menunjukkan nilai $R = 0,911$ dan $R^2 = 0,830$, yang berarti 83% variasi kepuasan pengguna dijelaskan oleh lima dimensi SERVQUAL, dengan hubungan yang sangat kuat.
 3. **Uji t (Parsial)** membuktikan bahwa semua dimensi SERVQUAL berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna ($t_{hitung} > t_{tabel}$, $sig. < 0,05$).
 4. **Uji F (Simultan)** menghasilkan $F_{hitung} = 3,554 > F_{tabel} = 3,130$ dengan $sig. = 0,007$, yang berarti kelima dimensi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Secara keseluruhan, aplikasi Mobile Banking Bank NTT dinilai telah memberikan layanan yang memuaskan. Namun, perbaikan pada dimensi **Responsiveness dan Empathy** tetap diperlukan untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Model SERVQUAL terbukti efektif sebagai alat evaluasi kualitas layanan digital dan dapat dijadikan dasar strategi peningkatan layanan ke depan.

REFERENSI

- [1] A. A. Prihatiningrum and E. Zuraidah, "Analisa Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking pada Nasabah Bjb Cabang Tangerang Menggunakan Metode Servqual," *J. Inf. Syst. Res.*, vol. 3, no. 4, pp. 367–373, 2022, doi: 10.47065/josh.v3i4.1653.
- [2] F. Korosando and L. Fince, "Pengaruh Sosialisasi Layanan Mobile Banking dan Persepsi Nasabah Terhadap Kepercayaan Nasabah Bank NTT Cabang Ende," *Prima Magistra J. Ilm. Kependidikan*, vol. 1, no. 1, pp. 93–101, 2020, doi: 10.37478/jpm.v1i1.355.
- [3] Z. A. Zulkifly, N. Brasit, M. S. Alhaqqi, and S. Adelia, "Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Mobile Banking dengan Pendekatan Metode E-Servqual," *JBMI (Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Inform.)*, vol. 19, no. 1, pp. 61–79, 2022, doi: 10.26487/jbmi.v19i1.21337.
- [4] C. A. M. Rooroh, S. Moniharapon, S. J. R. Loindong, P. S. Cafe, K. Pelayanan, and D. A. N. Harga, "(Studi Pada Cafe Casa De Wanea Manado) The Influence Of Cafe Atmosphere , Service Quality And Price On Customer Satisfaction (Studi Pada Cafe Casa De Wanea Manado) Kata Kunci : Suasana Cafe , Kualitas pelayanan , harga , Kepuasan Pelanggan Jurnal EMBA," vol. 8, no. 4, pp. 130–140, 2020.
- [5] D. C. McFarland, M. J. Shen, P. Parker, S. Meyerson, and R. F. Holcombe, "Does Hospital Size Affect Patient Satisfaction?," *Qual. Manag. Health Care*, vol. 26, no. 4, pp. 205–209, 2017, doi: 10.1097/QMH.0000000000000149.
- [6] A. I. Sayd, "Penerapan Model Servqual sebagai Media untuk Menilai Kualitas Pelayanan di Bank NTT," vol. 19, no. 1, pp. 29–35, 2017.
- [7] Goetsch and Davis, "Pengendalian Kualitas," *Angew. Chemie Int. Ed.*, vol. 4, no. March, pp. 20–23, 2005.
- [8] B. A. B. Ii and L. Teori, "Landasan Teori 2.1 Deskripsi Teori 2.1.1. Tinjauan tentang Pelayanan Publik," pp. 15–43, 2003.
- [9] M. Purwati, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Intensitas Kunjungan Wisatawan Di Objek Wisata Pantai Tanjungpendam, Kabupaten Belitung," *Univ. Muhammadiyah Yogyakarta*, pp. 10–28, 2017.
- [10] Akbar Usman, Ramlawati, and Serlin Serang, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah," *YUME J. Manag.*, vol. 5, no. 3, pp. 226–240, 2022.
- [11] B. A. B. Ii and K. Teoritis, "Bentuk dan Indikator Kualitas Pelayanan," pp. 8–25, 2021.
- [12] E. S. Lie, "Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Ntt," vol. 4, no. 2, pp. 12–18, 2014.
- [13] E. Y. Octavia and S. A. Arnomo, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking Dan Produk Bank Terhadap Kepuasan Nasabah United Overseas Bank Indonesia Di Batam," *Comput. Sci. Ind. Eng.*, vol. 9, no. 6, 2023, doi: 10.33884/comasiejournal.v9i6.7869.
- [14] S. Lestari and A. Andrianti, "Jurnal Informatika Dan Rekayasa Komputer (JAKAKOM) Analisis Kualitas Layanan Aplikasi BNI Mobile Banking Dengan Menggunakan Metode Servqual," vol. 4, no. 1, pp. 973–981, 2024, [Online]. Available: <http://ejournal.unama.ac.id/index.php/jakakom>
- [15] M. Aditya, P. Putra, and S. Ghalib, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Kredit KUR Bank Kalsel KCP Kayutangi)," vol. 13, pp. 191–203, 2022.
- [16] P. D. Cahyani, "Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta," *Esensi*, vol. 6, no. 2, pp. 151–162, 2016, doi: 10.15408/ess.v6i2.3570.