

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran umum penelitian

1. Deskripsi Penelitian

Penelitian ini dilakukan atas dasar permasalahan yang ditemukan oleh peneliti yaitu mengenai banyaknya pengguna mobile banking. Berdasarkan data yang didapat peneliti dari berbagai bank yang ada di Indonesia adalah sebagai berikut, Dalam hal jumlah pengguna mobile banking pada kelompok bank jumbo, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. (BBRI) mencatatkan total pengguna mobile banking sebanyak 31,6 juta. Kemudian pengguna mobile banking BCA sebanyak 30,3 juta, Bank Mandiri 26 juta, dan BNI 16,2 juta. Berdasarkan data tersebut dapat dikatakan bahwa sebagian banyak nasabah menggunakan layanan mobile banking.

Penelitian ini menggunakan teori *Technology acceptance Model* (TAM) yang digunakan untuk menjelaskan tentang penerimaan suatu teknologi informasi baru. Pada penelitian ini teknologi yang dimaksud adalah aplikasi mobile banking. Populasi dalam penelitian ini mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis Islam IAIN Kudus. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik purposive sampling dan rumus slovin untuk penghitungan sampelnya. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif sehingga data yang digunakan berupa angka. Kemudian hasil data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner akan dianalisis menggunakan aplikasi SPSS untuk menarik kesimpulan mengenai faktor yang mempengaruhi keputusan seseorang dalam menggunakan aplikasi mobile banking.

2. Deskripsi Responden

Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis Islam IAIN Kudus yang menggunakan mobile banking. Pada penelitian ini membutuhkan responden sebanyak 96 orang yang sudah memenuhi kriteria penelitian.

Tabel 4.1 hasil pendistribusian kuesioner

No.	Keterangan	Jumlah	Presentase
1.	Kuesioner yang diterima	96	100%
2.	Kuesioner yang sudah diolah	96	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang sudah diterima dan diolah oleh peneliti sebanyak 100

responden dan sudah sesuai kriteria penelitian. Sehingga sudah dapat diolah dan dianalisis melalui SPSS.

a. Jenis Kelamin Responden

Berikut adalah hasil analisis data responden berdasarkan jenis kelamin:

Tabel 4.2 jenis kelamin responden

Jenis kelamin	Jumlah	Presentase (%)
Laki-Laki	33	34,4%
Perempuan	63	65,6%
Total	100	100%

b. Prodi Responden

Berikut adalah hasil analisis data responden berdasarkan program studi mahasiswa yang menjadi responden:

Tabel 4.3 prodi responden

Prodi	Jumlah	Presentase
Akutansi syariah	15	15,6%
Ekonomi syariah	16	16,7%
Manajemen bisnis syariah	30	31,3%
Manajemen zakat dan wakaf	5	5,2%
Perbankan syariah	30	31.3%

B. Pembahasan Hasil Analisis Data

**Tabel 4.4 uji Deskriptif
Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Persepsi Kemudahan	96	24.00	35.00	31.7813	3.18616
Electronic Quality Service	96	25.00	35.00	30.5312	3.22801
Keputusan	96	18.00	30.00	26.7292	3.11018
Valid N (listwise)	96				

Berdasarkan hasil uji deskriptif diatas,dapat kita gambarkan distribusi data yang didapat oleh peneliti adalah :

1. Variabel persepsi kemudahan (x1), dari data tersebut bisa dideskripsikan bahwa nilai minimum 24 sedangkan nilai maximum sebesar 35, nilai rata-rata persepsi kemudahan sebesar 31.7813 dan standar deviasinya adalah 3.18616.

2. Variabel Electronic quality Service (x2), dari data tersebut bisa dideskripsikan bahwa nilai minimum 25 sedangkan nilai maximumnya sebesar 35, nilai rata-rata 30.5312 dan standar devisiasinya sebesar 3.22801.
3. Variabel keputusan penggunaan (Y), dari data diatas dideskripsikan bahwa nilai minimumnya 18 sedangkan nilai maximumnya 30, nilai rata-rata keputusan penggunaan sebesar 26.7292 dan standar devisiasinya sebesar 3.11018.

1. Uji instrumen penelitian

Peneliti telah melaksankan prosedur penelitian dengan melakukan pengujian validitas dan reliabilitas terhadap 96 responden.

a. Uji validitas

Uji validitas adalah pengujian yang bertujuan untuk mengetahui apakah kuisioner yang digunakan valid atau tidak. Uji validitas ini dianalisis menggunakan aplikasi SPSS. Pengukuran validitas dapat diketahui dengan membandingkan antara nilai r hitung dan r tabel.¹ Apabila nilai r hitung $>$ r tabel, maka pernyataan dalam kuisioner dapat dikatakan valid.

R tabel dapat dihitung menggunakan degree of freedom (df) = $N-2$. Oleh karena itu dapat diketahui untuk r tabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut, $df = 96-2 = 94$ sehingga r tabel sebesar 0,203. Berikut ini merupakan hasil olah data untuk uji validitas pada setiap variabel.

1. Hasil uji Validitas variabel persepsi kemudahan

Tabel 4.5 uji validitas persepsi kemudahan

Item-item persepsi kemudahan penggunaan	R Hitung	R Tabel	Keputusan
X1.1	0,722	0,203	Valid
X1.2	0,749	0,203	Valid
X1.3	0,757	0,203	Valid
X1.4	0,810	0,203	Valid
X1.5	0,770	0,203	Valid
X1.6	0,765	0,203	Valid
X1.7	0,710	0,203	Valid

¹ W.L. (2014) Neuman, "Generalisasi Validitas Dalam Penelitian Kuantitatif," *Jurnal Biologi Edukasi* 6, no. 1 (2014): 39–42.

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa masing-masing item pada variabel persepsi kemudahan penggunaan menghasilkan r hitung $>$ r tabel. Oleh karena itu, pernyataan-pernyataan dalam variabel persepsi kemudahan dapat dikatakan valid sehingga layak untuk digunakan sebagai instrumen penelitian.

2. Hasil Uji Validitas Variabel Electronic Quality Service

Tabel 4.6 uji validitas electronic quality service

Electronic Quality Service	R Hitung	R Tabel	Keputusan
X1	0,708	0,203	Valid
X2	0,618	0,203	Valid
X3	0,710	0,203	Valid
X4	0,665	0,203	Valid
X5	0,788	0,203	Valid
X6	0,779	0,203	Valid
X7	0,787	0,203	Valid

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa masing-masing item dari variabel electronic quality service maenghasilkan r hitung $>$ r tabel. Oleh karena itu pernyataan-pernyataan pada variabel tersebut dapat dikatakan valid sehingga layak untuk dijadikan instrumen penelitian.

3. Uji Validitas Variabel Keputusan

Tabel 4.7 uji validitas keputusan

Keputusan	R Hitung	R Tabel	Keputusan
Y1	0,765	0,203	Valid
Y2	0,848	0,203	Valid
Y3	0,890	0,203	Valid
Y4	0,830	0,203	Valid
Y5	0,757	0,203	Valid
Y6	0,819	0,203	Valid

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa masing-masing item pada variabel keputusan menghasilkan r hitung $>$ r tabel. Oleh karena itu, pernyataan-pernyataan pada variabel keputusan dapat dikatakan valid sehingga layak untuk dijadikan sebagai instrumen penelitian.

b. Uji Realibilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk melihat apakah jawaban dari kuisioner tersebut konsisten dari waktu ke waktu.² Untuk menganalisis uji reliabilitas ini dibantu dengan menggunakan aplikasi SPSS. Hasil analisis dapat dilihat melalui kolom tabel Cronbach's Alpha. Apabila nilai Cronbach's Alpha $> 0,07$ maka kuisioner tersebut dapat dikatakan reliabel. Berikut ini adalah hasil analisis uji reliabilitas untuk setiap variabel.

1) Hasil Uji Realibilitas Variabel Persepsi Kemudahan

Tabel 4.8 uji Realibilitas persepsi Kemudahan

<i>Cronbach's alpha</i>	Nilai kritis reliabel	keputusan
0,873	0,70	Reliabel

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,873 yang artinya lebih besar dari 0,70. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa pernyataan pada variabel persepsi kemudahan penggunaan dapat dikatakan reliabel.

2) Hasil Uji Realibilitas Variabel Electronic Quality Service

Tabel 4.9 uji realibilitas elektronik quality service

<i>Cronbach's Alpha</i>	Nilai Kritis Reliabel	Keputusan
0,843	0,70	Reliabel

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,843 yang artinya lebih besar dari 0,70. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa pernyataan pada variabel Electronic Quality Service dapat dikatakan reliabel.

3) Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Penggunaan

Tabel 4.10 uji realibilitas keputusan

<i>Cronbach's Alpha</i>	Nilai Kritis reliabel	Keputusan
0,904	0,70	Reliabel

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa

² “6ef73-Statistik-Ii-Pertemuan-Ke-3-23-2-2022-(1),” n.d.

nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,904 yang artinya lebih besar dari 0,70. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa pernyataan pada variabel keputusan penggunaan dapat dikatakan reliabel.

c. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji normalitas, uji multikolonieritas, dan uji heteroskedastisitas.

1) Uji normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji regresi variabel dependen maupun independen apakah memiliki distribusi normal atau tidak. Model distribusi yang baik seharusnya terdistribusi normal atau mendekati normal. Pengambilan keputusan dalam uji normalitas adalah apabila nilai signifikansi $> 0,05$ maka terdistribusi normal. Berikut ini merupakan tabel hasil uji normalitas dalam penelitian ini:

Tabel 4.11 uji normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.81030450
Most Extreme Differences	Absolute	.069
	Positive	.061
	Negative	-.069
Test Statistic		.069
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa nilai signifikansi pada tabel Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200 yang artinya lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi dengan normal.

2) Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas digunakan untuk mengetahui korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Hal ini dapat diketahui dengan melihat nilai variance inflation factor (VIF). Apabila nilai VIF lebih besar dari 10, maka terjadi multikolonieritas. Sedangkan apabila nilai VIF kurang dari 10 dan nilai tolerance lebih dari 0,1 maka tidak terjadi multikolonieritas.³ Berikut ini merupakan hasil uji multikolonieritas dalam penelitian ini:

Tabel 4.12 uji multikolinieritas

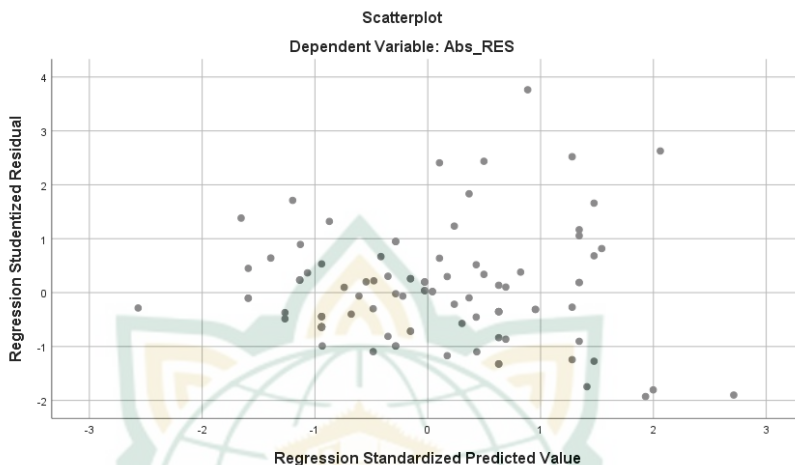
Variabel	Nilai <i>Tolerance</i>	Nilai VIF	Keputusan
Persepsi Kemudahan	0,457	2.189	Tidak Terjadi Multikolonieritas
Electronic Quality Service	0,457	2.189	

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai VIF variabel persepsi kemudahan dan variabel electronic quality service adalah $2.189 < 10$ dan nilai tolerance value sebesar $0,457 > 0,1$ maka data tersebut tidak terjadi multikolonieritas.

³ Agha De Aghna Setya Budi, Lulu Septiana, and Brampubu Elok Panji Mahendra, "Memahami Asumsi Klasik Dalam Analisis Statistik: Sebuah Kajian Mendalam Tentang Multikolinearitas, Heterokedastisitas, Dan Autokorelasi Dalam Penelitian," *Jurnal Multidisiplin West Science* 3, no. 01 (2024): 01–11, <https://doi.org/10.58812/jmws.v3i01.878>.

3) Uji Heteroskedastisitas

Gambar 4.1 Uji Heteroskedastisitas



Berdasarkan output scatterplot diatas diketahui bahwa:

1. Titik-Titik data menyebar diatas dan dibawah atau disekitar angka 0.
2. Titik-Titik tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah saja.
3. Penyebaran titik-titik data tidak membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
4. Penyebaran titik-titik data tidak berpola.

Dengan demikian dapat kita simpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas,hingga model regresi yang baik dan ideal dapat terpenuhi.

2. Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi linier berganda

Regresi linier berganda dilakukan untuk menguji pengaruh dua arah atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen. Model ini memperkirakan adanya hubungan satu garis lurus/linier antara variabel dependen dengan masing-masing prediktornya.⁴

⁴ Sudariana and Yoedani, “Analisis Statistik Regresi Linier Berganda,” *Seniman Transaction* 2, no. 2 (2022): 1–11.

**Tabel 4.13 analisis regresi linier berganda
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.613	2.144		1.686	.095
persepsi kemudahan	.038	.095	.038	.396	.693
EQS	.718	.094	.745	7.671	.000

a. Dependent Variable: keputusan

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat nilai konstanta sebesar 3.613 dan untuk persepsi kemudahan (nilai β) sebesar 0,038 sementara Electronic Quality Service sebesar 0,718. Sehingga dapat diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = 3.613 + 0.038 X_1 + 0.718 X_2 + e$$

Yang berarti :

1. Nilai konstanta keputusan penggunaan (Y) sebesar 3.613 yang menyatakan jika variabel X_1 , dan X_2 sama dengan nol maka variabel keputusan sebesar 3.613.
2. Koefisien X_1 sebesar 0.038 berarti bahwa setiap terjadi peningkatan variabel X_1 sebesar 1% maka keputusan penggunaan meningkat sebesar 0,038 (3,8%) atau sebaliknya setiap terjadi penurunan variabel X_1 sebesar 1% maka keputusan penggunaan menurun sebesar 3,8%
3. Koefisien X_2 sebesar 0,718 berarti bahwa setiap terjadi peningkatan variabel X_2 sebesar 1% maka keputusan penggunaan meningkat sebesar 0.718 (7%) atau sebaliknya setiap terjadi penurunan variabel X_2 sebesar 1% maka keputusan penggunaan menurun sebesar 7%. Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa X_1 dan X_2 berpengaruh terhadap Y.

b. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 4.14

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.774 ^a	.599	.590	1.99035

a. Predictors: (Constant), EQS, persepsi kemudahan

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai Adjusted R Square sebesar 0,599 yang artinya variabel persepsi kemudahan penggunaan, dan Electronic Quality Service berpengaruh kuat terhadap keputusan penggunaan sebesar 59,9% sedangkan 40,1% dipengaruhi variabel lain diluar penelitian.

c. Uji T

Tabel 4.15

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
1 (Constant)	3.613	2.144		1.686	.095
Kemudahan	.038	.095	.038	.396	.693
EQS	.718	.094	.745	7.671	.000

a. Dependent Variable: keputusan

Dari hasil diatas dijelaskan bahwa untuk variabel persepsi kemudahan memiliki nilai signifikan 0,693 yang lebih besar dari 0,05 yang artinya persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap keputusan penggunaan. Sedangkan untuk variabel Electronic Quality Service memiliki nilai signifikan 0,00 yang lebih kecil dari 0,05 yang artinya variabel electronic quality service berpengaruh terhadap keputusan penggunaan .

d. Uji F

Tabel 4.16

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	550.540	2	275.270	69.487	.000 ^b
Residual	368.418	93	3.961		
Total	918.958	95			

- a. Dependent Variable: keputusan
- b. Predictors: (Constant), EQS, kemudahan

Berdasarkan tabel diatas nilai $\text{sign.} 0,000 < 0,05$, $f \text{ hitung } 69,487 > f \text{ tabel } 2,30$ maka dapat dinyatakan bahwa variabel bebas secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Mobile Banking

Berdasarkan analisis data hasil uji t, dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh lemah terhadap keputusan dalam menggunakan aplikasi M-Banking. Temuan ini tercermin dalam tabel yang menunjukkan nilai t hitung sebesar 0,396, sementara nilai t tabel adalah 2.060, dan nilai signifikansi mencapai 0,693. Artinya, nilai t hitung lebih kecil daripada t tabel, dan nilai signifikansi berada di atas 0,05. Oleh karena itu, hipotesis nol (H_0) ditolak, sedangkan hipotesis alternatif (H_a) diterima. Ini menunjukkan bahwa variabel persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap keputusan untuk menggunakan Mobile banking.

Menurut Davis, persepsi kemudahan penggunaan diartikan sebagai keyakinan seseorang bahwa mereka dapat menggunakan suatu sistem dengan mudah, tanpa membutuhkan usaha yang berlebihan atau menghadapi kesulitan. Hal ini mencakup kemudahan dalam menggunakan sistem informasi sesuai dengan preferensi pengguna. Indikator persepsi kemudahan penggunaan menurut teori Davis meliputi kemampuan untuk dipelajari dengan mudah, dapat dikendalikan, jelas dan mudah dipahami, fleksibel, serta kemudahan untuk menguasai dan menggunakannya.⁵

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan teori yang digunakan untuk menjelaskan penerimaan teknologi informasi secara individual. Berdasarkan teori TAM yang disampaikan oleh (Davis, 1989) penerimaan teknologi informasi dapat dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan.⁶ Hubungan

⁵ Winda Suciani Siregar, Annio Indah Lestari Nasution, and Nurwani Nurwani, "Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Menggunakan Shopee Paylater," *Jurnal Syntax Transformation* 4, no. 4 (2023): 44–56, <https://doi.org/10.46799/jst.v4i4.710>.

⁶ Hikmah Maros and Sarah Juniar, "Pengaruh Sosial Media Marketing Terhadap Kinerja Bisnis Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah (UMKM)," *Jurnal*

antara persepsi kemudahan penggunaan dan penggunaan teknologi dijelaskan oleh Adams, Nelson, dan Todd (1992), yang menyatakan bahwa teknologi cenderung dipakai lebih sering ketika sistem dianggap mudah digunakan. Iqbaria (2000) juga menekankan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh pada perilaku; semakin tinggi persepsi seseorang mengenai kemudahan suatu sistem, semakin tinggi pula tingkat pemanfaatan teknologi tersebut.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi terhadap kemudahan memiliki dampak lemah terhadap keputusan individu dalam menggunakan mobile banking. Aplikasi mobile banking yang dirancang dengan antarmuka intuitif, fleksibilitas dalam penggunaannya, serta kemudahan dalam memahami fitur-fiturnya, mendorong pengguna untuk memilih mobile banking sebagai solusi untuk berbagai transaksi.

Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Aini, Wijayantini, dan Rusdiyanto (2022) serta Iliyin dan Widiartanto (2020), yang juga mengungkapkan bahwa variabel kemudahan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan. Ini berarti bahwa mahasiswa yang merasakan kemudahan dalam bertransaksi melalui mobile banking akan lebih cenderung untuk menggunakannya. Selain itu, hasil penelitian ini didukung oleh berbagai studi sebelumnya, termasuk penelitian oleh Hanif, Wahyu, dan Alfi (2017) yang menganalisis minat menggunakan mobile banking dengan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) yang telah dimodifikasi. secara positif dan signifikan terhadap minat untuk menggunakan layanan mobile banking dan juga memiliki korelasi yang signifikan terhadap seluruh dimensi variabel yang digunakan dalam penelitian itu. Selain penelitian tersebut, penelitian ini juga sesuai dengan teori Technology Acceptance Model yang dicetuskan oleh Davis yang menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan seseorang bahwa suatu sistem itu mudah digunakan maka semakin tinggi pula minatnya dalam menggunakan sistem yang dimaksud. Ini juga berarti bahwa variabel persepsi kemudahan memiliki korelasi yang positif terhadap variabel minat menggunakan layanan mobile banking.

2. Pengaruh Electronic Quality Service Terhadap Keputusan Menggunakan Layanan Mobile Banking

Berdasarkan hasil olah data pada uji t, dapat disimpulkan bahwa variabel variabel Electronic Quality Service berpengaruh terhadap keputusan menggunakan Mobile banking. Hasil tersebut dapat dilihat pada tabel uji t yang menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 7,671 nilai t tabel sebesar 2,060 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa nilai t hitung lebih besar dari t tabel dengan nilai signifikansi kurang dari 0,05 yang artinya H_0 ditolak dan H_a diterima. Oleh karena itu, variabel Electronic Quality Service berpengaruh terhadap keputusan menggunakan Mobile Banking.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fitur memiliki keterkaitan dengan keputusan seseorang dalam menggunakan Mobile Banking. Kualitas layanan elektronik yang memuaskan mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan dari pengguna. Oleh karena itu, seseorang memutuskan menggunakan mobile banking untuk membantu memenuhi kebutuhannya. Berdasarkan hasil literatur mengenai penelitian sebelumnya, hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Pramelani & Fitra, 2020) dan (Alistriwahyuni, 2019) yang menunjukkan variabel fitur berpengaruh positif terhadap keputusan. Faktor kualitas layanan mampu meningkatkan kepuasan pengguna. Kualitas pelayanan yang baik mampu meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan M-Banking. Karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan kesenangan pengguna.

Kualitas pelayanan mempengaruhi sikap serta tindakan pengguna dalam menggunakan mobile banking sehingga mempengaruhi kepuasan dari pengguna dalam menggunakan layanan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa variabel e-Service Quality merupakan variabel yang dapat mempengaruhi variabel keputusan. Salah satu aspek penting dari kualitas pelayanan yang dirasakan adalah ketersediaan informasi yang ada di situs web. Hal ini terdiri dari tiga komponen yaitu navigasi, akses ke website, dan kemampuan transaksional. Akses ke website mengacu pada kemampuan pengguna untuk mengakses sumber daya pada website, dan ini berkaitan dengan kemudahan dan kecepatan mengunduh. Navigasi mengacu pada seberapa mudah pengguna mencari informasi pada website.

Fungsi atau kemampuan transaksional membuat pengguna percaya bahwa website ini mudah digunakan dan mudah untuk

melakukan transaksi Kualitas pelayanan juga diukur berdasarkan ketepatan waktu dari sebuah website yang merespons pelanggan secara online, seperti bagaimana menjawab pertanyaan pelanggan dengan cepat dan efektif atau bagaimana merespons kebutuhan dan komplain pelanggan melalui email dengan sopan. Masalah-masalah ini secara konseptual termasuk dalam dimensi responsif. Mengacu pada keberhasilan website dalam menyampaikan produk atau jasanya dan kemampuannya untuk mengoreksi kesalahan yang terjadi selama proses transaksi. Website yang berusaha untuk meminimalkan ketidakpuasan dengan service yang diberikan akan mencapai level yang lebih tinggi dari sebuah evaluasi kualitas yang diberikan oleh para pengguna layanan.

Sama hal-nya dengan semua bank dalam memberikan keunggulan kualitas layanan jasa (elektronik) kepada nasabah dalam penggunaan mobile banking. Diantaranya dari sisi reabilitas, bagaimana sistem mobile banking dapat bekerja dimana saja dan kapan saja sesuai kebutuhan nasabah. Daya tanggap, bagaimana karyawan mampu tanggap mengenai kritik, keluhan serta saran mengenai mobile banking. Keamanan dan privasi, bagaimana mobile banking mampu memberikan rasa aman nasabah dalam bertansaksi, jaminan data kerahasiaan nasabah serta memiliki tingkat resiko keamanan yang tinggi. Kenyamanan, sistem layanan yang fleksibel dan mudah untuk digunakan. Efisiensi, bagaimana mobile banking dalam melakukan transaksi dapat diakses 24 jam sehingga dapat menghemat waktu dan biaya. Kemudahan, bagaimana sistem serta fitur layanan mobile banking dengan mudah dapat dipahami oleh nasabah. Kualitas layanan yang baik merupakan tujuan utama dari semua bank yang ada di indonesia. Dengan tingginya kualitas layanan mobile banking yang diberikan, maka dipastikan akan tinggi pula dorongan minat nasabah untuk mencoba menggunakan layanan mobile banking.