

Pengaruh *Mobile Banking* dan Kualitas Layanan Perbankan terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Islam Malang

Agil Wijaya^{1*}, Dwiyani Sudaryanti², Dyah Arini Rudiningtyas³

^{1,2,3}Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Malang

*Email Korespondensi: anggihadong@gmail.com

ABSTRACT

The rapid development of digital technology has encouraged the adoption of mobile banking and the improvement of banking service quality to enhance customer satisfaction. This study aims to analyze the influence of Mobile Banking and Banking Service Quality on the satisfaction of students at Universitas Islam Malang as bank customers. This study aims to analyze the effect of Mobile Banking and Banking Service Quality on the satisfaction of students at Universitas Islam Malang as bank customers. A quantitative approach with an associative method was employed using 252 respondents selected through purposive sampling. Data were collected using questionnaires and analyzed through multiple linear regression. The results show that Mobile Banking and Banking Service Quality have a positive and significant effect on student satisfaction, both partially and simultaneously. Banking Service Quality is the most dominant variable. The study concludes that improving mobile banking and banking service quality can enhance student satisfaction with banking services. This study concludes that improving the quality of mobile banking and banking service quality can enhance the satisfaction of Universitas Islam Malang students as bank customers.

Keywords: *Mobile banking, banking service quality, student satisfaction.*

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital mendorong penggunaan *mobile banking* dan peningkatan kualitas layanan perbankan untuk menciptakan kepuasan nasabah. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh *Mobile Banking* dan Kualitas Layanan Perbankan terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Islam Malang sebagai nasabah bank. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh *Mobile Banking* dan Kualitas Layanan Perbankan terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Islam Malang sebagai nasabah bank. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif terhadap 252 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Mobile Banking* dan Kualitas Layanan Perbankan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, baik secara parsial maupun simultan. Kualitas Layanan Perbankan merupakan variabel yang paling dominan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas layanan *mobile banking* dan layanan perbankan dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan perbankan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas *mobile banking* dan kualitas layanan perbankan dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa Universitas Islam Malang sebagai nasabah bank.

Kata Kunci: *Mobile banking, kualitas layanan perbankan, kepuasan mahasiswa.*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi besar dalam sektor perbankan melalui hadirnya layanan digital yang memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan. Salah satu inovasi yang berkembang pesat adalah *mobile banking*, yaitu layanan perbankan berbasis aplikasi yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, *top up* dompet digital,

hingga pembayaran menggunakan QRIS secara cepat, mudah, dan aman melalui *smartphone*. (Basri, 2023) Peningkatan penggunaan *mobile banking* juga didukung oleh tingginya penetrasi internet dan penggunaan *smartphone* di Indonesia, sehingga layanan perbankan digital menjadi bagian penting dalam aktivitas masyarakat sehari-hari. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa *mobile banking* telah menjadi salah satu pilar utama dalam transformasi layanan keuangan *modern* (Sautlan, 2019 & Ardila, 2023)

Mahasiswa merupakan salah satu kelompok yang aktif memanfaatkan layanan *mobile banking* karena memiliki mobilitas tinggi dan kebutuhan transaksi yang beragam, seperti pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT), transfer dana, belanja daring, *top up* dompet digital, serta pembayaran melalui QRIS. Namun, di balik tingginya penggunaan *mobile banking* masih terdapat berbagai permasalahan yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Beberapa kendala yang sering dihadapi antara lain gangguan sistem, risiko keamanan transaksi, penyalahgunaan data pribadi, serta ancaman kejahatan siber seperti *phishing* dan *social engineering*. Selain itu, mahasiswa juga mengharapkan aplikasi yang mudah digunakan, stabil, aman, serta didukung oleh pelayanan yang cepat dan responsif ketika terjadi kendala transaksi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa tidak hanya dipengaruhi oleh kecanggihan aplikasi *mobile banking*, tetapi juga oleh kualitas layanan yang diberikan oleh pihak perbankan (Rahayu, 2024 & Nawawi, 2025).

Berdasarkan kondisi tersebut, terdapat dua faktor yang diduga berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa sebagai nasabah, yaitu Aplikasi *Mobile Banking* dan Kualitas Layanan Perbankan. Aplikasi *mobile banking* berkaitan dengan kemudahan penggunaan, kecepatan, keamanan, serta kelengkapan fitur yang mampu memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja. Sementara itu, kualitas layanan perbankan mencerminkan kemampuan bank dalam memberikan pelayanan yang cepat, andal, aman, responsif, serta mampu memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah. Kombinasi antara kualitas aplikasi dan kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam menciptakan pengalaman positif serta meningkatkan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan perbankan digital (Cahyadi, 2024).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Aplikasi *Mobile Banking* dan Kualitas Layanan Perbankan terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Islam Malang sebagai nasabah bank. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan mahasiswa dalam menggunakan layanan perbankan digital serta menjadi bahan masukan bagi perbankan untuk meningkatkan kualitas aplikasi *mobile banking* dan kualitas layanan yang diberikan. Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) bagaimana pengaruh Aplikasi *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Islam Malang sebagai nasabah bank, dan (2) bagaimana pengaruh Kualitas Layanan Perbankan terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Islam Malang sebagai nasabah bank.

TINJAUAN PUSTAKA

Teori UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*)

Menurut Venkatesh, (2003), teori *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) menjelaskan bahwa penerimaan dan penggunaan teknologi dipengaruhi oleh empat faktor utama, yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions*. Dalam penelitian ini, teori UTAUT digunakan sebagai landasan untuk menjelaskan bahwa persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, pengaruh sosial, dan dukungan fasilitas dalam penggunaan *mobile banking* berperan dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa sebagai nasabah bank.

Kepuasan Mahasiswa

Cahyadi (2024), kepuasan mahasiswa merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja layanan yang diterima dengan harapan sebelumnya. Dalam konteks

layanan *mobile banking*, kepuasan tercermin dari kemampuan layanan dalam memenuhi harapan mahasiswa melalui kemudahan penggunaan, keamanan, kecepatan, dan kenyamanan selama bertransaksi.

Aplikasi Mobile Banking

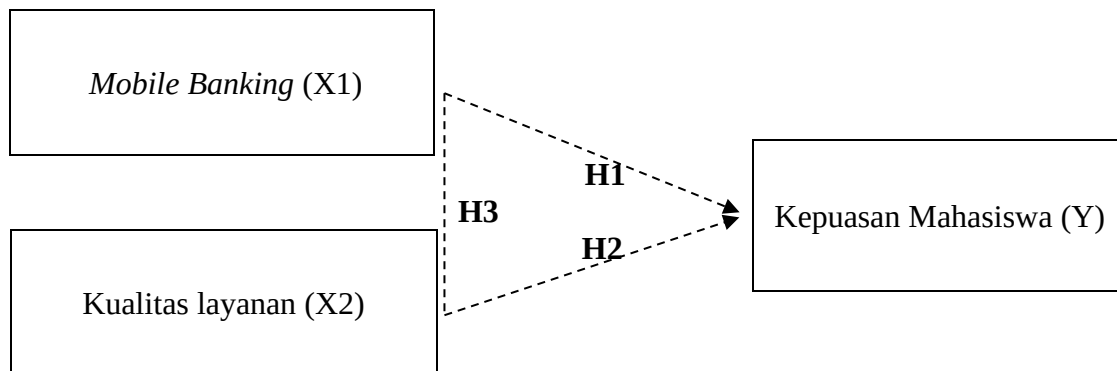
Menurut Aisah (2024), *mobile banking* adalah layanan perbankan yang dirancang untuk memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi melalui telepon seluler. Nasabah yang sudah terdaftar di bank dapat mengunduh dan mengakses aplikasi *mobile banking*. Salah satu fitur utama yang tersedia adalah menu pembayaran dan transfer, yang membantu pengguna dalam bertransaksi *online* serta mendukung penggunaan sistem non-tunai.

Kualitas Layanan Perbankan

Menurut (Mukhra et al., 2024) layanan *electronic banking* (*e-banking*) adalah bentuk transaksi perbankan yang dilakukan secara elektronik, dan mencakup berbagai jenis seperti *mobile banking*, internet banking, SMS banking, dan *e-money*. Salah satu jenis *e-banking*, yaitu internet banking, memungkinkan nasabah untuk mengakses layanan perbankan melalui situs web bank dan melakukan berbagai aktivitas perbankan menggunakan komputer.

Kerangka Konseptual

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu dan tinjauan teori maka digambarkan kerangka konseptual sebagai berikut:



Gambar 1: Kerangka Konseptual

Hipotesis

Berdasarkan teori dari hasil riset dan kerangka konseptual, maka hipotesis yang diajukan adalah:

- H1 : *Mobile banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Islam Malang sebagai nasabah bank.
- H2 : Kualitas layanan perbankan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Islam Malang sebagai nasabah bank.
- H3 : *Mobile banking* dan kualitas layanan perbankan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Islam Malang sebagai nasabah bank.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif yang bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh variabel bebas, yaitu *Mobile Banking* dan Kualitas Layanan Perbankan, terhadap variabel terikat, yaitu Kepuasan Mahasiswa Universitas Islam Malang sebagai nasabah bank. Pendekatan ini digunakan untuk menguji hubungan sebab-akibat antar variabel serta mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel terhadap kepuasan mahasiswa.

Penelitian dilaksanakan di Universitas Islam Malang dengan objek penelitian mahasiswa aktif Universitas Islam Malang sebagai pengguna layanan *mobile banking*. Populasi

penelitian adalah seluruh mahasiswa aktif Universitas Islam Malang. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (*margin of error*) sebesar 5%, sehingga diperoleh 252 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*, dengan kriteria mahasiswa aktif yang menggunakan layanan *mobile banking*.

Data yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert lima poin, yaitu Sangat Tidak Setuju (1), Tidak Setuju (2), Netral (3), Setuju (4), dan Sangat Setuju (5). Data dianalisis menggunakan IBM SPSS versi 26 melalui uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji koefisien determinasi (R^2), uji t, dan uji F untuk menguji pengaruh antarvariabel.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Demografi Responden

Responden dalam penelitian ini adalah 252 mahasiswa aktif Universitas Islam Malang yang menggunakan layanan *mobile banking*. Berdasarkan jenis kelamin, mayoritas responden adalah perempuan sebanyak 151 orang (59,9%), sedangkan laki-laki sebanyak 101 orang (40,1%). Berdasarkan fakultas, responden terbanyak berasal dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis sebanyak 65 orang (25,8%), diikuti Fakultas Teknik sebanyak 41 orang (16,3%), FKIP sebanyak 39 orang (15,5%), dan Fakultas Hukum sebanyak 36 orang (14,3%), sedangkan responden lainnya berasal dari Fakultas Pertanian, Kedokteran, FISIP, Peternakan, FMIPA, dan Fakultas Agama Islam.

Berdasarkan semester, mayoritas responden merupakan mahasiswa semester 6 sebanyak 124 orang (49,2%), diikuti semester 4 sebanyak 65 orang (25,8%), dan semester 8 sebanyak 63 orang (25,0%). Hampir seluruh responden, yaitu 251 orang (99,6%), merupakan pengguna aktif *mobile banking*, sedangkan hanya 1 orang (0,4%) yang tidak aktif menggunakan layanan tersebut.

Berdasarkan bank yang digunakan, mayoritas responden menggunakan Bank Central Asia (BCA) sebanyak 70 orang (27,8%), diikuti Bank Negara Indonesia (BNI) sebanyak 62 orang (24,6%), Bank Mandiri sebanyak 47 orang (18,7%), Bank Rakyat Indonesia (BRI) sebanyak 40 orang (15,9%), dan Bank Syariah Indonesia (BSI) sebanyak 33 orang (13,1%). Data tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden merupakan pengguna aktif *mobile banking* dengan dominasi penggunaan layanan dari Bank BCA.

Analisis Statistik Deskriptif

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden

Variabel Aplikasi Mobile Banking (X_1)

Indikator	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)	Mean
X1.1	1 (0,4%)	3 (1,2%)	18 (7,1%)	147 (58,3%)	83 (32,9%)	4,22
X1.2	1 (0,4%)	5 (2,0%)	16 (6,3%)	108 (42,9%)	122 (48,4%)	4,37
X1.3	1 (0,4%)	11 (4,4%)	23 (9,1%)	134 (53,2%)	83 (32,9%)	4,14
X1.4	3 (1,2%)	10 (4,0%)	71 (28,2%)	100 (39,7%)	68 (27,0%)	3,87
X1.5	22 (8,7%)	43 (17,1%)	45 (17,9%)	99 (39,3%)	43 (17,1%)	3,39
X1.6	8 (3,2%)	16 (6,3%)	51 (20,2%)	118 (46,8%)	59 (23,4%)	3,81
X1.7	5 (2,0%)	13 (5,2%)	25 (9,9%)	134 (53,2%)	75 (29,8%)	4,04

Rata-rata variabel *Mobile Banking* (X_1) = 3,98

Sumber: Data primer diolah menggunakan SPSS versi 26 (2026).

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, mayoritas responden memberikan jawaban setuju dan sangat setuju terhadap seluruh indikator variabel Aplikasi *Mobile Banking*. Indikator X1.2 memperoleh nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,37, yang menunjukkan bahwa responden menilai aplikasi *mobile banking* memiliki tampilan yang mudah dipahami dan digunakan. Sementara itu, indikator X1.5 memperoleh nilai rata-rata terendah sebesar 3,39, yang mengindikasikan masih terdapat sebagian responden yang mengalami kendala dalam menggunakan aplikasi

mobile banking. Meskipun demikian, seluruh indikator memiliki nilai rata-rata di atas 3,00, sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi responden terhadap aplikasi *mobile banking* berada pada kategori baik.

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden
Variabel Kualitas Layanan Perbankan (X₂)

Indikator	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)	Mean
X2.1	0 (0,0%)	0 (0,0%)	38 (15,1%)	119 (47,2%)	95 (37,7%)	4,23
X2.2	0 (0,0%)	0 (0,0%)	48 (19,0%)	132 (52,4%)	72 (28,6%)	4,1
X2.3	0 (0,0%)	0 (0,0%)	45 (17,9%)	115 (45,6%)	92 (36,5%)	4,19
X2.4	0 (0,0%)	0 (0,0%)	56 (22,2%)	118 (46,8%)	78 (31,0%)	4,09
X2.5	0 (0,0%)	0 (0,0%)	39 (15,5%)	136 (54,0%)	77 (30,6%)	4,15
X2.6	0 (0,0%)	0 (0,0%)	41 (16,3%)	101 (40,1%)	110 (43,7%)	4,27
X2.7	0 (0,0%)	0 (0,0%)	41 (16,3%)	129 (51,2%)	82 (32,5%)	4,16

Rata-rata variabel Kualitas Layanan Perbankan (X₂) = 4,17

Sumber: Data primer diolah menggunakan SPSS versi 26 (2026).

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, mayoritas responden memberikan jawaban setuju dan sangat setuju terhadap seluruh indikator variabel Kualitas Layanan Perbankan, yang menunjukkan bahwa responden memiliki persepsi yang positif terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh bank. Indikator X2.6 memperoleh nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,27, sedangkan indikator X2.4 memperoleh nilai rata-rata terendah sebesar 4,09. Meskipun demikian, seluruh indikator memiliki nilai rata-rata di atas 4,00, sehingga dapat disimpulkan bahwa responden memberikan penilaian yang baik terhadap kualitas layanan perbankan.

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden
Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)

Indikator	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)	Mean
Y1	0 (0,0%)	0 (0,0%)	77 (30,6%)	115 (45,6%)	60 (23,8%)	3,93
Y2	0 (0,0%)	0 (0,0%)	41 (16,3%)	132 (52,4%)	79 (31,3%)	4,15
Y3	0 (0,0%)	0 (0,0%)	37 (14,7%)	128 (50,8%)	87 (34,5%)	4,2
Y4	0 (0,0%)	0 (0,0%)	39 (15,5%)	95 (37,7%)	118 (46,8%)	4,31
Y5	0 (0,0%)	0 (0,0%)	15 (6,0%)	115 (45,6%)	122 (48,4%)	4,42

Sumber: Data primer diolah menggunakan SPSS versi 26 (2026).

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, mayoritas responden memberikan jawaban setuju dan sangat setuju terhadap seluruh indikator variabel Kepuasan Mahasiswa, yang menunjukkan bahwa mahasiswa Universitas Islam Malang secara umum merasa puas terhadap penggunaan layanan *mobile banking*. Indikator Y5 memperoleh nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,42, sedangkan indikator Y1 memperoleh nilai rata-rata terendah sebesar 3,93. Meskipun demikian, seluruh indikator memiliki nilai rata-rata di atas 3,00, sehingga dapat disimpulkan bahwa responden secara umum memiliki tingkat kepuasan yang baik terhadap penggunaan layanan *mobile banking*.

Uji Instrumen

Uji Validitas

Tabel 4 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	rhitung	rtabel	Sig.	Keterangan
Mobile Banking (X ₁)	X1.1	0,348	0,1236	0	Valid
	X1.2	0,198	0,1236	0,002	Valid
	X1.3	0,318	0,1236	0	Valid
	X1.4	0,483	0,1236	0	Valid
	X1.5	0,581	0,1236	0	Valid
	X1.6	0,493	0,1236	0	Valid

Variabel	Item	rhitung	rtabel	Sig.	Keterangan
	X1.7	0,391	0,1236	0	Valid
Kualitas Layanan Perbankan (X ₂)	X2.1	0,472	0,1236	0	Valid
	X2.2	0,317	0,1236	0	Valid
	X2.3	0,364	0,1236	0	Valid
	X2.4	0,34	0,1236	0	Valid
	X2.5	0,302	0,1236	0	Valid
	X2.6	0,353	0,1236	0	Valid
	X2.7	0,448	0,1236	0	Valid
Kepuasan Mahasiswa sebagai Nasabah (Y)	Y1	0,14	0,1236	0,027	Valid
	Y2	0,191	0,1236	0,002	Valid
	Y3	0,139	0,1236	0,027	Valid
	Y4	0,152	0,1236	0,016	Valid
	Y5	0,265	0,1236	0	Valid

Sumber: Data primer diolah menggunakan IBM SPSS versi 26 (2026).

Seluruh variabel dalam penelitian ini, yaitu Aplikasi *Mobile Banking* (X₁), Kualitas Layanan Perbankan (X₂), dan Kepuasan Mahasiswa (Y), memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel (0,1236) serta nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh 19 item pernyataan pada masing-masing variabel dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

Uji Reliabilitas

Tabel 5 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Jumlah Item	Kriteria	Keterangan
<i>Mobile Banking</i> (X ₁)	0,619	8	> 0,60	Reliabel
Kualitas Layanan Perbankan (X ₂)	0,660	8	> 0,60	Reliabel
Kepuasan Mahasiswa sebagai Nasabah (Y)	0,684	6	> 0,60	Reliabel

Sumber: Data primer diolah menggunakan IBM SPSS versi 26 (2026).

Berdasarkan Tabel hasil Uji Reliabilitas, Seluruh variabel dalam penelitian ini, yaitu Aplikasi *Mobile Banking* (X₁), Kualitas Layanan Perbankan (X₂), dan Kepuasan Mahasiswa (Y), memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini reliabel dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

**Tabel 6 Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		252
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,48656866
Most Extreme Differences	Absolute	,162
	Positive	,068
	Negative	-,162
Test Statistic		,162
Asymp. Sig. (2-tailed)		,100 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Data primer diolah menggunakan IBM SPSS versi 26 (2026).

Berdasarkan hasil uji normalitas Kolmogorov-Smirnov, diperoleh nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,100. Karena nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa data residual berdistribusi normal.

Uji Multikolinieritas

Tabel 7 Hasil Uji Multikolinearitas Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
1(Constant)	14,650	,575		25,480	,000		
Aplikasi Mobile Banking (X ₁)	,073	,012	,318	6,117	,000	,991	1,009
Kualitas Layanan Perbankan (X ₂)	,148	,017	,451	8,674	,000	,991	1,009

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa sebagai Nasabah (Y)

Sumber: Data primer diolah menggunakan IBM SPSS versi 26 (2026).

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas, seluruh variabel independen, yaitu Aplikasi *Mobile Banking* (X₁) dan Kualitas Layanan Perbankan (X₂), memiliki nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) lebih kecil dari 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel independen dan model regresi layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 8 Hasil Uji Heteroskedastisitas Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	,041	,413		,099	,921
Aplikasi Mobile Banking (X ₁)	-,022	,009	-,157	-2,523	,072
Kualitas Layanan Perbankan (X ₂)	,031	,012	,155	2,494	,083

a. Dependent Variable: ABS_Res

Sumber: Data primer diolah menggunakan IBM SPSS versi 26 (2026).

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas menggunakan uji Glejser, seluruh variabel independen, yaitu Aplikasi *Mobile Banking* (X₁) dan Kualitas Layanan Perbankan (X₂), memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas. Dengan demikian, model regresi dinyatakan layak digunakan.

Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 9 Hasil Uji Regresi Linear Berganda Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	14,650	,575		25,480	,000
Mobile Banking (X ₁)	,073	,012	,318	6,117	,000
Kualitas Layanan Perbankan (X ₂)	,148	,017	,451	8,674	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa sebagai Nasabah (Y)

Sumber: Data primer diolah menggunakan IBM SPSS versi 26 (2026).

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda, variabel Aplikasi *Mobile Banking* (X₁) dan Kualitas Layanan Perbankan (X₂) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Mahasiswa sebagai Nasabah (Y). Hal ini ditunjukkan oleh koefisien regresi yang bernilai positif, yaitu sebesar 0,073 untuk Aplikasi *Mobile Banking* (X₁) dan 0,148 untuk Kualitas Layanan Perbankan (X₂). Kualitas Layanan Perbankan memiliki pengaruh yang lebih dominan karena memiliki koefisien regresi yang lebih besar. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik

aplikasi *mobile banking* dan kualitas layanan perbankan, maka semakin tinggi pula kepuasan mahasiswa sebagai nasabah.

Uji Hipotesis

Uji Simultan (Uji F)

Tabel 10 Hasil Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	29,477	2	14,738	61,757	,000 ^b
Residual	59,424	249	,239		
Total	88,901	251			

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa sebagai Nasabah (Y)

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan Perbankan (X₂), Aplikasi Mobile Banking (X₁)

Sumber: Data primer diolah menggunakan IBM SPSS versi 26 (2026).

Berdasarkan hasil uji F, diperoleh nilai F hitung sebesar 61,757 dengan nilai signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa Aplikasi *Mobile Banking* (X₁) dan Kualitas Layanan Perbankan (X₂) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa sebagai Nasabah (Y), sehingga hipotesis ketiga (H₃) diterima.

Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R)

Tabel 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,576 ^a	,632	,726	,489

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan Perbankan (X₂), Mobile Banking (X₁)

Sumber: Data primer diolah menggunakan IBM SPSS versi 26 (2026).

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, diperoleh nilai R Square sebesar 0,632, yang menunjukkan bahwa 63,2% variasi Kepuasan Mahasiswa sebagai Nasabah (Y) dapat dijelaskan oleh variabel Aplikasi *Mobile Banking* (X₁) dan Kualitas Layanan Perbankan (X₂). Sementara itu, 36,8% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian.

Uji Parsial (Uji T)

Tabel 12 Hasil Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	14,650	,575		25,480	,000
	Aplikasi Mobile Banking (X ₁)	,073	,012	,318	6,117	,000
	Kualitas Layanan Perbankan (X ₂)	,148	,017	,451	8,674	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Mahasiswa sebagai Nasabah (Y)

Sumber: Data primer diolah menggunakan IBM SPSS versi 26 (2026).

Berdasarkan hasil uji t, variabel Aplikasi *Mobile Banking* (X₁) dan Kualitas Layanan Perbankan (X₂) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa sebagai Nasabah (Y) karena masing-masing memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan nilai *Standardized Coefficients* (Beta), Kualitas Layanan Perbankan (X₂) merupakan variabel yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan mahasiswa.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Aplikasi *Mobile Banking* dan Kualitas Layanan Perbankan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Islam Malang sebagai nasabah bank. Aplikasi *mobile banking* memberikan kemudahan, kecepatan, dan fleksibilitas dalam bertransaksi sehingga meningkatkan kepuasan mahasiswa. Temuan ini

sejalan dengan teori *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang menyatakan bahwa persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan mendorong penerimaan teknologi, serta didukung oleh penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa *mobile banking* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.(Venkatesh, 2003)

Kualitas layanan perbankan juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa serta menjadi variabel yang paling dominan. Pelayanan yang cepat, aman, responsif, dan mampu memenuhi kebutuhan nasabah memberikan pengalaman yang positif sehingga meningkatkan kepuasan. Hasil ini sejalan dengan teori kepuasan pelanggan yang menyatakan bahwa kepuasan muncul ketika layanan yang diterima mampu memenuhi atau melebihi harapan pengguna, serta didukung oleh penelitian sebelumnya mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah.(Cahyadi, 2024)

Secara simultan, Aplikasi *Mobile Banking* dan Kualitas Layanan Perbankan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas aplikasi *mobile banking* yang didukung oleh kualitas layanan perbankan yang baik akan menciptakan pengalaman layanan yang lebih optimal dan meningkatkan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan perbankan digital.

SIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh Aplikasi *Mobile Banking* dan Kualitas Layanan Perbankan terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Islam Malang sebagai nasabah bank. Hasil analisis menunjukkan bahwa kedua variabel independen tersebut secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Secara parsial, Aplikasi *Mobile Banking* dan Kualitas Layanan Perbankan juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, dengan Kualitas Layanan Perbankan sebagai variabel yang memiliki pengaruh paling dominan. Selain itu, hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa kedua variabel mampu menjelaskan 63,2% variasi kepuasan mahasiswa, sedangkan 36,8% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisah. (2024). Pengaruh Model SQ3R Terhadap Kemampuan Membaca Pemahaman Teks Cerpen Siswa Sekolah Dasar. *KOLEKTIF: Jurnal Pendidikan, Pengajaran, Dan Pembelajaran*, 1(2), 103–112.
- Ardila. (2023). Upaya Meningkatkan Pemahaman Nasabah Terhadap Penggunaan BRI Mobile PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) di Kantor Kas Chevron Rumbai Pekanbaru. *Joong-Ki : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(1), 20–25.
<https://doi.org/10.56799/joongki.v2i1.1243>
- Basri. (2023). Pengaruh Literasi Keuangan dan Digital Terhadap Preferensi Bank Digital. *Journal of Trends Economics and Accounting Research*, 3(4), 421–427.
<https://doi.org/10.47065/jtear.v3i4.659>
- Cahyadi. (2024). Literature Review Pengembangan Media Edukasi Kesehatan Masyarakat. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 7(2), 107–115.
- Mukhra, U. H., Makruf, J. J., Kesuma, T. M., Nizam, A., & Siregar, M. R. (2024). *Mobile Banking Dalam Persepsi Privasi Nasabah* (S. Utami, M. Saddaq, & Ahmad Mubarak (eds.)).
- Nawawi. (2025). Analisis Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia (Studi pada Mahasiswa di Kota Malang). *Jurnal Warta Ekonomi*, 8(01).
- Rahayu. (2024). *Pengaruh Keamanan, Kepercayaan, dan Risiko Terhadap Penggunaan Layanan Mobile Banking Pada Mahasiswa di Kota Malang*. *An-Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah*, 5 (1), 49–61.

- Sautlan, L. M. (2019). Transaksi mobile banking perbankan makin ramai. *Kontan.Co.Id*.
<https://keuangan.kontan.co.id/news/transaksi-mobile-banking-perbankan-makin-ramai?page=all>
- Venkatesh. (2003). *Teori Terpadu Penerimaan dan Penggunaan Teknologi*.