

## **PENGARUH MENGGUNAKAN M-BANKING TERHADAP KEAMANAN DAN KEMUDAHAN TRANSAKSI PADA MASYARAKAT CIREBON**

**Ervana Ak'nes<sup>1</sup>, Dini Selasih<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup> Ekonomi Syari'ah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Bunga Bangsa Cirebon  
ervanaaknes67@gmail.com<sup>1</sup>, diniselasi1980@gmail.com<sup>2</sup>

### **Abstrak**

Penelitian ini mengulas tentang pengaruh menggunakan mobile banking terhadap keamanan dan kemudahan transaksi pada masyarakat Cirebon. Penggunaan layanan perbankan melalui perangkat mobile atau M-banking telah menjadi tren yang semakin populer di berbagai belahan dunia, termasuk di Cirebon. Penggunaan M-banking memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk melakukan transaksi perbankan secara elektronik melalui ponsel mereka. Namun, ada beberapa faktor yang perlu dipertimbangkan terkait pengaruh penggunaan M-banking terhadap keamanan dan kemudahan transaksi di masyarakat Cirebon. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menggunakan penyebaran angket melalui *goggle form*. Tujuan penelitian ini adalah agar para pembaca dapat mengetahui bagaimana pengaruh m-banking terhadap keamanan dan kemudahan transaksinya. Adapun hasil dalam penelitian ini ialah dengan menggunakan Uji Normalitas Uji Validitas, Uji Realibitas, dan Uji T menyatakan bahwa mobile banking berpengaruh terhadap keamanan dan kemudahan transaksi masyarakat Cirebon.

**Kata Kunci:** *M-Banking, Keamanan, Kemudahan*

### **Abstract**

*This journal reviews the effect of using mobile banking on the security and convenience of transactions in Cirebon society. The use of banking services through mobile devices or M-banking has become an increasingly popular trend in various parts of the world, including in Cirebon. The use of M-banking makes it easy for people to carry out banking transactions electronically via their cell phones. However, there are several factors that need to be considered regarding the influence of the use of M-banking on security and ease of transactions in Cirebon society. The method used in this study is a quantitative method by using a questionnaire through the goggle form. The purpose of this study is so that readers can find out how m-banking influences the security and ease of transactions. The results in this study are using the Normality Test, the Validity Test, the Reliability Test, and the T Test stating that mobile banking has an effect on the security and ease of transactions for the people of Cirebon.*

**Keywords:** *M-banking, Security, Convenience*

## PENDAHULUAN

Sektor perbankan merasakan dampak perkembangan e-business, kemajuan teknologi informasi, komunikasi, dan internet (Sudirman & Suasana, 2018). Perkembangan teknologi informasi dalam sektor perbankan tersebut menciptakan berbagai peluang bisnis dimana transaksi yang dilakukan secara elektronika salah satunya melalui mobile banking atau sering dikenal sebagai m-banking. Berbagai cara yang dilakukan oleh perbankan untuk memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Bank seakan berlomba untuk memenangkan persaingan dalam merebut jumlah nasabah sebanyak mungkin, bank mulai banyak berinovasi dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (Febrianta & Indrawati, 2016).

Mobile banking adalah layanan melalui distribusi elektronik bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui SMS atau jaringan komunikasi lainnya dengan sarana telepon seluler atau komputer tablet. Pada masa pandemi lalu mobile banking memiliki peranan penting dalam melakukan transaksi perbankan yang mana masyarakat dianjurkan untuk mengurangi segala aktifitasnya di luar rumah. Dengan menggunakan mobile banking para masyarakat bisa melakukan pembayaran-pembayaran melalui mobile banking tersebut, baik itu untuk pembayaran tagihan ataupun pembayaran belanja online dan sebagainya. Transaksi mobile banking memberikan dan menawarkan kemudahan bagi nasabah melalui layanan operasional yang sangat beragam. Fasilitas transaksi mobile banking melalui smartphone merupakan layanan yang dapat menciptakan loyalitas nasabah bank (Basri, 2019). Loyalitas dapat dikatakan sebagai komitmen yang dipegang untuk membeli atau menggunakan kembali produk atau jasa yang disukai di masa yang akan mendatang meskipun ada pengaruh situasional dan tindakan atau upaya pemasaran untuk beralih Menurut Kotler dan Keller (2016:138).

Untuk menciptakan loyalitas nasabah, bank perlu mempelajari bagaimana memberikan kepuasan secara optimal melalui pemanfaatan kualitas layanan mobile banking (Febrianta & Indrawati, 2016). Bank juga harus berusaha untuk menjaga kualitas layanan yang diberikan untuk menarik minat nasabah. Kualitas dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif, karena kualitas layanan merupakan faktor utama yang menentukan pemilihan produk bagi nasabah (Huda & Wahyuni, 2012). Kotler dan Keller (2014) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah ia membandingkan antara hasil atau kinerja produk yang diperkirakan terhadap hasil yang ia terima dengan yang diharapkannya. Berdasarkan pemahaman tersebut, salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi loyalitas dan kepuasan nasabah adalah layanan yang berkualitas untuk menghadapi persaingan (Febrianta & Indrawati, 2016).

Setiap individu memiliki sifat dan perilaku yang berbeda-beda. Demikian pula saat individu itu menggunakan sebuah aplikasi mobile banking yang akan memiliki persepsi masing-masing. Menurut Hadi dan Novi (2015) penggunaan mobile banking dipengaruhi oleh beberapa factor salah satu diantaranya adalah kemudahan penggunaan, manfaat, kepercayaan, kemampuan akses, dan risiko. Sedangkan pada penelitian ini penulis menggunakan beberapa variabel antara lain kemudahan penggunaan, dan kemanan.

Dari beberapa uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh menggunakan mobile banking terhadap kemanan dan kemudahan pada masyarakat Cirebon. Penelitian ini perlu dilakukan terkait fasilitas mobile banking untuk memudahkan nasabah bank bertransaksi dan mendorong perbankan untuk meningkatkan kualitas layanan secara lebih efektif dan efisien secara berkesinambungan melalui akselerasi digitalisasi perbankan, pengalaman nasabah menggunakan mobile banking akan berubah menjadi satisfaction

dan loyalty dengan segala kemudahan yang dialaminya (Chung, Yu, Choi, & Shin, (2015).

Maka dengan pembahasan latar belakang diatas penulis mengambil judul jurnal berjudul “Pengaruh Menggunakan Mobile Banking Terhadap Keamanan dan Kemudahan Pada Masyarakat Cirebon”

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian Kuantitatif. Penelitian Kuantitatif dapat diartikan sebagai suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui. (Kasiram (2008:149). Teknik pengumpulan data yang digunakan nya ialah penyebaran angket, penyebaran angket yang dilakukan oleh peneliti melalui Goggle Form dimana peneliti menyiapkan beberapa pertanyaan yang sudah disusun sesuai dengan tema penelitian yang akan diteliti. Dalam hal ini pihak yang akan diwawancarai adalah masyarakat Cirebon.

## **LANDASAN TEORI**

### **1. M- Banking**

Mobile banking merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau smartphone. Layanan mobile banking dapat digunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia melalui aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal oleh nasabah. Mobile banking menawarkan kemudahan jika dibandingkan dengan SMS banking karena nasabah tidak perlu mengingat format pesan SMS yang akan dikirimkan ke bank dan juga nomor tujuan SMS banking (Shinan Bank).

Mobile Banking atau biasa disingkat dengan m-Banking, merupakan transaksi perbankan melalui media handphone baik dalam bentuk aplikasi m-Banking atau aplikasi bawaan operator selule (OJK).

Layanan pada m-banking ini dapat diakses secara mobile atau dapat diakses dimana saja dan kapan saja melalui smartphone. Dalam layanan mobile banking, nasabah dapat menggunakan berbagai fitur transaksi yang disediakan, mulai dari transfer hingga membayar tagihan. Dengan adanya mobile banking, nasabah menjadi lebih mudah untuk bertransaksi tanpa perlu uang cash, dan nasabah juga akan lebih efektif dan efisien.

Mobile banking sangat memberikan tingkat kecanggihan yang lebih tinggi dibandingkan dengan SMS banking sehingga dalam menggunakan proses nasabah akan lebih mudah. Beberapa fitur layanan mobile banking yang telah disediakan bank diantaranya layanan informasi seperti saldo, mutasi rekening, suku bunga, tagihan kartu kredit, dan alokasi cabang atau ATM terdekat. Layanan transaksi seperti transfer, pembayaran tagihan listrik, pembelian pulsa dan internet atau bahkan pembelian tiket bioskop juga bias melalui mobile banking.

### **2. Keamanan penggunaan**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) keamanan adalah keadaan bebas dari bahaya. Istilah ini bisa digunakan dengan hubungan kepada kejahatan, segala bentuk kecelakaan, dan lain-lain. Keamanan merupakan topik yang luas termasuk keamananan nasional terhadap serangan teroris, keamanan komputer terhadap peretas,

keamanan rumah terhadap maling dan penyusup lainnya, keamanan finansial terhadap kehancuran ekonomi dan banyak situasi yang berhubungan dengan keamanan yang lainnya. Aman dalam menggunakan fitur- fitur di mobile banking biasanya terdapat kode verifikasi, PIN dan sistem keamanan yang telah distandarisi pihak bank.

### 3. Kemudahan penggunaan

Kemudahan penggunaan (ease of use) didefinisikan sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa teknologi dapat dengan mudah dipahami dan mudah digunakan (Davis, 2015). Kemudahan penggunaan adalah mudah dipelajari, mudah dipahami, simpel dan mudah dalam pengoperasiannya (Jogiyanto, 2007).

Persepsi kemudahan penggunaan memberikan indikasi bahwa suatu sistem dirancang untuk mempermudah seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya bukan untuk menyulitkan pemakainya. Dengan kata lain, seseorang yang menggunakan sistem akan bekerja lebih mudah dibandingkan seseorang yang tidak menggunakan sistem atau bekerja secara manual (Hadi, 2015).

Dari definisi diatas kemudahan penggunaan adalah suatu sikap percaya bahwa penggunaan teknologi informasi dapat memberikan kemudahan yang mana akan terbebas dari usaha pada saat menggunakannya. Variabel kemudahan penggunaan mobile banking didefinisikan sebagai suatu keyakinan seseorang bahwa dengan menggunakan mobile banking dapat

dengan mudah dipahami, dipelajari dan digunakan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Karakteristik Responden

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah beberapa masyarakat Cirebon. Pada Penelitian ini menggunakan pendekatan deksriptif kuantitatif, yang artinya pada penelitian ini teknik yang digunakan untuk pengujian pengukuran dan hipotesis nya berdasarkan perhitungan matematika dan statistic melalui aplikasi SPSS.

Data kuisisioner dari penelitian ini diperoleh dari google form yang disebarkan secara online kepada beberapa masyarakat Cirebon yang menggunakan e-banking. Dari data tersebut peneliti mendapatkan 31 responden. Karakteristik responden tersebut terdiri dari Usia, Bank yang digunakan, dan Jenis bank yang digunakan.

Dari data tabel diatas menunjukkan data usia

No	Usia	Total Responden
1	19 Tahun	1
2	20 Tahun	9
3	21 Tahun	6
4	22 Tahun	4
5	23 Tahun	5
6	24 Tahun	2
7	26 Tahun	3
8	27 Tahun	1

Tabel 1 Karakteristik Responden berdasarkan usia

yang berjumlah 31 responden. Usia 19 tahun 1 responden, usia 20 tahun 9 responden, usia 21 tahun 6 responden, 22 tahun 4 responden,

23 tahun 5 responden, 24 tahun 2 responden, 26 tahun 3 responden, dan 27 tahun 1 responden.

No	Bank Yang Digunakan	Total Responden
1	BCA	17
2	BRI	3
3	BJB	1
4	BNI	1
5	MANDIRI	9
6	BUKOPIN	1
7	PERMATA BANK	3
8	NEO BANK	1
9	CIMB	1

Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Bank Yang Digunakan

Dari data tabel diatas menunjukkan 31 responden berdasarkan data bank yang digunakan. Terdapat tiga dari responden yang menggunakan bank lebih dari satu. Bank BCA sebanyak 17 responden, Bank BRI sebanyak 3 responden, Bank BJB sebanyak 1 responden, Bank BNI sebanyak 1 responden, Bank MANDIRI 9 responden, Bank BUKOPIN sebanyak 1 responden, Bank Permata 3 responden, Bank NEO 1 responden, dan Bank CIMB 1 responden.

## 2. Hasil Analisis Data Menggunakan Spss

### ❖ Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji yang digunakan untuk melihat apakah dalam penelitian telah terdistribusi secara normal. Hasil pada uji ini akan mempengaruhi langkah analisis selanjutnya. Dengan ketentuan dalam uji normalitas yang disebut dengan nilai signifikansi. Nilai signifikansi tersebut dapat dibilang normal jika data memiliki nilai signifikansi 0,05.

		Unstandardized Residual
N		34
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.18773855
Most Extreme Differences	Absolute	.088
	Positive	.081
	Negative	-.088
Test Statistic		.088
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

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

Tabel 3 Output Spss Uji Normalitas

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa data yang peneliti lakukan diperoleh tingkat signifikansi pada tabel kolmogrov-Sminorv Test sebesar 0.200. Apabila nilai signifikansi data yang diolah > 0.05 maka data dapat dikatakan berdistribusi secara normal.

### ❖ Uji Validitas

X1	X2	X3	X4	X5	Xtotal	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Ytotal
4	4	4	3	2	17	4	4	4	3	4	19
3	4	3	3	2	15	3	4	4	3	3	17
4	4	4	3	2	17	4	3	4	3	3	17
3	3	2	3	3	14	2	2	3	2	3	12
3	4	3	3	2	15	3	3	3	3	3	15
4	4	3	3	1	15	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15
4	3	3	4	2	16	3	4	4	3	4	18
4	4	4	4	2	18	4	3	4	3	3	17
4	3	3	3	2	15	4	3	3	3	3	16
3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15
4	4	3	3	2	16	3	4	4	3	3	17
3	3	2	3	1	12	3	4	4	3	3	17
3	3	3	2	2	13	3	3	3	2	3	14
4	3	3	4	2	16	4	3	4	3	3	17
3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	2	18	4	4	4	3	4	19
4	3	3	4	2	16	2	3	3	3	3	14
4	3	3	4	2	16	4	4	4	3	4	19
4	3	3	3	3	16	4	4	4	4	3	19
4	4	3	4	2	17	4	4	4	4	4	20
4	4	4	3	2	17	4	4	4	3	4	19
4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	2	14	3	3	3	2	2	13
4	3	4	3	2	16	4	4	4	4	3	19
4	3	4	4	2	17	3	4	4	3	4	18
3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	3	15
4	3	3	4	2	16	3	4	4	2	3	16
4	4	4	4	2	18	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	2	18	4	4	4	4	4	20

Keterangan:

Sangat Setuju : 4

Setuju : 3

Tidak Setuju : 2

Sangat Tidak Setuju : 1

Uji Validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur.

- Membandingkan nilai r hitung dengan r tabel.
- Jika nilai r hitung > r tabel, maka item soal angket tersebut dinyatakan valid.
- Jika nilai r hitung < r tabel, maka item soal angket tersebut dinyatakan tidak valid.

Data yang digunakan oleh peneliti sebanyak 31 responden, dengan menggunakan tingkat level signifikan 5% maka R<sub>tabel</sub> yang digunakan adalah 0,355. Dapat dikatakan Valid jika R<sub>hitung</sub> > R<sub>tabel</sub>. Selain itu dapat dilihat dari nilai A yaitu 0,05. Jika Sig < a dapat dikatakan valid. Dalam penelitian ini hasil pengujian validitas untuk variabel Penggunaan E-Banking (X1), Keamanan(Y1), Kemudahan (Y2). Ditunjukkan pada tabel berikut :

Pertanyaan	R <sub>hitung</sub>	R <sub>tabel</sub>	Keterangan
1	0,770	0,355	Valid
2	0,602	0,355	Valid
3	0,792	0,355	Valid
4	0,679	0,355	Valid
5	0,295	0,355	Valid

Tabel 4 Hasil Uji Validitas X

		X1	X2	X3	X4	X5	Xtotal
X1	Pearson Correlation	1	.357	.488**	.610**	-.045	.770**
	Sig. (2-tailed)		.049	.005	.000	.810	.000
	N	31	31	31	31	31	31
X2	Pearson Correlation	.357	1	.477**	.167	-.126	.602**
	Sig. (2-tailed)	.049		.007	.368	.499	.000
	N	31	31	31	31	31	31
X3	Pearson Correlation	.488**	.477**	1	.289	.182	.792**
	Sig. (2-tailed)	.005	.007		.115	.328	.000
	N	31	31	31	31	31	31
X4	Pearson Correlation	.610**	.167	.289	1	.040	.679**
	Sig. (2-tailed)	.000	.368	.115		.832	.000
	N	31	31	31	31	31	31
X5	Pearson Correlation	-.045	-.126	.182	.040	1	.295
	Sig. (2-tailed)	.810	.499	.328	.832		.107
	N	31	31	31	31	31	31
Xtotal	Pearson Correlation	.770**	.602**	.792**	.679**	.295	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.107	
	N	31	31	31	31	31	31

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel 5 Hasil Uji Validitas menggunakan SPSS.

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan angka R<sub>hitung</sub> dari pertanyaan nomer 1 sampai nomer 5 menunjukkan kriteria valid dengan R<sub>hitung</sub> > R<sub>tabel</sub>. Hal ini menunjukkan bahwa masing – masing pertanyaan dari variabel x dapat diandalkan dan layak dijadikan pertanyaan.

#### ❖ Uji Realibitas

Uji Reabilitas adalah uji yang dimana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama juga. Uji ini bertujuan untuk melihat apakah kuesioner tersebut memiliki konsistensi jika pengukuran dilakukan dengan kuesioner tersebut dilakukan secara berulang. Kuesioner dikatan Reliable jika nilai Cronbach alpha > 0,6.

No	Variabel	Cronbach alpha	Batas	Keputusan
1	X1	0,698	0,6	Reliable
2	X2	0,730	0,6	Reliable
3	X3	0,682	0,6	Reliable
4	X4	0,712	0,6	Reliable
5	X5	0,636	0,6	Reliable

Tabel 6 Hasil Uji Reabilitas X

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	27.90	8.624	.699	.698
X2	28.13	9.116	.491	.730
X3	28.26	8.131	.709	.681
Y4	28.19	8.695	.572	.712
X4	29.48	10.191	.166	.778
X5	15.77	2.714	1.000	.636

Tabel 9 Hasil Uji Reabilitas X SPSS

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan hasil pengujian reabilitas untuk variabel x berdasarkan hasil tersebut diketahui bahwa nilai Cronbach Alpha > 0,6. Sehingga item pertanyaan untuk semua variabel sudah Reliabel. Sehingga instrument yang dimiliki dapat digunakan sebagai instrument pengumpulan data penelitian.

#### ❖ Uji T

Uji T dilakukan untuk menguji hipotesis penelitian mengenai pengaruh dari masing – masing variabel bebas secara parsial terhadap variabel bebas. Uji T adalah salah satu statistic yang digunakan untuk menguji kebenaran atau kepaluan hipotesis yang menyatakan bahwa diantara dua buah mean sampel yang diambil secara random dari populasi yang sama tidak terdapat yang signifikan.

- Jika nilai signifikansi uji T > 0,05 maka Ho diterima dan Ha di tolak. Artinya tidak ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.
- Jika nilai signifikansi uji T < 0,05 maka Ho ditolak dan Ha di terima. Artinya terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.954	3.071		.636	.530		
	X1	1.144	1.343	.249	.851	.403	.197	5.082
	X2	.214	.933	.048	.229	.821	.384	2.607
	X3	.204	.918	.054	.222	.826	.288	3.476
	X4	-.650	1.000	-.128	-.649	.522	.429	2.331
	X5	.676	.668	.497	1.011	.322	.069	14.417

a. Dependent Variable: YTotal

Tabel 10 Hasil Uji T menggunakan SPSS

Berdasarkan tabel diatas terdapat 5 variabel yang memiliki nilai signifikansi > 0,05 yaitu variabel X1 0,403 Variabel X2 0,821 Variabel X3 0,826 X4 0,522 dan X5 0,322. Maka Ho dalam penelitian ini diterima. Penelitian ini mengidentifikasi bahwa ada pengaruh antara penggunaan E- Banking terhadap kemudahan dan keamanan masyarakat Cirebon.

#### KESIMPULAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Pada Penelitian ini menggunakan pendekatan deksriptif kuantitatif, yang artinya pada penelitian ini teknik yang digunakan untuk pengujian pengukuran dan hipotesis nya berdasarkan perhitungan matematika dan statistic melalui aplikasi SPSS. Data kuisisioner dari penelitian ini diperoleh dari google form yang disebarakan secara online kepada beberapa masyarakat Cirebon yang menggunakan e-banking. Dari data tabel diatas menunjukkan data usia yang berjumlah 31 responden. Dari data tabel diatas menunjukkan 31 responden berdasarkan data bank yang digunakan. Pada data tabel diatas dari karakteristik responden berdasarkan jenis e-banking yang digunakan terdapat 31 responden. Uji normalitas adalah

uji yang digunakan untuk melihat apakah dalam penelitian telah terdistribusi secara normal. Std. Asymp. Data yang digunakan oleh peneliti sebanyak 31 responden, dengan menggunakan tingkat level signifikan 5% maka Rtabel yang digunakan adalah 0,355. Sig. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed). Uji Reabilitas adalah uji yang dimana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama juga. Berdasarkan tabel diatas menunjukkan hasil pengujian reabilitas untuk variabel x berdasarkan hasil tersebut diketahui bahwa nilai Cronbach Alpha > 0,6.

Uji T dilakukan untuk menguji hipotesis penelitian mengenai pengaruh dari masing – masing variabel bebas secara parsial terhadap variabel bebas. Uji T adalah salah satu statistic yang digunakan untuk menguji kebenaran atau kepalsuan hipotesis yang menyatakan bahwa diantara dua buah mean sampel yang diambil secara random dari populasi yang sama tidak terdapat yang signifikan. • Jika nilai signifikan uji T > 0,05 maka Ho diterima dan Ha di tolak. Artinya tidak ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. • Jika nilai signifikan uji T < 0,05 maka Ho ditolak dan Ha di terima. Artinya terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. B Std. 5 variabel yang memiliki nilai signifikan > 0,05 yaitu variabel X1 0,403 Variabel X2 0,821 Variabel X3 0,826 X4 0,522 dan X5 0,322. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif.

## REFERENSI

- Basri, A. I. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Pengguna E-Banking. *Bisman*, 2(1), 1–18
- Chung, K-H., Yu, J-E., Choi, M-G., & Shin, J-I. (2015). The Effects of CSR on Customer Satisfaction and Loyalty in China: The Moderating Role of Corporate Image. *Journal of Economics, Business and Management*, 3(5), 542–547.  
<https://doi.org/10.7763/JOEBM.2015.V3.243>.
- Febrianta, A., & Indrawati, I. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA di Kota Bandung. *E-Proceeding of Management*, 3(3), 2879–2885.
- Hadi, Syamsul dan Novi. (2015). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Layanan Mobile Banking. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis OPTIMUM*. Vol. 5, No. 1.
- Huda, A. N., & Wahyuni, S. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking dan Tingkat Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Jamsostek Jakarta. *Business & Management Review*, 2(2), 243–254.
- Jogiyanto. (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi Offset
- Kurniawan. (2020). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan pada Rumah Makan Bebek Kaleyo Cabang Cempaka Putih. *Jurnal STEI Ekonomi*, Vol XX, No XX, Bulan 2020.
- Sudirman, I. M. S. A. S., & Suasana, I. G. A. K. G. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Online terhadap Kepuasan, Komitmen, dan Loyalitas Nasabah Internet Banking di Kota Denpasar. *INOBISS: Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia*, 1(4), 473– 488.

<https://doi.org/10.31842/jurnal-inobis.v1i4.52>.

Shinan Bank, “pengertian mobile banking”  
<https://www.shinhan.co.id/article-listings/read/pengertian-mobile-banking>  
diakses pada 30 Mei 2023

Wikipedia, 07 Oktober 2022, “Keamanan”  
<https://id.wikipedia.org/wiki/Keamanan>  
Diakses pada 31 Mei 2023