

BAB II

TINJUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Bank

2.1.1.1 Pengertian Bank

Menurut Undang-Undang No.10 Tahun 1998 tentang perbankan, dikemukakan bahwa pengertian bank adalah sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentukbentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Lebih lanjut lagi dalam pasal 1 ayat 3 UU No. 10 Tahun 1998 dijelaskan bahwa, “Bank Umum adalah bank yang menjelaskan kegiatan-kegiatan usaha secara konvensional dan/atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.”

Sedangkan menurut Kasmir (2008:11) bahwa, “Bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa lainnya.”

Lukman Dendawijaya (2008:25) yang berpendapat bahwa, “Bank adalah suatu jenis lembaga keuangan yang melaksanakan berbagai macam jasa, seperti memberikan pinjaman, mengedarkan mata uang, pengawasan terhadap mata uang, bertindak sebagai tempat penyimpanan benda-benda berharga, membiayai perusahaan-perusahaan, dan lain-lain.”

Pengertian Bank menurut Pasal 1 Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan sebagaimana telah diubah dengan undang-undang Nomor 10 tahun 1998 dikutip oleh Fery N. Idroes (2008:15) adalah: “Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak.”

Menurut Malayu S.P. Hasibuan (2008:2) bahwa: “Bank adalah lembaga keuangan, pencipta uang, pengumpul dana dan penyalur kredit, pelaksanaan lalu lintas pembayaran, stabilisator moneter serta dinamisator pertumbuhan perekonomian.”

2.1.1.2 Fungsi Bank

Kegiatan yang ada dalam bank ditentukan oleh fungsi-fungsi yang melekat pada bank tersebut. Menurut undang-undang RI nomor 10 tahun 1998 fungsi bank tersebut diuraikan sebagai berikut :

1. Fungsi pengumpulan dana, adalah dana dari masyarakat yang disimpan di bank yang merupakan sumber dana untuk bank selain dana bank.
2. Fungsi pemberian kredit, dana yang dikumpulkan dari masyarakat dalam bentuk tabungan, giro, dan deposito harus segera diputar karena sebab dari dana tersebut bank akan terkena beban bunga, jasa giro bunga deposito, bunga tabungan, dan biaya operasi seperti gaji, sewa gedung dan penyusutan.
3. Fungsi penanaman dan investasi, biasanya mendapat imbalan berupa pendapatan modal yang bisa berupa bunga, laba, dan deviden.

4. Fungsi pencipta uang, adalah fungsi paling pokok dari bank umum jika dilihat dari sudut pandang manajer bank, bahwa dengan melupakan sama sekali fungsi ini tidak akan berpengaruh terhadap maju mundur bank yang dipimpinnya.
5. Fungsi pembayaran, transaksi pembayaran dilakukan melalui cek, bilyet giro, surat wesel, kupon, dan transfer uang.
6. Fungsi pemindahan uang, kegiatan ini biasanya disebut sebagai pentransferan uang, yang bisa dilakukan antar bank yang sama dan antar bank yang berbeda.

2.1.1.3 Jenis-Jenis Bank

Berikut di bawah ini adalah macam-macam dan jenis-jenis bank yang ada di Indonesia beserta arti definisi/pengertian masing-masing bank (Kasmir, 2003:21) :

1. Bank Sentral Bank Sentral adalah bank yang didirikan berdasarkan Undang-undang nomor 13 tahun 1968 yang memiliki tugas untuk mengatur peredaran uang, mengatur pengerahan dana-dana, mengatur perbankan, mengatur perkreditan, menjaga stabilitas mata uang, mengajukan pencetakan/penambahan mata uang rupiah dan lain sebagainya. Bank sentral hanya ada satu sebagai pusat dari seluruh bank yang ada di Indonesia.
2. Bank Umum Bank Umum adalah lembaga keuangan uang menawarkan berbagai layanan produk dan jasa kepada masyarakat dengan fungsi seperti menghimpun dana secara langsung dari masyarakat dalam berbagai

bentuk, memberi kredit pinjaman kepada masyarakat yang membutuhkan, jual beli valuta asing/valas, menjual jasa asuransi, jasa giro, jasa cek, menerima penitipan barang berharga, dan lain sebagainya.

3. Bank Perkreditan Rakyat Bank Perkreditan Rakyat adalah bank penunjang yang memiliki keterbatasan wilayah operasional dan dana yang dimiliki dengan layanan yang terbatas pula seperti memberikan kredit pinjaman dengan jumlah yang terbatas, menerima simpanan masyarakat umum, menyediakan pembiayaan dengan prinsip bagi hasil, penempatan dana dalam SBI (Sertifikat Bank Indonesia), deposito berjangka, sertifikat/surat berharga, tabungan, dan lain sebagainya.

2.1.2 Kualitas Layanan

2.1.2.1 Pengertian Kualitas Layanan

Perusahaan dituntut untuk memberikan layanan dengan kualitas terbaik agar dapat bertahan dalam persaingan dan mempertahankan kepercayaan nasabah. Kualitas layanan sendiri dapat dimaknai sebagai suatu bentuk usaha dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah, serta menyampaikannya secara tepat guna memenuhi harapan mereka.

Oetama dan Sari (2017) menjelaskan bahwa kualitas layanan merupakan usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah agar selaras dengan harapan mereka. Kualitas layanan mencerminkan sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi ekspektasi nasabah. Penilaian terhadap kualitas pelayanan dilakukan dengan membandingkan antara persepsi nasabah terhadap layanan yang diterima dengan harapan mereka terhadap layanan yang ideal dari

suatu perusahaan.

Arianto (2018:83) menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan upaya yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan dan persyaratan nasabah, serta ketepatan waktu dalam mewujudkan harapan mereka. Kualitas layanan mencakup seluruh bentuk pelayanan yang diberikan perusahaan selama nasabah berada dalam lingkungan perusahaan.

Di tengah persaingan bisnis yang semakin ketat, perusahaan yang mampu memahami dan mengimplementasikan konsep kualitas pelayanan secara efektif cenderung lebih mudah meraih kepercayaan serta loyalitas nasabah. Keunggulan ini memberikan kontribusi besar dalam memperkuat citra positif perusahaan dan menjalin hubungan jangka panjang dengan nasabah. Oleh karena itu, kualitas pelayanan tidak hanya dipahami sebagai teori semata, tetapi juga menjadi strategi penting dalam membangun reputasi perusahaan di mata pelanggan.

2.1.2.2 Fungsi Kualitas Layanan

Menurut Mukarom dan Laksana (2016:36), pelayanan yang memuaskan merupakan kewajiban dari penyedia layanan dan sekaligus menjadi hak yang layak diterima oleh pengguna layanan, sebagaimana diatur oleh ketentuan hukum yang berlaku. Secara umum, pengembangan pelayanan memiliki dua fungsi utama dalam pelaksanaannya, yaitu:

- a. Fungsi pelayanan teknis adalah metode atau prosedur yang diterapkan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah
- b. Fungsi pelayanan administrasi melibatkan penyediaan layanan terkait pengurusan surat-surat atau dokumen-dokumen yang diperlukan, yang

diberikan kepada nasabah sebagai bagian dari proses administratif.

2.1.2.3 Dimensi Kualitas Layanan

Menurut Suryani (2020) menyatakan bahwa indikator kualitas layanan *electronic banking* adalah sebagai berikut:

1. Efisiensi (*Efficiency*)

yaitu kemampuan bank untuk membuat situs yang mudah dan sederhana untuk digunakan nasabah.

2. Ketersediaan sistem beroperasi (*system availability*)

yaitu kemampuan bank membuat fungsi teknis yang benar pada situs bank.

3. Privasi (*privacy*)

yaitu tingkat kemampuan bank memberikan kepercayaan kepada nasabah agar merasa aman, bebas dari resiko dan keraguguan.

4. Tampilan situs (*site aesthetic*)

yaitu kemampuan bank membuat situs yang memiliki penampilan atau keindahan yang muncul pada web site.

2.1.3 Kepuasan Nasabah

2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Nasabah

Poerwadarminta (2022:914) mengartikan kepuasan sebagai kondisi yang menimbulkan perasaan senang, lega, dan puas. Menjelaskan bahwa nasabah adalah perorangan atau lembaga yang memiliki rekening di bank, baik berupa simpanan maupun pinjaman, sehingga dapat disimpulkan bahwa nasabah merupakan pihak yang secara rutin berinteraksi dengan bank atau menjadi pelanggan dari suatu lembaga perbankan.

Menurut Tjiptono (2021), kepuasan nasabah merupakan hasil evaluasi setelah melakukan pembelian, di mana pilihan yang diambil setidaknya memberikan hasil yang sesuai atau melebihi harapan pelanggan. Sebaliknya, ketidakpuasan muncul apabila hasil yang diterima berada di bawah ekspektasi pelanggan.

Menurut Kotler (2020), kepuasan nasabah adalah hasil dari perbandingan antara persepsi seseorang terhadap kinerja nyata suatu produk dengan harapan yang dimilikinya sebelumnya, yang kemudian menimbulkan rasa puas atau kecewa.

Dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah adalah respons yang diberikan oleh nasabah setelah melakukan perbandingan terhadap pelayanan yang telah diterima dengan ekspektasi sebelum menerima pelayanan di suatu bank.

2.1.3.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Menurut Rangkuti (2023) kepuasan nasabah dipengaruhi oleh berbagai faktor, yaitu:

1. Kualitas layanan (service quality), yaitu nasabah akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
2. Kualitas produk (product quality), yaitu nasabah akan merasa puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
3. Harga (price), yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih

tinggi kepada nasabah.

4. Faktor situasi (situational factor), yaitu keadaan atau kondisi yang dialami oleh nasabah.
5. Faktor pribadi (personal factor), yaitu karakteristik nasabah yang mencakup kebutuhan pribadi.

Lupiyadi dan Rambat (2013:27) menyebutkan lima faktor utama yang mempengaruhi kepuasan nasabah, antara lain sebagai berikut:

1. Kualitas produk, yaitu nasabah akan puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas layanan, yaitu nasabah akan merasa puas apabila mendapatkan layanan yang baik atau sesuai dengan harapan.
3. Emosional, yaitu nasabah merasa puas apabila orang memujinya apabila menggunakan merek yang mahal.
4. Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama, tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.
5. Biaya, yaitu nasabah yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

2.1.3.3 Manfaat Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah yang diberikan bank akan berimbas sangat luas bagi peningkatan keuntungan bank atau dengan kata lain, apabila nasabah puas terhadap pembelian jasa bank, maka nasabah tersebut akan (Kasmir, 2012):

1. Loyal pada bank, artinya kemungkinan kecil nasabah akan pindah ke bank yang lain dan akan tetap setia menjadi nasabah yang bersangkutan.
2. Mengulang kembali pembelian produknya, artinya kepuasan terhadap pembelian jasa bank akan menyebabkan nasabah membeli kembali terhadap jasa yang ditawarkan secara berulang-ulang.
3. Membeli lagi produk lain dalam bank yang sama, dalam hal ini nasabah akan memperluas pembelian jenis jasa yang ditawarkan sehingga pembelian nasabah menjadi makin beragam dalam satu bank.
4. Memberikan promosi gratis dari mulut ke mulut. Hal inilah yang menjadi keinginan bank karena pembicaraan tentang kualitas pelayanan bank ke nasabah lain akan menjadi bukti terhadap kualitas jasa yang ditawarkan.

2.1.3.4 Dimensi Kepuasan Nasabah

Tidak ada satupun ukuran tunggal/terbaik mengenai kepuasan nasabah yang disepakati secara universal. Meskipun demikian, di tengah beragamnya cara mengukur kepuasan nasabah, terdapat kesamaan paling tidak dalam lima konsep inti yaitu (Tjiptono, 2021) :

1. Kepuasan pelanggan keseluruhan (*overall customer satisfaction*)

Cara yang paling sederhana untuk mengukur kepuasan nasabah adalah langsung menanyakan kepada nasabah seberapa puas mereka dengan produk atau jasa spesifik tertentu. Ada dua bagian dalam proses pengukurannya. Pertama, mengukur tingkat kepuasan nasabah terhadap produk atau jasa perusahaan bersangkutan. Kedua, menilai dan membandingkannya dengan tingkat kepuasan nasabah keseluruhan

terhadap produk atau jasa para pesaing.

2. Konfirmasi harapan (*confirmation of exspectations*)

Dalam konsep ini, kepuasan tidak diukur langsung, namun dapat di simpulkan berdasarkan kesesuaian/ketidaksesuaian antara harapan nasabah dengan kinerja aktual produk perusahaan.

3. Minat pembelian ulang (*repurchase intent*)

Kepuasan nasabah diukur secara behavioral dengan jalan menanyakan apakah nasabah akan berbelanja atau menggunakan jasa perusahaan lagi.

4. Kesiediaan merekomendasikan (*willingnes to recommend*)

Kesiediaan nasabah untuk merekomendasikan produk kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindaklanjuti.

5. Ketidakpuasan nasabah (*customer dissatisfaction*)

Beberapa macam aspek yang sering ditelaah guna mengetahui ketidakpuasan nasabah, meliputi: komplain, retur atau pengembalian produk, biaya garansi, recall, word of mouth negatif, dan defections.

2.1.4 Mobile Banking

2.1.4.1 Pengertian Mobile Banking

Wiji Nurastuti (2011:130) mengatakan Mobile Banking merupakan salah satu hasil pengembangan teknologi *mobile* yang digunakan dalam domain komersial. Mobile Banking ini mengkombinasikan teknologi informasi dan aplikasi bisnis secara bersama. Berkat Mobile Banking, nasabah dapat menggunakannya untuk mendapatkan layanan 24 jam sehari tanpa harus

mendatangi kantor cabang bank untuk transaksi personal. Mobile Banking merupakan layanan relatif baru yang ditawarkan oleh perbankan terhadap pelanggannya dan karena kenyamanannya.

Nasabah sekarang menginginkan sesuatu yang lebih dari sekedar layanan perbankan. Nasabah menginginkan kenyamanan dan fleksibilitas pada produk dan jasa yang sesuai kebutuhan mereka serta mudah digunakan yang tidak bisa ditawarkan oleh perbankan tradisional.

(*M-banking*) adalah layanan perbankan yang dilakukan melalui handphone, baik melalui aplikasi *M-banking* maupun operator seluler, yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja. *M-banking* merupakan fasilitas yang disediakan oleh bank dan penyedia jasa dengan tujuan mempermudah masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan maupun non-keuangan melalui perangkat telepon yang terhubung dengan internet. *M-banking* merupakan fasilitas yang diberikan oleh penyedia jasa layanan kepada nasabah untuk mempermudah transaksi dengan memanfaatkan fitur-fitur yang tersedia di aplikasi yang telah diunduh dan didaftarkan. (Sihotang & Hudi, 2023:47)

2.1.4.2 Manfaat Pengguna Layanan

Menurut (Sihotang & Hudi, 2023:60). Mobile Banking memberikan kemudahan akses, keamanan tinggi, hemat waktu, dan notifikasi transaksi, menjadikannya pilihan terbaik untuk mengelola keuangan Anda secara efisien dan aman.

1. Kemudahan Akses

Mobile Banking memberikan manfaat utama berupa akses yang sangat

mudah ke rekening nasabah, kapan pun dan di mana pun nasabah berada. Ini menjadi sangat berguna saat nasabah mendapat kebutuhan mendesak untuk melakukan transaksi keuangan atau hanya ingin memantau perkembangan keuangan nasabah saat sedang bepergian. Dengan menggunakan perangkat seluler nasabah, nasabah dapat mengakses rekening nasabah secara instan, tanpa harus datang ke bank fisik atau mesin ATM. Inilah yang membuat Mobile Banking menjadi pilihan terdepan bagi mereka yang menghargai fleksibilitas dalam mengelola keuangan mereka.

2. Keamanan

Mobile Banking memiliki tingkat keamanan yang sangat tinggi. Aplikasi Mobile Banking dilengkapi dengan lapisan keamanan canggih yang dirancang untuk melindungi informasi pribadi dan akun nasabah dari akses yang tidak sah. Nasabah juga dapat meningkatkan keamanan dengan mengaktifkan otentikasi dua faktor, sehingga hanya nasabah yang memiliki akses penuh ke rekening nasabah. Dengan berbagai langkah keamanan ini, nasabah dapat merasa yakin bahwa informasi keuangan nasabah aman dan terlindungi.

3. Hemat Waktu

Dengan Mobile Banking, tidak perlu lagi mengantri di bank fisik atau mesin ATM. Semua jenis transaksi, mulai dari mentransfer dana hingga membayar tagihan, dapat diselesaikan dengan cepat dan mudah melalui perangkat seluler. Dapat melakukan semua ini dari kenyamanan rumah

atau di mana pun berada. Hal ini menghemat waktu berharga yang sebelumnya terbuang hanya untuk melakukan transaksi perbankan.

4. Notifikasi Transaksi

Mobile Banking menyediakan notifikasi real-time untuk setiap transaksi yang dilakukan. Ini berarti akan selalu mendapatkan informasi langsung tentang semua aktivitas keuangan yang terjadi di rekening. Notifikasi ini membantu tetap terinformasi dan waspada terhadap transaksi yang dilakukan, memastikan bahwa tidak ada aktivitas yang mencurigakan atau tidak sah yang terjadi dalam rekening.

2.2 Penelitian Terdahulu

Dengan topik penelitian ini. Peneliti juga melakukan analisis terhadap kelebihan dan kekurangan dari penelitian-penelitian yang telah ada sebelumnya. Beberapa penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dan digunakan sebagai acuan serta pembanding diantaranya dapat dilihat pada Tabel 2.1. Terdapat persamaan dari penelitian terdahulu adalah sama-sama meneliti kualitas produk, adapun perbedaannya antara lain waktu.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Penelitian, Tahun, Tempat Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian	Sumber Referensi
1.	Pengaruh Kualitas <i>Mobile banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Bankbjb (Studi Padapengguna Bjb Digi Di kota Bandung) 2022 Sarah mutiarasari	Sama Sama Ada Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Menggunakan Metode Kuantitatif	Tempat Penelitian Dan Variabel	Pada Penelitian Ini Diperoleh Nilai Fhitung Sejumlah 54,404 Dengan Menggunakan Nilai Sig. Sejumlah 0,000. Hal tersebut menunjukkan bahwa Pengguna Bjb DIGI Di Kota Bandung Sangat Memberikan Pengaruh Pada Kualitas <i>Mobile Banking</i> Dan Mampu Memberikan Nilai Yang Baik Sehingga Dapat Memudahkan Nasabah Dalam Melakukan Transaksi.	Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi) Vol. 6 No. 2, 2022
2.	Pengaruh Kualitas Aplikasi DIGI By Bank BJB Terhadap	Sama Sama Ada Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan	Tempat Penelitian Dan Variabel	Berdasarkan Hasil Analisa Pengaruh Kualitas Aplikasi DIGI By	JIKO (Jurnal Informatika Dan komputer) Februari 202

	Kepuasan Pengguna Menggunakan metode web qual4.0 2024 saraswati	Nasabah Dan Menggunakan Metode Kuantitatif		Bank BJB Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan metode web qual 4.0 dapat diam bil kesimpulan Bahwa variabel Usability Quality Dan Service Interaction Quality Secara Parsial Memiliki Pengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap User Satisfaction, Di Manaberdasarkan nilai koefisien korelasi Pearson Masing-Masing variabel Menyatakan hubungan tersebut Sangat Kuat.	4, Volume:8 ,No.1 Pages 127–136 Doi:10.26798/Jiko.V8i1.976 E-ISSN:2477-3964–P-ISSN:2477-4413
3.	Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Digitalisasi Jasa Perbankan “Digi By Bank Bjb”	Sama Sama Ada Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Menggunakan Metode	Tempat Penelitian Dan Variabel	Dari Hasil Analisis Dan Pembahasan, Dapat Penulis Simpulkan Bahwa Strategi Untuk Meningkatkan	Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Vol.3No.3. 2023: 309-315

	Guna Meningkatkan Loyalitas Dan Target Nasabah 2023 Mutiasari	Kuantitatif		n Kualitas dan Mutulayanan Melalui Digitalisasi Jasa Di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten (BJB) Tbk. Telah Sukses dalam Memenuhi Kebutuhan Nasabah Yang Semakin Digital.	
4.	Pengaruh Ketersediaan Fitur Cardless, Quick Response Code Indonesian Standard (Qris) Dan Risiko Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Penggunaan Mobile Banking (Studi Kasus : Nasabah Bank Bjb Di Jawa Barat) 2024 Novi Aulia Apriliani	Sama Sama Ada Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Menggunakan Metode Kuantitatif	Tempat Penelitian Dan Variabel	Risiko Secara Parsial Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Mobile Banking Bank Bjb Di Jawa Barat, Bahwa Semakin Rendah Risiko Yang Dirasakan Nasabah, Semakin Tinggi Tingkat Kepuasan. Hal Ini Terbukti Mobile Banking membantu	SKRIPSI

				Menghemat Waktu Dalam Melakukan Transaksi, Yang Menunjukkan Bahwa Nasabah Merasakan Manfaat Dari Pengurangan Risiko Waktu.	
5.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank Bjb Kcp Wanaraja-Garut Pipit Lisnawati	Sama Sama Ada Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Menggunakan Metode Kuantitatif	Tempat Penelitian Dan Variabel	Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank bjb Kcp Wanaraja Garut termasuk kedalam kategori tepat/ baik, hal tersebut tercermin dari hasil tanggapan responden sebesar 73,13% pada kuesioner yang disebarkan kepada nasabah. Tingkat kepuasan nasabah di Bank bjb Kcp Wanaraja Garut termasuk kedalam kategori baik,	E-Jurnal ECOBISM A (Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Manajer) Vol.8 No.2 Tahun 2021

				hal tersebut tercermin dari hasil tanggapan responden sebesar 71,82% pada kuesioner.	
6.	Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan <i>Mobile banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Bank Syariah Mandiri Depok) (2020) Harish	Metode penelitian kuantitatif. Teknik analisis data yaitu analisis regresi linier berganda menggunakan data primer.	Tempat Penelitian Dan Variabel	Hasil uji secara parsial (uji t) menunjukkan variabel kepercayaan nasabah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil uji secara parsial (uji menunjukkan kualitas t) layanan <i>Mobile Banking</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.	Skripsi
7.	Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Cabang	Metode penelitian kuantitatif dengan analisis data menggunakan SPSS	Tempat Penelitian Dan Variabel	Variabel kualitas produk berpengaruh secara terhadap Metode penelitian kuantitatif dengan analisis data menggunakan signifikan	Skripsi

	Jakarta simprung) (2021) Kamila			kepuasan Partial Least Square (PLS). nasabah. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.	
8.	Pengaruh Kualitas Layanan <i>Mobile banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA Di Kota Bandung. (2022) Febrianta dan Indrawati	Metode penelitian penelitian kuantitatif. Teknis analisis deskriptif dan analisis liniier	Tempat Penelitian Dan Variabel	Empat variabel bebas yaitu X3, X4, X5, X6 berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah, namun dua variabel bebas X1 dan X2 tidak berpengaruh signifikan.	Skrpsi
9.	Gritel Griseda dan Tagor Muda panjaitan (2021)	Kuantitatif	Perbedaan tempat penelitian dan perbedaan variabel.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Nasabah Kospin Jasa Cabang Wonosobo.	SKRIPSI judul penelitian “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pulau Dua “.Vol.6,No. 2. September 2007.

10.	Cokorda Istri Agung Krisna Dewi dan I Gede Merta Sudiarta (2020)	Kuantitatif	Perbedaan tempat penelitian dan perbedaan variabel.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bank BPD Bali telah memperhatikan kualitas layanan dan kualitas produk untuk memuaskan Nasabahnya namun tetap harus meningkatkan kualitas tersebut.	SKRIPSI judul penelitian "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pulau Dua". Vol. 6, No.2. September 2007
-----	--	-------------	---	--	---

Sumber: *diolah penulis, 2025*

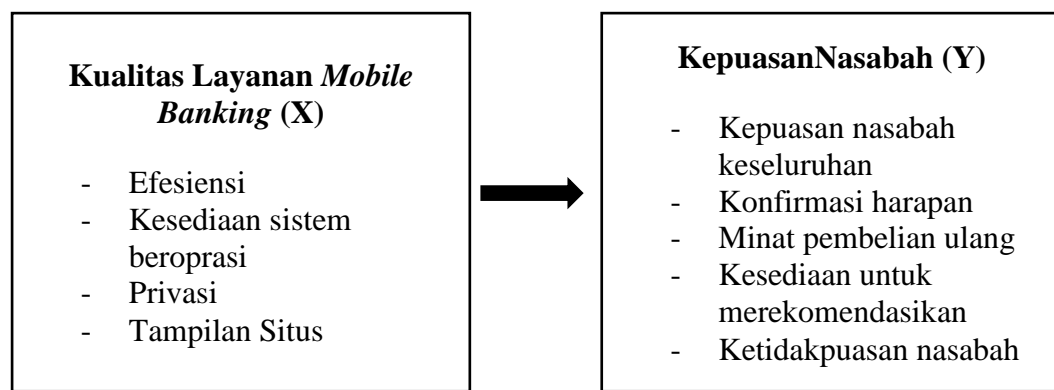
2.3 Kerangka Pemikiran

Kepuasan nasabah dapat tercapai apabila layanan yang diberikan mampu memenuhi ekspektasi nasabah (Rajab, 2020:1). Menurut (Tjiptono, 2014:16), indikator kepuasan nasabah meliputi kepuasan secara keseluruhan, kesesuaian antara harapan dan kenyataan, keinginan untuk melakukan pembelian ulang, kesiapan untuk memberikan rekomendasi, serta adanya ketidakpuasan dari nasabah.

Kotler (2021:40) menyatakan bahwa tingkat kepuasan nasabah yang tinggi dapat dicapai melalui pemberian layanan yang berkualitas. Sementara itu, menurut Suryani (2017:24), kualitas layanan dalam electronic banking dapat diukur melalui beberapa indikator, yaitu efisiensi, pemenuhan janji, ketersediaan sistem, privasi, jaminan atau kepercayaan, serta estetika tampilan situs. Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan, bank syariah perlu memperoleh masukan dari

nasabah berupa pandangan terhadap fasilitas dan layanan yang diberikan. Untuk itu, penting bagi bank syariah untuk mendengarkan nasabah, yaitu dengan menjalin interaksi yang aktif dan nyata dengan mereka (Koestanto & Yuniati, 2014).

Adapun kerangka pemikiran yang dapat digunakan sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.4 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian. Hipotesis dilakukan setelah merumuskan masalah dan melakukan penelaahan terhadap teori-teori yang relevan.

Hipotesis dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut: “Terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan DIGI by Bank BJB di Bank BJB KCP Manonjaya”

Hipotesis statistiknya adalah sebagai berikut:

H1: Terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan DIGI by Bank BJB di Bank BJB KCP Manonjaya