

Pengaruh Kualitas Layanan dan Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Nasabah Bank SulutGo Cabang Calaca

Sefea Viarosa Rompas,
Riane Johnly Pio,
Danny David Samuel Mukuan

Program Studi Administrasi Bisnis
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sam Ratulangi
E-mail : sefearompas082@student.unsrat.ac.id

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of service quality and information technology on customer satisfaction at Bank SulutGo, Calaca Branch. The study uses a quantitative approach with an associative method. The research sample consisted of 96 active customers of Bank SulutGo, Calaca Branch, who were selected as respondents. Data were collected through questionnaires and interviews, then analyzed using validity tests, reliability tests, classical assumption tests, correlation analysis and multiple linear regression, t-tests, F-tests, and coefficients of determination. The results show that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, as evidenced by the calculated t value $>$ t table ($4.444 > 1.985$). Information technology also has a positive and significant effect on customer satisfaction with the calculated t value $>$ t table ($6.698 > 1.985$). Simultaneously, service quality and information technology have a significant effect on customer satisfaction. The coefficient of determination (R^2) value of 0.673 indicates that 67.3% of the variation in customer satisfaction can be explained by service quality and information technology, while the remaining 32.7% is influenced by other variables outside the study. The results of this study indicate that increasing customer satisfaction at Bank SulutGo Calaca Branch can be done effectively by strengthening the quality of information technology and improving the quality of services.

Keyword: Service Quality, Information Technology, Customer Satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan teknologi informasi terhadap kepuasan nasabah Bank SulutGo Cabang Calaca. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif. Sampel penelitian terdiri dari 96 nasabah aktif Bank SulutGo Cabang Calaca yang dipilih sebagai responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan wawancara, kemudian dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis korelasi dan regresi linier berganda, uji t, uji F, serta koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, yang dibuktikan dengan nilai thitung $>$ ttabel ($4,444 > 1,985$). Teknologi informasi juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai thitung $>$ ttabel ($6,698 > 1,985$). Secara simultan, kualitas layanan dan teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,673 menunjukkan bahwa 67,3% variasi kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh kualitas layanan dan teknologi informasi, sedangkan sisanya 32,7% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa peningkatan kepuasan nasabah Bank SulutGo Cabang Calaca dapat dilakukan secara efektif melalui penguatan kualitas teknologi informasi dan peningkatan kualitas layanan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Teknologi Informasi, Kepuasan Nasabah

PENDAHULUAN

Perkembangan globalisasi dan kemajuan perekonomian telah mendorong persaingan yang semakin ketat di sektor jasa, khususnya industri perbankan. Perbankan memiliki peran strategis dalam mendukung pertumbuhan ekonomi nasional melalui fungsi intermediasi, yaitu menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali ke sektor produktif. Keberhasilan bank dalam menjalankan perannya sangat ditentukan oleh kemampuan dalam memberikan layanan yang berkualitas serta membangun kepuasan nasabah sebagai pengguna utama jasa perbankan. Kepuasan nasabah merupakan indikator penting dalam menilai kinerja bank, karena nasabah yang puas cenderung memiliki loyalitas yang tinggi dan tidak mudah beralih ke bank lain. Kualitas layanan menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan nasabah, yang tercermin dari kecepatan pelayanan, keramahan petugas, ketepatan transaksi, serta kemampuan bank dalam menangani keluhan nasabah secara efektif. Apabila kualitas layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan nasabah, maka hal tersebut dapat menurunkan tingkat kepuasan dan berpotensi menyebabkan perpindahan nasabah ke lembaga perbankan lain. Selain kualitas layanan, perkembangan teknologi informasi juga memberikan pengaruh signifikan terhadap industri perbankan. Pemanfaatan teknologi informasi seperti

ATM, internet banking, dan mobile banking telah menjadi kebutuhan utama masyarakat modern yang menuntut kemudahan, kecepatan, serta keamanan dalam bertransaksi. Implementasi teknologi informasi yang optimal diharapkan mampu meningkatkan efisiensi operasional bank sekaligus memberikan nilai tambah bagi nasabah. Namun, di sisi lain, permasalahan terkait keamanan sistem, gangguan layanan, serta keandalan teknologi masih menjadi tantangan bagi perbankan dalam menjaga kepercayaan dan kepuasan nasabah. Bank SulutGo sebagai Bank Pembangunan Daerah yang beroperasi di Provinsi Sulawesi Utara telah melakukan berbagai inovasi layanan berbasis teknologi informasi, termasuk peluncuran layanan mobile banking. Meskipun demikian, masih ditemukan sejumlah permasalahan terkait kualitas layanan dan teknologi informasi, seperti keluhan nasabah mengenai waktu tunggu layanan, gangguan sistem, serta isu keamanan transaksi. Kondisi ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan dan pengelolaan teknologi informasi yang andal menjadi hal yang penting untuk diperhatikan guna meningkatkan kepuasan nasabah.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan teknologi informasi terhadap kepuasan nasabah Bank SulutGo Cabang Calaca. Hasil penelitian

diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris bagi pihak bank dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan dan pemanfaatan teknologi informasi secara optimal guna meningkatkan kepuasan nasabah.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan respon emosional nasabah setelah membandingkan antara harapan dan kinerja layanan yang diterima. Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang dipersepsikan dengan harapannya. Sementara itu, Tjiptono (2015) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil yang sama atau melampaui harapan pelanggan. Dalam konteks perbankan, kepuasan nasabah menjadi indikator penting keberhasilan bank dalam memberikan layanan serta membangun hubungan jangka panjang dengan nasabah.

Pengertian Kualitas Layanan

Menurut Mauludin (2022) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen atas langganan yang mereka terima atau peroleh. Sedangkan menurut Lukman (2012:270) menjelaskan

kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Menurut Kotler (2020:25) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan kinerja yang ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain dengan suatu tindakan yang tidak berwujud atau tidak berakibat pada kepemilikan barang apapun dan kepada siapapun.

Pengertian Teknologi Informasi

Teknologi informasi adalah seperangkat alat yang digunakan untuk mengolah, menyimpan, dan menyebarkan informasi. Menurut Laudon dan Laudon (2018), teknologi informasi mencakup seluruh perangkat keras, perangkat lunak, jaringan, dan sumber daya manusia yang digunakan untuk mengelola informasi dalam suatu organisasi. Selanjutnya, Jogiyanto (2017) menyatakan bahwa teknologi informasi berperan penting dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas organisasi, termasuk dalam penyediaan layanan kepada pelanggan. Dalam perbankan, pemanfaatan teknologi informasi seperti ATM, internet banking, dan mobile banking bertujuan untuk memberikan kemudahan, kecepatan, serta keamanan transaksi bagi nasabah.

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah

Hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan nasabah telah banyak dibuktikan

dalam berbagai penelitian. Menurut Kotler dan Keller (2016), kualitas layanan yang tinggi akan menghasilkan kepuasan pelanggan yang tinggi pula. Tjiptono (2015) juga menyatakan bahwa peningkatan kualitas layanan secara konsisten dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Dalam perbankan, pelayanan yang cepat, akurat, dan ramah akan memberikan pengalaman positif bagi nasabah, sehingga mendorong terciptanya kepuasan nasabah.

Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Nasabah

Menurut Sudaryono dan Astuti dalam Yudha dan Ramantha (2014), “Teknologi informasi juga dapat dimanfaatkan untuk berbagai kepentingan bisnis, manfaat yang diperoleh dari hal tersebut antara lain: penghematan dan ketepatan waktu, peningkatan produktivitas, dan akurasi informasi yang lebih baik”. Sedangkan menurut (Indrasari, 2019:29), mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai evaluasi secara sadar atau atau penilaian kognitif menyangkut apakah kinerja produk relative bagus atau jelek atau apakah produk bersangkutan cocok atau tidak cocok dengan tujuan atau pemakaiannya.

Penelitian terdahulu

Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas layanan dan teknologi informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

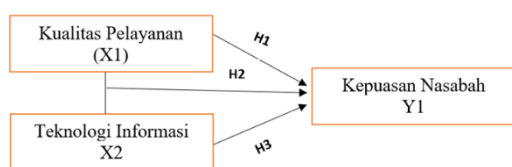
Harahap (2017) menemukan bahwa teknologi informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Medan Aksara. Hasil serupa juga ditunjukkan oleh Zainul Ayunita dan Zakia (2020) yang menyatakan bahwa teknologi informasi dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri di Banda Aceh.

Penelitian oleh Homan (2023) pada Bank SulutGo Cabang Tuminting Manado menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Selain itu, Fikri dkk. (2016) membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna jasa. Penelitian lain oleh Nelwan dkk. (2018) juga menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Manado.

Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dan teknologi informasi merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Perbedaan penelitian ini terletak pada objek penelitian, yaitu Bank SulutGo Cabang Calaca, serta pengujian pengaruh kualitas layanan dan teknologi informasi secara simultan terhadap kepuasan nasabah.

Hipotesis

Hipotesis menurut (Martono 2010) merupakan suatu jawaban sementara yang kebenarannya masih harus diuji, atau rangkuman kesimpulan teoritis yang diperoleh dari tinjauan pustaka. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan hipotesis statistik, karena dalam pengujiannya menggunakan sampel penelitian dan menggunakan hitungan statistik. Adapun hipotesis yang peneliti ajukan sehubungan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1
Kerangka Berpikir
Sumber : Olah Data 2025

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Menggunakan jenis penelitian kuantitatif. “Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka, atau data kuantitatif yang diangkakan (skorsing). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui adanya pengaruh antara variabel dependen (terikat) dan variabel independen (bebas). Yang digunakan untuk mengetahui pengaruh Kualitas layanan dan Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Nasabah Bank SulutGo Cabang Calaca.

Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan awal yang harus dilakukan dari suatu penelitian untuk memperoleh data yang diperlukan. Adapun dalam penelitian ini penelitian menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

1. Wawancara. Wawancara adalah metode untuk mendapatkan data dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung dengan pihak-pihak yang bersangkutan guna mendapatkan data dan keterangan yang membantu analisis dalam penelitian.
2. Kuisisioner Kuesioner (Angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas.

Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini bermula dari uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis korelasi dan regresi linier berganda, uji t, uji F, serta koefisien determinasi.

Hasil Penelitian

Bank SulutGo Cabang Calaca berlokasi di Jl. Sisingamangaraja No.23, Calaca, Kec. Wenang, Kota Manado, Sulawesi Utara Indonesia. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner pada 96 orang nasabah Bank SulutGo Cabang Calaca.

Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Data mengenai jenis kelamin responden nasabah yang ada di Bank SulutGo Cabang Calaca dapat dilihat pada table dibawah ini:

Tabel 1. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
Perempuan	53	55,20%
Laki-laki	43	44,80%
Total	96	100%

Sumber: Hasil pengolahan data 2025

Berdasarkan keterangan tabel diatas, menunjukkan bahwa nasabah Bank SulutGo Cabang Calaca yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 43 orang, sedangkan nasabah perempuan sebanyak 53 orang. Hal ini menunjukkan bahwa Nasabah yang ada di Bank SulutGo Cabang Calaca perempuan dengan jumlah 53 orang dengan presentase 57,30% yang paling tinggi.

Karakteristik Responden Menurut Usia

Data mengenai Usia responden nasabah Mobile Banking yang ada di BRI Unit Bahu

Kota Manado dapat dilihat pada table dibawah ini:

Tabel 2. Karakteristik Responden Menurut Usia

Usia	Frekuensi	Presentase
< 20	7	7,30%
21-30	69	71,90%
31-40	10	10,40%
41-50	5	5,20%
>51	5	5,20%
Total	96	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2025

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa usia responden nasabah Bank Sulut Go Cabang Calaca adalah <20 tahun sebanyak 7 orang, 21-30 tahun sebanyak 69 orang, 31-40 tahun sebanyak 10 orang, 41-50 sebanyak 5 orang dan yang usia > 51 tahun sebanyak 5 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah Bank Sulut Go Cabang Calaca berusia antara 20-30 tahun yaitu sebanyak 69 orang (71,90%).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Isi Hasil dan Pembahasan

Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validasi

Validitas adalah pengukuran yang menunjukkan tingkat ketepatan ukuran suatu instrument terhadap konsep yang diteliti. Untuk mendapatkan data primer peneliti melakukan penyebaran kuesioner kepada responden yang menggunakan layanan mobile banking BRI. Suatu butir pernyataan dikatakan valid jika nilai dari tiap butir pernyataan atau r hitung tersebut positif dan lebih besar dari rtabel. Pada uji pernyataan

terhadap 96 responden, peneliti menggunakan rumus :

$$\begin{aligned} df &= n-2 \\ &= 96 - 2 = 94 \\ &= 94 (0,1689) \end{aligned}$$

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

Pernyataan	rhitung	r _{tabel} (0,05 & df=N-2)	Keterangan
X1	0,419	0,1689	VALID
X2	0,380	0,1689	VALID
X3	0,674	0,1689	VALID
X4	0,653	0,1689	VALID
X5	0,665	0,1689	VALID
X6	0,767	0,1689	VALID
X7	0,621	0,1689	VALID
X8	0,524	0,1689	VALID
Teknologi Informasi Variabel X2			
X1	0,655	0,1689	VALID
X2	0,767	0,1689	VALID
X3	0,595	0,1689	VALID
X4	0,578	0,1689	VALID
X5	0,583	0,1689	VALID
X6	0,672	0,1689	VALID
Kepuasan Nasabah Y			
Y1	0,589	0,1689	VALID
Y2	0,661	0,1689	VALID
Y3	0,505	0,1689	VALID
Y4	0,437	0,1689	VALID
Y5	0,725	0,1689	VALID
Y6	0,661	0,1689	VALID
Y7	0,679	0,1689	VALID
Y8	0,626	0,1689	VALID
Y9	0,648	0,1689	VALID
Y10	0,720	0,1689	VALID

Sumber : SPSS 26

Pada tabel di atas dapat dilihat bahwa dari 24 pernyataan yang diberikan kepada 96 responden memiliki nilai rhitung yang lebih besar dari r_{tabel} yang berarti semua item valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah untuk mengukur sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya. Apabila

nilai Alpha Cronbach >0,6 maka dapat dikatakan reliabel. Sedangkan sebaliknya, apabila nilai Alpha Cronbach < 0,6 maka item pernyataan itu dinyatakan tidak reliabel.

Tabel 4. hasil uji Reliabilitas

Variabel	Cronboach's Alpha	N Of Item	Keterangan
Kualitas Layanan Variabel X1	0,756	8	Reliabel
Teknologi Informasi X2	0,718	6	Reliabel
Kepuasan Nasabah Variabel Y	0,828	10	Reliabel

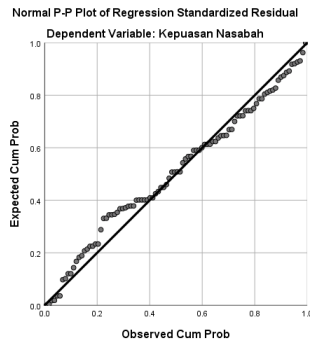
Sumber : SPSS 26

Dari hasil pengujian, didapat seluruh nilai cronboach's alpha penelitian lebih besar dari 0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua instrument penelitian reliabel.

3. Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Untuk mencari tau apakah instrumen bisa Normal atau tidak, distribusi normal kemudian membentuk garis lurus diagonal dan data diplot dan dibandingkan dengan garis diagonal tersebut. Ketika distribusi data normal, garis yang ditarik dari data mengikuti garis diagonal. Normal P-P plot, uji normalitasnya dapat dilihat dari penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal grafik atau normal dalam bentuk statistik (Sugiyono 2015:359).



Gambar 2
hasil uji normalitas
Sumber : SPSS 26

uji Normalitas di atas, terlihat bahwa titik-titik residual menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis tersebut. Tidak terdapat penyimpangan yang signifikan dari garis diagonal. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data residual dalam model regresi berdistribusi normal, sehingga asumsi normalitas terpenuhi dan model regresi layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

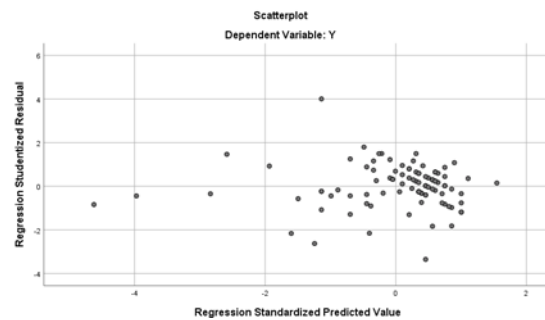
Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas adalah untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya multikolinearitas dan hasil uji ini hasil yang didapatkan nilai *Tolerance* yaitu 0.548 yang berarti berada diatas 0.10. Begitupun dengan nilai VIF nya, berdasarkan penilaian yang ada bahwa jika nilai berada diatas 10.00 menyatakan tidak

terjadi multikolinearitas dan dalam hasil pengujian ini dapat dilihat pada tabel mendapatkan nilai VIF yaitu 1.825 yang berarti berada diatas nilai 10.00. jadi dapat disimpulkan pada uji multikolinearitas bahwa dalam variable Kualitas Layanan dan Teknologi Informasi tidak terjadi multikolinearitas

Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance (variasi) dan nilai residual satu pengamatan lain.



Gambar 2 hasil uji normalitas
Sumber : SPSS 26

Berdasarkan data pengujian diatas menunjukkan bahwa dalam penelitian ini terbukti tidak terjadi masalah heteroskedastisitas antara Kualitas layanan dan Teknologi informasi dengan Kepuasan Nasabah. Karena sesuai dengan keterangan yang ada di dasar pengambilan keputusan dapat disimpulkan bahwa jika tersebar maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel atau lebih yang diuji mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Uji ini digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linier. Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas yaitu jika signifikan yang diperoleh $> 0,05$, maka hubungan antar variabel linier, atau jika signifikan yang diperoleh $< 0,05$ maka hubungan antar variabel tidak linier. uji linieritas untuk Kualitas Layanan atas Kepuasan nasabah, diperoleh nilai signifikan deviation from linearity lebih besar dari signifikansi nyata $\alpha = 0,05$ ($0,847 > 0,05$), maka terdapat hubungan linear.

uji linieritas untuk Teknomogi Informasi atas Kepuasan Nasabah, diperoleh nilai signifikan deviation from linearity lebih besar dari signifikansi nyata $\alpha = 0,05$ ($0,339 > 0,05$), maka terdapat hubungan linear.

Analisis Korelasi Linear Berganda

Dalam analisis korelasi yang dicari ialah koefisien korelasi berupa angka yang menyatakan tingkat hubungan antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y) juga agar mengetahui kuat atau lemahnya hubungan antara variabel independent dengan variabel dependen. Ada pun dasar pengambilan keputusan dari analisis korelasi

berganda yaitu: Jika nilai sig F change $< 0,05$, maka berkorelasi Jika nilai sig F change $> 0,05$, maka tidak berkorelasi.

Tabel 5. hasil uji Korelasi Linear Berganda Parsial

Correlations				
		Kepuasan Nasabah	Kualitas Layanan	Teknologi Informasi
Pearson Correlation	Kepuasan Nasabah	1.000	.717	.777
	Kualitas Layanan	.717	1.000	.672
	Teknologi Informasi	.777	.672	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Nasabah	.	.000	.000
	Kualitas Layanan	.000	.	.000
	Teknologi Informasi	.000	.000	.
N	Kepuasan Nasabah	96	96	96
	Kualitas Layanan	96	96	96
	Teknologi Informasi	96	96	96

Sumber : SPSS 26

Jadi hasil uji korelasi menunjukkan bahwa semua variabel memiliki hubungan yang kuat, positif, dan signifikan secara statistik satu sama lain. Kualitas Layanan dan Teknologi Informasi memiliki hubungan yang kuat dengan Kepuasan Nasabah.

Tabel 6. Korelasi Linear Berganda Simultan

Model Summary						
Model	R	Adjusted R Square	Change Statistics			Sig. F Change
			Error of Estimate	R Square Change	F Change	
1	.6820 ^a	.66573	2.3071	.673	95.496	.000

Predictors: (Constant), Teknologi Informasi, Kualitas Layanan

Sumber : SPSS 26

Dari tabel diatas terlihat nilai F sebesar 95.496 dengan nilai signifikansi (Sig. F) sebesar 0.000. Karena nilai signifikansi (0.000) lebih kecil dari 0.05 (tingkat signifikansi yang umum digunakan), maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan (bersama-sama), variabel independen Kualitas layanan dan Teknologi Informasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen Kepuasan Nasabah. Ini berarti model regresi yang digunakan layak untuk menjelaskan hubungan antar variabel.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui besar pengaruh variabel Kualitas Layanan dan variabel Teknologi informasi terhadap Kepuasan Nasabah

Tabel 7. Uji Regresi Linear Berganda Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error	Beta	t		
1	(Constant)	4.127	3.038			1.358	.178
	Kualitas Layanan	.498	.112	.356		4.444	.000
	Teknologi Informasi	.854	.128	.537		6.698	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : SPSS 26

Berdasarkan nilai Unstandardized Coefficients (B), diperoleh persamaan regresi linear berganda $Y = 4,127 + 0,498X_1 + 0,854X_2$. Konstanta sebesar 4,127 menunjukkan bahwa tanpa adanya kualitas layanan dan teknologi informasi, kepuasan nasabah berada pada nilai 4,127. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dengan koefisien 0,498, sedangkan teknologi informasi juga berpengaruh positif dengan koefisien 0,854. Nilai koefisien tersebut menunjukkan bahwa teknologi informasi merupakan variabel yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan nasabah Bank SulutGo Cabang Calaca.

Uji t (persial)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen.

Hasil uji pengaruh variabel kepercayaan nasabah dan kualitas layanan secara parsial terhadap kepuasan nasabah mobile banking BRI dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 8. Uji T
 Coefficients^a

Model	B	Standardized Coefficient		t	Sig.
		Beta	Std. Error		
1 (Constant)	4.127	.3038	1.358		.178
Kualitas Layanan	.4982	.11356	4.444		.000
Teknologi Informasi	.8548	.12537	6.698		.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : SPSS 26

Berdasarkan pada tabel di atas, variabel kualitas layanan memiliki nilai *t* hitung sebesar 4,444 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sementara itu, variabel teknologi informasi menunjukkan nilai *t* hitung sebesar 6,698 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, yang menandakan bahwa teknologi informasi juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

nasabah. Hasil ini membuktikan bahwa secara parsial kedua variabel independen memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank SulutGo Cabang Calaca, dengan teknologi informasi sebagai variabel yang lebih dominan.

Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama-sama. Signifikan yang digunakan adalah 0,05. Jika probabilitas atau signifikansi lebih besar dari 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak dan jika probabilitas atau signifikansi lebih kecil

Tabel 9. Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1091.614	2	545.807	95.496	.000 ^b
	Residual	531.542	93	5.716		
	Total	1623.156	95			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah
 b. Predictors: (Constant), Teknologi Informasi, Kualitas Layanan

Sumber : SPSS 26

Berdasarkan hasil uji F pada Tabel diatas diperoleh nilai F hitung sebesar 95,496 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dan teknologi informasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank SulutGo Cabang Manado. Temuan ini mengindikasikan bahwa kepuasan nasabah terbentuk dari

sinergi antara kualitas pelayanan yang baik dan dukungan teknologi informasi yang andal, sehingga model regresi yang digunakan dinyatakan layak untuk memprediksi kepuasan nasabah.

Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi (R Square) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi atau kemampuan variabel-variabel independen (Kualitas Layanan dan Teknologi Informasi) dalam menjelaskan variasi variabel dependen (Kepuasan Nasabah). Dengan kata lain, uji ini mengukur seberapa baik model regresi yang terbentuk dalam memprediksi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0 sampai 1.

Tabel 10. Uji T

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.820 ^a	.673	.665	2.39071

a. Predictors: (Constant), Teknologi Informasi, Kualitas Layanan

Sumber : SPSS 26

Berdasarkan Tabel diatas, nilai Adjusted R Square sebesar 0,665 menunjukkan bahwa sebesar 66,5% variasi kepuasan nasabah Bank SulutGo Cabang Manado dapat dijelaskan oleh kualitas layanan dan teknologi informasi, sedangkan sisanya

sebesar 33,5% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Nilai koefisien determinasi yang relatif tinggi ini mengindikasikan bahwa model regresi memiliki kemampuan yang kuat dalam menjelaskan kepuasan nasabah, sehingga peningkatan kualitas layanan dan optimalisasi teknologi informasi berpotensi memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kepuasan nasabah.

ISI HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank SulutGo Cabang Calaca. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji t dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, koefisien regresi sebesar 0,498, dan nilai t hitung sebesar 4,444. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas layanan yang meliputi aspek bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati akan meningkatkan kepuasan nasabah. Hasil ini sejalan dengan teori SERVQUAL yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan terbentuk dari kualitas layanan yang dirasakan secara langsung melalui interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan. Dalam konteks perbankan, pelayanan yang cepat, ramah, dan akurat masih menjadi faktor penting dalam membangun persepsi positif dan kepuasan nasabah.

Selain kualitas layanan, teknologi informasi juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, koefisien regresi sebesar 0,854, dan nilai t hitung sebesar 6,698. Hasil ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi yang baik, seperti kemudahan penggunaan mobile banking, kecepatan transaksi, dan keamanan sistem, dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan nasabah. Temuan ini mendukung Technology Acceptance Model (TAM) yang dikemukakan oleh Davis, yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh persepsi kemanfaatan dan kemudahan penggunaan teknologi. Selain itu, hasil penelitian ini juga sejalan dengan IS Success Model dari DeLone dan McLean, yang menegaskan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berperan penting dalam membentuk kepuasan pengguna.

Hasil uji simultan (uji F) menunjukkan bahwa kualitas layanan dan teknologi informasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank SulutGo Cabang Calaca. Hal ini menegaskan bahwa kepuasan nasabah tidak hanya ditentukan oleh satu faktor, melainkan merupakan hasil sinergi antara kualitas pelayanan dan kualitas teknologi yang digunakan oleh bank. Dalam praktik perbankan modern, pengalaman nasabah

tidak hanya terbentuk melalui interaksi tatap muka dengan pegawai, tetapi juga melalui pengalaman digital dalam menggunakan sistem perbankan elektronik.

Penelitian ini juga menemukan bahwa teknologi informasi memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah. Kondisi ini mencerminkan perubahan perilaku nasabah yang semakin mengandalkan layanan digital dalam melakukan transaksi perbankan sehari-hari. Oleh karena itu, peningkatan kepuasan nasabah Bank SulutGo Cabang Calaca paling efektif dilakukan melalui penguatan sistem teknologi informasi yang andal, stabil, dan mudah digunakan, tanpa mengabaikan peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan. Temuan ini memperkuat hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa integrasi antara kualitas layanan dan teknologi informasi merupakan kunci dalam menciptakan kepuasan nasabah di sektor perbankan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa:

1. kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank SulutGo Cabang Calaca. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka

semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah.

2. Teknologi informasi juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Pemanfaatan teknologi perbankan yang baik, khususnya layanan digital seperti mobile banking dan ATM, mampu meningkatkan kenyamanan, efisiensi, dan kepuasan nasabah dalam bertransaksi.
3. Hasil pengujian simultan menunjukkan bahwa kualitas layanan dan teknologi informasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Temuan ini menegaskan bahwa kepuasan nasabah merupakan hasil dari sinergi antara pelayanan pegawai yang baik dan dukungan sistem teknologi yang andal. Penelitian ini juga menemukan bahwa teknologi informasi memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan kualitas layanan, yang mencerminkan meningkatnya ketergantungan nasabah pada layanan perbankan digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Arman, K. (2024). Assessing Digital Marketing Strategies in the Retail Sector Using Bayesian BWM and Fuzzy Topsis. In *Advanced Businesses in Industry 6.0*. IGI Global.
- Al Rasyid, H. (2017). Pengaruh kualitas layanan dan pemanfaatan teknologi terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan Go-Jek. *Jurnal*

Ecodemica: Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis, 1(2), 210-223.

Basri, A. I. (2019a). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Pengguna E-Banking. *Bisman (Bisnis Dan Manajemen): The Journal of Business and Management*, 2(1), 1–18.

Cahyono, D., Fahmi, A., & Qomariah, N. (2020). Effect of Service Quality and Service Innovation of Patient Satisfaction and Loyalty. *International Journal of Engineering Research & Technology (IJERT)*, 9(06), 1085-1090.

Darwin, S. (2014). Analisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan dan kepercayaan pelanggan sebagai variabel intervening pada asuransi jiwa Manulife Indonesia-Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 2(1), 1–12.

Erica, D., & Al Rasyid, H. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Online Di Jakarta. *Jurnal Perspektif*, 16(2), 168-176.

Fachmi Hery, S. (2018). *Pengaruh Suasana Toko, Promosi Penjualan dan Pelayanan Terhadap Minat Beli Konsumen Studi pada Konsumen Toserba Griya Grand Cinunuk* (Doctoral dissertation, UIN Sunan Gunung Djati Bandung).

Gampu, A. N., Kawet, L., & Uhing, Y. (2015). Analisis motivasi, persepsi, dan pengetahuan terhadap keputusan nasabah memilih pt. bank sulutgo cabang utama Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 3(3)

Ginting, F. F. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Price Discount Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Reddoorz Near Mikie Holiday* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI)

- Harahap, D. B. (2017). Pengaruh teknologi informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah bank syariah mandiri cabang Medan Aksara (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara).
- Hariansyah, F. A., Wardani, N. H., & Herlambang, A. D. (2019). Analisis pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah pada pengguna layanan BRI mobile bank rakyat indonesia di kantor cabang Cirebon. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(5), 4267–4275.
- Hidayanti, A. A., & Widiyanti, N. M. N. Z. (2023). Analisis Pengaruh Experiential marketing Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Katering Ud. Mm). *Jurnal Ilmiah Hospitality*, 12(2), 545-550.
- Indrasari, M. (2019). *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN: pemasaran dan kepuasan pelanggan*. unitomo press.
- Iqbal, M., Sutarman, S., & Irmansyah, D. (2019). Perancangan Sistem Informasi Project Management Berbasis Web Pada PT Visionet Data Internasional. *Academic Journal of Computer Science Research*, 1(1)
- Kadir, S., Tamsah, H., & Ilyas, G. B. (2018). Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Maraja Tour Plan. *Jurnal Mirai Management*, 3(2), 1-17.
- Kotler, P. (2013). *Manajemen Pemasaran*, Gramedia. Jakarta.
- Kotler, P., Kartajaya, H., & Setiawan, I. (2019). *Marketing 3.0: From products to customers to the human spirit* (pp. 139-156). Springer Singapore.
- Kotler, P., Keller, K. L., & Ang, S. H. (2018). *Marketing management: an Asian perspective*. Pearson.
- Kotler, P., Keller, K. L., & Ang, S. H. (2018). *Marketing management: an Asian perspective*. Pearson.
- Kuswandi, W. Y., Ichsan, N., Ermawati, E., & Wahyuni, T. (2018). Sistem Informasi Pelayanan Karier Siswa Dan Alumni Berbasis Framework Codeigniter. *Jurnal Interkom: Jurnal Publikasi Ilmiah Bidang Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 13(2), 12-20.
- Laiyinah, E. N. (2022). *Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus Di BMT An-Nuur Jombang)* (Doctoral dissertation, IAIN Kediri).
- Lupiyoadi, R. (2014). Manajemen pemasaran jasa berbasis kompetensi.
- Mariansyah, A., & Syarif, A. (2020). Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan konsumen cafe kabalu. *Jurnal Ilmiah Bina Manajemen*, 3(2), 134-146.
- Martono, N. (2010). *Metode penelitian kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder (sampel halaman gratis)*. RajaGrafindo Persada.
- Mauludin, M. S., Ratnawati, D., Arianti, N., Pryastara, M. D., & Novitawati, V. A. (2022). Analisis Persepsi Konsumen Terhadap Penggunaan Jasa Gojek. *SALIMIYA: Jurnal Studi Ilmu Keagamaan Islam*, 3(1), 123-141.
- Mira, M. (2018). *Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Pegadaian (Persero) Batam* (Doctoral dissertation, Prodi Manajemen).
- Pio, Riane Johnly, Johny R.E Tampi, & Danny D.S Mukuan. (2022). Teknologi dan Sistem Informasi: Pemanfaatan dalam Badan Usaha. Manado: Grup Penerbit CV BUDI UTAMA.
- Pontoh, M. B., Kawet, L. K., & Tumbuan, W. A. (2014). Kualitas layanan, citra perusahaan dan kepercayaan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah bank BRI cabang Manado. *Jurnal*

- Rahmawati, Y. O., Kusniawati, A., & Setiawan, I. (2019). Pengaruh customer relationship management dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen sepeda motor Yamaha (Studi pada konsumen Bahana Ciamis). *Business Management and Entrepreneurship Journal*, 1(4), 102-115.
- Ramantha, I. W., Wiagustini, N. L. P., Wirasedana, I. W. P., & Wistawan, I. M. A. P. (2021). The Role Of Funding Decisions Mediates The Effect Of Marketing Orientation And Product Innovation On Financial Performance (Study On Small And Medium Industries In Badung Regency). *Academy of Strategic Management Journal*, 20, 1-11.
- Rustanti, D., Purbowati, D., Haris, P. A., Gracela, Y., & Lubis, Y. A. (2023). Literature Review Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Produk dan Kinerja Karyawan (Studi Kasus Erigo Store). *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 1(4), 823-838.
- Setyowati, E. & Wiyadi. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Pemeditasi. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Sumadi, S. (2014). Metodologi Penelitian, Jakarta: Rajawali Pers. *Syafiri, Ulil Amri*.
- 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. *INOBIS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, 1(4), 473-488.
- Sugiyono, D (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*.
- Sugiyono, M. (2008). Penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. *Bandung: Alfabeta*.
- Sugiyono, M. P. P., & Kuantitatif, P. (2009). *Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta. *Cet. Vii*.
- Sugiyono, P. (2004). Dr.(2009). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta. *The Incredible Shrinking Country. Economist, November, 45-46*.
- Sunyoto, D. (2014). *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran, konsep, strategi, dan kasus*.
- Shartykarini, S., Firdaus, R., & Rusniati. (2016). Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Wawasan Manajemen*. Universitas Lambung Mangkurat
- Supriyono, M. (2011). *Buku pintar perbankan*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi. *I, Cet, 3, 94.2*
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, Dan Penelitian*, Andi *Offset, Yogyakarta*.
- Tjiptono, F. (2020). *Service management mewujudkan layanan prima*.
- Warsita, B. (2020). Tantangan dan peluang produk-produk profesi-pengembang teknologi pembelajaran di era digital. *Jurnal Teknodik*, 161-174.
- Yani, J. A., Mangkunegara, A., & Aditama, R. (1995). *Sugiyono. 2017, Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. bandung: Alfabeta. Procrastination And Task Avoidance: Theory, Research and Treatment*. New York: Plenum Press, Yudistira P, Chandra, Diktat Ku.
- Zainul, Z. R., Ayumiati, A., & Zakia, Y. (2020). Pengaruh Teknologi Informasi,

Kualitas Pelayanan, Dan Motif Religius Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Di Banda Aceh. *Bisnis: Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*, 8(1), 83-96.