

Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Mobile Banking Pada Nasabah

Ahmad Rafi Naufal Afbie ¹, Eka Dewi Setia Tarigan ²

¹ *Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Medan Area*

² *Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Medan Area*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh e-service quality dan e-trust terhadap keputusan penggunaan nasabah dalam penggunaan aplikasi mobile banking. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah bank dengan sampel berjumlah 90 responden. Data yang diperoleh menggunakan data primer berupa kuesioner dan dianalisis dengan metode analisis regresi linear berganda menggunakan program SPSS. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik sampling dengan jenis sampling berupa accidental sampling, yaitu metode penentuan sampel dengan mengambil responden yang kebetulan hadir atau ada pada suatu lokasi sesuai pada konteks penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa e-service quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan aplikasi mobile banking, e-trust berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan aplikasi mobile banking, e-service quality dan e-trust berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan aplikasi mobile banking.

Kata kunci : E-Service Quality, E-Trust dan Keputusan Penggunaan

✉Corresponding author :

Email Address : ahmadrafinaufalafbie@gmail.com

PENDAHULUAN

Dengan peralihan pertumbuhan industri ke arah digital, berbagai fungsi dan layanan ikut bergerak mengikuti perkembangan teknologi saat ini. Inovasi teknologi yang semakin memudahkan telah merambah berbagai bidang, termasuk sektor keuangan. Salah satu sektor yang bertransformasi menuju Industri 4.0 adalah sektor perbankan. Sektor ini memiliki peran penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi nasional karena fungsinya sebagai perantara keuangan, serta kontribusinya dalam meningkatkan pendapatan nasional (Kominfo, 2023).

Menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018, layanan perbankan digital merupakan layanan yang memungkinkan nasabah memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan transaksi perbankan secara mandiri melalui media elektronik. Layanan ini dikembangkan dengan mengoptimalkan pemanfaatan data untuk meningkatkan kecepatan, kemudahan, serta relevansi layanan terhadap kebutuhan pengguna, dengan tetap memperhatikan aspek keamanan (OJK, 2018).

Dalam era digital saat ini, strategi peningkatan kualitas layanan digital (E-Service Quality) dan kepercayaan digital (E-Trust) menjadi kunci untuk mempertahankan loyalitas nasabah dan menciptakan kepuasan. Citra merek juga menjadi faktor penting yang memediasi kepuasan tersebut, meskipun perannya seringkali tidak secara langsung terlihat. Mobile banking adalah salah satu produk digital yang banyak digunakan masyarakat karena memberikan kemudahan transaksi 24 jam hanya melalui ponsel pintar, tanpa harus datang ke kantor cabang atau ATM. Namun

demikian, berbagai tantangan dalam layanan mobile banking masih ditemukan, seperti gangguan sistem, kendala aktivasi fitur layanan, dan kekhawatiran terhadap keamanan data. Hal ini memengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Oleh karena itu, bank dituntut untuk menciptakan keunggulan layanan digital yang berkesinambungan agar tetap kompetitif dalam industri perbankan.

E-Service Quality

E-Service Quality mengacu pada kemampuan sebuah platform digital (seperti website atau aplikasi mobile banking) dalam memfasilitasi transaksi yang efektif dan efisien, baik dalam hal informasi, pembelian, maupun pengiriman layanan. Layanan digital yang berkualitas mencakup dimensi seperti keandalan, kemudahan navigasi, keamanan, dan daya tanggap terhadap masalah yang dihadapi pelanggan.

E-Trust (Kepercayaan Digital)

E-Trust merujuk pada keyakinan nasabah terhadap keamanan dan kredibilitas penyedia layanan digital. Kepercayaan ini menjadi faktor penting dalam keputusan penggunaan mobile banking, terutama karena maraknya kasus pencurian data dan gangguan sistem. Ketika nasabah merasa yakin akan keamanan dan keandalan aplikasi mobile banking, maka kemungkinan mereka untuk terus menggunakannya akan meningkat.

Persepsi Kemudahan

Persepsi kemudahan adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem akan bebas dari usaha yang berat. Dalam konteks mobile banking, kemudahan dalam navigasi, akses fitur, serta proses transaksi sangat memengaruhi keputusan penggunaan. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa persepsi kemudahan memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan layanan digital perbankan (Lestari, 2018; Mentari, 2018; Maduku, 2013).

Kepuasan dan Kendala dalam Mobile Banking

Berdasarkan pra-survei yang dilakukan, ditemukan bahwa sebagian besar responden masih menghadapi kendala dalam layanan mobile banking, seperti transaksi gagal, saldo tidak masuk setelah top-up, atau aplikasi sulit diakses. Hal ini menunjukkan adanya penurunan tingkat kepuasan meskipun aplikasi tersebut menyediakan banyak fitur yang inovatif dan efisien.

Tabel 1. 1 Hasil Pra-Survey Kepuasan Nasabah

No.	Pernyataan	Jawaban	
		YA	TIDAK
1.	Kualitas pelayanan <i>Mobile Banking</i> sesuai dengan harapan saya	30%	70%
2.	Saya merasa puas dengan Aplikasi <i>Mobile Banking</i>	50%	50%
3.	Saya tidak mengalami kendala dalam proses pelayanan <i>Mobile Banking</i>	20%	80%

Sumber: Olah Data Pra Survei

Observasi Awal dan Data Penggunaan

Berdasarkan observasi awal, jumlah pengguna aktif aplikasi mobile banking telah mencapai jutaan pengguna, dan mengalami peningkatan signifikan selama pandemi. Hal ini menunjukkan bahwa mobile banking memiliki potensi besar untuk memenuhi kebutuhan transaksi harian masyarakat. Namun, kualitas pelayanan dan kepercayaan digital tetap menjadi tantangan yang harus ditingkatkan oleh penyedia layanan.

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna aplikasi mobile banking yang aktif melakukan transaksi dalam satu bulan tertentu di salah satu cabang bank di Kota Medan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah accidental sampling, yaitu metode penentuan sampel berdasarkan responden yang secara kebetulan berada di lokasi penelitian dan bersedia memberikan informasi. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 951 pengguna aktif, dan pengambilan sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh sampel sebanyak 90 responden.

Jenis dan Sumber Data

Jenis data dalam penelitian ini terdiri dari:

- **Data primer**, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner mengenai variabel-variabel yang diteliti.
- **Data sekunder**, yaitu data yang diperoleh dari studi kepustakaan yang mencakup jurnal, artikel ilmiah, buku teks, dan referensi akademik lain yang relevan.

Metode Pengambilan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna aplikasi mobile banking. Kuesioner disusun berdasarkan skala Likert, yang digunakan untuk mengukur tingkat persetujuan responden terhadap pernyataan-pernyataan yang berkaitan dengan variabel E-Service Quality, E-Trust, dan Keputusan Penggunaan. Adapun indikator dalam masing-masing variabel adalah sebagai berikut :

Uji Prasyarat

1. Uji Validitas
Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa setiap item dalam kuesioner benar-benar mampu mengukur indikator dari variabel yang dimaksud. Item dikatakan valid apabila nilai r hitung $>$ r tabel.
2. Uji Realibilitas
Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui konsistensi instrumen penelitian. Instrumen dianggap reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60.

Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan **analisis regresi linier berganda** untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, baik secara parsial maupun simultan.

1. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)
Digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen (E-Service Quality dan E-Trust) terhadap variabel dependen (Keputusan Penggunaan) secara parsial.
2. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)
Digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen.
3. Koefisien Determinasi (R^2)
Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur sejauh mana kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen oleh variabel independen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Data

1. Analisis Deskripsi Variabel E-Service Quality

Tabel 4.3 Deskripsi Variabel E-Service Quality

Item	Skala Pengukuran					Kategori
	STS	TS	KS	S	SS	
Saya dalam bertransaksi menggunakan <i>mobile banking</i> selalu akurat	0 0%	0 0%	8 8,9%	56 62,2%	26 28,9%	Setuju
Saya selama menggunakan <i>mobile banking</i> pernah mengalami <i>crash</i>	0 0%	0 0%	6 6,7%	56 62,2%	28 31,1%	Setuju
Saya yakin bank <i>mobile banking</i> dapat menyelesaikan transaksi dengan cepat	0 0%	0 0%	17 18,9%	45 50,0%	28 31,1%	Setuju
Saya yakin bahwa <i>mobile banking</i> berkomitmen memberikan layanan secara akurat	0 0%	0 0%	11 12,2%	46 51,1%	33 36,7%	Setuju
Saya merasa aman dalam bertransaksi menggunakan <i>mobile banking</i>	0 0%	0 0%	11 12,2%	46 51,1%	33 36,7%	Setuju
Saya yakin <i>mobile banking</i> akan melindungi informasi kartu bank dan pembayaran online saya	0 0%	0 0%	10 11,1%	52 57,8%	28 31,1%	Setuju
Saya dapat dengan mudah menemukan apa yang saya butuhkan dalam <i>mobile banking</i>	0 0%	0 0%	9 10,1%	51 56,7%	30 33,3%	Setuju

Hasil Olah Data SPSS 2024

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa : Nasabah mayoritas setuju bahwa layanan perbankan seluler ini akurat, tidak mengalami *crash*, cepat, berkomitmen, aman dalam bertransaksi, dan melindungi informasi pribadi serta pembayaran *online*. Selain itu, nasabah juga merasa mudah menemukan apa yang mereka butuhkan dalam aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi secara konsisten memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pengguna melalui keandalan sistem, pembaruan rutin, serta desain yang mudah digunakan dan informatif.

2. Analisis Deskripsi Variabel E-Trust

Tabel 4.4 Deskripsi Variabel E-Trust

Item	Skala Pengukuran					Kategori
	STS	TS	KS	S	SS	
Bank <i>mobile banking</i> menjamin mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah sesuai dengan karakteristik nasabah	1 1,1%	0 0%	11 12,2%	34 37,8%	44 48,9%	Sangat Setuju
Bank <i>mobile banking</i> mampu memberikan aplikasi yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah	0 0%	0 0%	3 3,3%	59 65,6%	28 31,1%	Setuju
Bank <i>mobile banking</i> memberikan rasa aman dan nyaman bagi nasabah	0 0%	0 0%	8 8,9%	46 51,1%	36 40,0%	Setuju
Bank <i>mobile banking</i> menjamin mampu memberikan kepuasan bagi nasabah	0 0%	0 0%	7 7,8%	48 53,3%	35 38,9%	Setuju
Bank <i>mobile banking</i> menjamin informasi serta layanan aplikasi yang diberikan kepada	0 0%	0 0%	10 11,1%	41 45,6%	39 43,3%	Setuju

nasabah sesuai dengan fakta yang ada							
Bank	<i>mobile banking</i>	0	0	8	55	27	Setuju
menjamin memberikan pelayanan		0%	0%	8,9%	61,1%	30,0%	
yang terbaik bagi nasabah							

Hasil Olah Data SPSS 2024

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa : Mayoritas nasabah setuju dan sangat setuju bahwa layanan perbankan seluler ini mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan mereka, memberikan rasa aman dan nyaman, menjamin kepuasan, menyajikan informasi dan layanan sesuai fakta, serta memberikan pelayanan terbaik. Hal ini didukung oleh upaya penyedia layanan dalam memberikan pembaruan yang relevan, menjaga kerahasiaan data, dan memastikan kemudahan penggunaan aplikasi dalam kehidupan sehari-hari, yang pada akhirnya berkontribusi pada kepuasan nasabah.

3. Analisis Deskripsi Variabel Keputusan Penggunaan

Tabel 4.5 Deskripsi variabel Keputusan Penggunaan

Item		Skala Pengukuran					Kategori
Bank	<i>mobile banking</i>	STS	TS	KS	S	SS	
		1	0	11	34	44	Sangat
menjamin mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah sesuai dengan karakteristik nasabah		1,1%	0%	12,2%	37,8%	48,9%	Setuju
Bank <i>mobile banking</i> mampu memberikan aplikasi yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah		0	0	3	59	28	Setuju
		0%	0%	3,3%	65,6%	31,1%	
Bank <i>mobile banking</i> memberikan rasa aman dan nyaman bagi nasabah		0	0	8	46	36	Setuju
		0%	0%	8,9%	51,1%	40,0%	
Bank <i>mobile banking</i> menjamin mampu memberikan kepuasan bagi nasabah		0	0	7	48	35	Setuju
		0%	0%	7,8%	53,3%	38,9%	
Bank <i>mobile banking</i> menjamin informasi serta layanan aplikasi yang diberikan kepada nasabah sesuai dengan fakta yang ada		0	0	10	41	39	Setuju
		0%	0%	11,1%	45,6%	43,3%	
Bank <i>mobile banking</i> menjamin memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabah		0	0	8	55	27	Setuju
		0%	0%	8,9%	61,1%	30,0%	

Hasil Olah Data SPSS 2024

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa : Mayoritas pengguna sangat setuju bahwa

mereka menggunakan layanan perbankan seluler ini karena kebutuhan dan menganggapnya pilihan yang bijak yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Mereka juga mencari informasi terkait aplikasi ini karena kebutuhan dan memutuskan untuk menggunakannya dibanding aplikasi lain karena fitur-fitur yang lengkap dan informatif. Hal ini menunjukkan bahwa kelengkapan fitur dan kemudahan penggunaan sangat mempengaruhi keputusan pengguna dalam memilih dan loyal terhadap layanan perbankan seluler ini.

Uji Asumsi Klasik

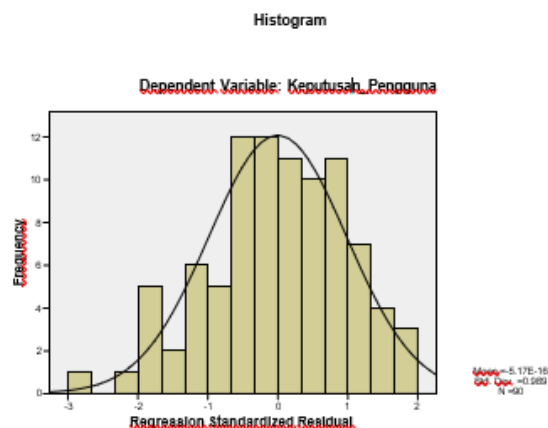
1. Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk mengetahui kondisi data apakah berdistribusi normal atau tidak. Kondisi data berdistribusi normal menjadi syarat menentukan uji t yang digunakan. Pengelolaan data dari uji normalitas dengan menggunakan program SPSS.

Tabel 4.6 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

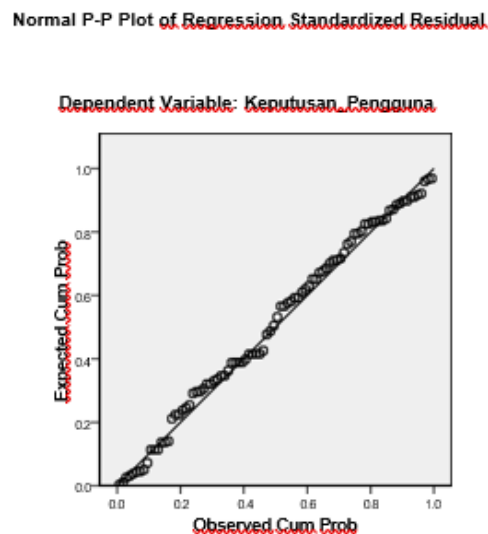
		Unstandardized Residual	
N		90	
Normal Parameters(a,b)	Mean	.0000	
		000	
	Std. Deviation	2.43462590	
Most Extreme Differences	Absolute	.056	
	Positive	.043	
	Negative	-.056	
Kolmogorov-Smimov Z		.528	
Asymp. Sig. (2-tailed)		.843	
a Test distribution is Normal.			
b Calculated from data.			

Berdasarkan hasil uji normalitas Kolmogorov-Smirnov didapatkan nilai signifikan sebesar 0,843 lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan data berdistribusi Normal. Uji normalitas juga dapat dilakukan dengan melihat grafik histogram atau p-plot yaitu dengan melihat jika data penyebaran terdapat disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram maka data bisa dikatakan berdistribusi normal. Berikut adalah grafik histogram dan p -plotnya :



Gambar 4.2 Histogram Uji Normalitas

Pada gambar 4.2 dapat dilihat bahwa variabel berdistribusi normal. Hal ini dilihat dari grafik histogram berbentuk kurva dan garis mengikuti arah garis diagonal yang menandakan data berdistribusi normal.



Gambar 4.2 Histogram Uji Normalitas

Berdasarkan gambar p- plotnya terlihat titik-titik mengikuti dan berdekatan dengan garis diagonal sehingga dapat disimpulkan model regresi asumsi terpenuhi.

2. Uji Multikolineritas

Uji multikolineritas adalah uji yang bertujuan menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen), jika ditemukan adanya multikolineritas, maka koefisien regresi variabel tidak tentu dan kesalahan menjadi tidak terhingga. Hal ini dapat dijelaskan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.7 Uji Multikolineritas

Coefficients(a)				
Model	T	Sig.	Collinearity Statistics	
			Tolerance	VIF
(Constant)	5.111	.000		
E-Service Quality	2.877	.004	.825	1.211
E-Trust	2.588	.013	.825	1.211

a Dependent Variable: Keputusan Penggunaan

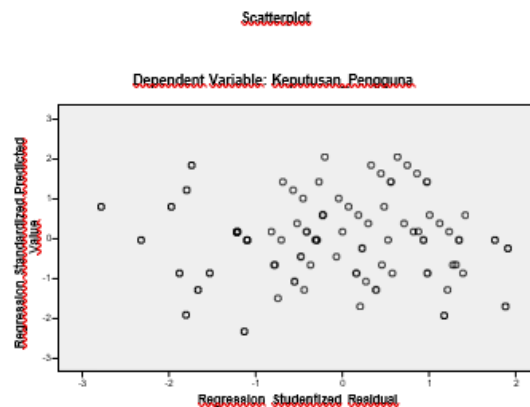
Sumber : data primer, diolah SPSS

Berdasarkan data yang dianalisis, tidak terjadi multikolineritas antarvariabel independen dalam model regresi. Hal ini terbukti dari nilai Tolerance untuk E-Service Quality (X1) dan E-Trust (X2) yang keduanya 0,825, lebih besar dari 0,05. Selain itu, nilai VIF untuk E-Service Quality (X1) dan E-Trust (X2) masing-masing 1,211, yang mana kurang dari 10. Angka-angka ini secara konsisten menunjukkan bahwa tidak ada korelasi yang kuat antara variabel-variabel independen.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas adalah variasi data yang digunakan untuk membuat model menjadi tidak konstan. Jika titik – titiknya menyebar didaerah positif dan negatif serta

membentuk pola maka dapat dikatakan data tersebut tidak ada masalah heteroskedastisitas. Hasil pengujian heteroskedastisitas sebagai berikut :



Gambar 4.4 ScatterPlot

Berdasarkan gambar di atas dapat disimpulkan bahwa tidak ada gejala heteroskedastisitas karena titik-titik yang ada didalam kotak menyebar. Sehingga model layak dipakai untuk memprediksi bahwa tidak ada gejala heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linear Berganda

Uji Normalitas digunakan untuk mengetahui kondisi data apakah berdistribusi normal atau tidak. Kondisi data berdistribusi normal menjadi syarat menentukan uji t yang digunakan. Pengelolaan data dari uji normalitas dengan menggunakan program SPSS.

Tabel 4.8 Hasil Uji Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.506	3.034		5.111	.000
	E-Service Quality	.277	.093	.309	2.877	.004
	E-Trust	.276	.111	.258	2.588	.013

a Dependent Variable : Keputusan Penggunaan

Sumber : data primer, diolah SPSS

$$Y = 15.506 + 0,277 + 0,276 + e$$

Uji Hipotesis

1. Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial (t) statistik dimaksudkan untuk menguji pengaruh secara parsial antara variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen) dengan asumsi bahwa variabel lain dianggap konstan dengan tingkat keyakinan 95% ($\alpha = 0,05$). Berikut hasil uji parsial dapat dilihat pada tabel dibawah

Tabel 4.9 Uji Parsial (Uji t)

Model	Coefficients ^a			Collinearity Statistics
	Unstandardized	Standardized		
1	ed	ed		

		Coefficients		Coefficient s	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error					
1	(Constant)	15.506	3.034		5.111	.000		
	E-Service Quality	.277	.093	.309	2.877	.004	.825	1.211
	E-Trust	.276	.111	.258	2.588	.013	.825	1.211

a Dependent Variable : Keputusan Penggunaan
Sumber : data primer, diolah SPSS

Hasil uji-t menunjukkan bahwa E-Service Quality (X1) dan E-Trust (X2) keduanya berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Penggunaan. Ini terlihat dari nilai T-hitung masing-masing variabel (2.977 untuk X1 dan 2.488 untuk X2) yang lebih besar dari T-tabel (1.986675), serta nilai signifikansi yang kurang dari 0.05.

2. Uji Simultan (F)

Uji F dengan maksud menguji apakah secara simultan variabel bebas (independen) berpengaruh terhadap variabel terikat (dependen), dengan tingkat keyakinan 95% ($\alpha = 0.05$). Berikut hasil pengujian dapat dilihat pada tabel dibawah.

Tabel 4.10 Uji Simultan (F)

Anova ^b						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	156.017	2	78.008	14.865	.000(a)
	Residual	527.539	87	6.064		
Total		683.556	89			

a Predictors: (Constant), E-Service Quality dan E-Trust

b Dependent Variable: Keputusan Penggunaan

Sumber : data primer, diolah SPSS

Berdasarkan data diatas terdapat nilai dari data F hitung dan signifikansi untuk nilai F tabel pada penelitian yaitu dapat dihitung dari aplikasi SPSS. Dengan demikian, jika F hitung lebih besar dari F tabel maka akan berpengaruh namun bila F hitung lebih kecil dari F tabel maka tidak berpengaruh. F hitung : 12.865 lebih besar dari F tabel : 3,097698 maka H3 simultan berpengaruh dan nilai signifikansi 0.000 lebih kecil dari 0.05, maka H0 ditolak dan Ha berarti variabel E- Service Quality dan E-Trust secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Penggunaan.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien Determinasi (R²) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R² yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel dependen dalam menjelaskan variasi independen amat terbatas. Berikut hasil uji R² dapat dilihat pada tabel dibawah :

Tabel 4.11 Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
8(a)	.47	.228	.221	2.462

a Predictors: (Constant), E-Service Quality dan E-Trust

b Dependent Variable: Keputusan Penggunaan

Sumber : data primer, diolah SPSS

Berdasarkan tabel 4.10, koefisien determinasi $0,211 \times 100\% = 21,1\%$. Artinya bahwa variable E-Service Quality (X1), E-Trust (X2) berpengaruh terhadap Keputusan Pengguna (Y) sebesar 22,1%, sedangkan sisanya ($100\% - 22,1\% = 77,9\%$)

Pembahasan Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini, yang menganalisis 90 responden menggunakan SPSS, ditemukan bahwa E-Service Quality (X1) dan E-Trust (X2) secara individual maupun bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Penggunaan layanan perbankan seluler (Y).

1. Pengaruh E-Service Quality

E-Service Quality (X1) secara positif memprediksi Keputusan Penggunaan (Y) dengan koefisien 0,277. Ini berarti peningkatan kualitas layanan elektronik, seperti kemudahan, kecepatan, keamanan, dan keandalan, akan meningkatkan kemungkinan penggunaan aplikasi. Hasil uji-t menunjukkan signifikansi ($p\text{-value} = 0,004 < 0,05$ atau $t\text{-hitung } 2,877 > t\text{-tabel } 1,986675$), mengkonfirmasi pengaruh positif dan signifikan ini. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang juga menunjukkan dampak positif E-Service Quality terhadap keputusan pengguna.

2. Pengaruh E-Trust

E-Trust (X2) juga secara positif memprediksi Keputusan Penggunaan (Y) dengan koefisien 0,276. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kepercayaan pengguna terhadap aspek keamanan, privasi, dan integritas layanan aplikasi, semakin besar kemungkinan mereka akan menggunakan atau terus menggunakan aplikasi tersebut. Uji-t membuktikan pengaruh positif dan signifikan ($p\text{-value} = 0,013 < 0,05$ atau $t\text{-hitung } 2,588 > t\text{-tabel } 1,986675$). Hasil ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa peningkatan indikator E-Trust (kemampuan, integritas, dan kebajikan) akan meningkatkan keputusan penggunaan.

3. Pengaruh Simultan E-Service Quality dan E-Trust

Uji F menunjukkan bahwa E-Service Quality (X1) dan E-Trust (X2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Penggunaan (Y), dengan F-hitung 14,865 lebih besar dari F-tabel 3,097698 dan nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Ini berarti kedua faktor ini secara bersama-sama memiliki dampak yang kuat pada keputusan penggunaan. Penelitian ini selaras dengan temuan lain yang juga membuktikan pengaruh parsial dan simultan E-Trust dan E-Service Quality terhadap keputusan penggunaan. Koefisien determinasi (Adjusted R square) sebesar 0,244 menunjukkan bahwa 24,4% variasi dalam keputusan penggunaan dapat dijelaskan oleh E-Trust dan E-Service Quality, sementara 75,6% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam studi ini

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik (E-Service Quality) dan kepercayaan elektronik (E-Trust) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan layanan perbankan seluler. Baik secara individual maupun bersama-sama, E-Service Quality dan E-Trust terbukti menjadi faktor penting dalam mendorong nasabah untuk menggunakan aplikasi ini. Preferensi nasabah terhadap layanan perbankan seluler didasarkan pada fitur-fitur yang lengkap dan sesuai ekspektasi, yang mencerminkan bahwa aplikasi ini memenuhi kebutuhan nasabah. Oleh karena itu, menjaga dan meningkatkan keandalan sistem, keamanan data, kemudahan penggunaan, transparansi informasi, serta terus melakukan inovasi fitur adalah kunci untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan serta loyalitas nasabah dalam jangka panjang.

Referensi :

- Chase, R. B., Jacobs, F. R., & Aquilano, N. J. (2006). *Operations Management For competitive advantage*, 9th ed. New York : McGraw-Hill.
- Fajrin, A. (2020). Pengaruh Promosi Penjualan Dan E-Service Quality Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi OVO. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, 11 (2).
- Fajar, M., Susandy, G. & Apriandi, D., W. (2019). E-Trust and E-Service Quality Influence on E-Loyalty Users of E-banking in Subang District. *Journal of Accounting and Business Issues (JABI)*, 1 (1), 47-53.
- Hamzah, Z., Purwati, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Journal of Economic, Business and Accounting*, 3 (1):98-105.
- Ihsan, M., Siregar, A. P. (2021). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Keputusan Pengguna Jasa Ojek Online Go-Ride dalam Aplikasi Go-Jek melalui Kepercayaan Konsumen di Kota Jambi. *Jurnal Manajemen dan Sains (J-Mas)*, 4 (1): 170-175
- Khasanah, A. A., Santoso, A., & Kristiyana, N. (2024). Pengaruh Inovasi Layanan, Kemudahan Penggunaan, dan E-Trust terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Gojek di Ponorogo. *Journal of Social Science Research*, 4 (4), 5142- 5154.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2012. *Manajemen pemasaran*. Edisi 13 Jilid 2 (Alih Bahasa BOB Sabran). Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2012. *Manajemen pemasaran*. (Alih Bahasa Benyamin Molan). Erlangga. Jakarta.
- Kominfo (2023). [https:// www.kominfo.go.id](https://www.kominfo.go.id)
- Lestari, N. R., & Rachmat, B. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Menggunakan Internet Banking Nasabah Bank Bri Di Surabaya. *Journal of Business & Banking*, 8(1). [https:// doi.org/10.14414/jbb.v8i1.1003](https://doi.org/10.14414/jbb.v8i1.1003).
- Maduku, D. K. (2013). Predicting Retail Banking Customers' Attitude Towards Internet Banking Services in South Africa. *Southern African Business Review*, 17(3), 76–100.
- Mentari, A. D. (2018). Keamanan, Manfaat yang Dirasakan dengan Mediasi Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Adopsi m-banking BRI Makassar Raya M-Banking. 157–175.
- Nawangarsi, S., Putri, N. D. (2020). Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking Melalui Citra Bank Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Nasabah Pengguna Mobile Banking di Kota Depok). *Jurnal Ilmiah MATRIK*.
- Nurhaliza, Sugianto. (2022). Pengaruh E-Service Quality dan Perceived Usefulness Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Transportasi Gojek Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening Pada Mahasiswa/I UIN Sumatera Utara. *Ad-Deenar: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*. 6 (20).
- OJK. (2023). Otoritas Jasa Keuangan. [https:// www.ojk.go.id](https://www.ojk.go.id)
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, (2018). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* Bandung: Alfabeta.
- Zeithaml, Parasuraman, Malholtra. Jurnal. 2002. Service Quality Delivery Through Web Series: A Critical Review Of Extant Knowledge. *KOPI KENANGAN. Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis (JIMBis)*, 3(2), 130–138. [https:// doi.org/10.24034/jimbis.v3i2.6291](https://doi.org/10.24034/jimbis.v3i2.6291)

