

ANALISIS KUALITAS LAYANAN *MOBILE BANKING* BSG QRIS TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK SULUTGO

Jihan Savitri Rasjid^{1*}, Laurens Ponggohong², Cysca Adeleida Juliana Langi³

¹Manajemen Bisnis, Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado, jihansrasjid@gmail.com

²Manajemen Bisnis, Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado, ponggohong007@gmail.com

³Manajemen Pemasaran, Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado, cyscaikelangi@gmail.com

*Korespondensi: jihansrasjid@gmail.com

ABSTRACT

This study examines whether the quality of BSG QRIS mobile banking services affects customer satisfaction and how to implement the quality of BSG QRIS mobile banking services to enhance customer satisfaction at PT. Bank SulutGo. The purpose of this research is to determine the influence of the quality of BSG QRIS mobile banking services on customer satisfaction and to understand the implementation of service quality in improving customer satisfaction at PT. Bank SulutGo. This study uses a quantitative approach with an associative method. Data analysis was conducted using validity tests, correlation analysis, simple linear regression, hypothesis testing, t-tests, and coefficient of determination tests. The results indicate that the quality of BSG QRIS mobile banking services (X) has a significant effect on customer satisfaction (Y) at PT. Bank SulutGo.

Keywords : Quality of Mobile Banking Services BSG QRIS, Customer Satisfaction

ABSTRAK

Pada penulisan skripsi ini, permasalahan yang dikaji adalah apakah kualitas layanan mobile banking BSG QRIS berpengaruh terhadap kepuasan nasabah serta bagaimana cara mengimplementasikan kualitas layanan mobile banking bsg qris untuk meningkatkan kepuasan nasabah pada PT. Bank SulutGo. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan mobile banking BSG QRIS terhadap kepuasan nasabah serta memahami implementasi kualitas layanan mobile banking BSG QRIS dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada PT. Bank SulutGo. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif. Analisis data dilakukan menggunakan uji validitas, analisis korelasi, regresi linear sederhana, pengujian hipotesis, uji t, dan uji koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Layanan Mobile Banking BSG QRIS (X) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada PT. Bank SulutGo.

Kata Kunci : Kualitas Layanan Mobile Banking BSG QRIS, Kepuasan Nasabah

PENDAHULUAN

Di era transformasi digital yang berlangsung pesat serta persaingan global yang semakin kompetitif, *Mobile banking* hadir sebagai solusi, memungkinkan nasabah melakukan transaksi keuangan secara online, kapan saja dan di mana saja. PT. Bank SulutGo merespons hal ini melalui layanan *mobile banking* BSG QRIS, yang mendukung pembayaran digital dengan pemindaian kode QR secara cepat, aman, dan mendukung gerakan non-tunai.

Kualitas layanan *mobile banking* mencerminkan kemampuan aplikasi dalam memberikan kemudahan, keamanan, kecepatan, dan stabilitas. Layanan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan nasabah. Di sisi lain, kepuasan nasabah muncul ketika harapan mereka terpenuhi, dan berkontribusi pada loyalitas serta rekomendasi positif terhadap bank. Namun, kualitas layanan *mobile banking* BSG QRIS masih perlu ditingkatkan. Beberapa kendala yang ditemukan meliputi: (1) gangguan operasional, (2) keamanan data yang belum optimal, dan (3) kesulitan akses aplikasi. Kondisi ini berdampak pada rendahnya penggunaan serta kepuasan nasabah. Dampak dari permasalahan ini terlihat pada rendahnya tingkat penggunaan, munculnya umpan balik negatif, serta menurunnya retensi nasabah.

Berdasarkan penjelasan dalam latar belakang serta hasil pengamatan yang telah dilakukan, maka permasalahan dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Aplikasi *mobile banking* BSG QRIS kerap mengalami gangguan operasional, sehingga menghambat kelancaran transaksi nasabah.
2. Tingkat keamanan data nasabah belum memadai, menimbulkan kekhawatiran akan perlindungan data dan potensi risiko keamanan.
3. Akses ke aplikasi *mobile banking* BSG QRIS masih kurang efisien dan menyulitkan pengguna dalam bertransaksi.

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Kualitas Layanan *Mobile Banking* BSG QRIS berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank SulutGo.
2. Untuk mengetahui implementasi Kualitas Layanan *Mobile Banking* BSG QRIS dalam meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank SulutGo.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Kualitas Layanan *Mobile Banking* BSG QRIS

Kualitas layanan *mobile banking* BSG QRIS mengacu pada sejauh mana aplikasi BSG dengan fitur QRIS mampu memberikan kemudahan, keamanan, keandalan, dan kenyamanan dalam bertransaksi secara non-tunai. Beberapa ahli seperti Sholihah Kembarsari (2023), Hikmatul Husna (2022), dan Chairiel (2024) menekankan pentingnya fitur lengkap, kemudahan akses, serta keamanan sebagai penentu kualitas layanan. Adapun faktor-faktor utama yang memengaruhi kualitas layanan *mobile banking* BSG QRIS menurut Sholihah Kembarsari (2023) adalah: Kualitas layanan, Kemudahan Penggunaan, Keamanan. Menurut Siti Susanti et al. (2023), terdapat 8 indikator kualitas layanan mobile banking: *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati), *Tangible* (Bukti fisik), *Efficiency* (Efisiensi), *Fulfillment* (Pemenuhan), *Privacy* (Privasi).

Konsep Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah adalah perasaan puas yang timbul saat harapan terhadap layanan atau produk perbankan terpenuhi. Jannah et al. (2020) dan Tjiptono (2017) menyatakan bahwa kepuasan dapat dicapai melalui kualitas aplikasi, keamanan, kecepatan layanan, dan keandalan sistem. Tujuan penilaian kepuasan nasabah dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah agar bank dapat meningkatkan layanan, menjaga loyalitas, serta mencegah kehilangan nasabah. Selain itu, Laurens Ponggohong dan Jacob T.S. Makapedua (2021) menekankan bahwa perusahaan perlu mengidentifikasi pesaing utama serta memahami strategi, tujuan, keunggulan, dan kelemahan pesaing guna menjaga daya saing di dunia perbankan. Rahayu (2017) mengidentifikasi ada 5 faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu: Mutu produk, Mutu layanan, Aspek Emosional, Harga, Efisiensi Pengeluaran. Menurut Kotle dan Keller (2016) ada 4 indikator kepuasan nasabah diantaranya Adalah Kualitas layanan, Harga, Pengalaman nasabah, Loyalitas.

Hubungan Antar Konsep

Kualitas layanan *mobile banking* BSG QRIS berkaitan erat dengan kepuasan nasabah. Aplikasi yang mudah digunakan, aman, dan stabil, terutama dengan fitur pembayaran QRIS, dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan nasabah. Penelitian oleh Siti Susanti et al. (2024)

menunjukkan bahwa dimensi kualitas seperti keandalan, empati, dan jaminan memiliki pengaruh besar dalam membentuk persepsi terhadap layanan *mobile banking* BSG.

METODOLOGI PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini, data dikumpulkan menggunakan instrumen penelitian dan dianalisis secara kuantitatif dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan sebelumnya. Untuk penelitian ini digunakan pendekatan asosiatif, yaitu suatu pendekatan yang bertujuan mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih (Siti Susanti et.al, 2024).

Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

Populasi penelitian berjumlah 31 orang nasabah dan sampel yang di ambil adalah purposive sampling, dengan menggunakan metode sampling jenuh pada PT. Bank SulutGo populasi yang akan diteliti relative homogen.

Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan empat teknik pengumpulan data yaitu:

1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data penting dalam penelitian psikologi maupun bisnis yang dilakukan secara terencana, terstruktur, dan dapat diukur, dengan tujuan memperoleh gambaran nyata dari aktivitas atau fenomena yang diamati.

2. Kuisisionera atau Angket

Kuesioner adalah metode untuk mengumpulkan data melalui serangkaian pertanyaan tertulis yang diberikan kepada responden, lalu responden diminta mengisi atau menjawab sesuai kondisi atau pendapat mereka,

3. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan teknik pencarian dan pengumpulan data dengan menelaah berbagai sumber pustaka, seperti buku, jurnal, dokumen, dan bahan lain yang relevan untuk memperoleh landasan teori serta memperkaya pembahasan objek penelitian,

Model Penelitian

Hipotesis dalam penelitian ini adalah “Diduga Kualitas Layanan *Mobile Banking* BSG QRIS secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank SulutGo.

HASIL DAN DISKUSI

Hasil Penelitian

Untuk memahami penyebaran data dari penelitian yang terkait kedua variabel, yaitu Kualitas Layanan *Mobile Banking* BSG QRIS dan Kepuasan Nasabah, diperlukan analisis deskriptif statistik. Hasil dari analisis deskriptif statistik ini bertujuan untuk mengamati metode distribusi data yang didasarkan pada ukuran gejala pusat dari variabel Kualitas Layanan *Mobile Banking* BSG QRIS (X) dan Kepuasan Nasabah (Y) yang diperoleh dari tanggapan kuesioner responden. Sebelum melaksanakan analisis, variabel-variabel penelitian akan dideskripsikan terlebih dahulu untuk memahami karakteristik masing-masing variabel. Data yang diperoleh dari 31 responden akan ditabulasi sesuai dengan variabel penelitian dan dideskripsikan dengan memanfaatkan fasilitas Data Analysis dari SPSS versi 26. Hasil analisis deskriptif akan disajikan pada tabel berikut :

Deskripsi Variabel Penelitian Kualitas Layanan *Mobile Banking* BSG QRIS (X) dan Kepuasan Nasabah (Y)

Statistik Deskriptif	Kualitas Layanan <i>Mobile Banking</i> BSG QRIS (X)	Kepuasan Nasabah (Y)
Mean	84,52	47,97
Standard Error	4,40	2,38
Median	89,00	50,00
Mode	66,00	63,00
Standard Deviation	24,50	13,25
Sample Variance	600,19	175,43
Kurtosis	-0,89	-0,83
Skewness	-0,41	-0,60
Range	84,00	44,00
Minimum	35,00	21,00
Maximum	119,00	65,00
Sum	2620,00	1487,00
Count	31,00	31,00

Sumber : Hasil Pengolahan Data Tahun 2025

Hasil analisis deskriptif statistik menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan *Mobile Banking* BSG QRIS memiliki nilai yang bervariasi dengan rata-rata 84,52, skewness -0,41, dan kurtosis -0,60, mengindikasikan distribusi data yang mendekati normal namun sedikit

condong ke nilai lebih rendah. Standar deviasi 24,50 menandakan persebaran penilaian yang cukup merata, meskipun kualitas layanan belum optimal.

Sementara itu, variabel Kepuasan Nasabah menunjukkan rata-rata 47,97, skewness -0,60, dan kurtosis -0,83, dengan distribusi data juga mendekati normal dan sedikit condong ke nilai rendah. Standar deviasi 13,25 menggambarkan persebaran kepuasan nasabah yang cukup merata. Kedua variabel memiliki validitas data yang baik untuk dianalisis lebih lanjut, meskipun hasil menunjukkan kualitas layanan dan kepuasan belum berada pada tingkat maksimal.

Rentang Skala Untuk Kategori Nilai Rata-Rata Skor Jawaban

No	Rentang Skala Nilai	Kategori	Ket.
1	1,00 – 1,80	Tidak Baik	TB
2	1,81 – 2,61	Kurang Baik	KB
3	2,62 – 3,40	Cukup Baik	CB
4	3,41 – 4,21	Baik	B
5	4,22 – 5,00	Sangat Baik	SB

Sumber : Hasil Pengolahan Data Tahun 2025

Instrumen Jawaban Responden Kualitas Layanan Mobile Banking BSG QRIS Pada PT. Bank SulutGo

INSTRUMEN JAWABAN KUALITAS LAYANAN MOBILE BANKING BSG QRIS (X)												
Item	frekuensi (F) dan Presentase (%) Jawaban dari Responden										Mean	Kategori
	STS (1)		TS (2)		KS (3)		S (4)		SS (5)			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1. Reliability (Keandalan)												
X.1	0	0%	3	10%	4	13%	8	26%	16	52%	4,19	B
X.2	7	23%	10	32%	6	19%	6	19%	2	6%	2,55	KB
X.3	0	0%	1	3%	3	10%	8	26%	19	61%	4,45	SB
Mean Indikator 1											3,73	B
2. Responsiveness (Daya Tanggap)												
X.4	1	3%	5	16%	3	10%	7	23%	15	48%	3,97	B
X.5	7	23%	11	35%	5	16%	6	19%	2	6%	2,52	KB
X.6	0	0%	1	3%	2	6%	9	29%	19	61%	4,48	SB
Mean Indikator 2											3,66	B
3. Assurance (Jaminan)												
X.7	8	26%	7	23%	9	29%	4	13%	3	10%	2,58	CB
X.8	4	13%	4	13%	1	3%	6	19%	16	52%	3,84	B
X.9	2	6%	2	6%	2	6%	10	32%	15	48%	4,10	B
Mean Indikator 3											3,51	B
4. Empathy (Empati)												
X.10	1	3%	7	23%	1	3%	6	19%	16	52%	3,94	B
X.11	0	0%	1	3%	2	6%	9	29%	19	61%	4,48	SB
X.12	2	6%	4	13%	3	10%	5	16%	17	55%	4,00	B
Mean Indikator 4											4,14	B
5. Tangible (Bukti Fisik)												
X.13	6	19%	8	26%	10	32%	4	13%	3	10%	2,68	CB
X.14	1	3%	3	10%	6	19%	5	16%	16	52%	4,03	B
X.15	1	3%	2	6%	5	16%	7	23%	16	52%	4,13	B
Mean Indikator 5											4,08	B
6. Efficiency (Efisiensi)												
X.16	5	16%	9	29%	10	32%	3	10%	4	13%	2,74	KB
X.17	1	3%	4	13%	6	19%	7	23%	13	42%	3,87	B
X.18	6	19%	9	29%	9	29%	3	10%	4	13%	2,68	CB
Mean Indikator 6											3,10	B
7. Fulfillment (Pemenuhan)												
X.19	6	19%	9	29%	9	29%	2	6%	5	16%	2,71	KB
X.20	1	3%	4	13%	6	19%	8	26%	12	39%	3,84	B
X.21	2	6%	3	10%	5	16%	6	19%	15	48%	3,94	B
Mean Indikator 7											3,49	B
8. Privacy (Privasi)												
X.22	10	32%	7	23%	8	26%	4	13%	2	6%	2,39	KB
X.23	10	32%	10	32%	2	6%	6	19%	3	10%	2,42	KB
X.24	1	3%	4	13%	5	16%	5	16%	16	52%	4,00	B
Mean Indikator 8											2,94	CB
Mean Variabel											3,58	B

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2025

Instrumen Jawaban Responden Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank SulutGo

INSTRUMEN JAWABAN KEPUASAN NASABAH (Y)												
Item	frekuensi (F) dan Presentase (%) Jawaban dari Responden										Mean	Kategori
	STS (1)		TS (2)		KS (3)		S (4)		SS (5)			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1. Kualitas Layanan												
Y.1	1	3%	14	45%	4	13%	6	19%	6	19%	3,06	CB
Y.2	2	6%	10	32%	6	19%	7	23%	6	19%	3,16	CB
Y.3	0	0%	3	10%	4	13%	5	16%	19	61%	4,29	SB
Y.4	0	0%	3	10%	6	19%	3	10%	19	61%	4,23	SB
Y.5	3	10%	7	23%	8	26%	9	29%	4	13%	3,13	CB
Mean Indikator 1											3,88	B
2. Harga												
Y.6	0	0%	5	16%	3	10%	6	19%	17	55%	4,13	B
Y.7	1	3%	3	10%	4	13%	7	23%	16	52%	4,10	B
Y.8	0	0%	3	10%	6	19%	4	13%	18	58%	4,19	B
Mean Indikator 2											4,14	B
3. Pengalaman Nasabah												
Y.9	0	0%	3	10%	5	16%	8	26%	15	48%	4,13	B
Y.10	0	0%	5	16%	4	13%	8	26%	14	45%	4,00	B
Mean Indikator 3											4,06	B
4. Loyalitas												
Y.11	5	16%	8	26%	7	23%	7	23%	4	13%	2,90	CB
Y.12	5	16%	9	29%	11	35%	5	16%	1	3%	2,61	KB
Y.13	0	0%	5	16%	4	13%	7	23%	15	48%	4,03	B
Mean Indikator 4											3,18	B
Mean Variabel											3,82	B

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2025

Berdasarkan analisis yang ditampilkan dalam tabel responden kualitas layanan, hasil dari jawaban responden menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan dalam mengukur kualitas layanan *mobile banking* BSG QRIS pada PT. Bank SulutGo dikategorikan baik. Dari analisis terhadap 24 instrumen pertanyaan, diperoleh nilai skor rata-rata sebesar (3,58), yang berada dalam kategori baik. Fakta ini memperlihatkan bahwa meskipun instrumen jawaban responden untuk variabel Kualitas Layanan *Mobile Banking* BSG QRIS telah dikategorikan baik, masih terdapat ruang untuk perbaikan agar dapat mencapai kategori sangat baik. Berdasarkan perhitungan skor tertinggi = 5, jumlah pertanyaan = 24 dan jumlah responden = 31, maka skor maksimum yang dapat dicapai = $5 \times 24 \times 31 = 3720$. Jumlah skor total yang diperoleh dari hasil analisis instrumen jawaban 31 responden pada variabel Kualitas Layanan *Mobile Banking* BSG QRIS (X) = 2620. Dengan demikian, presentase total skor instrumen jawaban responden terhadap variabel tersebut dihitung sebesar: $2620 : 3720 \times 100 = 70,43\%$.

hasil dari jawaban responden pada table kepuasan nasabah menunjukkan bahwa instrument yang digunakan untuk mengukur kepuasan nasabah pada PT. Bank SulutGo tergolong baik. Dari analisis terhadap 13 instrumen pertanyaan, diperoleh nilai skor rata-rata sebesar (3,82), yang berada dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun instrumen jawaban responden untuk variabel Kepuasan Nasabah telah dikategorikan baik, masih terdapat potensi untuk perbaikan agar dapat mencapai kategori sangat baik. Berdasarkan perhitungan skor tertinggi = 5, jumlah pertanyaan = 13 dan jumlah responden = 31, maka skor maksimum yang dapat dicapai = $5 \times 13 \times 31 = 2015$. Jumlah skor total yang diperoleh dari hasil analisis instrumen jawaban 31 responden pada variabel Kepuasan Nasabah (Y) = 1487. Dengan demikian, presentase total skor instrumen jawaban responden terhadap variabel tersebut dihitung sebesar: $1487 : 2015 \times 100 = 73,79\%$.

Model Summary Korelasi dan Regresi Sederhana Kualitas Layanan *Mobile Banking* BSG QRIS (X) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Correlations			
		Kepuasan Nasabah	Kualitas Layanan <i>Mobile Banking</i> BSG QRIS
Pearson Correlation	Kepuasan Nasabah	1.000	.702
	Kualitas Layanan <i>Mobile Banking</i> BSG QRIS	.702	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Nasabah	.	.000
	Kualitas Layanan <i>Mobile Banking</i> BSG QRIS	.000	.
N	Kepuasan Nasabah	31	31
	Kualitas Layanan <i>Mobile Banking</i> BSG QRIS	31	31

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.702 ^a	.493	.476	9,590	
a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan <i>Mobile Banking</i> BSG QRIS					
b. Dependent Variabel: Kepuasan Nasabah					

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2595,7249	1	2595,72491	28,222	.000 ^b
	Residual	2667,2428	29	91,973891		
	Total	5262,9677	30			
a. Dependent Variabel: Kepuasan Nasabah						

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	15,878	6,281		2,528	.000		
	Kualitas Layanan <i>Mobile Banking</i> BSG QRIS	0,380	0,071	.702	5,312	.000	1,000	1,000
a. Dependent Variabel: Kepuasan Nasabah								

Sumber: Hasil Analisis Data SPSS Tahun 2025

Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang cukup kuat dan signifikan antara Kualitas Layanan *Mobile Banking* BSG QRIS (X) dan Kepuasan Nasabah (Y), dengan koefisien korelasi $r = 0,702$. Sementara itu, koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,493, menunjukkan bahwa 49,3% variasi kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas layanan *mobile banking*, sedangkan 50,7% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

Persamaan regresi $Y = 15,878 + 0,380X$ menunjukkan bahwa Kualitas Layanan *Mobile Banking* BSG QRIS berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank SulutGo. Artinya, setiap peningkatan satu satuan kualitas layanan akan meningkatkan

kepuasan nasabah sebesar 0,380 poin. Nilai konstanta 15,878 mencerminkan tingkat kepuasan saat tidak ada kontribusi dari kualitas layanan. Hasil ini signifikan pada $\alpha = 0,05$, dengan nilai P yang sangat kecil, menandakan hubungan yang kuat dan valid.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kualitas layanan *mobile banking* BSG QRIS pada PT. Bank SulutGo tergolong baik dengan skor 70,43%, namun masih perlu ditingkatkan. Kepuasan nasabah juga dinilai baik dengan skor 73,80%, tetapi belum optimal. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan persamaan regresi $Y = 15,878 + 0,380X$, koefisien korelasi 0,702, dan R^2 sebesar 0,493. Artinya, 49,3% kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas layanan, sementara 50,7% dipengaruhi faktor lain. Peningkatan layanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

Saran

PT. Bank SulutGo perlu mengatasi kesenjangan layanan (gap) yang teridentifikasi melalui beberapa kekurangan, seperti aplikasi yang belum stabil, akses layanan yang terbatas, proses transaksi yang lambat, fitur yang belum optimal, dan perlindungan data nasabah yang belum maksimal. Untuk meningkatkan kepuasan nasabah, dapat diterapkan teori SERVQUAL dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2018) yang mencakup lima dimensi: Tangibles (tampilan dan navigasi aplikasi), Reliability (keandalan sistem), Responsiveness (kecepatan layanan), Assurance (keamanan data), dan Empathy (pemenuhan kebutuhan individu). Perbaikan pada kelima aspek ini diperlukan agar layanan menjadi lebih berkualitas, aman, dan sesuai dengan harapan nasabah

KETERBATASAN PENELITIAN

Berdasarkan pertimbangan keterbatasan waktu dan wawasan penulis, serta merujuk pada masalah yang telah diidentifikasi sebelumnya, penelitian ini memiliki beberapa batasan. Fokus penelitian dibatasi hanya pada isu kualitas layanan *mobile banking* BSG QRIS dan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank SulutGo.

REFERENSI

- Ponggohong, L., Makapedua, J. T. S, (2021), *Manajemen Pemasaran*, Polimdo Press, Manado, hal. 10.
- Chairiel. (2024), Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Pengguna QRIS, *Jurnal Manajemen Layanan*, 12(1), 34-45.
- Husna, H. (2022), Analisis Minat Penggunaan QRIS Berdasarkan Kualitas Layanan *Mobile Banking*, *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa*, 9(2), 461-471. <https://doi.org/10.37366/jespb.v9i02.1923>.
- Jannah, I. F., Djakfar, I., & Dianah, A. (2020), Pengaruh Kualitas Digital Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BNI Syariah Cabang Banda Aceh, *Jurnal Penelitian Dan Pengkajian Ilmiah Sosial Budaya*, 4(1), 36-44.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016), *Marketing Management (15th ed.)*, Pearson Education.
- Rahayu, N. (2017), Kepuasan Nasabah dan Loyalitas di Industri Perbankan, *Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, Vol. 2 No. 9, hlm. 557.
- Kembarsari, S. (2023), Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan, dan Keamanan terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Menggunakan QRIS, *Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta*.
- Susanti, S., Fasa, M. F., Suharto., Fachri, A., (2024), Analisis Kualitas Layanan *Mobile Banking* dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah, *Indonesian Journal of Applied Business (IJAB)*, 3(1), 13-28. <https://doi.org/10.33019/ijab.v3i1.5>
- Tjiptono, Fandy. (2017). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.