

Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Banking Bankaltimtara Menggunakan Metode Servqual

Aulia Fathul Jannah , Amelia Yusnita , Andi Yusika Rangan

Program Studi Sistem Informasi, STMIK Widya Cipta Dharma, Kota Samarinda, Indonesia

Email: ¹2241048@wicida.ac.id, ²Amelia@wicida.ac.id, ³Andi@wicida.ac.id

Email Penulis Korespondensi: 2241048@wicida.ac.id

Abstrak— Kemajuan teknologi perbankan digital mendorong peningkatan pemanfaatan aplikasi mobile banking sebagai alat transaksi yang lebih praktis dan efisien. Meskipun demikian, masih terdapat selisih antara ekspektasi dan pengalaman pengguna mengenai kualitas layanan aplikasi DG (*Digital Generation*) by Bankaltimtara. Studi ini dimaksudkan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna serta Perbedaan kualitas layanan dianalisis menggunakan metode SERVQUAL. Data penelitian ini diperoleh dari hasil pengisian kuesioner oleh 100 responden yang dianggap sebagai pengguna aktif aplikasi, dengan pengukuran berdasarkan lima dimensi, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Analisis dilakukan dengan menghitung selisih (*gap*) antara persepsi dan harapan pengguna pada setiap dimensi. Hasil analisis menunjukkan bahwa skor kesenjangan di setiap dimensi bernilai negatif dengan rata-rata sebesar -0,58, yang menandakan bahwa kualitas layanan belum mampu memenuhi harapan pengguna. Dimensi *Responsiveness* memiliki nilai *gap* terbesar yaitu -0,76, sementara dimensi *Assurance* menunjukkan *gap* terkecil sebesar -0,52. Hal ini mengindikasikan bahwa aspek daya tanggap menjadi prioritas utama yang perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, langkah-langkah untuk meningkatkan kualitas layanan sangat diperlukan secara menyeluruh untuk meningkatkan kepuasan pengguna serta mendukung optimalisasi layanan digital perbankan.

Kata Kunci: SERVQUAL, Kepuasan Pengguna, Mobile Banking, Kualitas Layanan, Analisis GAP

Abstract— Advances in digital banking technology have encouraged increased use of mobile banking applications as a more practical and efficient transaction tool. However, there is still a gap between user expectations and experiences regarding the service quality of the DG (*Digital Generation*) application by Bankaltimtara. This study aims to measure user satisfaction levels and analyze differences in service quality using the SERVQUAL method. The research data were obtained from questionnaires completed by 100 respondents who are considered active users of the application, with measurements based on five dimensions: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, and *Empathy*. The analysis was conducted by calculating the gap between user perceptions and expectations for each dimension. The analysis results show that the gap score in each dimension is negative with an average of -0.58, indicating that service quality has not been able to meet user expectations. The *Responsiveness* dimension has the largest gap value of -0.76, while the *Assurance* dimension shows the smallest gap of -0.52. This indicates that the responsiveness aspect is a top priority that needs to be improved. Therefore, steps to improve service quality are needed comprehensively to increase user satisfaction and support the optimization of digital banking services.

Keywords: SERVQUAL, User Satisfaction, Mobile Banking, Service Quality, GAP Analysis

1. PENDAHULUAN

Transformasi digital mewajibkan institusi perbankan untuk terus mengevaluasi kualitas layanan elektronik mereka guna menjaga loyalitas nasabah. Sebagai contoh, penelitian pada (Adut & Ramadhan, 2024), Hasil penelitian mengonfirmasi bahwa variabel kualitas pelayanan yang mencakup *assurance*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, serta *tangibles* memberikan dampak signifikan terhadap kepuasan sekaligus loyalitas pengguna. Hal ini mengindikasikan bahwa perbaikan pada fitur keamanan, respons sistem, dan komunikasi staf menjadi kunci utama dalam mempertahankan basis pengguna di era perbankan digital. Inovasi teknologi dalam industri perbankan telah melahirkan layanan perbankan seluler yang memfasilitasi berbagai aktivitas transaksi nasabah. Melalui perangkat *smartphone*, pengguna dapat mengakses layanan finansial seperti pemindahan dana dan pemantauan akun secara *real-time* dari lokasi mana pun. Seiring perkembangannya, industri perbankan terus mengoptimalkan pemanfaatan *smartphone* dalam layanan *mobile banking* sebagai bentuk penerapan teknologi modern yang canggih (Febiola et al., 2022).

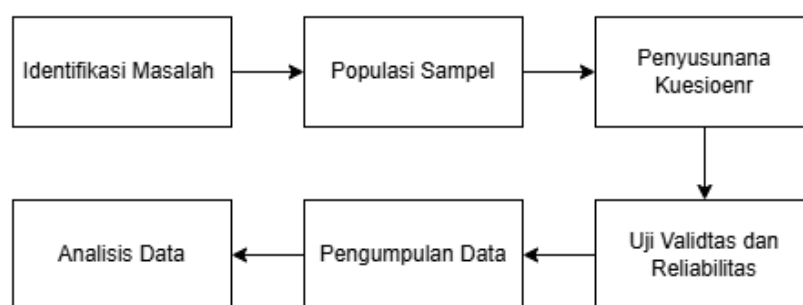
Bankaltimtara sebagai bank daerah berupaya menghadirkan layanan digital yang prima melalui aplikasi digital banking bernama DG (*Digital Generation*) by Bankaltimtara untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi. Namun, dalam konteks sistem informasi, keunggulan sebuah layanan bukan hanya diukur dari ketersediaan fiturnya, melainkan sejauh mana terdapat keselarasan antara persepsi aktual yang dirasakan pengguna dengan harapan ideal mereka. Ini sejalan dengan kajian terdahulu oleh (Kalianda et al., 2024), yang menekankan bahwa evaluasi kualitas secara berkala menjadi krusial karena interaksi pertama pengguna dengan sistem sangat dipengaruhi oleh daya tarik visual dan antarmuka, yang kemudian membentuk penilaian awal terhadap kualitas keseluruhan layanan tersebut. Sebagian pengguna merasa bahwa layanan yang diberikan telah berjalan dengan baik dan memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi. Di sisi lain, terdapat pula pengguna yang masih mengalami kendala tertentu saat menggunakan aplikasi tersebut. Perbedaan pengalaman ini menunjukkan bahwa kualitas layanan aplikasi *mobile banking* perlu dievaluasi untuk mengetahui sejauh mana layanan tersebut telah memenuhi harapan pengguna. Temuan tersebut sejalan dengan penelitian sebelumnya (Putra et al., 2025), yang menekankan bahwa evaluasi kualitas secara berkala menjadi krusial karena interaksi pertama pengguna dengan sistem sangat dipengaruhi oleh daya tarik visual dan antarmuka, yang kemudian membentuk penilaian awal terhadap kualitas keseluruhan layanan tersebut. Sebagian pengguna merasa bahwa layanan yang diberikan telah berjalan dengan baik dan memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi. Di sisi lain,

terdapat pula pengguna yang masih mengalami kendala tertentu saat menggunakan aplikasi tersebut. Perbedaan pengalaman ini menunjukkan bahwa kualitas layanan aplikasi *mobile banking* perlu dievaluasi untuk mengetahui sejauh mana layanan tersebut telah memenuhi harapan pengguna. Tingkat kepuasan para pengguna merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas suatu layanan. Jika layanan yang diterima selaras dengan harapan pengguna, maka kepuasan pengguna cenderung meningkat. Sebaliknya, apabila layanan yang diberikan belum memenuhi harapan pengguna, maka hal tersebut dapat mempengaruhi kepercayaan serta minat pengguna dalam menggunakan layanan tersebut. Kepuasan pengguna juga menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan suatu sistem karena berpengaruh terhadap tingkat penerimaan dan penggunaan sistem oleh pengguna (Paul et al., 2025). Untuk menilai kepuasan pengguna terhadap suatu layanan, dibutuhkan metode analisis yang mampu mengevaluasi kualitas layanan secara terstruktur. Salah satu metode yang sering dipakai dalam studi kualitas layanan adalah SERVQUAL. Pendekatan ini menilai kualitas layanan melalui perbandingan antara harapan pengguna dan pengalaman persepsi mereka terhadap layanan yang diperoleh (Marpaung & Kusumah, 2022).

Metode SERVQUAL menggunakan lima dimensi utama untuk mengevaluasi kualitas layanan *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Kelima aspek ini dapat mengidentifikasi sejauh mana layanan memenuhi harapan pengguna dan area yang membutuhkan perbaikan. Penelitian (Prihatiningrum & Zuraidah, 2022), juga Kajian itu mengonfirmasi keefektifan metode SERVQUAL dalam mengevaluasi kualitas layanan digital, seperti *mobile banking*. Penelitian ini berfokus pada nasabah Bankaltimtara di Samarinda yang menggunakan aplikasi *mobile banking* DG (*Digital Generation*) by Bankaltimtara untuk melakukan transaksi perbankan. Pembaruan dalam penelitian ini terletak pada fokusnya terhadap kualitas layanan *mobile banking* di bank daerah, khususnya aplikasi DG (*Digital Generation*) by Bankaltimtara di Samarinda, yang masih *relative* terbatas diteliti. Selain itu, penelitian ini menekankan analisis kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi pengguna untuk secara langsung menggambarkan tingkat kualitas layanan yang dirasakan oleh pengguna berdasarkan kondisi aktual di lapangan. Berdasarkan hal tersebut di atas, Penelitian ini dimaksudkan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi *mobile banking* Bankaltimtara melalui metode SERVQUAL. Penelitian ini diarahkan untuk menyajikan analisis mendalam mengenai mutu pelayanan aplikasi *mobile banking* dari sudut pandang nasabah. Selain itu, temuan dalam studi ini diharapkan dapat menjadi referensi strategis bagi institusi perbankan dalam membenahi serta mengoptimalkan kualitas layanan digital bagi publik.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini melibatkan serangkaian tahapan yang dilaksanakan secara terstruktur dan sistematis. Tahapan-tahapan tersebut dimulai dari identifikasi masalah untuk memahami kesenjangan kualitas layanan pada aplikasi *mobile banking* Bankaltimtara. Selanjutnya dilakukan penentuan populasi dan sampel penelitian. Setelah itu, penyusunan instrumen kuesioner dilakukan berdasarkan dimensi metode SERVQUAL, kemudian dilanjutkan dengan uji validitas untuk memastikan kelayakan instrumen. Tahap selanjutnya peneliti mengumpulkan data lewat penyebaran kuesioner kepada responden. Kemudian, peneliti menganalisis data tersebut menggunakan metode SERVQUAL, yang mencakup perhitungan selisih antara ekspektasi dan persepsi pengguna. Tahap akhir penelitian ini adalah interpretasi hasil analisis tersebut dilakukan sebagai upaya untuk mengevaluasi respons pengguna mengenai kualitas layanan yang mereka terima.



Gambar 1. Proses Penelitian

2.1 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dilakukan untuk mengungkap permasalahan yang timbul akibat penggunaan aplikasi *mobile banking* Bankaltimtara. Seiring meningkatnya penggunaan layanan perbankan digital, aplikasi *mobile banking* telah menjadi alat penting bagi nasabah saat melakukan transaksi dengan cepat dan efisien. Namun, pengalaman pengguna masih bervariasi sebagian nasabah merasa puas dengan layanan yang tersedia, sementara yang lain menghadapi tantangan seperti respons sistem yang lambat, kesulitan dalam mengoperasikan fitur, atau gangguan teknis. Situasi ini menunjukkan bahwa kualitas layanan belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna, sehingga diperlukan analisis mendalam untuk mengukur tingkat kepuasan dengan membandingkan harapan dengan persepsi terhadap layanan yang diberikan.

2.2 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini terdiri dari pengguna aplikasi DG (*Digital Generation*) by Bankaltimtara di Samarinda. Pendekatan penelitian dengan teknik pengambilan sampel lebih menguntungkan daripada hanya mengandalkan seluruh populasi. Peneliti harus mempertimbangkan berbagai faktor sebelum memilih teknik pengambilan sampel untuk memastikan bahwa proses pengumpulan data menghasilkan kevalidan penelitian ini didukung oleh penggunaan data yang representatif. Mengingat jumlah populasi tidak dapat diidentifikasi secara pasti (populasi tidak terbatas), maka penentuan jumlah sampel merujuk pada rumus *Cochran* sebagaimana dipaparkan oleh (Almayanti & Chaerudin, 2022), adapun perhitungan sampel menggunakan pendekatan proporsi adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 p q}{e^2} \quad (1)$$

Keterangan : n = jumlah sampel yang diperlukan

Z^2 = Harga dalam kurve normal untuk simpangan 5% dengan nilai 1,96

p = Peluang benar 50% = 0,5

q = Peluang salah 50% = 0,5

e = Tingkat kesalahan sampel dalam penelitian ini menggunakan 10%

sehingga jumlah sampel yang dihasilkan adalah :

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,10^2} \quad (2)$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,25}{0,01} \quad (3)$$

$$n = 96,04 \quad (4)$$

Berdasarkan perhitungan di atas, yang menghasilkan angka 96,04 (dalam bentuk desimal), nilai ini harus dibulatkan ke atas. Oleh karena itu, ukuran sampel untuk penelitian ini ditetapkan sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah pengambilan sampel *non-propability sampling* dengan metode *purposive sampling* sesuai dengan penelitian (Khoiroh et al., 2026), *purposive sampling* adalah teknik pemilihan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang dianggap mewakili populasi penelitian. Kriteria responden meliputi nasabah aktif yang berdomisili di Samarinda dan telah menggunakan aplikasi tersebut setidaknya selama tiga bulan. Langkah ini dimaksudkan agar data yang diperoleh berasal dari pengguna yang memiliki pengalaman memadai, sehingga evaluasi yang dilakukan menjadi objektif.

2.3 Penyusunan Instrumen Kuesioner

Penelitian ini mengadopsi metode SERVQUAL sebagai instrumen pengumpulan data melalui kuesioner. Di dalamnya, terdapat lima dimensi utama yang diukur, yakni bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Penyusunan instrumen dalam penelitian ini difokuskan pada fitur-fitur utama aplikasi guna memastikan layanan tersebut mampu memberikan kemudahan bagi nasabah. Penelitian (Manurung et al., 2023), menjelaskan bahwa strategi optimalisasi layanan *mobile banking* sangat penting dilakukan agar nasabah merasa nyaman dan terbantu dalam setiap proses transaksi. Dengan instrumen yang tepat, peneliti dapat mengevaluasi sejauh mana aplikasi tetap relevan dengan kebutuhan pengguna saat ini. Setiap dimensi diukur menggunakan beberapa pernyataan dengan skala likert empat tingkat. Penerapan skala Likert empat poin bertujuan untuk meniadakan kategori jawaban netral. Dengan demikian, responden didorong untuk memberikan penilaian yang lebih definitif dan tegas terhadap setiap butir pernyataan yang diajukan.

Tabel 1. Skala Likert

Skor	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Setuju
4	Sangat Setuju

2.4 Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum tahap pengumpulan data inti dimulai, peneliti melakukan uji coba instrumen terhadap 30 responden. Tahapan uji validitas ini dilaksanakan guna menjamin bahwa setiap butir pernyataan dalam kuesioner memiliki ketepatan dalam mengukur variabel-variabel yang diteliti. Validitas instrumen diuji dengan membandingkan koefisien korelasi skor butir terhadap skor total, di mana kriteria validitas terpenuhi jika nilai korelasi tersebut melampaui standar *r* tabel. Selain itu, reliabilitas diukur melalui koefisien *Cronbach's Alpha* dengan nilai minimum 0,60 untuk menjamin konsistensi alat ukur dalam penggunaan berulang. Hanya butir pernyataan yang memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas inilah yang kemudian dilibatkan dalam pengambilan data utama (F. Dewi et al., 2022).

2.5 Pengumpulan Data

Penelitian ini mengandalkan kuesioner sebagai sarana mendasar untuk memperoleh data dari responden. Kuesioner tersebut dirancang sesuai dengan kerangka kerja SERVQUAL untuk mengukur ekspektasi dan persepsi pengguna terkait kualitas layanan aplikasi *mobile banking* Bankaltimtara. Penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung dalam bentuk lembar kertas kepada responden. Peneliti mendatangi beberapa lokasi ATM Bankaltimtara di Kota Samarinda dan meminta kesediaan nasabah yang sedang bertransaksi untuk mengisi kuesioner berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi *mobile banking*. Data yang terkumpul merupakan hasil pengisian kuesioner oleh responden, di mana setiap pernyataan dinilai melalui pendekatan skala Likert.

2.6 Analisis Data

Guna mengukur tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan *mobile banking* Bankaltimtara, penelitian ini menerapkan metode SERVQUAL dalam proses pengolahan datanya. Metode ini mengomparasi antara harapan pengguna terhadap layanan dengan persepsi yang diterima (Parasuraman et al., 1991), serta masih banyak digunakan dalam penelitian terbaru untuk mengevaluasi kualitas layanan (Bahri & Siregar, 2022).

Data yang terkumpul dari kuesioner kemudian diproses dengan mengkalkulasi rerata skor pada kelima dimensi SERVQUAL, yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, serta *empathy*. Setiap dimensi tersebut ditinjau melalui dua parameter, yakni tingkat ekspektasi dan persepsi aktual pengguna. Analisis dilanjutkan dengan membandingkan nilai kesenjangan (*gap*) di seluruh dimensi untuk memetakan variasi kualitas layanan, yang dihitung menggunakan rumus berikut:

$$Gap = P - E \quad (5)$$

Keterangan:

P (Persepsi): Sebagai representasi kinerja layanan yang dialami pengguna.

E (Harapan): Sebagai standar layanan ideal yang diinginkan.

Skor *gap* positif mengindikasikan bahwa kualitas layanan telah selaras atau bahkan melebihi keinginan pengguna. Sebaliknya, skor *gap* negatif menjadi sinyal bahwa performa layanan masih berada di bawah ekspektasi, sehingga memerlukan langkah-langkah pembenahan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Profil Responden

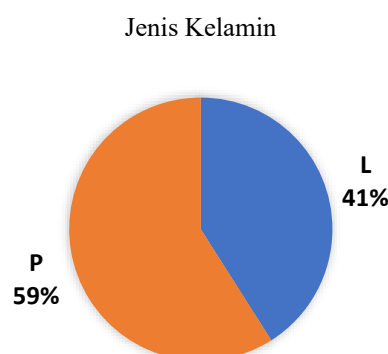
Tujuan dari analisis profil responden adalah untuk memaparkan karakteristik mendalam mengenai para nasabah yang telah ditetapkan sebagai sampel dalam studi ini. Data profil tersebut meliputi kategori-kategori berikut:

1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Data responden menurut jenis kelamin pengguna aplikasi DG (*Digital Generation*) by Bankaltimtara dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laku-laki	41	41%
Perempuan	59	59%
Total	100	100%



Gambar 2. Diagram Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

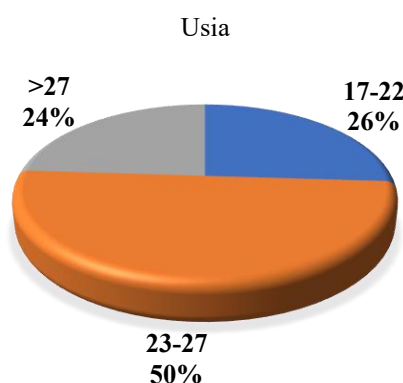
Data tersebut menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi DG (*Digital Generation*) by Bankaltimlara lebih didominasi oleh pengguna perempuan dibandingkan laki-laki. Hal ini dapat mengindikasikan bahwa perempuan memiliki tingkat ketertarikan dan pemanfaatan layanan *mobile banking* yang lebih tinggi dalam mendukung aktivitas transaksi sehari-hari. Meskipun demikian, jumlah pengguna laki-laki juga tergolong cukup signifikan, sehingga dapat disimpulkan bahwa aplikasi ini telah digunakan oleh berbagai kelompok pengguna tanpa perbedaan yang terlalu mencolok berdasarkan jenis kelamin.

2. Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia digunakan untuk menentukan kelompok usia pengguna paling aktif dari aplikasi DG (*Generasi Digital*) by Bankaltimlara. Pengelompokan ini juga dapat memberikan gambaran mengenai tingkat adaptasi teknologi antar generasi.

Tabel 3. Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Presentase
17-22 Tahun	26	26%
23-27 Tahun	50	50%
>27 Tahun	24	24%
Total	100	100%



Gambar 3. Diagram Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

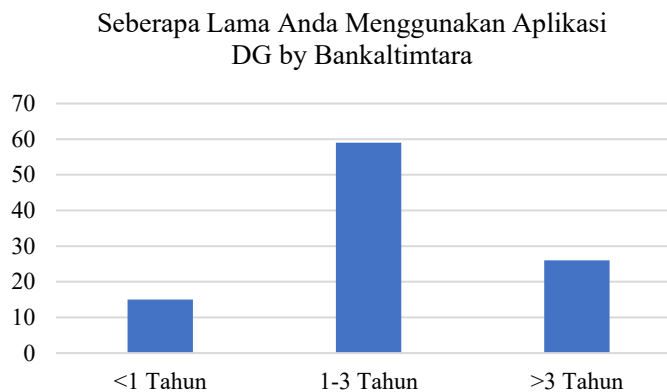
Data tersebut menunjukkan bahwa aplikasi DG (*Digital Generation*) by Bankaltimlara lebih banyak digunakan oleh kelompok usia dewasa muda, khususnya pada rentang usia 23-27 tahun. Kelompok usia ini umumnya menunjukkan adaptasi yang lebih baik terhadap teknologi baru dan menggunakan layanan digital seperti *mobile banking* secara lebih aktif. Sementara itu, pengguna dari kelompok usia 17-22 tahun dan di atas 27 tahun juga menunjukkan partisipasi yang cukup signifikan, meskipun tidak sebesar kelompok usia 23-27 tahun. Hal ini mengindikasikan bahwa penggunaan aplikasi *mobile banking* sudah mulai merata di berbagai kelompok usia. Meskipun demikian, 41% P 59% Jenis Kelamin 17-22 26% 23-27 50% >27 24% Usia pengguna usia kerja yang lebih familiar dengan teknologi digital masih merupakan kelompok yang dominan.

3. Lama Penggunaan Aplikasi DG by Bankaltimlara

Karakteristik ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengalaman responden dalam menggunakan fitur-fitur yang tersedia di aplikasi DG (*Digital Generation*) by Bankaltimlara. Semakin lama masa penggunaan, semakin akurat penilaian responden terhadap kualitas layanan.

Tabel 4. Frekuensi Pengguna Aplikasi

Lama Penggunaan	Jumlah	Presentase
<1 Tahun	15	15%
1-3 Tahun	59	59%
>3 Tahun	26	26%
Total	100	100%



Gambar 4. Diagram Frekuensi Pengguna Aplikasi

Data frekuensi ini menggambarkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini bukanlah pengguna baru, melainkan nasabah yang sudah cukup lama mengandalkan aplikasi DG (*Digital Generation*) by Bankaltimtara. Dengan dominasi pengguna di rentang 1-3 tahun (59%) dan di atas 3 tahun (26%), bisa dikatakan bahwa masukan yang mereka berikan lahir dari pengalaman penggunaan yang sudah matang. Pengalaman penggunaan yang cukup lama ini memberikan bobot tersendiri bagi kualitas data penelitian. Karena sudah lama menggunakan aplikasi, responden tentu sudah merasakan berbagai kondisi layanan, mulai dari saat aplikasi berjalan lancar hingga saat terjadi kendala teknis. Perspektif yang mereka berikan jadi lebih matang dan objektif karena berdasarkan pengalaman nyata yang berulang kali mereka alami. Hasil ini sejalan dengan temuan yang diperoleh oleh (Rachmania et al., 2025), yang menekankan bahwa tingkat kematangan pengalaman seorang pengguna dalam berinteraksi dengan layanan teknologi informasi sangat menentukan kualitas evaluasi yang diberikan. Karena mayoritas responden di Samarinda ini sudah terbiasa menggunakan fitur aplikasi dalam berbagai situasi selama bertahun-tahun, penilaian mereka dalam kuesioner ini menjadi sangat kredibel. Mereka memberikan gambaran yang jujur dan objektif mengenai apa yang sebenarnya dirasakan oleh nasabah di lapangan, sehingga data ini memiliki landasan validitas yang kuat untuk dianalisis lebih lanjut.

3.2 Melakukan Uji Validitas

Untuk mengevaluasi setiap variabel individual yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* yang semuanya termasuk dalam dimensi SERVQUAL uji validitas dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 23. Ini bertujuan untuk mengukur tingkat validitas instrumen penelitian, atau dengan kata lain, sejauh mana responden memahami pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner dan menangkap maknanya.

Tabel 5. Uji Validitas

No	Kode Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Tangibles (Bukti Fisik)				
1	Harapan T1	0,467	0,361	Valid
	Harapan T2	0,498	0,361	Valid
	Persepsi T1	0,789	0,361	Valid
	Persepsi T2	0,787	0,361	Valid
Reliability (Keandalan)				
2	Harapan R1	0,755	0,361	Valid
	Persepsi R1	0,711	0,361	Valid
	Persepsi R2	0,801	0,361	Valid
Responsiveness (Daya Tanggap)				
3	Harapan RS1	0,546	0,361	Valid
	Harapan RS2	0,459	0,361	Valid
	Persepsi RS1	0,828	0,361	Valid
	Persepsi RS2	0,700	0,361	Valid
Assurance (Jaminan)				
4	Harapan A1	0,518	0,361	Valid
	Harapan A2	0,630	0,361	Valid
	Harapan A3	0,518	0,361	Valid
	Persepsi A1	0,753	0,361	Valid
	Persepsi A2	0,693	0,361	Valid
Empathy (Empati)				
5	Harapan E1	0,690	0,361	Valid

No	Kode Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
	Harapan E2	0,586	0,361	Valid
	Persepsi E1	0,723	0,361	Valid
	Persepsi E2	0,724	0,361	Valid

Data menunjukkan bahwa setiap poin pernyataan, baik dari sisi harapan maupun kenyataan yang dirasakan nasabah, memiliki koefisien korelasi di atas 0,361. Hal ini membuktikan bahwa instrumen penelitian telah tepat sasaran dan valid untuk mengukur performa digital Bankaltimtara. Sejalan dengan studi (Maulana, 2022), keberhasilan instrumen ini mencerminkan bahwa pertanyaan yang disusun mampu dipahami dengan baik oleh subjek penelitian. Oleh karena itu, integritas data yang terkumpul telah terjamin, sehingga peneliti dapat melanjutkan ke fase analisis berikutnya tanpa kendala pada aspek validitas informasi.

3.3 Melakukan Uji Reliabilitas

Instrumen yang andal secara konsisten memberikan hasil pengukuran yang dapat dipercaya dan stabil. Kriteria ini penting untuk mendapatkan data yang konsisten dengan tujuan penelitian. Penelitian ini menggunakan standar *Cronbach's Alpha* untuk mengukur reliabilitas, di mana nilai koefisiennya berada pada kisaran 0-1 (Puspasari & Puspita, 2022). Suatu instrumen dipandang memiliki reliabilitas yang baik jika skor yang dihasilkan berada di atas ambang batas 0,60, yang menunjukkan bahwa instrumen tersebut cukup konsisten untuk proses analisis.

Tabel 6. Uji Reliabilitas Harapan

Cronbach's Alpha	Minimum Cronbach's Alpha	N of Items
.745	0,60	11

Tabel 7. Uji Reliabilitas Persepsi

Cronbach's Alpha	Minimum Cronbach's Alpha	N of Items
.778	0,60	11

Semua nilai *Alpha Cronbach* untuk setiap dimensi berada di atas 0,60. Hasil pengujian tersebut membuktikan stabilitas dan konsistensi instrumen kuesioner yang diterapkan dalam penelitian ini. Ketetapan nilai ini sangat penting untuk menjamin bahwa data yang kita peroleh bukan hanya sebuah kebetulan, melainkan gambaran yang sebenarnya dari persepsi responden. Ini sesuai dengan penjelasan (Subhaktiyasa, 2024), Hal ini menunjukkan bahwa keandalan merupakan elemen penting dalam menilai kualitas suatu alat ukur. Suatu alat ukur dianggap sangat andal jika secara konsisten memberikan hasil yang sama dalam pengujian berulang. Penelitian (Nugraha et al., 2025), menyatakan bahwa dalam evaluasi layanan perbankan digital, reliabilitas instrumen sangat krusial untuk memvalidasi kesenjangan antara harapan dan persepsi nasabah secara tepat. Sehingga data yang dikumpulkan benar-benar akurat dalam menggambarkan variabel penelitian.

Berdasarkan hasil pengujian yang menunjukkan reliabilitas tinggi dari semua instrumen untuk mengukur harapan dan persepsi, dapat dipastikan bahwa instrumen pengukuran ini berfungsi secara optimal. Kondisi ini memungkinkan proses analisis data berikutnya berjalan dengan baik karena didukung oleh tingkat konsistensi jawaban responden yang sangat tinggi.

3.4 Analisis Data

Bagian ini mengkaji perbedaan antara pengalaman pengguna yang dirasakan terhadap layanan yang digunakan dan ekspektasi terhadap aplikasi DG by Bankaltimtara. Ringkasan skor perbedaan untuk setiap dimensi, berdasarkan data dari 100 responden, adalah sebagai berikut:

Tabel 8. Hasil Analisis GAP SERVQUAL

Dimensi	Harapan		Persepsi		GAP	Keterangan
	Jumlah	Rata-rata	Jumlah	Rata-rata		
Tangibles	382	3.82	329	3.29	-0.53	Tidak Puas
Reliability	382	3.82	329	3.29	-0.53	Tidak Puas
Responsiveness	383	3.83	307	3.07	-0.76	Tidak Puas
Assurance	385	3.85	333	3.33	-0.52	Tidak Puas
Empathy	384	3.84	325	3.25	-0.60	Tidak Puas

Berdasarkan analisis yang dilakukan, semua dimensi SERVQUAL menunjukkan kesenjangan negatif. Terjadinya kesenjangan ini pada dimensi tertentu menunjukkan bahwa masih ada aspek yang perlu ditingkatkan agar kinerja penyedia layanan dapat memenuhi standar yang diharapkan oleh pengguna (R. A. Dewi et al., 2023). Nilai *gap* negatif ($P < E$) dalam metode SERVQUAL menunjukkan bahwa kualitas layanan yang dirasakan pengguna masih berada di bawah harapan, sehingga mengindikasikan adanya ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan. Situasi ini menunjukkan bahwa terlepas dari perkembangan layanan digital yang berkelanjutan, agar mampu memberikan pengalaman yang lebih berkualitas bagi pengguna, beberapa poin pelayanan dalam aplikasi ini masih harus terus dikembangkan. Jika dilihat secara lebih mendalam, dimensi kecepatan respon layanan (*Responsiveness*) menjadi aspek yang paling perlu diperhatikan karena memiliki nilai kesenjangan terbesar. Hal ini mengindikasikan bahwa pengguna masih merasakan keterlambatan dalam respon sistem maupun layanan bantuan yang tersedia. Dalam konteks layanan digital, kecepatan respon menjadi faktor penting karena berhubungan langsung dengan kenyamanan dan kepercayaan pengguna dalam melakukan transaksi. Sementara itu, dimensi jaminan (*Assurance*) menunjukkan nilai *gap* yang paling kecil dibandingkan dimensi lainnya. Kondisi tersebut merefleksikan bahwa pengguna telah menaruh kepercayaan yang memadai terhadap keamanan serta stabilitas sistem, sekalipun masih dijumpai diskrepansi antara ekspektasi dan realita. Dengan demikian, strategi perbaikan layanan sebaiknya diprioritaskan pada dimensi yang memiliki nilai kesenjangan paling signifikan, dengan tetap menjaga konsistensi pada aspek lainnya.

4. KESIMPULAN

Seluruh dimensi SERVQUAL dalam riset ini mencatatkan nilai *gap* negatif, sebuah indikasi bahwa layanan aplikasi DG Bankaltimtara belum mampu memenuhi ekspektasi para penggunanya secara maksimal. Dimensi *Responsiveness* menunjukkan *gap* terbesar, yang mengindikasikan perlunya peningkatan signifikan di area ini. Secara keseluruhan, *gap* rata-rata -0,58 menunjukkan bahwa kualitas layanan aplikasi belum optimal dan membutuhkan perbaikan untuk memenuhi harapan pengguna. Temuan ini juga dapat menjadi dasar untuk pengambilan keputusan strategis yang bertujuan untuk meningkatkan layanan perbankan digital. Untuk studi selanjutnya, disarankan untuk memasukkan variabel baru dan metode analitis pendukung untuk mendapatkan hasil yang lebih komprehensif dan mendalam.

UCAPAN TERIMAKASIH

Rasa terima kasih yang tulus penulis tujukan kepada semua pihak yang telah berkontribusi dan memberikan dukungannya dalam setiap tahapan pelaksanaan riset ini.

REFERENCES

- Adut, F. A., & Ramadhan, V. P. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Brimo Menggunakan Model E-Service Quality. *J-Intech*, 12(02), 219–227. <https://doi.org/10.32664/j-intech.v12i02.1288>
- Almayanti, W., & Chaerudin. (2022). Pengaruh Mobile Banking E-Service Terhadap E-Loyalty Dimediasi Oleh E-Satisfaction Studi Kasus Pada Nasabah Pengguna Mobile Banking BCA di Wilayah Karawang. *Jurnal Sinar Manajemen*, 09(2), 241–249.
- Bahri, S., & Siregar, A. A. (2022). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN APLIKASI MOBILE JKN BPJS KESEHATAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL). *Industrial Engineering Journal*, 11(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.53912/iej.v10i2.721>
- Dewi, F., Anggraini, P., Ana, V., Setyawati, V., Dian, U., & Semarang, N. (2022). Pembelajaran Statistika Menggunakan Software SPSS untuk Uji Validitas dan Reliabilitas. *Jurnal Basicedu*, 6(4), 6491–6504.
- Dewi, R. A., Arimbi, F. Y., & Cahyani, N. (2023). Service Quality Design: Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Perbankan Syariah Melalui Analisis GAP. *Islamic Economics and Business Review*, 2(2), 151–167. <https://doi.org/10.59580/iesbir.v2i2.5930>
- Febiola, S., Canta, D. S., & Hadisaputro, E. L. (2022). Evaluasi Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Penggunaan Aplikasi DG Bankaltimtara Menggunakan Pieces Framework. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 9(2), 443–450. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v9i1.3846>
- Kalianda, I. K., Fahmi, M., & Rangan, A. Y. (2024). ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE STMIK WIDYA CIPTA DHARMA TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DENGAN METODE WEBQUAL 4.0 MODIFIKASI.
- Khoiroh, U., Nasrullah, & Anam, S. (2026). ANALISIS TEKNIK SAMPLING DALAM PENELITIAN KUANTITATIF DAN PENGARUHNYA TERHADAP KUALITAS DATA. *Jurnal Pendidikan Sosial Dan Humaniora*, 5(1), 1418–1424.
- Manurung, I., Saleh, M., & Alam, A. P. (2023). Strategi Optimalisasi Penggunaan Layanan Mobile Banking Pada PT. Bank Sumut Syariah KCP. Stabat. *Al-Sharf Jurnal Ekonomi Islam*, 4(1), 27–38.
- Marpaung, M. M., & Kusumah, L. H. (2022). Systematic Literature Review : Identification of Service Attributes Servqual that Affect Customer Satisfaction in Distribution Companies. *Proceedings of the 3rd Asia Pacific International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*, 1494–1499.
- Maulana, A. (2022). Analisis Validitas , Reliabilitas , dan Kelayakan Instrumen Penilaian Rasa Percaya Diri Siswa. 3(3), 133–139.
- Nugraha, F., Saleh, M., & Sinaga, A. (2025). Analisis Persepsi Nasabah Terhadap Layanan Kualitas Action Mobile Banking Menggunakan Metode SERVQUAL Pada BSI KCP Stabat. *JEKSya Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 4(3), 14–28.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). *Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale.pdf*.
- Paul, D., Yusnita, A., & Pahrudin, P. (2025). Analisis Kepuasan Pegawai Terhadap Aplikasi E-KGB Pada Badan Kepegawaian Daerah



- Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction. *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)*, 4(2), 74–82.
- Prihatiningrum, A. A., & Zuraidah, E. (2022). Analisa Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking pada Nasabah Bjb Cabang Tangerang Menggunakan Metode Servqual. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 3(4), 367–373. <https://doi.org/10.47065/josh.v3i4.1653>
- Puspasari, H., & Puspita, W. (2022). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Tingkat Pengetahuan dan Sikap Mahasiswa terhadap Pemilihan Suplemen Kesehatan dalam Menghadapi Covid-19. *Jurnal Kesehatan*, 13(1), 65–71.
- Putra, C. A., Tanujaya, C. N., Anggraini, D. S., Anggraini, D., & Laksana, R. P. (2025). EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA BANK DIGITAL PADA MAHASISWA : PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNA DAN AKSEBILITAS LAYANAN. *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 9(5), 8625–8631.
- Rachmania, M. A., Kristanto, T., & Kusumawati, A. (2025). Pengukuran tingkat kematangan layanan teknologi informasi pada layanan aplikasi xyz mobile menggunakan framework itil v3 domain service operation (studi kasus: pt abc). 10(2), 1244–1255.
- Subhaktiyasa, P. G. (2024). Evaluasi Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif: Sebuah Studi Pustaka. *Journal of Education Research*, 5(4), 5599–5609.