



Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Layanan Fintech Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BTN Kc Medan

Fitriani Ashilla^{1*}, Amril Anas², Tina Muhardika Handayani³, Bambang Sutedjo⁴,
Junaidi Lubis⁵

¹⁻⁴Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Battuta, Medan

⁵Program Studi Hukum, Fakultas Hukum dan Pendidikan, Universitas Battuta, Medan

Korespondensi penulis: fashilla21@gmail.com

Abstract; *In facing rapid technological developments and the increasing needs and expectations of customers, Bank BTN is required to continuously improve service quality while optimizing fintech-based services. These two aspects are essential factors that determine customer satisfaction in using banking services. High-quality service creates a positive experience for customers, while fintech services provide convenience, speed, and efficiency in conducting transactions. Therefore, this study was conducted to address the following research questions: (1) whether Service Quality has a significant effect on Customer Satisfaction, (2) whether Fintech Services have a significant effect on Customer Satisfaction, and (3) whether both variables simultaneously influence Customer Satisfaction at Bank BTN Medan Branch Office. This research employs a quantitative approach using a survey method. The sample consists of 100 respondents who are active customers of Bank BTN Medan Branch. The data were analyzed using multiple linear regression with the assistance of SPSS version 25.0. The results show that Service Quality has a positive and significant effect on Customer Satisfaction, indicating that better service quality leads to higher customer satisfaction. Additionally, Fintech Services also have a positive and significant effect on Customer Satisfaction, demonstrating that optimal utilization of digital services enhances customer comfort and satisfaction. Simultaneously, both variables significantly influence Customer Satisfaction. These findings provide theoretical contributions to the field of service marketing management and practical benefits for Bank BTN in improving service quality and digital innovation to maintain and strengthen customer loyalty.*

Keywords: Service Quality; Fintech Services; Customer Satisfaction; BTN Bank; Medan

Abstrak.; Dalam menghadapi perkembangan teknologi yang semakin pesat serta meningkatnya kebutuhan dan ekspektasi nasabah, Bank BTN dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus mengoptimalkan layanan berbasis fintech. Kedua aspek tersebut menjadi faktor penting yang dapat menentukan tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan. Kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan pengalaman positif bagi nasabah, sedangkan layanan fintech memberikan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam melakukan transaksi. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menjawab permasalahan mengenai: (1) apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, (2) apakah Layanan Fintech berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, dan (3) apakah keduanya berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BTN Kantor Cabang Medan.. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Sampel penelitian terdiri dari 100 responden yang merupakan nasabah aktif Bank BTN Kantor Cabang Medan. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS versi 25.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah. Selain itu, Layanan Fintech juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, yang menunjukkan bahwa pemanfaatan layanan digital yang optimal dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna. Secara simultan, kedua variabel tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Temuan ini memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan ilmu manajemen pemasaran jasa serta manfaat praktis bagi Bank BTN dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan inovasi digital guna mempertahankan dan meningkatkan loyalitas nasabah.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan; Layanan Fintech; Kepuasan Nasabah; Bank BTN; Medan.

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk sektor perbankan. Kehadiran teknologi finansial (*financial technology/fintech*) mendorong bank untuk terus berinovasi dalam menyediakan layanan yang

lebih cepat, mudah, dan efisien kepada nasabah. Layanan seperti mobile banking, internet banking, serta aplikasi pembayaran digital memungkinkan transaksi dilakukan kapan saja dan di mana saja. Kemudahan ini tidak hanya memperluas jangkauan layanan perbankan, tetapi juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.

Meskipun demikian, kemajuan teknologi tidak sepenuhnya menjamin tingginya kepuasan nasabah. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa ketidakpuasan masih sering terjadi akibat gangguan teknis, seperti ketidakstabilan aplikasi setelah pembaruan, fitur yang tidak berfungsi optimal, serta layanan pelanggan yang kurang responsif. Selain itu, kekhawatiran terhadap keamanan dan privasi data juga menjadi faktor yang memengaruhi kepercayaan nasabah dalam menggunakan layanan digital. Dimensi kualitas layanan elektronik seperti reliabilitas, kemudahan penggunaan, keamanan, efisiensi, serta daya tanggap terbukti memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Ketidaktepatan pada salah satu aspek tersebut dapat menurunkan tingkat kepuasan secara keseluruhan.

Di Indonesia, adopsi layanan fintech juga dipengaruhi oleh persepsi keamanan dan keandalan sistem. Apabila kedua aspek ini tidak terpenuhi, maka dapat memicu ketidakpuasan dan menghambat inklusi keuangan. Selain itu, tingkat literasi digital masyarakat yang masih beragam menyebabkan sebagian nasabah mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan digital banking. Persepsi risiko yang tinggi terhadap penggunaan teknologi juga menjadi penghambat utama dalam pemanfaatan layanan fintech secara optimal (Bisnis.com., 2019).

Faktor infrastruktur turut berperan dalam keberhasilan implementasi layanan digital perbankan. Keterbatasan jaringan internet, khususnya di daerah tertentu, serta keterbatasan perangkat yang digunakan nasabah menjadi kendala dalam mengakses layanan digital secara maksimal. Di sisi lain, aspek pelayanan langsung di kantor cabang masih menjadi perhatian penting. Responsivitas petugas, kecepatan pelayanan, serta kualitas interaksi antara pegawai dan nasabah berpengaruh terhadap pengalaman layanan secara keseluruhan. Ketidakseimbangan antara layanan digital dan konvensional dapat memicu ketidakpuasan nasabah.

Bank BTN sebagai salah satu bank BUMN yang memiliki peran strategis dalam pembiayaan perumahan di Indonesia terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya. Bank BTN Kantor Cabang Medan menghadapi persaingan yang semakin ketat, tidak hanya dari bank konvensional lain, tetapi juga dari perusahaan fintech dan bank digital yang menawarkan layanan lebih fleksibel, cepat, dan berbasis teknologi. Kondisi ini menuntut

Bank BTN untuk tidak hanya mengandalkan layanan konvensional, tetapi juga mengoptimalkan layanan digital agar mampu memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin kompleks dan dinamis.

Dalam praktiknya, masih ditemukan berbagai kendala pada layanan perbankan, khususnya yang berkaitan dengan pemanfaatan teknologi digital. Nasabah sering mengalami gangguan teknis pada aplikasi mobile banking, seperti kesulitan login, keterlambatan transaksi, serta keterbatasan fitur layanan. Selain itu, isu keamanan seperti risiko pembobolan rekening dan penipuan digital juga menurunkan tingkat kepercayaan nasabah. Di sisi lain, beberapa aplikasi perbankan dinilai belum mampu menyaingi kelengkapan fitur yang ditawarkan oleh aplikasi fintech independen, sehingga sebagian nasabah lebih memilih menggunakan layanan non-bank (Gaywala., 2022; Sally, 2023; Susanti, D., Hidayat, A., & Wibowo, 2022).

Kurangnya sosialisasi dan edukasi terkait penggunaan layanan digital juga menjadi tantangan tersendiri, terutama di daerah dengan tingkat literasi digital yang masih rendah. Banyak nasabah yang masih lebih nyaman melakukan transaksi secara langsung di kantor cabang. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi digital di sektor perbankan belum sepenuhnya diimbangi dengan kesiapan pengguna.

Selain layanan digital, kualitas pelayanan konvensional di kantor cabang juga masih menghadapi berbagai permasalahan, seperti antrean panjang, waktu tunggu yang lama, serta keterbatasan kemampuan petugas dalam menangani keluhan secara cepat dan tepat. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara keseluruhan, baik digital maupun konvensional, memiliki peran penting dalam menentukan tingkat kepuasan nasabah (Nugraha, A., Harahap, R. D., & Syarvina, 2024; Pratama, I., & Nugroho, 2021; Rhanoui, 2022).

Berdasarkan fenomena tersebut, dapat disimpulkan bahwa meskipun layanan fintech memberikan berbagai kemudahan, masih terdapat berbagai faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah, seperti kualitas pelayanan, keandalan sistem digital, keamanan, literasi pengguna, serta infrastruktur pendukung (Amsari, N., & Sari, 2022; Bisnis.com., 2019; Idrus, 2019). Oleh karena itu, penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan layanan fintech terhadap kepuasan nasabah pada Bank BTN Kantor Cabang Medan menjadi penting untuk dilakukan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah serta menjadi dasar dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan perbankan di era digital (Ridwan, 2025).

2. KAJIAN TEORITIS

Kepuasan

Kepuasan berasal dari kata satis (cukup) dan facere (melakukan), yang berarti terpenuhinya kebutuhan konsumen pada tingkat tertentu. Kepuasan merupakan respon konsumen setelah membandingkan kinerja produk atau jasa dengan harapannya. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen sangat puas; jika sesuai, konsumen puas; dan jika di bawah harapan, konsumen merasa kecewa (Daga, 2017; Sudaryono, 2014).

Kepuasan pelanggan juga diartikan sebagai hasil dari kemampuan produk atau jasa dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen (Halim, M., Sari, L., & Putra, 2021). Kepuasan yang tinggi akan mendorong loyalitas pelanggan dalam jangka panjang.

Faktor pendorong kepuasan meliputi kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, faktor emosional, dan kemudahan (Daga, 2017). Indikator kepuasan nasabah mencakup kualitas layanan digital, keamanan data, respons terhadap keluhan, kelengkapan fitur, kemudahan penggunaan, dan pengalaman transaksi secara keseluruhan (Rahmatika, F., & Soesanto, 2020).

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan melalui layanan yang diberikan (Indrasari, 2019; Kotler, 2019). Kualitas pelayanan dinilai dari perbandingan antara layanan yang diterima dengan yang diharapkan pelanggan (Kotler, P., & Keller, 2016). Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan, sedangkan layanan yang buruk dapat menurunkan kepercayaan dan loyalitas (Tjiptono, 2009).

Dimensi kualitas pelayanan meliputi:

- A. *Reliability* (keandalan)
- B. *Responsiveness* (daya tanggap)
- C. *Assurance* (jaminan)
- D. *Empathy* (empati)
- E. *Tangible* (bukti fisik)

Definisi Fintech

Fintech (financial technology) adalah inovasi dalam layanan keuangan yang memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efisiensi, kemudahan, dan keamanan transaksi (Sudaryo, 2020). Fintech memungkinkan layanan seperti pembayaran digital, transfer, investasi, dan mobile banking dilakukan secara cepat dan praktis (Setiawan, 2020).

Fintech berperan dalam mengubah perilaku konsumen dengan memberikan akses layanan keuangan kapan saja dan di mana saja serta meningkatkan inklusi keuangan (Kasmir, 2017).

Indikator layanan fintech meliputi:

- A. Kemudahan penggunaan
- B. Kecepatan transaksi
- C. Keamanan sistem
- D. Inovasi fitur
- E. Persepsi kegunaan
- F. Kepercayaan nasabah
- G. Reliabilitas sistem

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (X1) dan layanan fintech (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y). Pendekatan kuantitatif digunakan karena data yang diperoleh berupa angka-angka yang kemudian dianalisis menggunakan metode statistik dengan bantuan aplikasi SPSS (Sugiyono, 2018).

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari kualitas pelayanan, layanan fintech, dan kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan diartikan sebagai kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah, dengan indikator keandalan, daya tanggap, empati, bukti fisik, dan jaminan (Mukarom, M., & Laksana, 2018). Layanan fintech merupakan pemanfaatan teknologi dalam sektor keuangan untuk meningkatkan efisiensi layanan, dengan indikator kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, keamanan sistem, inovasi fitur, persepsi kegunaan, kepercayaan, dan reliabilitas sistem (Rahmatika, S. N., & Soesanto, 2020). Sementara itu, kepuasan nasabah merupakan respon nasabah terhadap kinerja layanan yang dibandingkan dengan harapan, dengan indikator kualitas layanan digital, keamanan data, respons terhadap keluhan, kelengkapan fitur, kemudahan penggunaan, dan pengalaman transaksi secara keseluruhan (Rahmatika, S., & Soesanto, 2020).

Penelitian ini dilaksanakan di Bank BTN Kantor Cabang Medan pada bulan September 2025 sampai dengan selesai. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank BTN KC Medan yang telah menggunakan layanan perbankan, baik secara langsung maupun melalui layanan fintech seperti mobile banking. Teknik pengambilan sampel menggunakan

purposive sampling dengan kriteria nasabah aktif, pernah menggunakan layanan fintech BTN, dan berusia minimal 17 tahun. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner sebagai instrumen utama yang berisi pertanyaan terstruktur sesuai dengan variabel penelitian. Selain itu, data juga diperoleh melalui wawancara untuk menggali informasi tambahan, observasi untuk mengamati kondisi nyata di lapangan, serta studi pustaka untuk memperoleh landasan teori yang relevan (Romdhoni, M. A., & Yozika, 2018).

Teknik analisis data dilakukan menggunakan bantuan SPSS dengan beberapa tahapan. Uji kualitas data meliputi uji validitas yang dilakukan menggunakan korelasi Pearson dengan kriteria r hitung lebih besar dari r tabel pada taraf signifikansi 0,05, serta uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha dengan kriteria nilai lebih dari 0,70. Selanjutnya dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov untuk memastikan distribusi residual normal, uji linearitas untuk mengetahui hubungan linear antar variabel, serta uji multikolinearitas dengan melihat nilai VIF kurang dari 10 dan tolerance lebih dari 0,1 (Sugiyono, 2014).

Analisis data utama menggunakan regresi linear berganda dengan persamaan $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$, di mana Y adalah kepuasan nasabah, X_1 adalah kualitas pelayanan, dan X_2 adalah layanan fintech. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t untuk mengetahui pengaruh parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, serta uji F untuk mengetahui pengaruh secara simultan. Selain itu, digunakan koefisien determinasi (R^2) untuk mengukur seberapa besar kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variasi kepuasan nasabah (Haris, A., & Sunyoto, 2018).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini memuat proses pengumpulan data, rentang waktu dan lokasi penelitian, dan hasil analisis data (yang dapat didukung dengan ilustrasi dalam bentuk tabel atau gambar, bukan data mentah, serta bukan dalam bentuk *printscreen* hasil analisis), ulasan tentang keterkaitan antara hasil dan konsep dasar, dan atau hasil pengujian hipotesis (jika ada), serta kesesuaian atau pertentangan dengan hasil penelitian sebelumnya, beserta interpretasinya masing-masing. Bagian ini juga dapat memuat implikasi hasil penelitian, baik secara teoritis maupun terapan. Setiap gambar dan tabel yang digunakan harus diacu dan diberikan penjelasan di dalam teks, serta diberikan penomoran dan sumber acuan. Berikut ini diberikan contoh tata cara penulisan subjudul, sub-subjudul, sub-sub-subjdul, dan seterusnya.

A. Profil Bank BTN Kantor Cabag Medan

PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk atau Bank BTN merupakan bank BUMN yang berfokus pada pembiayaan perumahan, khususnya Kredit Pemilikan Rumah (KPR). Salah satu cabang strategisnya adalah Bank BTN Kantor Cabang Medan yang berlokasi di Jalan Pemuda No. 10A, Medan. Cabang ini memiliki peran penting dalam mendukung program perumahan nasional serta menyediakan layanan perbankan seperti KPR subsidi dan non-subsidi, tabungan, deposito, serta layanan digital seperti mobile banking dan internet banking. BTN KC Medan juga aktif menjalin kerja sama dengan pengembang dan institusi pendidikan, serta berkontribusi dalam peningkatan literasi keuangan masyarakat. Selain itu, BTN memiliki layanan berbasis syariah melalui BTN Syariah KCS Medan untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang lebih luas. Dengan dukungan fasilitas modern dan layanan profesional, BTN KC Medan berkomitmen menjadi mitra keuangan yang terpercaya serta mendukung pertumbuhan ekonomi dan kepemilikan rumah masyarakat.

Visi Bank BTN adalah menjadi *The Best Mortgage Bank in Southeast Asia* pada tahun 2025. Untuk mewujudkan visi tersebut, BTN memiliki misi mendukung kesejahteraan masyarakat melalui pembiayaan perumahan, menjadi mitra keuangan terpercaya dalam ekosistem perumahan, memberikan pengalaman layanan terbaik berbasis digital, mengembangkan sumber daya manusia unggul, meningkatkan nilai perusahaan secara berkelanjutan, serta menjalankan inovasi bisnis yang tetap memperhatikan aspek sosial dan lingkungan.

B. Analisis Data

Deskripsi Responden

Dalam penelitian ini, responden terdiri dari nasabah aktif Bank BTN Kantor Cabang Medan yang dipilih sebanyak 100 orang. Responden dipilih secara purposive, yaitu yang memenuhi kriteria sebagai nasabah aktif dan bersedia mengisi kuesioner penelitian. dapat dilihat dengan jenis kelamin dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
Laki-laki	54	54%
Perempuan	46	46%
Total	100	100%

Sumber: Peneliti, 2025.

Berdasarkan jenis kelamin, mayoritas responden adalah laki-laki sebanyak 54 orang (54%), sedangkan perempuan sebanyak 46 orang (46%). Hal ini menunjukkan bahwa

partisipasi nasabah laki-laki sedikit lebih tinggi dibandingkan nasabah perempuan dalam pengisian kuesioner penelitian ini.

Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Kelompok Usia (tahun)	Jumlah Responden	Persentase (%)
18 – 25	20	20%
26 – 35	35	35%
36 – 45	25	25%
46 – 55	15	15%
>55	5	5%
Total	100	100%

Sumber: Peneliti, 2025.

Berdasarkan usia, distribusi responden terbagi ke dalam beberapa kelompok, yaitu: 20 orang (20%) berusia 18–25 tahun, 35 orang (35%) berusia 26–35 tahun, 25 orang (25%) berusia 36–45 tahun, 15 orang (15%) berusia 46–55 tahun, dan 5 orang (5%) berusia di atas 55 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada dalam usia produktif (26–35 tahun), yang merupakan kelompok nasabah aktif dan paling banyak menggunakan layanan perbankan dan fintech.

Secara keseluruhan, deskripsi demografis ini memberikan gambaran karakteristik responden yang menjadi sampel penelitian, sehingga dapat menjadi dasar dalam menganalisis pengaruh variabel Kualitas Pelayanan dan Layanan Fintech terhadap Kepuasan Nasabah.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Dalam penelitian ini digunakan instrumen penelitian berupa uji validitas dan uji realibilitas. Menurut Sugiyono (2016:177), instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Sedangkan instrumen yang reliabel berarti bila digunakan untuk mengukur berkali-kali akan menghasilkan data yang sama.

Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Variabel ini terdiri dari 9 item pernyataan yang di jawab responden, kemudian diolah dengan SPSS Versi 25.0 untuk melihat nilai rhitung untuk di bandingkan dengan nilai rtabel. Hasilnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.3 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Butir Pernyataan	Rhitung	Rtabel	Validitas
X1P1	0.933	0.196	Valid
X1P2	0.906	0.196	Valid
X1P3	0.460	0.196	Valid

X1P4	0.933	0.196	Valid
X1P5	0.906	0.196	Valid
X1P6	0.460	0.196	Valid
X1P7	0.646	0.196	Valid
X1P8	0.834	0.196	Valid
X1P9	0.363	0.196	Valid

Sumber: Diolah dengan SPSS ver.25.0; 2025.

Hasil uji validitas variabel Kualitas Pelayanan (X1) menunjukkan bahwa seluruh 9 item pernyataan memiliki nilai r hitung $>$ r tabel (0,196), sehingga seluruh item dinyatakan valid dan layak digunakan dalam penelitian.

Variabel Layanan Fintech (X2)

Variabel ini terdiri dari 10 item pernyataan yang di jawab responden, kemudian diolah dengan SPSS Versi 25.0 untuk melihat nilai r hitung untuk di bandingkan dengan nilai r tabel. Hasilnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.4 Uji Validitas Variabel Layanan Fintech (X2)

Butir Pernyataan	Rhitung	Rtabel	Validitas
X2P1	0.907	0.196	Valid
X2P2	0.793	0.196	Valid
X2P3	0.404	0.196	Valid
X2P4	0.881	0.196	Valid
X2P5	0.907	0.196	Valid
X2P6	0.793	0.196	Valid
X2P7	0.404	0.196	Valid
X2P8	0.881	0.196	Valid
X2P9	0.394	0.196	Valid
X2P10	0.631	0.196	Valid

Sumber: Diolah dengan SPSS ver.25.0; 2025.

Hasil uji validitas variabel Layanan Fintech (X2) menunjukkan bahwa seluruh 10 item pernyataan memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,196). Dengan demikian, semua item dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian

Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Variabel ini terdiri dari 9 item pernyataan yang di jawab responden, kemudian diolah dengan SPSS Versi 25.0 untuk melihat nilai r hitung untuk di bandingkan dengan nilai r tabel. Hasilnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.5 Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Butir Pernyataan	Rhitung	Rtabel	Validitas
YP1	0.824	0.196	Valid
YP2	0.838	0.196	Valid
YP3	0.405	0.196	Valid

YP4	0.778	0.196	Valid
YP5	0.740	0.196	Valid
YP6	0.607	0.196	Valid
YP7	0.822	0.196	Valid
YP8	0.775	0.196	Valid
YP9	0.715	0.196	Valid

Sumber: Diolah dengan SPSS ver.25.0; 2025

Hasil uji validitas variabel Kepuasan Nasabah (Y) menunjukkan bahwa seluruh 9 item pernyataan memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,196), sehingga semua item dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian.

Uji Reliabilitas

Dalam penelitian ini, uji reabilitas dilakukan dengan menggunakan teknik formula Cronbach Alpha dan dengan menggunakan program SPSS 25.0 for windows.

Tabel 4.6 Uji Reliabilitas Variabel

Variabel	Cronbach's Alpha	Rtabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0.884	0.7	Reliabel
Layanan Fintech (X2)	0.886	0.7	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0.887	0.7	Reliabel

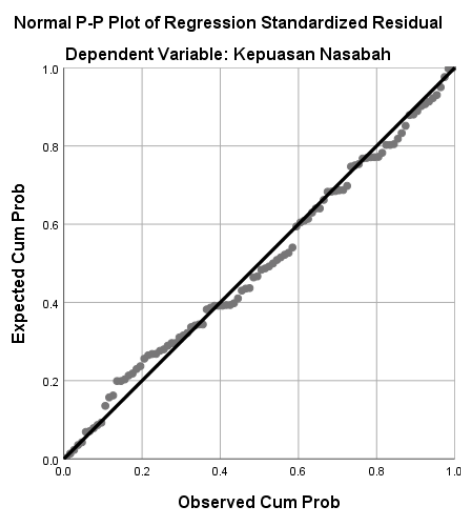
Sumber: Diolah dengan SPSS Ver.25.0;2025.

Berdasarkan hasil uji reliabilitas menggunakan teknik Cronbach's Alpha melalui program SPSS versi 25.0, diketahui bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini memiliki nilai Alpha di atas nilai batas minimum 0,7. Nilai Cronbach's Alpha untuk variabel Kualitas Pelayanan (X1) adalah 0,884, Layanan Fintech (X2) sebesar 0,886, dan Kepuasan Nasabah (Y) sebesar 0,887. Dengan demikian, seluruh instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan konsisten untuk digunakan dalam pengukuran.

Uji Asumsi Klasik

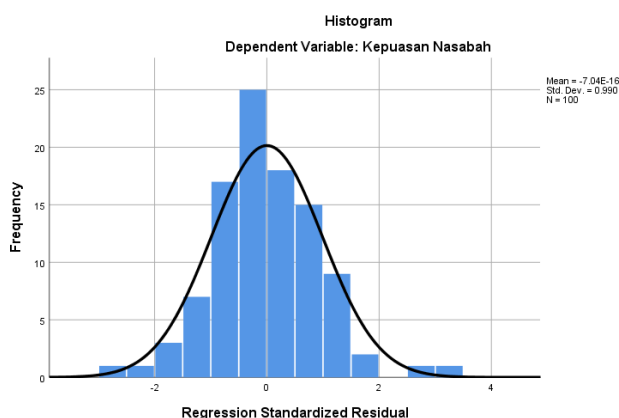
Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data dalam model regresi berdistribusi normal. Pengujian dilakukan menggunakan grafik *normal probability plot* dan histogram melalui SPSS versi 25.0.



Gambar 4.1. Grafik uji normalitas data

Berdasarkan grafik *normal probability plot* (Gambar 4.1), titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis tersebut, sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal. Hal ini menunjukkan bahwa asumsi normalitas terpenuhi.



Gambar 4.2. Grafik uji Histogram

Selanjutnya, pada grafik histogram (Gambar 4.2), terlihat bahwa distribusi data membentuk pola menyerupai kurva lonceng (*bell-shaped*) yang simetris. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini telah memenuhi asumsi normalitas dan layak untuk dilakukan analisis lebih lanjut.

Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan untuk mengetahui apakah hubungan antara variabel independen dan dependen bersifat linear dengan menggunakan uji ANOVA pada taraf signifikansi 5%.

Tabel 4.8 Uji Linear Kualitas Pelayanan

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Nasabah * Kualitas Pelayanan	Between Groups	(Combined)	2430.063	19	127.898	12.478	0.000
		Linearity	2069.172	1	2069.172	201.876	0.000
		Deviation from Linearity	360.891	18	20.049	1.056	0.223
	Within Groups		819.977	80	10.250		
	Total		3250.040	99			

Sumber: Diolah dengan SPSS Ver.25.0;2025.

Berdasarkan hasil uji linearitas, variabel kualitas pelayanan memiliki nilai signifikansi linearity sebesar 0,000 ($p < 0,05$) dan deviasi dari linearitas sebesar 0,223 ($p > 0,05$), yang menunjukkan adanya hubungan linear tanpa penyimpangan.

Tabel 4.9 Uji Linear Layanan Fintech

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Nasabah * Layanan Fintech	Between Groups	(Combined)	2210.439	19	116.339	8.953	0.000
		Linearity	1888.153	1	1888.153	145.298	0.000
		Deviation from Linearity	322.286	18	17.905	1.378	0.166
	Within Groups		1039.601	80	12.995		
	Total		3250.040	99			

Sumber: Diolah dengan SPSS Ver.25.0;2025.

Selanjutnya, variabel layanan fintech juga menunjukkan nilai signifikansi linearity sebesar 0,000 ($p < 0,05$) dan deviasi dari linearitas sebesar 0,166 ($p > 0,05$), yang berarti hubungan antara layanan fintech dan kepuasan nasabah bersifat linear.

Dengan demikian, kedua variabel independen memenuhi asumsi linearitas dan layak digunakan dalam analisis regresi.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya korelasi antar variabel independen dalam model regresi dengan melihat nilai Variance Inflation Factor (VIF) dan Tolerance. Model dinyatakan bebas multikolinearitas jika nilai VIF < 10 dan Tolerance $> 0,1$.

Tabel 4.10 Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a		
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Kualitas Pelayanan	0.469	2.132
Layanan Fintech	0.469	2.132

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Diolah dengan SPSS Ver.25.0;2025.

Berdasarkan hasil pengujian, variabel kualitas pelayanan dan layanan fintech masing-masing memiliki nilai VIF sebesar 2,132 dan nilai Tolerance sebesar 0,469. Karena seluruh nilai $VIF < 10$ dan $Tolerance > 0,1$, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas dalam model penelitian ini. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen tidak saling berkorelasi secara tinggi sehingga model regresi layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (X1) dan layanan fintech (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y).

Tabel 4.11 Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-1.594	2.367		-0.673	0.502
Kualitas Pelayanan	0.580	0.090	0.517	6.435	0.000
Layanan Fintech	0.389	0.081	0.385	4.797	0.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Diolah dengan SPSS Ver.25.0;2025.

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS versi 25.0, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = -1,594 + 0,580X_1 + 0,389X_2$$

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki koefisien sebesar 0,580 dengan nilai signifikansi 0,000 ($p < 0,05$), sedangkan layanan fintech memiliki koefisien sebesar 0,389 dengan nilai signifikansi 0,000 ($p < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa kedua variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan dan layanan fintech, maka kepuasan nasabah juga akan meningkat.

Uji Hipotesis

Uji Multikolinearitas

Uji t (Parsial) digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 4.12 Uji t (Parsial)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-1.594	2.367		-0.673	0.502
Kualitas Pelayanan	0.580	0.090	0.517	6.435	0.000
Layanan Fintech	0.389	0.081	0.385	4.797	0.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Diolah dengan SPSS Ver.25.0;2025.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki nilai t sebesar 6,435 dengan signifikansi 0,000 ($< 0,05$), sehingga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Variabel Layanan Fintech juga berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai t sebesar 4,797 dan signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Dengan demikian, kedua variabel secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Uji F (Simultan) digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat.

Tabel 4.13 Uji F (Simultan)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	2295.599	2	1147.799	116.651	.000 ^b
Residual	954.441	97	9.840		
Total	3250.040	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Layanan Fintech , Kualitas Pelayanan

Sumber: Diolah dengan SPSS Ver.25.0;2025.

Hasil uji menunjukkan nilai F sebesar 116,651 dengan signifikansi 0,000 ($< 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Layanan Fintech secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dan model regresi dinyatakan layak.

Uji Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk melihat besarnya kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen.

Tabel 4.14 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.840 ^a	0.706	0.700	3.13681	1.701

a. Predictors: (Constant), Layanan Fintech , Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Diolah dengan SPSS Ver.25.0;2025.

Hasil penelitian menunjukkan nilai R Square sebesar 0,706, yang berarti 70,6% variasi Kepuasan Nasabah dapat dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan dan Layanan Fintech, sedangkan 29,4% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian. Model ini memiliki kemampuan prediksi yang cukup baik.

C. Pembahasan

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda dan uji t, variabel Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) dengan koefisien sebesar 0,580 dan signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, seperti kecepatan layanan, keramahan petugas, kejelasan informasi, dan kenyamanan fasilitas, maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Fianto, B. A., Rahmawati, R., 2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah perbankan, serta penelitian (Susanti, D., Hidayat, A., & Wibowo, 2022) yang menegaskan bahwa responsivitas dan kecepatan pelayanan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

Selanjutnya, variabel Layanan Fintech (X2) juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) dengan koefisien sebesar 0,389 dan signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik layanan fintech seperti mobile banking dan internet banking, maka kepuasan nasabah juga akan meningkat. Layanan digital yang mudah digunakan, cepat, aman, dan efisien menjadi faktor penting dalam membentuk pengalaman positif nasabah. Hasil ini didukung oleh penelitian (Rahmawati, D., & Susanto, 2020) yang menemukan bahwa kualitas layanan digital dan persepsi kegunaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, serta penelitian (Alzaidi, S., Obeidat, B. Y., & Maqableh, 2023) yang menegaskan bahwa keamanan dan kecepatan layanan digital berkontribusi terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah.

Berdasarkan hasil uji F, diketahui bahwa Kualitas Pelayanan (X1) dan Layanan Fintech (X2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) dengan nilai F

sebesar 116,651 dan signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Selain itu, nilai R Square sebesar 0,706 menunjukkan bahwa 70,6% variasi kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut, sedangkan 29,4% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Hal ini menunjukkan bahwa kombinasi antara pelayanan konvensional dan layanan digital sama-sama memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Indrasari, 2019) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor utama kepuasan pelanggan, serta penelitian (Rahmatika, S. N., & Soesanto, 2020) yang menegaskan bahwa layanan fintech memiliki kontribusi besar dalam meningkatkan kepuasan dan pengalaman nasabah dalam transaksi digital.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dengan koefisien 0,580 dan signifikansi 0,000 ($< 0,05$), yang menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan seperti kecepatan, keramahan, dan ketepatan informasi, maka semakin tinggi kepuasan nasabah. Hasil ini sejalan dengan temuan Fianto dkk. (2020) serta Susanti dkk. (2022) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah perbankan.

Selain itu, Layanan Fintech juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dengan koefisien 0,389 dan signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan, kecepatan, dan keamanan layanan digital mampu meningkatkan kepuasan nasabah. Temuan ini didukung oleh Rahmatika & Soesanto (2020) serta Alzaidi dkk. (2023) yang menegaskan bahwa kualitas layanan digital dan aspek keamanan berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah.

Secara simultan, Kualitas Pelayanan dan Layanan Fintech berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dengan nilai F sebesar 116,651 dan signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Nilai koefisien determinasi ($R^2 = 0,706$) menunjukkan bahwa 70,6% variasi kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut, sedangkan 29,4% dipengaruhi faktor lain. Hal ini menunjukkan bahwa kombinasi pelayanan konvensional dan layanan digital sama-sama penting dalam menciptakan kepuasan nasabah. Temuan ini sejalan dengan Indrasari (2019) serta Rahmawati & Susanto (2020) yang menekankan pentingnya kualitas layanan dan inovasi fintech dalam industri perbankan.

Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti kepercayaan, loyalitas, atau pengalaman digital agar hasil penelitian lebih komprehensif. Bagi pihak Bank BTN, disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan konvensional

sekaligus mengoptimalkan layanan fintech agar dapat memenuhi kebutuhan nasabah secara maksimal. Dalam pengembangan layanan digital, BTN juga perlu memperhatikan aspek keamanan, kenyamanan, serta edukasi pengguna agar nasabah lebih percaya dan mudah dalam menggunakan layanan. Selain itu, bank disarankan untuk melakukan evaluasi dan survei secara berkala guna menyesuaikan layanan dengan kebutuhan nasabah yang terus berkembang di era digital.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulis juga menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada dosen pembimbing di Universitas Battuta yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta masukan selama proses penyusunan skripsi ini, serta kepada pihak Bank BTN Kantor Cabang Medan yang telah memberikan izin dan membantu dalam pengumpulan data penelitian. Tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh dosen dan staf akademik Universitas Battuta atas ilmu dan dukungan yang diberikan selama masa perkuliahan, serta kepada keluarga yang selalu memberikan doa, semangat, dan dukungan tanpa henti. Penulis juga berterima kasih kepada teman-teman seperjuangan di Universitas Battuta yang telah memberikan bantuan, motivasi, dan kebersamaan selama proses perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.

DAFTAR REFERENSI

- Alzaidi, S., Obeidat, B. Y., & Maqableh, M. (2023). Examining the effect of electronic banking service quality on customer satisfaction and loyalty: An implication for technological innovation. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*.
- Amsari, N., & Sari, D. P. (2022). Payment gateway dan peningkatan volume penjualan e-commerce. *Jurnal Teknologi Dan Bisnis Digital*, 5(2), 45–53.
- Bisnis.com. (2019). Infrastruktur masih menjadi kendala jangkauan agen Laku Pandai. In *Bisnis.com*.
- Fianto, B. A., Rahmawati, R., & S. (2020). Mobile banking services quality and its impact on customer satisfaction of Indonesian Islamic banks. *ResearchGate*.
- Gaywala., T. A. A. & D. S. (2022). The impact of electronic banking on customer satisfaction: A case of commercial banks of Ethiopia. *International Journal of Health Sciences*.
- Halim, M., Sari, L., & Putra, R. (2021). Kepuasan pelanggan dan keistimewaan produk dalam bisnis modern. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 15(2), 155–162.
- Hariani, N., Widjaja, D., & Setiawan, A. (2020). Revolusi bisnis startup dengan fintech di Indonesia. *Jurnal Inovasi Bisnis*, 6(1), 1–10.
- Idrus, A. (2019). Penilaian kualitas pelayanan dari perspektif konsumen. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 6(1), 1–10.
- Nugraha, A., Harahap, R. D., & Syarvina, W. (2024). Effect of self-service technology on customer satisfaction in Islamic banks in Indonesia. *Ilomata International Journal of*

Management, 5(3), 794–806.

- Pratama, I., & Nugroho, L. (2021). The impact of digital literacy on the adoption of fintech services in Indonesian banking. *International Journal of Business, Economics and Law*, 24(1), 45–52.
- Rahmatika, F., & Soesanto, H. (2020). Indikator kepuasan nasabah pada layanan digital banking. *Jurnal Sistem Informasi*, 8(3), 123–130.
- Rahmatika, S., & Soesanto, A. (2020). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam penggunaan layanan digital banking. *Jurnal Ekonomi Digital*, 7(1), 23–37.
- Rahmatika, S. N., & Soesanto, H. (2020). The effect of service quality, perceived usefulness of mobile banking, and customer trust during pandemic Covid-19. *BIRCI Journal*.
- Rahmawati, D., & Susanto, H. (2020). Pengaruh layanan fintech terhadap kepuasan nasabah bank. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 15(2), 45–60.
- Rhanoui, S. (2022). Banking goes digital: The main determinants of the clients' satisfaction and trust toward fintech-based services. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 12(5), 10–20.
- Ridwan, M. (2025). The effect of digital banking adoption, trust in fintech, perceived security, and customer satisfaction on financial inclusion in Indonesian banking. *West Science Business and Management*.
- Sally, M. S. (2023). Why are consumers dissatisfied? A text mining approach on Sri Lankan mobile banking apps. *International Journal of Intelligent Computing and Cybernetics*, 16(4), 727–744.
- Sudaryo, Y. (2020). Perkembangan teknologi keuangan dan dampaknya. *Jurnal Ekonomi Dan Teknologi*, 5(1), 69–77.
- Susanti, D., Hidayat, A., & Wibowo, S. (2022). The effect of service quality and digital banking adoption on customer satisfaction in Indonesian banks. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 9(3), 123–133.

Buku Teks

- Daga, S. (2017). *Kepuasan konsumen dan faktor-faktor pendorongnya*. Pustaka Ilmu.
- Haris, A., & Sunyoto, A. (2018). *Statistik untuk penelitian: Konsep dan aplikasi*. Graha Ilmu.
- Indrasari, L. (2019). *Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan*. Alfabeta.
- Kasmir. (2017). *Manajemen perbankan*. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management*. Pearson Education.
- Kotler, P. (2019). *Marketing management*. Pearson Education.
- Mukarom, M., & Laksana, A. (2018). *Manajemen pelayanan jasa: Teori dan aplikasi*. Rajawali Pers.
- Romdhoni, M. A., & Yozika, R. (2018). *Metodologi penelitian kuantitatif dan aplikasi statistik dengan SPSS*. Alfabeta.
- Sudaryono, H. (2014). *Pengantar pemasaran*. Andi.
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2009). *Manajemen jasa: Pemasaran, operasi, dan sumber daya manusia*. Andi.