

**PENGARUH DIGITALISASI PERBANKAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH BANK MANDIRI KCP SOLO URIP SUMOHARJO**

**Nurul Hikmatul Arofah<sup>1</sup>, Ahmad Husin<sup>2</sup>, Ngaisah<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>STIE Wijaya Mulya Surakarta

Email : nurularofah1@gmail.com

**Abstract**

*This study aims to determine the effect of banking digitalization on customer satisfaction of Bank Mandiri KCP Solo Urip Sumoharjo. This study covers the field of banking digitalization. The population of this study was 932 customers of Bank Mandiri Solo Urip Sumoharjo Branch Office. The sample in this study was 100 people, meaning  $100/932 = 0.107$  if the percentage is 10.7%. This can be said that the sample has met the minimum sampling standards. The sampling technique uses random sampling or random sampling. Data collection used in this study is using documentation and questionnaires personally. The analysis was carried out using SPSS. So for the first hypothesis There is an influence of Automatic Teller Machine on Customer Satisfaction at Bank Mandiri Solo Urip Sumoharjo Branch Office is proven true. So for the second hypothesis there is an influence of i-Banking on Customer Satisfaction at Bank Mandiri Solo Urip Sumoharjo Branch Office is proven true. So for the third hypothesis There is an influence of m-Banking on Customer Satisfaction at Bank Mandiri Solo Urip Sumoharjo Branch Office is proven true. So the fourth hypothesis states "There is a simultaneous influence of Automatic Teller Machine, I-Banking and M-Banking factors on Customer Satisfaction at Bank Mandiri Solo Urip Sumoharjo Branch Office" is proven true, because the results for the F count are  $117.730 > F$  table 2.311, then  $H_0$  is rejected, which means that together there is an influence between the independent variables in the form of Automatic Teller Machine (X1), I-Banking (X2), M-Banking (X3) on Customer Satisfaction at Bank Mandiri Solo Urip Sumoharjo Branch Office (Y). The fifth hypothesis states "Of the three factors, the most dominant factor influencing Customer Satisfaction is I-Banking" is not proven true, because in this study the most dominant is the Automatic Teller Machine (X1). This can be seen from the value of  $b_1 = 0.629 > b_2 = 0.467 > b_3 = 0.272$ .*

**Keywords :** banking digitalization, customer satisfaction

**1. PENDAHULUAN**

Bisnis perbankan merupakan salah satu bisnis yang permintaan pasarnya selalu naik dari tahun ke tahun. Salah satu bisnis perbankan yang terus meningkatkan layanan dan jaringannya adalah Bank Mandiri. Bank Mandiri sendiri telah hadir di Kota Surakarta dan membuka beberapa kantor cabang serta kantor cabang pembantu (KCP) di kota ini. Saat ini, Bank Mandiri telah menjadi salah satu bank terkemuka di Kota Surakarta dan menghadapi persaingan yang semakin ketat dengan bank-bank lain. Oleh karena itu, Bank Mandiri perlu terus berupaya untuk mempertahankan hubungan bisnis dengan nasabah dan meningkatkan kepuasan nasabah. Terus berusaha meningkatkan kepuasan nasabah, Bank Mandiri memantapkan diri menjadi yang terdepan dalam arus perkembangan teknologi dan informasi.

Bank Mandiri tak hentinya berbenah untuk maju melalui transformasi dan inovasi dalam digitalisasi perbankan. Untuk menunjang hal tersebut, Bank Mandiri mempunyai 3 pilar dalam digitalisasi perbankan. Pertama adalah digitalisasi internal proses, yaitu bagaimana proses di dalam bank mandiri untuk siap di era digital. Pilar kedua adalah modernisasi *E-channel*, seperti, atm, *internet banking*, *mobile banking*, *call center* dan lainnya. Pilar ketiga adalah *leverage digital ecosystem*, baik itu berkolaborasi dengan *marketplace* maupun *e-commerce*. Seiring dengan perkembangan jaman, perubahan perilaku konsumen semakin cepat terjadi sejalan dengan kemajuan teknologi. Masyarakat saat ini lebih cenderung untuk menggunakan media digital dalam berbagai aspek kehidupannya, termasuk dalam melakukan transaksi perbankan. Oleh karena itu, industri perbankan harus semakin gencar dalam pengembangan teknologi untuk mendapatkan nasabah baru dan meningkatkan kepuasan nasabah *existing*. Penelitian yang dilakukan oleh (Taan & Machmud, 2020) menyatakan bahwa perusahaan harus menentukan beberapa strategi untuk bertahan dalam mencapai tujuan utama.

Digitalisasi perbankan dilihat sebagai media yang paling baik dalam sarana promosi yang efektif dan efisien serta dapat meningkatkan penjualan yang signifikan (Rabbani et al., 2022). Digitalisasi perbankan yang bagus dapat membantu bank untuk meningkatkan kepuasan nasabah dan meningkatkan efisiensi transaksi nasabah. Selain itu, digital perbankan juga dapat membantu bank dalam menghemat biaya pemasaran dan operasional. Suatu perusahaan perbankan harus mampu memberikan produk dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah bahkan melebihi kebutuhan nasabah sehingga akan tercipta interaksi yang baik antara perusahaan dan nasabah. Selain itu, menjaga kerahasiaan informasi nasabah serta memberikan perlindungan.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini mencakup bidang digitalisasi perbankan. Populasi dari penelitian ini adalah nasabah Bank Mandiri Solo Kantor Cabang Pembantu Urip Sumoharjo sebanyak 932 nasabah. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang, artinya  $100/932 = 0,107$  jika dalam prosentase 10,7%. Hal ini dapat dikatakan bahwa sampel sudah memenuhi standar minimum pengambilan sampel. Teknik pengambilan sampel menggunakan *random sampling* atau pengambilan sampel secara acak. Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan dokumentasi dan kuesioner secara personal. Analisis dilakukan menggunakan SPSS.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Hasil Penelitian

#### 1. Uji Validitas

Keputusan mengenai valid tidaknya setiap butir pertanyaan adalah dengan membandingkan antara nilai *r* hitung yang diperoleh dari hasil perhitungan dengan nilai *r* tabel (tingkat keyakinan 95 % dan  $n = 100$ ).

Ketentuannya adalah sebagai berikut:

$r$  hitung <  $r$  tabel (tidak valid)

$r$  hitung >  $r$  tabel (valid)

atau dengan menggunakan taraf signifikan < 0,05

Untuk mengetahui hasil dari perhitungan uji validitas, maka dapat diuraikan per variabel penelitian sebagai berikut:

a. *Automatic Teller Machine(X1)*

Dari hasil penelitian terhadap 100 responden dengan 5 item / instrumen pertanyaan, ternyata semua item / instrumen dinyatakan valid. Adapun hasil uji validitas dari variabel *Automatic Teller Machine (X1)* dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 5  
Hasil Uji Validitas *Automatic Teller Machine(X1)*

No	Pearson Correlation	R tabel	Keputusan
1	0,255	0,195	Valid
2	0,476	0,195	Valid
3	0,393	0,195	Valid
4	0,221	0,195	Valid
5	0,562	0,195	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah tahun 2025

b. *I-Banking (X2)*

Dari hasil penelitian terhadap 100 responden dengan 5 item / instrumen pertanyaan, ternyata semua item / instrumen dinyatakan valid. Adapun hasil uji validitas dari variabel *I-Banking (X2)* dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 6  
Hasil Uji Validitas *I-Banking(X2)*

No	Pearson Correlation	R tabel	Keputusan
1	0,499	0,195	Valid
2	0,486	0,195	Valid
3	0,500	0,195	Valid
4	0,429	0,195	Valid
5	0,604	0,195	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah tahun 2025

c. *M-Banking (X3)*

Dari hasil penelitian terhadap 100 responden dengan 5 item / instrumen pertanyaan, ternyata semua item / instrumen dinyatakan valid.

Adapun hasil uji validitas dari variabel *M-Banking (X3)* dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 7  
Hasil Uji Validitas *M-Banking(X3)*

No	Pearson Correlation	R tabel	Keputusan
1	0,399	0,195	Valid
2	0,602	0,195	Valid
3	0,460	0,195	Valid
4	0,308	0,195	Valid
5	0,318	0,195	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah tahun 2025

d. Kepuasan Nasabah (Y)

Dari hasil penelitian terhadap 100 responden dengan 5 item / instrumen pertanyaan, ternyata semua item / instrumen dinyatakan valid. Adapun hasil uji validitas dari variabel Kepuasan Nasabah (Y) dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 8  
Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah(Y)

No	Pearson Correlation	R tabel	Keputusan
1	0,408	0,195	Valid
2	0,624	0,195	Valid
3	0,597	0,195	Valid
4	0,358	0,195	Valid
5	0,597	0,195	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah tahun 2025

2. Uji Reliabilitas

Pengukuran reliabilitas dilakukan apabila nilai Alpha lebih dari 0,6 maka instrumen dinyatakan reliabel.

Hasil uji reliabilitas adalah sebagai berikut :

Tabel 9  
Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	cronbach's Alpha	Kriteria	Keputusan
1	Automatic Teller Machine (X1)	0,685	0,60	Reliabel
2	I-Banking (X2)	0,663	0,60	Reliabel
3	M-Banking (X3)	0,666	0,60	Reliabel
4	Kepuasan Nasabah (Y)	0,677	0,60	Reliabel

Sumber : Data Primer yang diolah tahun 2025

Dari hasil uji reliabilitas diperoleh besarnya nilai cronbach's Alpha untuk masing-masing variabel > 0,60, jadi semua instrumen pertanyaan dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

**Pengujian Hipotesis Penelitian**

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Adapun persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dimana :

- Y : Kepuasan Nasabah
- a : Konstanta
- b1, b2, b3 : Koefisiensi Regresi
- X1 : Automatic Teller Machine
- X2 : I-Banking
- X3 : M-Banking
- e : Standart error

Dari hasil tersebut maka dapat diperoleh persamaan regresinya :  
 $Y = -2,393 + 0,629X_1 + 0,467X_2 + 0,273X_3$ .

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam tabel hasil pengolahan data SPSS sebagai berikut:

Tabel 10  
 Rangkuman Hasil Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-2.393	1.293		-1.851	.067
Automatic Teller Machine	.629	.071	.489	8.871	.000
I-Banking	.467	.058	.453	8.053	.000
M-Banking	.273	.055	.240	4.976	.000

Keterangan : Data primer diolah, 2025

## 2. Uji t

Uji t adalah uji hipotesis untuk mencari apakah terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Adapun hasil dari analisis ini adalah sebagai berikut:

a. Uji t yang berkaitan dengan *Automatic Teller Machine* (X1) terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Solo Urip Sumoharjo (Y).

1) Komposisi Hipotesis

Ho :  $\beta = 0$  artinya tidak ada pengaruh antara *Automatic Teller Machine* (X1) terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Solo Urip Sumoharjo (Y).

Ha :  $\beta \neq 0$  artinya ada pengaruh antara *Automatic Teller Machine* (X1) terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Solo Urip Sumoharjo (Y).

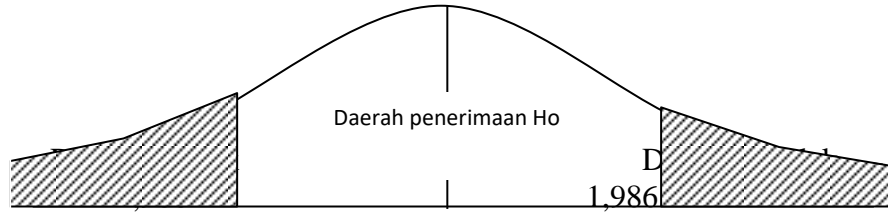
2) Level of Signifikan ( $\alpha$ ) = 0,05

3) Nilai t Tabel :  $t \frac{\alpha}{2} : (N - K - 1)$   
 $= t 0,025 : (100 - 3 - 1)$   
 $= t 0,025 : 95$   
 $= 1,986$

4) Kriteria Pengujian

Ho diterima apabila  $-t \text{ tabel} \leq t \text{-hitung} \leq t \text{ tabel}$

Ho ditolak apabila  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  atau  $-t \text{ hitung} < -t \text{ tabel}$



5) Nilai t hitung =  $\frac{b - \beta}{sb}$

6) Keputusan

Dari hasil perhitungan tersebut, maka diperoleh hasil t hitung = 8,871 > t tabel = 1,986 maka Ho di tolak, berarti terdapat pengaruh antara Automatic Teller Machine (X1) terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Solo Urip Sumoharjo (Y).

b. Uji t yang berkaitan dengan *I-Banking* (X2) terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Mandiri Kantor Cabang Urip Sumoharjo Solo (Y).

1) Komposisi Hipotesis

Ho :  $\beta = 0$  artinya tidak ada pengaruh antara *I-Banking* (X2) terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Solo Urip Sumoharjo (Y).

Ha :  $\beta \neq 0$  artinya ada pengaruh antara *I-Banking* (X2) terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Solo Urip Sumoharjo (Y).

2) Level of Signifikan ( $\alpha$ ) = 0,05

3) Nilai t Tabel :  $t_{\frac{\alpha}{2}} : (N - K - 1)$   
 = t 0,025 : (100 - 3 - 1)  
 = t 0,025 : 95  
 = 1,986

4) Kriteria Pengujian

Ho diterima apabila -t tabel  $\leq$  t-hitung  $\leq$  t tabel

Ho ditolak apabila t hitung > t tabel atau -t hitung < -t tabel



5) Nilai t hitung =  $\frac{b - \beta}{sb}$

6) Keputusan

Dari hasil perhitungan tersebut, maka diperoleh hasil t hitung = 8,053 > t tabel = 1,986 maka Ho di tolak, berarti terdapat pengaruh antara *I-Banking* (X2) terhadap

Kepuasan Nasabah di Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Solo Urip Sumoharjo (Y).

c. Uji t yang berkaitan dengan *M-Banking* (X3) terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Solo Urip Sumoharjo (Y).

1) Komposisi Hipotesis

$H_0 : \beta = 0$  artinya tidak ada pengaruh antara *M-Banking* (X3) terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Solo Urip Sumoharjo (Y).

$H_a : \beta \neq 0$  artinya ada pengaruh antara *M-Banking* (X3) terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Solo Urip Sumoharjo (Y).

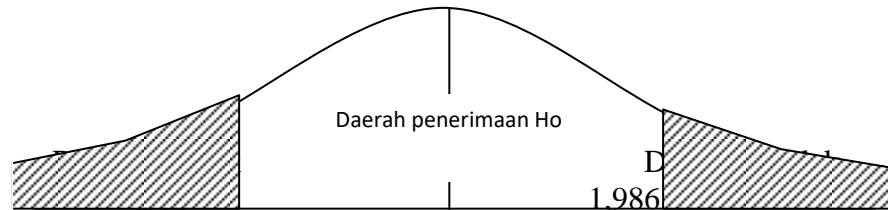
2) Level of Signifikan ( $\alpha$ ) = 0,05

3) Nilai t Tabel :  $t_{\frac{\alpha}{2}} : (N - K - 1)$   
 $= t_{0,025} : (100 - 4 - 1)$   
 $= t_{0,025} : 95$   
 $= 1,986$

4) Kriteria Pengujian

$H_0$  diterima apabila  $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$

$H_0$  ditolak apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $-t_{hitung} < -t_{tabel}$



5) Nilai t hitung =  $\frac{b - \beta}{sb}$

6) Keputusan

Dari hasil perhitungan tersebut, maka diperoleh hasil  $t_{hitung} = 4,976 > t_{tabel} = 1,986$  maka  $H_0$  di tolak, berarti terdapat pengaruh antara *M-Banking* (X3) terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Solo Urip Sumoharjo (Y).

### 3. Uji F

Uji F ini digunakan untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama antara variabel independent yang berupa Automatic Teller Machine (X1), *I-Banking* (X2), *M-Banking*(X3) terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Solo Urip Sumoharjo (Y).

Adapun langkah-langkah pengujian hipotesis :

a. Komposisi hipotesis

Ho :  $\beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = 0$ , artinya tidak terdapat pengaruh secara bersama-sama antara faktor independent yang berupa *Automatic Teller Machine* (X1), *I-Banking* (X2), *M-Banking* (X3) terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Solo Urip Sumoharjo (Y).

Ha:  $\beta_1 \neq \beta_2 \neq \beta_3 \neq 0$ , artinya ada pengaruh secara bersama-sama antara faktor independent yang berupa *Automatic Teller Machine* (X1), *I-Banking* (X2), *M-Banking* (X3) terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Solo Urip Sumoharjo (Y).

- b. Level of significant ( $\alpha$ ) = 0,05
- c. Nilai F tabel = F 0,05 (K) (N – 1 – K)  
 $= F 0,05 (3) (100 - 1 - 4)$   
 $= F 0,05.(3).(97)$   
F tabel = 2,311

- d. Kriteria pengujian  
Ho diterima apabila F hitung  $\leq$  F tabel  
Ho ditolak apabila F hitung  $>$  F tabel



- e. Nilai F Hitung  
Dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut :

$$F = \frac{R^2 / K}{(1 - R^2) / (n - K - 1)}$$

- f. Keputusan

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan program komputer SPSS, maka diperoleh hasil F hitung = 117,730 > F tabel = 2,311, maka Ho ditolak yang berarti terdapat pengaruh secara bersama-sama antara variabel independent yang berupa *Automatic Teller Machine* (X1), *I-Banking* (X2), *M-Banking* (X3) terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Solo Urip Sumoharjo (Y).

#### 4. Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Jika ingin mengetahui bagaimana korelasi antara lebih dari satu prediktor dengan satu variabel terikat, artinya bahwa analisis ini untuk mengetahui secara bersama sama korelasi variabel bebas (X1, X2, X3) terhadap variabel bebas (Y) dengan prosentase.

Dengan menggunakan program SPSS, maka dapat diperoleh untuk R2 sebesar 0,780 atau 78%, artinya bahwa secara bersama-sama terdapat pengaruh antara variabel independen yaitu *Automatic Teller Machine*(X1), *I-Banking* (X2), *M-Banking* (X3) terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Urip Sumoharjo Solo (Y)



sebesar 78%, sedangkan yang 28% dipengaruhi oleh faktor lain, antara lain yang tidak diteliti seperti sarana prasarana, teknologi, pelayanan, lokasi dan sebagainya.

### 3.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil perhitungan dengan program SPSS, dapat diperoleh hasil untuk analisis regresi linier berganda didapat persamaan regresi bahwa variabel *Automatic Teller Machine* (X1), *I-Banking* (X2), *M-Banking* (X3), berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Solo Urip Sumoharjo (Y).

$$Y = -2,393 + 0,629X1 + 0,467X2 + 0,273X3$$

1.  $a = -2,393$ , ini berarti, apabila faktor *Automatic Teller Machine* (X1), *I-Banking* (X2), *M-Banking* (X3) dianggap konstan, maka akan mengakibatkan Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Solo Urip Sumoharjo (Y) menurun sebesar -2,393.
2.  $b1 = 0,629$ , ini berarti, apabila faktor *Automatic Teller Machine*(X1) bertambah 1 satuan dan variabel *I-Banking* (X2), *M-Banking* (X3) dianggap konstan akan dapat meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Solo Urip Sumoharjo (Y) meningkat sebesar 0,629.
3.  $b2 = 0,467$  ini berarti, apabila faktor *I-Banking*(X2) bertambah 1 satuan, dan variabel *Automatic Teller Machine*(X1), *M-Banking*(X3) konstan, maka dapat meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Solo Urip Sumoharjo (Y) meningkat sebesar 0,467.
4.  $b3 = 0,273$  ini berarti, apabila faktor *M-Banking*(X3) bertambah 1 satuan, dan variabel *Automatic Teller Machine*(X1), *I-Banking* (X2) konstan maka Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Solo Urip Sumoharjo (Y) sebesar 0,265.

Analisis Uji t variabel *Automatic Teller Machine* diperoleh nilai t hitung  $8,871 > t$  tabel 1,986, maka  $H_0$  ditolak, artinya terdapat pengaruh variabel *Automatic Teller Machine* terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Solo Urip Sumoharjo (Y). Analisis uji t diperoleh hasil untuk t hitung *I-Banking* (X2) sebesar  $8,053 > t$  tabel 1,986, maka  $H_0$  ditolak. Artinya terdapat pengaruh variabel *I-Banking* terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Solo Urip Sumoharjo (Y). Analisis uji t diperoleh hasil untuk t hitung *M-Banking* (X3) sebesar  $4,976 > t$  tabel 1,986, maka  $H_0$  ditolak. Artinya terdapat pengaruh variabel *M-Banking* terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Solo Urip Sumoharjo (Y). Berdasarkan analisis uji F diperoleh hasil untuk besarnya F hitung sebesar  $117,730 > F$  tabel 2,311, maka  $H_0$  ditolak, yang berarti secara bersama-sama ada pengaruh antara variabel independen yang berupa *Automatic Teller Machine* (X1), *I-Banking* (X2), *M-Banking* (X3) terhadap terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Solo Urip Sumoharjo (Y). Menggunakan program SPSS, maka dapat diperoleh untuk hasil uji determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,780 atau 78%, artinya bahwa secara bersama-sama terdapat pengaruh antara variabel independen yaitu *Automatic Teller Machine* (X1), *I-Banking* (X2), *M-Banking* (X3) terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Solo Urip Sumoharjo (Y) sebesar 78%, sedangkan yang 22% dipengaruhi oleh faktor lain, antara lain yang tidak diteliti seperti sarana prasarana, teknologi, pelayanan, lokasi dan sebagainya.

Jadi untuk hipotesis pertama Terdapat pengaruh *Automatic Teller Machine* terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Solo Urip Sumoharjo terbukti kebenarannya. Jadi untuk hipotesis kedua terdapat pengaruh *i-Banking* terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Solo Urip Sumoharjo terbukti kebenarannya. Jadi untuk hipotesis ketiga Terdapat pengaruh *m-Banking* terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Solo Urip Sumoharjo terbukti kebenarannya. Jadi hipotesis yang ke empat berbunyi “Terdapat pengaruh secara simultan faktor *Automatic Teller Machine*, *I-Banking* dan *M-Banking* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Solo Urip Sumoharjo” terbukti kebenarannya, karena dapat hasil untuk besarnya F hitung sebesar  $117,730 > F$  tabel 2,311, maka  $H_0$  ditolak, yang berarti secara bersama-sama ada pengaruh antara variabel independen yang berupa *Automatic Teller Machine* (X1), *I-Banking* (X2), *M-Banking* (X3) terhadap terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Solo Urip Sumoharjo (Y). Hipotesis yang kelima berbunyi “Dari ketiga faktor tersebut, faktor yang paling dominan mempengaruhi Kepuasan Nasabah adalah *I-Banking* ” tidak terbukti kebenarannya, karena dalam penelitian ini yang paling dominan adalah *Automatic Teller Machine* (X1). Hal ini dapat dilihat dari besarnya nilai  $b_1 = 0,629 > b_2 = 0,467 > b_3 = 0,272$ .

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil perhitungan dengan program SPSS, dapat diperoleh hasil untuk analisis regresi linier berganda didapat:

1. Persamaan regresi  $Y = -2,393 + 0,629X_1 + 0,467X_2 + 0,273X_3$
2. Analisis Uji t variabel *Automatic Teller Machine* diperoleh nilai t hitung  $8,871 > t$  tabel 1,986, maka  $H_0$  ditolak, artinya terdapat pengaruh variabel *Automatic Teller Machine* terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Solo Urip Sumoharjo (Y).
3. Analisis uji t diperoleh hasil untuk t hitung *I-Banking* (X2) sebesar  $8,053 > t$  tabel 1,986, maka  $H_0$  ditolak. Artinya terdapat pengaruh variabel *I-Banking* terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Solo Urip Sumoharjo (Y).
4. Analisis uji t diperoleh hasil untuk t hitung *M-Banking* (X3) sebesar  $4,976 > t$  tabel 1,986, maka  $H_0$  ditolak. Artinya terdapat pengaruh variabel *M-Banking* terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Solo Urip Sumoharjo (Y).
5. Analisis uji F diperoleh hasil untuk besarnya F hitung sebesar  $117,730 > F$  tabel 2,311, maka  $H_0$  ditolak, yang berarti secara bersama-sama ada pengaruh antara variabel independen yang berupa *Automatic Teller Machine* (X1), *I-Banking* (X2), *M-Banking* (X3) terhadap terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Solo Urip Sumoharjo (Y).
6. Untuk hasil uji determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,780 atau 78%, artinya bahwa secara bersama-sama terdapat pengaruh antara variabel independen yaitu *Automatic Teller Machine* (X1), *I-Banking* (X2), *M-Banking* (X3) terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Solo Urip Sumoharjo (Y) sebesar 78%, sedangkan yang 22% dipengaruhi oleh faktor lain, antara lain yang tidak diteliti seperti sarana prasarana, teknologi, pelayanan, lokasi dan sebagainya.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto Suharsimi, 2016. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Budhika, S. (2021). *Tren Pemasaran di Era Digital: Peluang dan Tantangan bagi UMKM*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 18(3), 105-120.
- Dharmawan (2018), Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui SelfServiceTechnology TerhadapPerilaku NasabahPrioritas (Studi Kasus DiPT. Bank Bukopin, Tbk)
- Fitria, L., & Munawar, R. (2021). *Pengaruh Digital Marketing terhadap Perilaku Konsumen di E-Commerce*. *Jurnal Ekonomi Digital*, 22(1), 86-95.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hidayat, T., & Widyastuti, A. (2022). *Strategi Branding dalam Pemasaran Digital: Studi Kasus pada UMKM*. Penerbit Salemba Empat.
- Iriwardena, R., & Jayawardena, S. (2022). *Digital Marketing Trends and Consumer Behavior*. *Journal of Marketing Research*, 45(4), 98-110.
- Kotler, P. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education. Jakarta, Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta, Salemba Empat.
- \_\_\_\_\_. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Penerbit Salemba Empat.
- Pratama, R., & Ismail, F. (2021). *Analisis Pengaruh Media Sosial terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Era Digital*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 18(3), 102-115.
- Rabbani, A., Nurhadi, S., & Putra, B. (2022). *Dampak Digital Marketing terhadap Keputusan Pembelian Produk Fashion*. *Jurnal Pemasaran dan Bisnis*, 20(1), 40-52.
- Santoso, A., & Rini, D. (2020). *Strategi Pemasaran Digital dalam Meningkatkan Daya Saing Usaha Mikro*. Jakarta, Andi Offset
- Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Wijaya Mulya. 2020. *Buku Pedoman Penulisan Skripsi*. Surakarta
- Somadi, Aravik, dan Choirunnisak (2021), *Pengaruh Internet Banking, Mobile Banking Dan ATM Terhadap Kepuasan Nasabah BSI Kc Palembang Simpang Patal*. USU
- Sugiono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Edisi Ke-14). Bandung, Alfabeta.

- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung, Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Edisi Revisi). Bandung, Alfabeta.
- Syamtoro, S. (2020). *Peran Media Sosial dalam Pengembangan Brand Image*. *Jurnal Komunikasi Bisnis*, 25(1), 57-63.
- Taan, E., & Machmud, M. (2020). *Pengaruh Strategi Pemasaran Digital terhadap Perilaku Konsumen di Era Teknologi*. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 15(2), 115-130.
- Tjiptono, F. (2017). *Pemasaran Strategik: Perspektif dan Penerapan*. Jakarta, Penerbit Andi.
- Triyanti, R., Kaban, J., & Iqbal, M. (2021). *Strategi Pemasaran Digital dan Pengaruhnya terhadap Keputusan Pembelian Konsumen*. Jakarta, Penerbit Andi.
- Vyctoria, P. (2018). *Teori dan Praktik Pemasaran Digital: Perubahan dan Tantangan*. Jakarta, Ghalia Indonesia
- Yani, R., Putri, S., & Hidayat, T. (2018). *Dampak Inovasi Produk terhadap Loyalitas Pelanggan*. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 15(2), 47-59.
- Zakaria Harahab, (2020), *Pengaruh Pelayanan Mbanking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Mandiri Syariah Kota Prabumulih*. Palembang, USU
- Zulmaizar, M., & Rahman, S. (2019). *Pengaruh Iklan Televisi terhadap Keputusan Pembelian Konsumen*. *Jurnal Pemasaran dan Konsumen*, 22(2), 82-96.