

**PENGARUH KEAMANAN, KEMUDAHAN AKSES DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
DALAM MENGGUNAKAN MOBILE BANKING
BSI KCP PONOROGO SOETTA**

SKRIPSI



Oleh:

Novita Febriyanti

NIM 402190071

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
2023**

ABSTRAK

Febriyanti, Novita. Pengaruh Keamanan, Kemudahan Akses dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking* BSI KCP Ponorogo Soetta. *Skripsi*. 2023. Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Pembimbing: Dwi Setya Nugrahini, M.Pd.

Kata Kunci: Keamanan, Kemudahan Akses, Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah

Kepuasan merupakan suatu kondisi dimana keinginan dari seseorang sesuai dengan harapan yang diinginkan. Setiap layanan yang diberikan oleh perusahaan khususnya pada perbankan, harus mengutamakan kepuasan sehingga hal tersebut dapat memenuhi harapan yang diinginkan. Menurut Kasmir, kepuasan ini muncul karena adanya faktor-faktor pendorong yang menjadi tolak ukur keberhasilan suatu bank. Faktor-faktor tersebut diantaranya yaitu keamanan, kemudahan akses dan kualitas layanan. Dengan keamanan, kemudahan akses dan kualitas layanan yang baik maka akan meningkatkan kepuasan nasabah. Penelitian ini dilakukan pada nasabah BSI KCP Ponorogo Soetta yang dilatarbelakangi adanya ketidakpuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. Dimana keamanan, kemudahan akses dan kualitas layanan sudah baik akan tetapi tingkat kepuasan nasabah masih rendah.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh keamanan, kemudahan akses dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI KCP Ponorogo Soetta, baik secara parsial maupun secara simultan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling*, dengan pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu penentuan sampel dengan pertimbangan atau kriteria tertentu. Sampel yang diambil sebanyak 96 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan penyebaran kuesioner. Teknik pengolahan dan analisis data menggunakan uji validitas, reliabilitas, analisis deskriptif, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, dan uji hipotesis. Dengan menggunakan IBM SPSS 22.

Hasil dari penelitian ini secara parsial menunjukkan bahwa: (1) Variabel keamanan berpengaruh namun tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI KCP Ponorogo Soetta. (2) Variabel kemudahan akses berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI KCP Ponorogo Soetta. (3) Variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI KCP Ponorogo Soetta. Sedangkan secara simultan: (4) Variabel keamanan, kemudahan akses dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI KCP Ponorogo Soetta.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Puspita Jaya Desa Pintu Jenangan Ponorogo

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini menerangkan bahwa skripsi atas nama:

No.	Nama	NIM	JURUSAN	JUDUL
1.	Novita Febriyanti	402190071	Perbankan Syariah	Pengaruh Keamanan, Kemudahan Akses dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan <i>Mobile Banking</i> BSI KCP Ponorogo Soetta

Telah selesai melaksanakan bimbingan, dan selanjutnya disetujui untuk diujikan pada ujian skripsi.

Ponorogo, 28 April 2023

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah


Muhammad Amri, M.S.Ak
NIP. 198907102018011001

Menyetujui,

Dosen Pembimbing


Dwi Setya Nugrahini, M.Pd.
NIDN. 2030048902



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Puspita Jaya Desa Pintu Jenangan Ponorogo

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Naskah skripsi berikut ini:

Judul : Pengaruh Keamanan, Kemudahan Akses dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking* BSI KCP Ponorogo Soetta

Nama : Novita Febriyanti

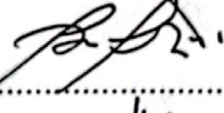
NIM : 402190071

Judul : Perbankan Syariah

Telah diujikan dalam sidang Ujian Skripsi oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Ponorogo dan dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dalam bidang Ekonomi.

Dewan Penguji:

Ketua Sidang : 
Dr. Hj. Ely Masykuroh, M.S.I (.....)
NIP 197202111999032003

Penguji I : 
Faruq Ahmad Futaqi, SE., M.E. (.....)
NIP 198311262019031006

Penguji II : 
Dwi Setya Nugrahini, M.Pd. (.....)
NIDN 2030048902

Ponorogo, Rabu 17 Mei 2023

Mengesahkan,

Dekan FEBI IAIN Ponorogo




Dr. H. Luthfi Hadi Aminuddin, M. Ag.
NIP.197207142000031005

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Novita Febriyanti
NIM : 402190071
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi / Tesis : Pengaruh Keamanan, Kemudahan Akses Dan Kualitas
Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan
Mobile Banking BSI KCP Ponorogo Soetta

Menyatakan bahwa naskah skripsi telah diperiksa dan disahkan oleh dosen pembimbing. Selanjutnya saya bersedia naskah tersebut dipublikasikan oleh perpustakaan IAIN Ponorogo yang dapat diakses di **etheses.iainponorogo.ac.id**. Adapun isi dari keseluruhan tulisan tersebut, sepenuhnya menjadi tanggung jawab dari penulis. Demikian pernyataan ini dibuat untuk dapat dipergunakan semestinya.

Ponorogo, 22 Mei 2023

Pembuat Pernyataan,



Novita Febriyanti

NIM 402190071

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Novita Febriyanti

NIM : 402190071

Jurusan : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

PENGARUH KEAMANAN, KEMUDAHAN AKSES DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM
MENGUNAKAN MOBILE BANKING BSI KCP PONOROGO SOETTA

Secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali bagian tertentu yang dirujuk sumbernya.

Ponorogo, 28 April 2023

Pembuat Pernyataan,



Novita Febriyanti

NIM 402190071

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	v
DAFTAR ISI	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	10
E. Sistematika Pembahasan.....	11
BAB II LANDASAN TEORI.....	13
A. Deskripsi Teori.....	13
1. Kepuasan Nasabah.....	13
2. Keamanan.....	17
3. Kemudahan Akses	20
4. Kualitas Layanan	23
B. Kajian Pustaka.....	25
C. Kerangka Pemikiran	37
D. Hipotesis	39

BAB III METODE PENELITIAN	43
A. Rancangan Penelitian	43
B. Variabel Penelitian dan Defisini Operasional	43
C. Lokasi Penelitian	46
D. Populasi dan Sampel.....	47
E. Jenis dan Sumber Data.....	50
F. Metode Pengumpulan Data.....	50
G. Instrumen Penelitian	52
H. Validitas dan Reliabilitas	53
I. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	54
BAB IV PEMBAHASAN DAN ANALISIS DATA.....	61
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	61
B. Hasil Pengujian Instrumen.....	66
C. Hasil Pengujian Deskriptif.....	70
D. Hasil Pengujian Hipotesis	73
E. Pembahasan Pengaruh Keamanan, Kemudahan Akses dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan <i>Mobile Banking</i> BSI KCP Ponorogo Soetta	84
1. Pengaruh Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan <i>Mobile Banking</i> BSI KCP Ponorogo Soetta.....	84

2. Pengaruh Kemudahan Akses Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan <i>Mobile Banking</i> BSI KCP Ponorogo Soetta	86
3. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan <i>Mobile Banking</i> BSI KCP Ponorogo Soetta	88
4. Pengaruh Keamanan, Kemudahan Akses dan Kualitas Layanan Secara Simultan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan <i>Mobile Banking</i> BSI KCP Ponorogo Soetta.....	90
BAB V PENUTUP	91
A. Kesimpulan	91
1. Pengaruh Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan <i>Mobile Banking</i> BSI KCP Ponorogo Soetta.....	91
2. Pengaruh Kemudahan Akses Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan <i>Mobile Banking</i> BSI KCP Ponorogo Soetta	91
3. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan <i>Mobile Banking</i> BSI KCP Ponorogo Soetta	91
4. Pengaruh Keamanan, Kemudahan Akses dan Kualitas Layanan Secara Simultan Terhadap Kepuasan Nasabah	

Dalam Menggunakan <i>Mobile Banking</i> BSI KCP	
Ponorogo Soetta.....	92
B. Saran	92
DAFTAR PUSTAKA.....	94



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank syariah disebut juga dengan bank Islam atau bank tanpa bunga, adalah lembaga keuangan atau perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan dengan berlandaskan pada Al-Qur'an dan Hadist Nabi SAW. Dengan kata lain, bank syariah adalah lembaga keuangan yang memberikan pembiayaan dan jasa-jasa yang lain dalam lalu lintas pembayaran serta beredarnya uang yang pengoperasiannya disesuaikan terhadap prinsip syariat Islam.¹ Percepatan industri pada perbankan syariah dapat dilihat dari laporan Bank Indonesia yang menunjukkan bahwa bank syariah terus berkembang dari tahun ke tahun.² Bank syariah tersebut salah satunya adalah Bank Syariah Indonesia (BSI). Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan hasil merger bank syariah BUMN yaitu, Bank Syariah Mandiri, BRI Syariah dan BNI syariah yang mulai beroperasi mulai tanggal 01 Februari 2021. Dengan adanya merger antara 3 bank syariah BUMN tersebut, masuk ke dalam daftar *World Best Bank* 2021. Dengan adanya Bank Syariah Indonesia (BSI) ini akan berdampak baik terhadap dunia perbankan, khususnya dalam hal bisnis akan menjadikan lebih efisien dan kompetitif serta memiliki kapasitas untuk pembiayaan dan kinerja

¹ Muhammad Syukur, "Pengaruh Return On Assets (ROA), Financing To Deposit Ratio (FDR), Dan Biaya Operasional Pendapatan Operasional (BOPO) Terhadap Tingkat Bagi Hasil Deposito Mudharabah (Studi Pada Pt. Bank Muamalat Indonesia, Pt. Bank Syariah Mandiri, Dan Pt. Bank Bri Syariah Tahun 2010-2014)", *Skripsi* (Surakarta; IAIN Surakarta, 2017), 1.

² Luhur Prasetyo, "Perkembangan Bank Syariah Pasca UU 21 Tahun 2008," *Al Tahrir*, Volume 12, Nomor 1, (2012), 46.

keuangan yang lebih baik.³ Adapun perkembangan di Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah di bidang teknologi dan informasi yaitu penggunaan fitur layanan *Mobile Banking*.

Mobile banking merupakan layanan perbankan dalam bentuk aplikasi smartphone guna untuk memudahkan nasabah dalam melakukan kegiatan transaksi perbankan, seperti melakukan transfer antar bank, mengecek saldo rekening, melakukan segala macam pembayaran, mengetahui informasi bank dengan mudah dan cepat serta mengetahui kapan terjadinya transaksi melalui mutasi saldo tanpa harus ke bank, sehingga hal tersebut dapat menghemat waktu, tenaga dan pikiran bagi nasabah yang memiliki mobilitas kesibukan cukup tinggi.⁴ Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) layanan *mobile banking* tersebut bernama BSI Mobile. BSI Mobile merupakan aplikasi yang berfungsi untuk memberikan kemudahan dalam bertransaksi, beribadah dan berbagi melalui berbagai macam fitur dalam satu aplikasi dengan cara yang aman, cepat dan mudah dilakukan kapan saja dan dimana saja.⁵ Fitur-fitur yang terdapat pada BSI *mobile* di antaranya adalah info rekening, transfer, bayar, beli, layanan islami, berbagai-ziswaf, e-mas, favorit, buka rekening, *top-up wallet*, *e-commerce*, transaksi terjadwal dan pembiayaan.

³ Wiyono, W. M. Dampak Merger 3 (Tiga) Bank Syariah Bumn Terhadap Perkembangan Ekonomi Syariah. Cakrawala Hukum: Majalah Ilmiah Fakultas Hukum Universitas Wijayakusuma. (2021).

⁴ Istiqomah, "Pengaruh Pengetahuan, Keamanan, Kemudahan Terhadap Penggunaan Mobile Banking Pembayaran Online UKT Mahasiswa UIN Raden Intan Lampung (Studi pada Mahasiswa FEBI dan Tarbiyah UIN Raden Intan Lampung)", *Skripsi* (Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2019), 8.

⁵ BSI. (2021). Berita BSI Mobile. Bankbsi.Co.Id. <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/digital-banking>, (diakses pada tanggal 26 November 2022, pukul 09.36)

Dalam pemenuhan kebutuhan nasabah dengan adanya layanan perbankan yang prima dan dapat menghasilkan nasabah yang loyal, dengan hal tersebut maka akan meningkatkan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah merupakan hal yang penting dan menjadikan tolak ukur keberhasilan suatu bank.⁶ Menurut Kotler dan Keller, kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan nasabah suatu bank yang telah membandingkan kinerja terhadap bank yang dirasakan dengan harapan sebelum menggunakan jasa tersebut. Kepuasan nasabah diciptakan perusahaan dengan memberikan produk maupun layanan yang terbaik bagi nasabahnya. Dengan melalui kepuasan nasabah tersebut maka akan dapat memberikan kemampuan terhadap kualitas pelayanan yang tinggi maka memperkuat *image* perusahaan, mempertahankan pelanggan serta dapat menarik pelanggan potensial baru.⁷ Kepuasan nasabah sangat bergantung dengan persepsi dan ekspektasi, maka sebagai pemasok produk perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhinya. Penelitian terdahulu menuliskan bahwa dimensi keamanan, kemudahan akses dan kualitas layanan menjadi indikator atau tolak ukur kepuasan nasabah dalam bertransaksi. Selain itu terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah antara lain: segi keamanan, lokasi atau akses, pelayanan dan fasilitas, harga, sesuai kebutuhan, fleksibel serta nilai keagamaan.⁷

⁶ Maulida Nurhidayati dan Novi Kurnia Cahyani, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan dan Loyalitas Pengguna E-Channel Pada Nasabah BSI KCP Ponorogo," *Etihad: Journal of Islamic Banking and Finance*, Volume 1, Nomor 2, (2021), 146-157.

⁷ Kotler, Keller, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2009), 410.

⁷ Kasmir, *Pemasaran Bank* edisi pertama cetakan kedua (Jakarta: Kencana, 2004), 145.

Peneliti mengambil tiga faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah, yaitu keamanan, kemudahan akses dan kualitas layanan. Faktor pertama yang mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu keamanan. Keamanan didefinisikan sebagai perlindungan terhadap ancaman keamanan dan informasi data pribadi dalam kalangan online. Keamanan merupakan persepsi nasabah terhadap sistem keamanan yang disebut sebagai perlindungan privasi dalam transaksi *mobile banking*, jika semakin baik tingkat keamanan maka tingkat kepuasan nasabah juga semakin tinggi. Keamanan transaksi membuat nasabah merasa yakin bahwa rahasia data pribadi terjamin saat bertransaksi melalui *mobile banking*. Sudah banyak survey yang menemukan adanya kekhawatiran yang tinggi dari nasabah tentang kerahasiaan data pribadi saat bertransaksi. Kekhawatiran bagi pengguna yaitu kurangnya pengendalian terhadap kerahasiaan informasi yang mengakibatkan penyalahgunaan data pribadi.⁸

Faktor kedua yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah kemudahan akses. Kemudahan akses didefinisikan sebagai seberapa jauh seseorang merasa yakin akan terbebas dari usaha apabila menggunakan suatu teknologi.⁹ Persepsi mengenai kemudahan akses dalam sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa teknologi tersebut mudah dipahami dan digunakan, apabila *mobile banking* yang

⁸ Yulisa Saptawati, "Pengaruh Persepsi Kemudahan, Keamanan & Manfaat Mobile banking Terhadap Kepuasan Nasabah Padapt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk cabang Bulukumba," *Skripsi* (Makassar: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi NOBEL Indonesia Makassar, 2018), 17.

⁹ Jogiyanto, *Sistem Informasi Keperilakuan* (Yogyakarta: Andi Offset, 2007).

disediakan oleh pihak bank mudah digunakan maka nasabah akan merasa puas dengan menggunakan *mobile banking* tersebut.¹⁰

Faktor ketiga yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah kualitas layanan. Kualitas layanan dapat didefinisikan yaitu perbandingan layanan antara kenyataan dan harapan nasabah, jika kenyataan yang diterima lebih dari yang diharapkan maka layanan dapat dikatakan bermutu dan nasabah juga akan merasakan kepuasan, sebaliknya jika kenyataan kurang dari yang diharapkan maka layanan akan dikatakan tidak bermutu dan nasabah akan merasakan kecewa atau tidak puas.¹¹ Jadi dengan kualitas layanan yang diberikan bank semakin baik khususnya terhadap *mobile banking*, maka nasabah juga akan merasa puas dalam menggunakannya.

Dengan terjaminnya keamanan, kemudahan akses dan kualitas layanan yang diberikan oleh BSI *Mobile*, seharusnya Bank Syariah Indonesia akan lebih meningkatkan kepuasan nasabah dalam menggunakannya. Seperti halnya pada nasabah BSI KCP Ponorogo Soetta yang terletak di Soekarno Hatta, No. 2B, Bangunsari, Kabupate Ponorogo, Jawa Timur. Tetapi pada faktanya kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile* masih rendah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Iis Indah selaku nasabah BSI KCP Ponorogo Soetta, diketahui dari faktor keamanan terdapat fakta bahwa menurutnya keamanan pada BSI *Mobile* sangat terjamin dengan adanya

¹⁰ Nely Zahara, "Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Pemanfaatan Mobile banking Pada Bank Syariah Di Yogyakarta," *Skripsi* (Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2018), 85.

¹¹ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2010), 213.

password dan PIN apabila ingin melakukan transaksi menggunakan BSI *Mobile*. Akan tetapi ia masih merasa belum puas dalam menggunakannya, karena kadang masih merasa khawatir akan terjadinya hal yang tidak diinginkan.¹² Hal tersebut juga disampaikan oleh nasabah yaitu Kusuma, bahwa menurutnya keamanan pada BSI *Mobile* sangat aman sama seperti yang diutarakan oleh nasabah Iis Indah. Meskipun sudah terjamin keamanannya, akan tetapi juga merasa belum puas dalam menggunakannya.¹³ Menurut hasil wawancara tersebut faktor keamanan tidak sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa semakin tinggi keamanan maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap Evi terdapat fakta bahwa BSI *Mobile* memiliki berbagai kemudahan akses untuk melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun tanpa terbatas oleh tempat dan waktu, akan tetapi beliau tetap masih kurang puas dalam menggunakannya.¹⁴ Hal tersebut juga disampaikan oleh Dian, bahwa BSI *Mobile* sangat efektif seperti halnya untuk mengecek saldo ataupun melakukan transaksi lainnya dengan menggunakan *smartphone* saja. Akan tetapi ia juga masih merasa belum puas karena kekuatan sinyal *smartphone*-nya terkadang sulit dijangkau dan ia lebih nyaman bertransaksi langsung ke ATM.¹⁵ Menurut hasil wawancara tersebut faktor kemudahan akses tidak sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa semakin tinggi kemudahan akses maka semakin tinggi juga kepuasan nasabah.

¹² Iis Indah Wijayanti, Wawancara, 12 Mei 2023.

¹³ Kusuma, Wawancara, 12 Mei 2023.

¹⁴ Evi, Wawancara, 12 Mei 2023.

¹⁵ Dian, Wawancara, 15 Mei 2023

Berdasarkan hasil wawancara dengan Nita diketahui dari faktor kualitas layanan terdapat fakta bahwa menurutnya kualitas layanan pada BSI *Mobile* sudah bagus terutama pada fitur-fitur yang lengkap yaitu layanan islami seperti pada pembayaran zifwaf, maka akan memudahkan dalam memenuhi kebutuhan. Namun demikian, beliau masih belum puas dalam menggunakan BSI *Mobile*.¹⁶ Hal tersebut juga disampaikan oleh Dita, bahwa menurutnya kualitas layanan yang diberikan pada BSI *Mobile* sudah bagus akan tetapi ia juga masih belum puas dalam menggunakannya.¹⁷ Menurut hasil wawancara tersebut faktor kualitas layanan tidak sejalan dengan teori yang menyatakan semakin tinggi kualitas layanan maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Nila Erina dengan judul Pengaruh Kemudahan Akses, Kenyamanan dan Keamanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk) menunjukkan bahwa hasil dari penelitian ini adalah kemudahan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah ditunjukkan oleh hasil pengujian nilai *t hitung* sebesar 1,219, sedangkan kenyamanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai *t hitung* sebesar 2,580 dan keamanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai *t hitung* 5,449.¹⁸

¹⁶ Nita, Wawancara, 15 Mei 2023.

¹⁷ Dita, Wawancara, 15 Mei 2023.

¹⁸ Nila Erina, "Pengaruh Kemudahan Akses, Kenyamanan dan Keamanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk)" *Skripsi* (Ponorogo: Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2021).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Yeni Anda Dwinurpitasari dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah pada BRI Syariah KCP Ponorogo menunjukkan bahwa hasil dari penelitian ini dengan uji t kualitas layanan dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan hasil masing-masing sebesar 0,000 dan 0,004 sedangkan secara simultan juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan hasil sebesar 0,000.¹⁹

Berdasarkan pemaparan data diatas diketahui bahwa terdapat fakta di lapangan yang menunjukkan adanya kesenjangan. Dimana dalam teori dikatakan bahwa semakin tinggi keamanan, kemudahan akses dan kualitas layanan akan menjadikan kepuasan nasabah meningkat. Sehingga dari fakta di lapangan yang berbeda dengan teori tersebut menunjukkan *research gap*. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Keamanan, Kemudahan Akses dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking* BSI KCP Ponorogo Soetta.”



¹⁹ Yeni Anda Dwinurpitasari, “Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah pada BRI Syariah KCP Ponorogo,” *Skripsi* (Ponorogo: Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2019).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dibahas diatas, maka dapat dirumuskan pokok masalah yang menarik untuk diteliti dan di analisis.

Rumusan masalah tersebut adalah:

1. Apakah keamanan mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI KCP Ponorogo Soetta?
2. Apakah kemudahan akses mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI KCP Ponorogo Soetta?
3. Apakah kualitas layanan mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI KCP Ponorogo Soetta?
4. Apakah keamanan, kemudahan akses dan kualitas layanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI KCP Ponorogo Soetta?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh keamanan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI KCP Ponorogo Soetta.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kemudahan akses terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI KCP Ponorogo Soetta.

3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI KCP Ponorogo Soetta.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh keamanan, kemudahan akses dan kualitas layanan secara simultan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan *mobile banking* BSI KCP Ponorogo Soetta.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu perbankan syariah dan dapat dijadikan landasan pengembangan dalam media pembelajaran dan bisa memberikan pengetahuan mengenai kepuasan, keamanan, kemudahan akses dan kualitas layanan.

2. Secara Praktis

a. Bagi Bank Indonesia (BI)

Penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang perekonomian Islam, serta dapat menambah kajian teori yang telah ada dalam rangka meningkatkan perkembangan perbankan syariah di Indonesia.

b. Bagi Bank Syariah Indonesia

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi masukan serta saran dalam pengembangan perbankan syariah yang ada di BSI KCP Ponorogo Soetta dan menjadi bahan masukan untuk mengevaluasi yang

dipandang perlu dalam usaha untuk meningkatkan kepuasan dalam menggunakan *mobile banking*.

c. Bagi Nasabah

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi baru tentang keamanan, kemudahan akses dan kualitas layanan dalam kepuasan menggunakan *mobile banking* bank syariah Indonesia khususnya bagi nasabah Bank BSI KCP Ponorogo Soetta.

E. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan dalam memberikan pemahaman terhadap penulisan, maka disusun kedalam beberapa bab yang didalamnya masing-masing terdiri dari sub-sub yang saling berkaitan satu sama lain. Dengan lebih jelasnya pembahasan sistematika pada penulisan penelitian ini dijabarkan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah yang memuat alasan-alasan dilakukannya penelitian, rumusan masalah yang merupakan penegasan dari latar belakang masalah, kemudian tujuan penelitian dan manfaat penelitian guna memastikan ada atau tidaknya dalam penelitian ini menghasilkan temuan yang baik, serta dilanjutkan dengan sistematika pembahasan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini memuat teori yang relavan yaitu teori mengenai kepuasan nasabah, keamanan, kemudahan akses, dan kualitas layanan yang

nantinya akan membantu menganalisa hasil penelitian. Studi penelitian terdahulu yang dijadikan acuan dan memperkuat bahasan penelitian, kemudian kerangka pemikiran dan hipotesis guna untuk pondasi awal dalam suatu penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang rancangan penelitian, variabel penelitian dan definisi operasional, lokasi penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, validitas dan reliabilitas, teknik pengolahan dan analisis data.

BAB IV : PEMBAHASAN DAN ANALISIS DATA

Bab ini membahas tentang deskripsi objek yang diteliti dan analisis data. Dalam bagian ini akan membahas hasil dari pengujian instrument penelitian untuk mengetahui hasil dari penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab ini memaparkan tentang kesimpulan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan yang disesuaikan dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang disajikan secara singkat dan jelas. Serta saran yang diberikan oleh peneliti kepada pihak-pihak yang bersangkutan dari hasil analisis data yang berkaitan dengan penelitian.

P O N O R O G O

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Deskripsi Teori

1. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Salah satu tujuan utama perusahaan khususnya perusahaan jasa dalam hal ini adalah bank yaitu menciptakan kepuasan pelanggan. Secara umum, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena perbandingan kinerja yang diperoleh produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal, akan memengaruhi ekspektasi pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.¹

Zeithaml dan Bitner menyatakan bahwa secara tradisional pengertian kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan perbedaan antara harapan dan persepsi atau kinerja yang dirasakan. Juran menyatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan keadaan yang dicapai bila produk sesuai dengan kebutuhan atau harapan konsumen dan bebas dari kekurangan.² Ali Hasan dalam bukunya *Marketing Bank Syariah* berpendapat bahwa kepuasan pelanggan merupakan respons pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan

¹ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi* (Jakarta: Salemba Empat, 2014), 139.

² Donni Jodi Priansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer* (Bandung: Alfabeta, 2017), 197.

sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian. Kepuasan nasabah dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk, harga, dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat.³

Kepuasan pelanggan sebagai hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkan dengan membeli dan mengonsumsi suatu produk/jasa. Kepuasan pelanggan adalah sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan (*perceived*) sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. Philip Kotler sebagai dikutip mengatakan bahwa tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil kerja produk/jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan.⁴ Sedangkan menurut Sumarwan, kepuasan konsumen merupakan dampak dari perbandingan antara harapan nasabah sebelum pembelian dengan yang sesungguhnya diperoleh konsumen dari produk yang dibeli tersebut.⁵

Dari pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan merupakan harapan mengenai merk yang seharusnya berfungsi dengan evaluasi mengenai fungsi yang sesungguhnya, sehingga pelanggan akan merasa puas terhadap produk atau jasa dari perusahaan.

³ Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2010), 91.

⁴ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2010), 192-193.

⁵ Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen Teori Dan Penerapannya Dalam Pemasaran* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003), 322.

b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Menurut Kasmir, faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu:⁶

1) Segi keamanan

Hal terpenting bagi nasabah adalah keamanan karena menyangkut data yang penting dari nasabah itu sendiri. Nasabah tidak hanya menginginkan pelayanan yang cepat saja tetapi juga keamanan dan kenyamanan yang diberikan oleh perusahaan.

2) Lokasi atau akses

Kemudahan nasabah dalam mengakses, untuk berinteraksi dengan bank dipengaruhi oleh pemilihan lokasi yang tepat, oleh karena itu pihak bank harus memikirkan dengan matang lokasi yang akan digunakan untuk pemasaran agar tidak merugikan bank.

3) Pelayanan dan fasilitas

Pihak bank harus dapat memberikan kualitas layanan yang memuaskan karena setiap nasabah pasti menginginkan pelayanan yang cepat dan akurat. Apabila nasabah merasa puas maka berapapun harga dari sebuah produk nasabah tidak akan terlalu peduli.

4) Harga

Suatu harga harus dipatok sesuai dengan produk dan juga pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Selain itu juga harus memperhatikan untung dan ruginya bagi perusahaan.

⁶ Kasmir, *Pemasaran Bank* edisi pertama cetakan kedua (Jakarta: Kencana, 2004), 145.

5) Sesuai kebutuhan

Ketika fasilitas tersebut nasabah dapat merasakan kemudahan dan mampu memberikan informasi kepada nasabah yang sesuai dengan kebutuhan secara akuratif dan informatif, hal tersebut merupakan manfaat dari mobile banking.

6) Fleksibel

Dimana layanannya bisa digunakan dimanapun dan kapanpun tidak terikat oleh waktu merupakan fleksibel dari mobile banking, fleksibel mengarah pada efisiensi dalam pelayanan dan tempat.

7) Nilai keagamaan

Kesesuaian operasional dalam bank syariah dengan prinsip-prinsip syariah, dalam kegiatannya bank syariah diawasi oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS). Fianto dkk menjelaskan bahwa perbankan syariah harus memberikan tidak hanya pengembalian yang kompetitif tetapi juga harus memastikan bahwa produk dan layanan mereka memenuhi kepatuhan Syariah untuk meningkatkan kepuasan pelanggan mereka.

c. Indikator Kepuasan Nasabah

Menurut Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono indikator kepuasan nasabah terdiri dari:⁷

1) Kesesuaian harapan

⁷ Tjiptono, F. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian* (1st ed.) (Yogyakarta: Andi Offset, 2014). 101.

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja jasa yang diharapkan oleh nasabah dengan yang dirasakan oleh nasabah.

2) Minat menggunakan kembali

Merupakan kesediaan nasabah untuk berkunjung kembali atau menggunakan kembali terhadap jasa yang diberikan.

3) Kesediaan merekomendasi

Nasabah yang merasa puas akan bersedia untuk merekomendasikan jasa yang telah dirasakan kepada teman dan keluarga.

2. Keamanan

a. Pengertian Keamanan

Keamanan adalah suatu kondisi atau keadaan yang aman dan terbebas dari adanya bahaya. Keamanan dalam informasi diartikan sebagai penjagaan informasi dari seluruh ancaman yang mungkin terjadi dalam upaya untuk memastikan atau menjamin kelangsungan bisnis, meminimasi resiko bisnis dan memaksimalkan atau mempercepat pengembalian investasi dan peluang bisnis. Dalam hal ini yang dijamin adalah kerahasiaan data pribadi maupun transaksi nasabah.⁸

Menurut Flavia'n dan Guainali'u, persepsi keamanan adalah suatu kepercayaan bersifat subjektif yang dimiliki dan dirasakan oleh pengguna dimana informasi pribadi baik dalam cakupan perdata maupun

⁸ Riyanto Sarno dan Iffano Irsyat, *Sistem Manajemen Keamanan Informasi* (Surabaya: ITS Press, 2009).

moneter tidak dapat dilihat, disimpan bahkan dimanipulasi oleh pihak manapun, sehingga para pengguna dapat secara konsisten memberikan kepercayaan mereka kepada sistem informasi tersebut.⁹ Menurut Simons Keamanan adalah bagaimana dapat mencegah suatu penipuan (*cheating*) atau paling tidak mendeteksi adanya penipuan di sebuah sistem yang berbasis informasi, dimana informasinya tidak memiliki suatu arti fisik. Keamanan adalah suatu upaya untuk mengamankan aset informasi terhadap ancaman yang mungkin timbul, sehingga keamanan secara tidak langsung dapat menjamin kelangsungan bisnis dan mengurangi risiko-risiko yang terjadi.¹⁰

Layanan *mobile banking* yang pada suatu bank telah menggunakan pengamanan dengan tingkat keamanan yang sangat tinggi dan sesuai standar. Kondisi keamanan pada layanan *mobile banking* juga selalu dipantau dan ditingkatkan seiring dengan perkembangan teknologi yang ada. Dengan adanya jaminan keamanan dalam layanan *mobile banking*, akan membuat nasabah merasa aman dan nyaman saat bertransaksi. Sehingga nasabah akan merasa puas karena layanan *mobile banking* telah sesuai dengan harapannya.¹¹

⁹ Julistia Wardani, "Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Tingkat Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Mobile Banking di Kalangan Generasi Y dan Z," *Skripsi* (Medan: Universitas Medan Area, 2022)

¹⁰ Ahmad dan Bambang Setiyo Pambudi, "Pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan, keamanan dan ketersediaan fitur terhadap minat ulang nasabah bank dalam menggunakan internet banking," *Jurnal studi manajemen*, vol.8, no.1, (2014), 5.

¹¹ Budi Rahardjo, *Keamanan Sistem Informasi Berbasis Internet* (Bandung: PT. Insan Komunikasi, 1999).

Keamanan data merupakan hal yang penting diperhatikan dalam menggunakan layanan *mobile banking*. Dalam transaksi online, risiko hilangnya kerahasiaan merupakan faktor signifikan yang mempengaruhi kepercayaan dan penggunaan. Sudah banyak survei yang menemukan adanya kekhawatiran yang tinggi dari nasabah tentang kerahasiaan data pribadi mereka saat bertransaksi secara online. Kekhawatiran utama bagi pengguna *mobile banking* adalah kurangnya pengendalian terhadap kerahasiaan informasi yang mengakibatkan penyalahgunaan data pribadi.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persepsi keamanan adalah kemampuan dalam melakukan penjagaan atau kontrol terhadap informasi baik berupa data pribadi maupun data perusahaan seorang nasabah dari tindak kejahatan *cyber*, pencurian online, dan sabotase data bank secara online. Dikarenakan dalam transaksi dengan menggunakan aplikasi *mobile banking* besar kemungkinan untuk seorang penjahat mencuri data nasabah secara online atau dihack.

b. Indikator Keamanan

Indikator-indikator keamanan meliputi dua hal yaitu:¹²

1) Jaminan Keamanan

Jaminan Keamanan adalah adanya perlindungan yang tepat terhadap teknologi informasi. Jaminan keamanan tersebut bisa berupa

¹² Deddy Mulyana. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2014), 30.

perlindungan yang diberikan oleh pihak bank, baik dari segi keamanan yang sudah disediakan dalam aplikasi *mobile banking*, maupun keamanan nasabah dalam bertransaksi langsung di bank maupun jaminan keamanan lainnya untuk menghindari ancaman pihak yang tidak bertanggung jawab. Jaminan keamanan dapat dicapai melalui aktivitas penerapan sesuai kontrol. Kontrol yang dimaksud adalah penerapan berbagai kebijakan, fungsi tertentu, prosedur, struktur dan praktek.

2) Kerahasiaan Data

Kerahasiaan data (*data confidentiality*) merupakan sifat data yang menyatakan bahwa data tersebut tidak boleh diketahui atau diakses oleh pihak lain yang tidak berwenang untuk mengakses atau mengetahuinya.

3. Kemudahan Akses

a. Pengertian Kemudahan Akses

Kemudahan penggunaan dapat diartikan sebagai seberapa jauh seorang individu merasa yakin akan akan terbebas dari kesukaran usaha apabila ia menggunakan suatu teknologi. Yang mana persepsi kemudahan dapat diindikasikan bahwa suatu sistem dirancang berfungsi bukan untuk memberikan kesulitan kepada pemakainya, namun justru memberikan kemungkinan kemudahan bagi pengguna dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Hal tersebut sejalan dengan definisi kemudahan penggunaan menurut beberapa ahli salah satunya yaitu Widjana, yang berpendapat bahwa persepsi kemudahan penggunaan merupakan suatu keyakinan individu dimana dengan menggunakan sistem teknologi informasi tidak akan lagi merepotkan penggunanya atau tidak akan lagi membutuhkan usaha yang besar pada saat penggunaannya (*free of effort*).¹³ Hal ini sejalan dengan definisi kemudahan penggunaan menurut Davis yaitu “*the degree to which a person believes that using a particular system would be free effort*”, yang artinya sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan menjadikan mudah dan bebas dari masalah.¹⁴

Menurut Davis, mendefinisikan kemudahan penggunaan (*ease of use*) adalah suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa teknologi dapat dengan mudah dipahami dan mudah digunakan. Menurut Mathieson, kemudahan adalah kepercayaan individu dimana jika mereka menggunakan teknologi tertentu maka akan bebas dari upaya.¹⁵ Sedangkan menurut Goodwin dan Silver dalam Sakti, dkk menyatakan bahwa intensitas penggunaan dan interaksi antara pengguna (*user*) dengan sistem juga dapat menunjukkan kemudahan penggunaan.¹⁶

¹³ Widjana, M. A. *Determinan Faktor Penerimaan terhadap Internet Banking pada Nasabah Bank di Surabaya*. (In Tesis. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas, 2010), 33.

¹⁴ Davis, “*Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, dan User Acceptance of Information Technology*” (MIS Quarterly, 03, 1989), 320.

¹⁵ K. Mathieson, “Predicting user intentions: comparing the technology acceptance model with the theory of planned behavior,” *Information Systems Research*, Vol. 2, No. 3, (1991), 93.

¹⁶ Goodwin dan Silver, *Perilaku Penggunaan Arsip, Studi Deskriptif pada Balai Penelitian Tanaman Pemanis dan Serat* (Jakarta, 2013), 17.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kemudahan merupakan tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan terhadap suatu sistem merupakan hal yang tidak sulit untuk dipahami dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya untuk bisa menggunakannya. Konsep kemudahan memberikan pengertian bahwa apabila suatu teknologi mudah digunakan, maka penggunaan cenderung untuk menggunakan teknologi tersebut.

b. Indikator Kemudahan Akses

Indikator-indikator kemudahan akses meliputi empat hal antara lain:¹⁷

1) Efisiensi Waktu

Efisiensi waktu adalah sebuah hasil telah dicapai dan diwujudkan melalui perencanaan dan pengelolaan secara optimal dengan mengutamakan alat yang tepat, biaya yang sedikit sesuai pada waktu penyelesaian yang lebih cepat.

2) Kemampuan Melakukan Transaksi

Kemampuan melakukan transaksi adalah suatu kemampuan dalam hal bertransaksi tanpa adanya hambatan.

3) Kemudahan Operasional

Kemudahan operasional diartikan sebagai pembeli merasa tidak mengalami kesulitan pada saat bertransaksi.

4) Penggunaan yang Fleksibel

¹⁷ R. P. Bangkara, dan M. N. P. S. Harta, "Pengaruh Perceived Usefulness dan Perceived Easy of Use Pada Minat Penggunaan Internet Banking dengan Attitude Toward Using sebagai Variabel Intervening," *E-Jurnal Akuntansi* (Kuta: Universitas Udayana, 2016), 24.

Penggunaan yang fleksibel diartikan sebagai penggunaan yang mudah diatur dengan kata lain seseorang itu bisa menyesuaikan keadaan dalam segala tempat dan suasana.

4. Kualitas Layanan

a. Pengertian Kualitas Layanan

Definisi kualitas layanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan nasabah.¹⁸ Menurut Lewis dan Booms yang dikutip oleh Tjiptono, kualitas layanan bisa diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi nasabah. Berdasarkan definisi ini, kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah sesuai dengan ekspektasi nasabah.¹⁹

Menurut Rianto, kualitas layanan (*service quality*) adalah perbandingan layanan antara kenyataan dan harapan nasabah, jika kenyataan yang diterima lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu dan nasabah akan puas, sebaliknya jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu dan nasabah akan kecewa atau tidak puas.²⁰

¹⁸ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi, 2006), 59.

¹⁹ Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: Andi 2017), 142.

²⁰ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2010), 213.

Service quality (kualitas layanan) merupakan kunci dan faktor yang sangat penting dalam strategi bisnis, karena terbukti dapat meningkatkan profitabilitas, sehingga dapat menjadi alat untuk keunggulan bersaing. Kualitas layanan yang baik dapat menciptakan pembelian berulang, *positive word of mouth*, loyalitas pelanggan, dan diferensiasi produk yang kompetitif.²¹

b. Indikator Kualitas Layanan

Indikator-indikator kualitas layanan meliputi lima hal antara lain:²²

- 1) *Reability* (kehandalan) yakni kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan. Berkenaan dengan sejauh mana situs tersebut tersedia dan berfungsi sebagaimana mestinya.
- 2) *Responsiviness* (ketanggapan), yakni respon atau ketanggapan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.
- 3) *Assurance* (jaminan) didefinisikan sebagai kemampuan dalam menyampaikan kepercayaan dan keyakinan. Hal ini meliputi keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan didalam memanfaatkan jasa yang

²¹ Freddy Rangkuti, *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan Iso 9001* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2013), 44.

²² Syamsu rizal dan munawir, "Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Menggunakan Mobile Banking Pada Bank BCA Cabang Banda Aceh," *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Teknologi* vol.1, no.2, (2017), 69.

ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

- 4) *Tangibles* (bukti langsung) didefinisikan sebagai penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, personil, dan bahan komunikasi. Pada aplikasi, tangibles ini diterjemahkan sebagai keberwujutan dari tampilan aplikasi *mobile banking*.

B. Kajian Pustaka

Kajian Pustaka menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian, sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang telah dilakukan. Adapun penelitian terdahulu diantaranya sebagai berikut

Tabel 2.1
Kajian Pustaka

No	Judul, Tahun & Penulis Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
1	Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kredibilitas, dan Persepsi Harga Terhadap Niat Nasabah Menggunakan Layanan <i>Mobile</i>	Menggunakan variabel x yaitu kemudahan Objek penelitian yaitu nasabah	Menggunakan variabel x yaitu persepsi kredibilitas dan persepsi harga Menggunakan variabel y yaitu niat	Penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan <i>mobile banking</i> . ²³

²³ Reza Ramadhan dan Sri Herianingrum "Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kredibilitas dan Persepsi Harga Terhadap Niat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Surabaya)," *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*, Vol. 4 (Surabaya: Universitas Airlangga, 2017), 1.

No	Judul, Tahun & Penulis Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
	<i>Banking</i> (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Surabaya). Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan. Vol. 4, No 6/ 2017 / Ramadhan, Reza dan Sri Herianingrum		Lokasi penelitian	
2	Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah, 2017, Irfan Nurahmadi Harish	Menggunakan variabel x yaitu kualitas layanan dan variabel y yaitu kepuasan nasabah	Menggunakan variabel x yaitu kepercayaan	Hasil uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Terbukti pada hasil uji t yang menghasilkan nilai hitungan sebesar 8,564 dengan nilai sig. sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan nilai t hitung lebih besar dari 2,002 dan nilai

No	Judul, Tahun & Penulis Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
				sig. lebih kecil dari pada 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kualitas layanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. ²⁴
3	Analisis pengaruh keamanan, kemudahan penggunaan, Kepercayaan nasabah dan kebermanfaatan terhadap minat menggunakan <i>e banking</i> pada studi kasus pada PT Bank Bni Syariah KCP Magelang,	Menggunakan variabel x yaitu keamanan dan kemudahan Objek penelitian yaitu nasabah	Menggunakan variabel x yaitu kepercayaan dan kebermanfaatan Menggunakan variabel y yaitu minat menggunakan <i>e-banking</i> Lokasi Penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa keamanan, kemudahan penggunaan, kepercayaan konsumen dan keamanan Kegunaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan E banking di PT

²⁴ Irfan Nurahmadi, "Pengaruh Kepercayaan Nasabah Dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah," *Skripsi* (Jakarta: Program Studi S1 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Syarif Hidayatullah, 2017), 70

No	Judul, Tahun & Penulis Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
	2018, Kholid dan Soemarso			Bank BNI Syariah KCP Magelang. ²⁵
4	Pengaruh Kualitas Produk Tabungan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Yang Berdampak Pada Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Di Wilayah Depok), 2019, Frida Ayu Setianingsih, Endang Etty dan Edy Supriyadi.	Menggunakan variabel x yaitu kualitas layanan Menggunakan variabel y yaitu kepuasan nasabah	Menggunakan variabel x yaitu kualitas produk tabungan	Berdasarkan hasil yang diperoleh bahwa kualitas produk tabungan dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah bank. ²⁶
5	Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat Dan Keamanan	Menggunakan variabel x yaitu kemudahan dan keamanan	Menggunakan variabel x yaitu persepsi manfaat	Hasil dari penelitian menunjukkan Kemudahan, Manfaat, dan

²⁵ Soemarso, F. I. "Analisis pengaruh keamanan, kemudahan penggunaan, kepercayaan nasabah dan kebermanfaatan terhadap minat menggunakan e-banking," *Jurnal Sains Ekonomi dan Perbankan Syariah*, Vol 8, No.2, (2018).

²⁶ Frida Ayu Setianingsih, dkk. "Pengaruh Kualitas Produk Tabungan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Yang Berdampak Pada Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk di wilayah Depok)," *Jimea-jurnal inovasi Manajemen Ekonomi dan Akuntansi*, Volume 1, Nomor 1, (2019).

No	Judul, Tahun & Penulis Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
	Layanan <i>Mobile banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah, 2019, Khoirunnisa Utami	megggunakan variabel y yaitu kepuasan nasabah Objek penelitian yaitu nasabah		Keamanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. ²⁷
6	Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan <i>Mobile Banking</i> (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh), (2020), Mukhtisar	Menggunakan variabel x yaitu keamanan dan kemudahan Objek penelitian yaitu nasabah	Menggunakan variabel x yaitu efisiensi Menggunakan variabel y yaitu minat Lokasi Penelitian	Hasil pengujian secara parsial menunjukan bahwa variabel efisiensi dan kemudahan berpengaruh signifikan terhadap minat sedangkan variabel keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah. Hasil penelitian selanjutnya menunjukan bahwa secara bersamasama variable

²⁷ Khoirunnisa Utami, "Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat Dan Keamanan Layanan *Mobile banking* terhadap Kepuasan Nasabah," *Skripsi* (Surakarta: UIN Surakarta, 2019), 13.

No	Judul, Tahun & Penulis Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
				efisiensi, keamanan dan kemudahan terhadap minat nasabah. ²⁸
7	Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan <i>Mobile Banking</i> (Studi Kasus pada PT BRI (Persero) Tbk KC Semarang Pendanaan), 2020, Margareta Oktavia Pranoto dan R. Gunawan Setianegara	Menggunakan variabel x yaitu kemudahan dan keamanan	Menggunakan variabel y yaitu minat nasabah Lokasi Penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi manfaat, kemudahan dan keamanan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah. ²⁹
8	Pengaruh Faktor Kemudahan Dan Faktor Keamanan	Menggunakan variabel y yaitu	Menggunakan variabel x yaitu faktor kemudahan dan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan

²⁸ Mukhtisar, "Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee KarengBanda Aceh)," *Skripsi* (Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2020).

²⁹ Margareta Oktavia, R. Gunawan Setianegara, "Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking (Studi kasus pad apt. BRI (Persero) Tbk KC Semarang Pendanaan)," *keunis Majalah Ilmiah-ISSN No 2302-9315, Vol.8, No 1 Thn VIII Januari 2020*.

No	Judul, Tahun & Penulis Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
	Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan <i>Mobile banking</i> (Studi Pada BRI Syariah KCP Ponorogo), 2020, Wahyu Jalil Saputro	kepuasan nasabah Objek Penelitian yaitu nasabah	faktor keamanan	tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, keamanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah serta kemudahan dan keamanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah. ³⁰
9	Pengaruh Kemudahan Akses, Kenyamanan, dan Keamanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk), 2021, Nila Erina	Menggunakan variabel x yaitu kemudahan akses dan keamanan Menggunakan variabel y yaitu kepuasan nasabah	Menggunakan variabel x yaitu kenyamanan	Hasil dari penelitian ini adalah kemudahan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah ditunjukkan oleh hasil pengujian nilai <i>t hitung</i>

³⁰ Wahyu Jalil Saputro, "Pengaruh Faktor Kemudahan Dan Faktor Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile banking (Studi Pada BRI Syariah KCP Ponorogo)," *Skripsi* (Ponorogo: Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2020)

No	Judul, Tahun & Penulis Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
				sebesar 1,219, sedangkan kenyamanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai <i>t hitung</i> sebesar 2,580 dan keamanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai <i>t hitung</i> 5,449. ³¹
10	Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna <i>Mobile Banking</i> (M-Banking) Bank Syariah	Objek penelitian yaitu nasabah Menggunakan variabel x yaitu kemudahan Menggunakan variabel y yaitu	Menggunakan variabel x yaitu kemanfaatan dan kepercayaan Lokasi penelitian	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, kemanfaatan dan kepercayaan berpengaruh positif signifikan secara parsial

³¹ Nila Erina, "Pengaruh Kemudahan Akses, Kenyamanan dan Keamanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk)," *Skripsi* (Ponorogo: Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2021).

No	Judul, Tahun & Penulis Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
	Mandiri (Studi Analisis Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri di Bekasi Barat), 2021, Nabila Aulia Zahra	kepuasan nasabah		dan simultan terhadap kepuasan nasabah. ³²
11	Analisis Pengaruh Kemudahan, Manfaat, Keamanan dengan Kepercayaan sebagai Variabel Intervening terhadap Minat Menggunakan <i>Mobile Banking</i> , 2021, Muhammad Shodiqin	Menggunakan variabel x yaitu kemudahan dan keamanan	Menggunakan variabel x manfaat serta menggunakan variabel intervening yaitu kepercayaan Menggunakan variabel y yaitu minat	Hasil analisis untuk model ini menunjukkan bahwa variabel kemudahan dan manfaat berpengaruh negatif terhadap kepercayaan, sedangkan variabel keamanan berpengaruh positif terhadap kepercayaan. ³³
12	Pengaruh Efektivitas, Kemudahan Dan Keamanan Layanan	Objek penelitian yaitu nasabah	Menggunakan variabel x yaitu efektivitas	Hasil penelitian ini adalah terdapat pengaruh positif namun

³²Nabila Aulia Zahra, "Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking (M-Banking) Bank Syariah Mandiri (Studi Analisis Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri di Bekasi Barat)," *Skripsi* (Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2021).

³³Muhammad Shodiqin, "Analisis Pengaruh Kemudahan, Manfaat, Keamanan dan Kepercayaan sebagai Variabel Intervening terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking," *Skripsi* (Salatiga: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Salatiga, 2021).

No	Judul, Tahun & Penulis Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
	Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Menggunakan <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah Indonesia, 2022, Feby Widia Putri	Menggunakan variabel x yaitu kemudahan dan keamanan Menggunakan variabel y yaitu kepuasan nasabah		tidak signifikan efektivitas terhadap kepuasan, terdapat pengaruh positif namun tidak signifikan kemudahan terhadap kepuasan, terdapat pengaruh positif dan signifikan keamanan terhadap kepuasan. ³⁴
13	Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Tingkat Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan <i>Mobile Banking</i> Di Kalangan Generasi Y dan Z, 2022, Julistia Wardhani	Menggunakan variabel x yaitu kemudahan dan keamanan	Objek penelitian yaitu Generasi Y dan Z Menggunakan variabel y yaitu keputusan penggunaan	Berdasarkan hasil Uji T didapati bahwa Persepsi Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Penggunaan. Pada pengujian (Persepsi Tingkat Keamanan)

³⁴ Feby Widia Putri, "Pengaruh Efektivitas, Kemudahan Dan Keamanan Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia," *Skripsi* (Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2022)

No	Judul, Tahun & Penulis Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
				didapati bahwa Persepsi Tingkat Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Penggunaan. Berdasarkan hasil Uji F didapati bahwa persepsi kemudahan dan persepsi tingkat keamanan pengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap keputusan penggunaan. ³⁵
14	Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan, Keamanan dan Fitur <i>M-Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi pada Bank	Menggunakan variabel x yaitu keamanan dan kemudahan Menggunakan variabel y yaitu	Menggunakan variabel x yaitu kemanfaatan dan fitur Lokasi penelitian	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemanfaatan, kemudahan, fitur dan keamanan m-banking berpengaruh

³⁵ Julistia Wardhani, "Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Tingkat Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Mobile Banking Di Kalangan Generasi Y dan Z (Studi Pada Masyarakat Kecamatan Medan Sunggul)," *Skripsi* (Medan: Universitas Medan Area, 2022).

No	Judul, Tahun & Penulis Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
	Syariah Indonesia (Studi Kasus BCI KCP Sumenep), 2022, Putri Amalia	kepuasan nasabah		positif dan signifikan baik secara parsial dan simultan terhadap kepuasan nasabah. ³⁶
15	Pengaruh Kualitas Layanan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Di Kecamatan Kuta Alam, 2022, Intan Diva, Farid Fathony Ashal dan Ismail Rasyid Ridla Tarigan	Menggunakan variabel x kualitas layanan dan variabel y yaitu kepuasan nasabah	Hanya menggunakan satu variabel x Lokasi penelitian	Hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan mobile banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, berdasarkan uji koefisien determinasi (R^2) diperoleh sebesar 0,400 berarti variabel (X) kualitas layanan secara parsial dapat menjelaskan hubungan dengan variabel kepuasan

³⁶ Putri Amalia, "Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan, Keamanan dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep)," *Alkasb: Journal of Islamic Economics*, Volume 1 Nomor 1, (2022).

No	Judul, Tahun & Penulis Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
				nasabah (Y) sebesar 40% sisanya 60%, dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dijelaskan pada penelitian ini. ³⁷

Sumber: Data Diolah 2023

Dari penelitian-penelitian yang telah dilakukan, peneliti bukan hanya peneliti saja yang meneliti terkait dengan kepuasan nasabah, dengan itu peneliti mengembangkan dari penelitian terdahulu. Peneliti mengembangkan kepuasan nasabah dari Kasmir dan peneliti lebih memfokuskan pada salah satu *mobile banking* yaitu *mobile banking* bank syariah Indonesia.

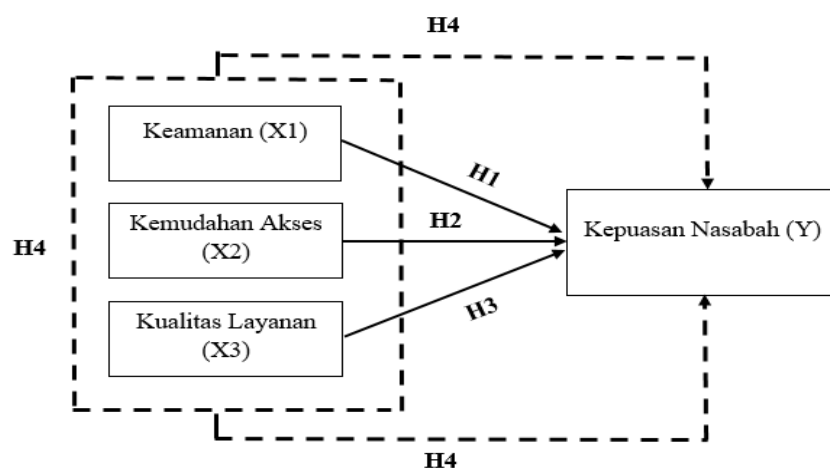
C. Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan beberapa faktor yang telah diidentifikasi sebagai hal penting. Dengan demikian maka kerangka berfikir adalah sebuah pemahaman yang berdasarkan pemaknaan pemahaman yang lainnya, sebuah pemahaman yang paling mendasar dan menjadi fondasi bagi setiap pemikiran atau suatu proses dari keseluruhan dari penelitian yang dilakukan. Kerangka berfikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antara variabel independent dan

³⁷ Intan Diva, Farid Fathony Ashal dan Ismail Rasyid Ridla Tarigan, "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Di Kecamatan Kuta Alam," *Journal of Sharia Economics*, Vol. 3, No. 2, (2022).

dependen. Pertautan antar variabel tersebut, selanjutnya dirumuskan kedalam bentuk paradigma penelitian. Oleh karena itu setiap penyusunan pada paradigma penelitian harus didasarkan terhadap kerangka berfikir.³⁸

Berdasarkan teori, semakin tinggi keamanan maka akan diiringi dengan semakin tingginya kemudahan akses serta kualitas layanan yang pada akhirnya mengarah terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil analisa penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu serta penjabaran teori mengenai masing-masing variabel, maka dapat dirumuskan kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

Keterangan:

—————> : Secara Parsial
 -----> : Secara Simultan

³⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016). 91.

Berdasarkan gambar 2.1 diketahui bahwa kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* bank syariah Indonesia pada BSI KCP Ponorogo Soetta dipengaruhi oleh keamanan, kemudahan akses serta kualitas layanan. Arah hubung antara kemudahan akses dan kualitas layanan adalah positif, sehingga kemudahan akses dan kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan nasabah. Jika keamanan juga dapat dipenuhi maka akan meningkatkan pula kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* bank syariah Indonesia.

D. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah dalam penelitian. Dimana rumusan masalah dalam penelitian telah dinyatakan dalam kalimat pernyataan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan berdasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dikatakan sebagai jawaban yang empirik dengan data.⁵⁶ Penelitian ini meneliti tentang adakah pengaruh keamanan, kemudahan akses dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia pada BSI KCP Ponorogo Soetta. Berdasarkan rumusan masalah, landasan teori dan kerangka berpikir diatas maka hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Menurut Budi Rahardjo menyatakan bahwa dengan adanya jaminan keamanan dalam suatu layanan akan membuat merasa puas karena sesuai

dengan harapannya.³⁹ Teori ini sejalan dengan penelitian Wahyu Jalil Saputro yang menunjukkan bahwa keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.⁴⁰ Maka dari itu hipotesis yang peneliti berikan sebagai berikut:

H₀₁ : Keamanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI KCP Ponorogo Soetta

H_{a1} : Keamanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI KCP Ponorogo Soetta

2. Menurut Jogiyanto menyatakan kemudahan akan meningkatkan kepuasan apabila dalam menggunakan teknologi dapat memberikan kemudahan penggunaan.⁴¹ Teori ini sejalan dengan penelitian Khoirunnisa Utami yang menunjukkan bahwa kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.⁴² Maka dari itu hipotesis yang peneliti berikan sebagai berikut:

H₀₂ : Kemudahan Akses tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI KCP Ponorogo Soetta

H_{a2} : Kemudahan Akses berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI KCP Ponorogo Soetta

³⁹ Budi Rahardjo, *Keamanan Sistem Informasi Berbasis Internet* (Bandung: PT. Insan Komunikasi, 1999).

⁴⁰ Wahyu Jalil Saputro, "Pengaruh Faktor Kemudahan Dan Faktor Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile banking (Studi Pada BRI Syariah KCP Ponorogo)," *Skripsi* (Ponorogo: Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2020)

⁴¹ Jogiyanto, *Sistem Informasi Keperilakuan* (Yogyakarta: Andi Offset, 2007).

⁴² Khoirunnisa Utami, "Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat Dan Keamanan Layanan Mobile banking terhadap Kepuasan Nasabah," *Skripsi* (Surakarta: UIN Surakarta, 2019).

3. Menurut Kotler dan Keller kualitas layanan merupakan salah satu upaya untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Apabila kualitas layanan baik dalam suatu teknologi maka akan mempengaruhi kepuasan pelanggan.⁴³ Teori ini sejalan dengan penelitian Irfan Nurahmadi Harish yang menunjukkan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.⁴⁴ Maka dari itu hipotesis yang peneliti berikan sebagai berikut:
- H₀₃ : Kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI KCP Ponorogo Soetta
- H_{a3} : Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI KCP Ponorogo Soetta
4. Menurut Kasmir menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu segi keamanan, lokasi atau akses, pelayanan dan fasilitas, harga, sesuai kebutuhan, fleksibel serta nilai keagamaan.⁴⁵ Pernyataan tersebut sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Febi Widia Putri bahwa keamanan dan efektivitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah sedangkan kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.⁴⁶ Maka dari itu hipotesis yang peneliti berikan sebagai berikut:

⁴³ Kotler Keller, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2009)

⁴⁴ Irfan Nurahmadi Harish, "Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri Depok)," *Skripsi* (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2017).

⁴⁵ Kasmir, *Pemasaran Bank* edisi pertama cetakan kedua (Jakarta: Kencana, 2004), 145.

⁴⁶ Febi Widia Putri, "Pengaruh Efektivitas, Kemudahan Dan Keamanan Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia," *Skripsi* (Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2022)

- H₀₄ : Keamanan, kemudahan akses dan kualitas layanan tidak berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI KCP Ponorogo Soetta
- H_{a4} : Keamanan, kemudahan akses dan kualitas layanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI KCP Ponorogo Soetta.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian merupakan proses yang diperlukan dalam pelaksanaan atau perancangan penelitian yang terdiri dari jenis penelitian dan pendekatan penelitian. Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian kuantitatif yang menggunakan analisis data berupa angka dan diolah dengan menggunakan statistik.¹ Dalam penelitian kuantitatif menggunakan rancangan penelitian yang bersifat asosiatif, yaitu penelitian yang dilakukan untuk menganalisis hubungan atau pengaruh antara dua variabel atau lebih.² Berkaitan dengan hal tersebut, tujuan yang akan dicapai peneliti yakni mengetahui pengaruh keamanan, kemudahan akses dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI KCP Ponorogo Soetta.

B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau disebut sifat dan nilai dari orang objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan³ dalam penelitian ini menggunakan 2 variabel yaitu:

¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), 7

² Ibid, 8.

³ Ibid, 64.

- a. Variabel Independen atau bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini variabel independen yaitu Keamanan (X1), Kemudahan Akses (X2) serta Kualitas Layanan (X3).
- b. Variabel Dependen atau terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel dependen yaitu Kepuasan Nasabah (Y).

2. Definisi Operasional

Definisi Operasional merupakan batasan-batasan yang diberikan oleh peneliti terhadap variabel penelitiannya sendiri sehingga variabel penelitian dapat diukur.⁴ Definisi operasional pada penelitian terdapat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.1
Definisi Operasional dan Indikator Variabel

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Butir
1	Keamanan (X1)	suatu kepercayaan bersifat subjektif yang dimiliki dan dirasakan oleh pengguna dimana informasi pribadi baik dalam cakupan perdata maupun moneter tidak dapat dilihat, disimpan	1. Jaminan Keamanan 2. Kerahasiaan data	1,2,3 4,5,6

⁴ Syahrudin dan Salim, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Bandung: Citapustaka Media, 2014), 109.

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Butir
		bahkan dimanipulasi oleh pihak manapun, sehingga para pengguna dapat secara konsisten memberikan kepercayaan mereka kepada sistem informasi tersebut. ⁵		
2	Kemudahan Akses (X2)	suatu keyakinan individu dimana dengan menggunakan sistem teknologi informasi tidak akan lagi merepotkan penggunaannya atau tidak akan lagi membutuhkan usaha yang besar pada saat penggunaannya (<i>free of effort</i>). ⁶	1. Efisiensi waktu 2. Kemampuan melakukan transaksi 3. Kemudahan operasional 4. Penggunaannya yang fleksibel	1,2,3 4,5 6,7,8 9,10
3	Kualitas Layanan (X3)	ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan	1. <i>Reability</i> (kehandalaan) 2. <i>Responsiveness</i>	1,2,3 4,5,6 7,8

⁵ Flavia'n, C dan Guainali'u, M. *Consumer Trust, Perceived Security and Privacy Policy Three Basic Elements of Loyalty to a Web Site*. (Industrial Management & Data Systems, 2006), 601-620.

⁶ Davis, "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, dan User Acceptance of Information Technology" (MIS Quarterly, 03, 1989), 320.

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Butir
		ekspektasi nasabah. ⁷	(ketanggapan) 3. <i>Assurance</i> (jaminan) 4. <i>Tangibles</i> (bukti langsung)	9,10,11
4	Kepuasan Nasabah (Y)	tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil kerja produk/jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan. ⁸	1. Kesesuaian harapan 2. Minat menggunakan kembali 3. Kesiediaan merekomendasi	1,2 3,4 5,6

C. Lokasi Penelitian

Penulis melakukan penelitian pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ponorogo (KCP) Soetta dengan alamat Jl. Soekarno Hatta No. 2B, Bangunsari, Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur Indonesia No. Telp. (0352) 486 123. Alasan peneliti memilih lokasi penelitian pada BSI KCP Ponorogo Soetta, karena pelayanan yang dilakukan tersebut sudah sangat canggih jika dibandingkan dengan bank syariah lainnya yang ada di Ponorogo. Semua transaksi sudah dilakukan serba digital, contohnya ketika nasabah akan melakukan setor tunai kepada teller tanpa harus mengisi slip setoran secara

⁷ Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: Andi 2017), 142.

⁸ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2010), 192-193.

manual. Dengan pelayanan yang dilakukan sudah baik tersebut, akan tetapi juga masih membuat nasabah merasa kurang puas khususnya dalam layanan menggunakan BSI Mobile. Kurangnya ketidakpuasan nasabah dalam menggunakan BSI Mobile dikarenakan munculnya masalah terkait dengan keamanan, kemudahan akses serta kualitas layanan. Hal tersebut sesuai dengan hasil prasurvey yang diperoleh peneliti di lapangan.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah sekumpulan objek atau individu yang menjadi pusat kajian.⁹ Ditinjau dari jumlah populasinya, populasi terbagi menjadi dua yaitu populasi yang mempunyai anggota terbatas (*finite population*) dan populasi yang mempunyai anggota tidak terbatas (*infinite population*). *Finite population* memiliki sumber data yang jelas batas-batasnya secara kuantitatif, mempunyai elemen atau anggota yang dapat dihitung atau dapat diketahui berapa jumlahnya. Sedangkan *Infinite population* mempunyai sumber data yang tidak dapat ditentukan batas-batasnya secara kuantitatif, mempunyai anggota yang tidak dapat diketahui berapa banyak anggotanya.¹⁰

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah nasabah BSI KCP Ponorogo Soetta yang menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia, dengan jumlah nasabah yang tidak diketahui karena memang

⁹ Harinaldi, *Prinsip-Prinsip Statistik Untuk Teknik dan Sains* (Jakarta: Erlangga, 2005), 2.

¹⁰ Indra Jaya, *Penerapan Statistik Penelitian Pendidikan Ed. 1* (Jakarta: Kencana 2019), 17.

tidak ada data yang pasti dari bank. Hal tersebut didukung oleh hasil wawancara dengan Muh. Hasbi Kamaruddin selaku pemimpin BSI KCP Ponorogo Soetta yang menyatakan bahwa tidak ada data pasti mengenai jumlah pengguna *mobile banking*, karena *mobile banking* merupakan produk pelengkap tabungan yang memberikan kebebasan kepada nasabah untuk menggunakannya atau tidak, sehingga bank hanya mempunyai data jumlah nasabah penabung secara keseluruhan. Beliau juga mengatakan bahwa tidak semua nasabah penabung itu menggunakan *mobile banking*, kebanyakan yang menggunakan adalah kalangan anak muda.¹¹

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi. Sampel yang diambil dari populasi penelitian harus bersifat representatif (mewakili). Jika jumlah sampel tidak representatif, maka hasil penelitian tidak bisa mewakili populasi.¹² Teknik pengambilan sampel atau teknik sampling adalah suatu cara mengambil sampel yang representatif dari populasi. Teknik yang digunakan adalah teknik *non-probability sampling*. Dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu ataupun dengan kriteria tertentu.¹³ Adapun kriteria utamanya adalah nasabah BSI KCP Ponorogo Soetta yang menggunakan *mobile banking* serta yang berdomisili di Ponorogo dan sekitarnya. Dalam menentukan ukuran sampel ini, penulis menggunakan Rumus Lemeshow.

¹¹ Muh. Hasbi Kamaruddin, Wawancara, 13 Maret 2023.

¹² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), 125.

¹³ Ibid., 133.

Rumus Lemeshow ini digunakan karena jumlah populasi tidak diketahui atau tidak terbatas (*infinite population*). Adapun rumus Lemeshow adalah sebagai berikut:¹⁴

$$n = \frac{z^2 P(1 - P)}{d^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

z = skor z pada kepercayaan 95% = 1,96

p = maksimal estimasi = 0,5

d = sampling error = 10%

Melalui rumus di atas, maka dapat dihitung jumlah sampel yang akan digunakan adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{z^2 P(1 - P)}{d^2}$$

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

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

$$n = 96,04$$

Dengan menggunakan rumus Lemeshow diatas, maka nilai sampel (n) yang didapat adalah sebesar 96,04 jadi sampel penelitian yang digunakan adalah 96 responden.

¹⁴ Stanley Lemeshow et. al., *Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 1997), 2.

E. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis data

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan data kuantitatif, dengan data yang berupa angka. Sesuai dengan bentuknya, data kuantitatif dapat diolah dengan menggunakan teknik perhitungan statistik.¹⁵ Data kuantitatif dalam penelitian ini adalah jumlah responden yang nantinya akan dihitung dengan perhitungan statistik dari hasil kuisioner yang telah disebar kepada nasabah pengguna *mobile banking* pada BSI KC Ponorogo Soetta.

2. Sumber data

Sumber data yang digunakan pada penelitian ini yaitu data primer, yang mana data tersebut diperoleh sendiri oleh peneliti secara langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian yang dilakukan.¹⁶ Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui penyebaran angket atau kuisioner kepada nasabah pengguna *mobile banking* pada BSI KCP Ponorogo Soetta.

F. Metode dan Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.¹⁷ Dalam

¹⁵Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS* (Jakarta: Kencana, 2013), 31.

¹⁶Ibid., 16.

¹⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), 224.

penelitian ini, metode pengumpulan data dilakukan dengan cara sebagai berikut:

a. Kuisisioner (Angket)

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.¹⁸ Responden yang mengisi kuisisioner ini adalah nasabah pengguna *mobile banking* BSI KCP Ponorogo Soetta. Kuisisioner dalam penelitian ini digunakan untuk mengambil data mengenai pengaruh keamanan, kemudahan akses dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada BSI KCP Ponorogo Soetta.

b. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan mengetahui hal-hal dari responden dengan lebih mendalam. Teknik pengumpulan data ini didasarkan pada laporan tentang diri sendiri atau pada pengetahuan atau keyakinan pribadi.¹⁹ Wawancara pada penelitian ini digunakan untuk memperoleh informasi mengenai kesenjangan antara keamanan, kemudahan akses dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* pada BSI KCP Ponorogo Soetta.

¹⁸ Ibid., 228.

¹⁹ Ibid., 226.

G. Instrumen Penelitian

Untuk mengetahui tanggapan responden serta untuk mempermudah pengambilan kesimpulan dari tanggapan nasabah yang diperoleh dalam penyebaran kuisioner, maka digunakan skala *likert*. Skala *likert* adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap fenomena atau gejala yang telah ditetapkan oleh peneliti. Skala ini terdiri atas sejumlah pertanyaan yang semuanya menunjukkan sikap terhadap suatu obyek tertentu yang akan diukur. Untuk setiap pertanyaan akan disediakan sejumlah alternatif yang berjenjang atau bertingkat. Dalam penelitian menggunakan skala *likert* empat poin dengan meniadakan pilihan jawaban ragu-ragu atau netral. Peneliti meniadakan jawaban ragu-ragu atau netral karena jawaban tersebut memiliki makna ganda yang kemungkinan besar responden memilih jawaban tersebut dalam kata lain mencari jawaban yang aman, dengan hal tersebut peneliti akan melihat kecenderungan responden dengan jawaban setuju atau tidak setuju. Skala Likert yang harus dijawab responden adalah sebagai berikut:²⁰

Tabel 3.2
Skor Jawaban Skala Likert

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

²⁰ Ibid., 93.

H. Validitas dan Reliabilitas

1. Validitas

Untuk mendapatkan kebenaran dan keabsahan instrumen penelitian yang digunakan yaitu dengan validitas. Setiap penelitian selalu dipertanyakan mengenai validitas alat yang digunakan. Suatu alat ukur dikatakan valid jika alat itu dipakai untuk mengukur sesuai dengan kegunaannya. Validitas menunjukkan ketepatan dan kecermatan alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya. Suatu skala pengukuran disebut valid bila ia melakukan apa yang seharusnya dilakukan dan mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas sebaiknya dilakukan pada setiap butir pertanyaan. Hasil r hitung kita bandingkan dengan r tabel di mana $df = n-2$ dengan sig 5%. Jika $r \text{ tabel} < r \text{ hitung}$ maka valid.²¹

2. Reliabilitas

Uji yang digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrument sudah baik dan dirasa cukup dipercaya (konsisten) yaitu dengan uji reliabilitas. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama, sedangkan hasil penelitian yang reliabel adalah apabila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui tingkat kestabilan suatu alat ukur.

²¹ Imam Ghozali. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, IV (Semarang: Badan Penerbit UNDIP, 2006), 49.

Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Jika nilai Alpha > 0,60 maka reliabel.²²

I. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Pengolahan data adalah melakukan analisis terhadap data dengan metode dan cara tertentu yang berlaku dalam penelitian. Analisis data yaitu untuk menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis yang telah di dirumuskan, karena data berupa data kuantitatif maka teknik analisis menggunakan metode statistik yang tersedia.²³ Analisa data dalam penelitian ini menggunakan bantuan program komputer berupa IBM SPSS *Statistic* 22 dengan teknik sebagai berikut:

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Untuk mendapatkan nilai yang berdistribusi normal penelitian menggunakan uji normalitas. Uji normalitas dilakukan untuk melihat apakah di dalam model regresi antara variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak.²⁴ Uji normalitas yang baik harus berdistribusi normal, jika tidak berdistribusi normal maka tidak bisa dilanjutkan ke uji selanjutnya. Ada beberapa metode yang bisa digunakan untuk mendeteksi masalah

²² Ibid., 50.

²³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), 93-94.

²⁴ Tony Wijaya, *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS* (Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Press, 2009), 126

normalitas, salah satunya uji Kolmogorof Smirnov. Hipotesis yang digunakan adalah:

H_0 : residual tidak tersebar normal

H_a : residual tersebar normal

Jika nilai signifikan $>0,05$ maka H_0 ditolak dan artinya uji normalitas terpenuhi.²⁵

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas merupakan uji yang ditunjukkan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (variabel independen). Model uji ini yang baik selayaknya tidak terjadi multikolonieritas. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolonieritas.²⁶

- 1) Nilai yang dihasilkan oleh suatu estimasi model regresi empiris sangat tinggi, tetapi secara individual variabel-variabel independen banyak yang tidak signifikan mempengaruhi variabel dependen.
- 2) Menganalisis korelasi antar variabel bebas. Jika antar variabel bebas ada korelasi yang cukup tinggi (diatas 0,90) maka hal ini merupakan indikasi adanya multikolinieritas.
- 3) Multikolonieritas dapat juga dilihat dari VIF, jika $VIF < 10$ maka tingkat multikolonieritas dapat ditoleransi.

²⁵ Agus Widarjono, *Analisis Multivariat Terapan: Dengan Proses SPSS, AMOS dan SMARTPLS* (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2015), 89-91.

²⁶ Tony Wijaya, *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS* (Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Press, 2009), 119.

- 4) Nilai Eigenvalue sejumlah satu atau lebih variabel bebas yang mendekati nol memberikan petunjuk adanya multikolinieritas.

Untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda digunakan uji multikolinieritas. Jika ada korelasi tinggi diantara variabel bebas terhadap terikatnya menjadi terganggu. Alat yang digunakan untuk menguji gangguan multikolinieritas adalah dengan *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika $VIF < 10$ maka diterima H_0 yang artinya tidak terjadi multikolinieritas.²⁷

c. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi difungsikan untuk menguji apakah didalam model regresi linier terdapat hubungan antara kesalahan pengganggu yang ada pada bagian tertentu dengan variabel sebelumnya. Model yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi. Adapun pengambilan keputusan menggunakan kriteria *Durbin Watson* sebagai berikut:

- 1) $d_U < DW < 4 - d_U$ maka H_0 diterima (tidak terjadi autokorelasi)
- 2) $DW < d_L$ atau $DW > 4 - d_L$ maka H_0 ditolak (terjadi autokorelasi)
- 3) $d_L < DW < d_U$ atau $4 - d_U < DW < 4 - d_L$ (maka tidak ada minat yang pasti).²⁸

²⁷ Bambang Prasetyo, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Rajawali Perss, 2013), 133.

²⁸ V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi* (Yogyakarta: Liberty, 2011), 117.

d. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi dalam penelitian, terjadi ketidaksamaan varian dan residual yang diamati. Apabila varian yang diamati bersifat tetap, keadaan disebut sebagai homoskedastivitas. Sebaliknya jika varian yang diamati berubah disebut heteroskedastivitas.²⁹

H_0 : Varian residual homogen (tidak terjadi kasus heteroskedastisitas)

H_a : Varian residual tidak homogen (terjadi kasus heteroskedastisitas)

Jika nilai signifikan semua variabel independen $> 0,05$ maka H_0 diterima yang artinya varian residual homogen (tidak terjadi kasus heteroskedastisitas).

2. Uji Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda adalah pengembangan dari regresi sederhana, yaitu sama-sama alat yang digunakan untuk memprediksi permintaan yang akan datang berdasarkan masalah untuk mengetahui pengaruh satu atau lebih variabel bebas (*independen*) terhadap satu variabel tak bebas (*dependent*).³⁰ Rumus regresi linier berganda:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

²⁹ Andhita, *Aplikasi Statistika Parametrik dalam Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Felicha, 2016), 29.

³⁰ Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS* (Jakarta: Prenada Media Group, 2013), 301.

Keterangan :

Y = Kepuasan Nasabah

X₁ = Keamanan

X₂ = Kemudahan Akses

X₃ = Kualitas Layanan

e = error

b₁ = Koefisien regresi variabel antara X₁ dan Y

b₂ = Koefisien regresi variabel antara X₂ dan Y

b₃ = Koefisien regresi variabel antara X₃ dan Y

3. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji T)

Uji T digunakan untuk membuktikan apakah variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen. Uji T dapat dilihat dengan cara membandingkan nilai t hitung dengan t tabel. Keputusan menolak atau menerima H₀ sebagai berikut:

- 1) Jika nilai t hitung > nilai t tabel maka H₀ ditolak atau menerima

H_a

- 2) Jika nilai t hitung < nilai t tabel maka H₀ diterima atau menerima

H_a

Uji T dapat dilakukan melalui pengamatan signifikansi t pada tingkat α yang digunakan. Dimana syarat-syaratnya adalah sebagai berikut:

- 1) Jika signifikansi $t < 0,05$ maka H_0 ditolak yaitu variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen
- 2) Jika signifikansi $t > 0,05$ maka H_0 diterima yaitu variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.³¹

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengevaluasi pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen atau merupakan uji signifikansi model regresi.³² Keputusan menolak atau gagal menolak H_0 dapat dilakukan dengan cara berikut:

- 1) Jika $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$, maka H_0 ditolak berarti secara bersama-sama variabel independen mempengaruhi variabel dependen
- 2) Jika $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$, maka H_0 diterima berarti secara bersama-sama variabel independen tidak mempengaruhi variabel dependen.³³

Pengujian juga dapat dilakukan melalui pengamatan nilai signifikansi F dengan nilai tingkat kepercayaan α yaitu 0,05 dengan kriteria sebagai berikut :

- 1) Apabila nilai $\text{sig} < \alpha$ maka H_0 ditolak
- 2) Apabila nilai $\text{sig} > \alpha$ maka H_0 ditolak

³¹ Sujarweni, *SPSS untuk Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014), 148.

³² Agus Widarjono, *Analisis Multivariat Terapan: Dengan Proses SPSS, AMOS dan SMARTPLS* (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2015)19.

³³ Ibid., 21.

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa baik garis regresi sesuai dengan data aktualnya. Nilai koefisien determinasi terletak di antara angka 0 dan 1 ($0 \leq R^2 \leq 1$). Jika nilai koefisien determinasi mendekati 1, maka akan semakin baik garis regresi dan apabila nilai koefisien determinasi mendekati 0, maka garis regresi kurang baik.³⁴



³⁴ Ibid., 17-18.

BAB IV

PEMBAHASAN DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Indonesia KCP Ponorogo Soetta

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri ini keuangan syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat akan halal penting serta dukungan pemangku kepentingan yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk didalamnya terdapat Bank Syariah. Bank Islam memainkan peran penting sebagai fasilitator dalam seluruh kegiatan ekonomi dalam ekosistem industri halal. Adanya Industri perbankan syariah di Indonesia sendiri sudah berpengalaman perbaikan dan pengembangan yang signifikan dalam tiga *decade* Ini.¹

Pada tanggal 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan tanggal 19 Jumadil Akhir 1442 H menandai sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah dan BRI Syariah menjadi satu kesatuan yaitu Bank Syariah Indonesia atau yang bisa disebut BSI. Penggabungan Bank Syariah ini akan menyatukan keunggulan ketiga Bank Syariah tersebut sehingga mampu menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan yang lebih luas dan memiliki kapasitas permodalan

¹ BSI, "Tentang Kami," dalam <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami> (Diakses pada tanggal 3 Maret 2023, jam 10.27)

yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Bank Mandiri, BNI dan BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian dan BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk mampu bersaing di tingkat global.

Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah Perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (*Rahmatan Lil 'Aalamiin*). Dengan adanya penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut menjadi Bank Syariah Indonesia, hal ini menjadikan yang dulunya Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ponorogo berdiri pada tanggal 22 Desember 2010, sebagai Branch Manager saat itu yaitu Bapak Wawan Harianto. Kemudian berkembang menjadi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ponorogo Soetta.²

2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia

Visi dan Misi dari Bank Syariah Indonesia dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Visi Bank Syariah Indonesia

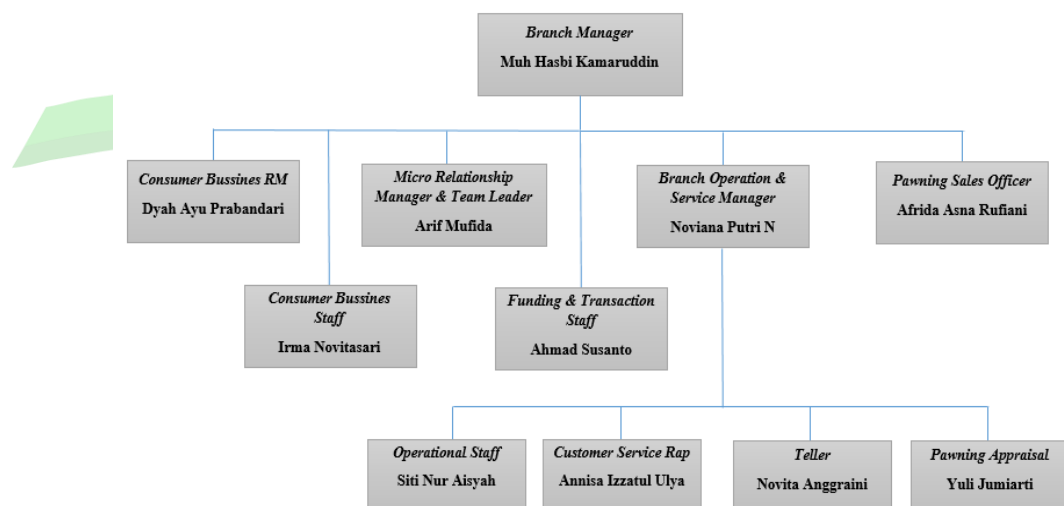
“TOP 10 GLOBAL ISLAMIC BANK”

² Noviana Putri N, Wawancara, 13 Maret 2023

b. Misi Bank Syariah Indonesnia

- 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia (Melayani > 20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+7) dan nilai buku 50 T di tahun 2025).
- 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai-nilai terbaik bagi para pemegang saham (Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2)).
- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia (Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja).³

3. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Ponorogo Soetta



Sumber Data: Noviana Putri N, 2023

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Ponorogo Soetta

³ BSI dalam www.bsi.co.id (Diakses pada tanggal 3 Maret 2023, jam 10.57)

Keterangan:

a. Tugas *Branch Manager*

Bertanggungjawab memimpin dan mengelola perusahaan PT. BSI KCP Ponorogo Soetta yang berada di Jl. Soekarno Hatta Ponorogo.

b. Tugas *Consumer Bussines RM*

Consumer Bussines RM bertugas melaksanakan aktivitas penjualan produk dan akuisisi pembiayaan konsumen dan dana ritel, untuk mencapai target yang ditetapkan.

c. Tugas *Micro Relationship Manager & Team Leader*

Bertanggungjawab tentang mengelola dan mengkoordinir aktivitas pemasaran, akuisisi, usulan pembiayaan calon nasabah atau nasabah segmen mikro serta memelihara kualitas pembiayaan mikro agar dapat mencapai target laba dan kinerja dengan maksimal.

d. Tugas *Branch Operation & Service Manager*

Branch Operation and Service Manager yaitu bertanggungjawab memastikan seluruh aktivitas operasional *Branch Office* berjalan sesuai dengan ketentuan dalam rangka mendukung pencapaian target *Branch Office*.

e. Tugas *Pawning Sales Officer*

Pawning Sales Officer yang bertanggungjawab untuk melaksanakan aktivitas pelayanan kliring dan pembukuan transaksi operasional atau layanan nasabah *Branch Office* dan pembukuan pembiayaan sesuai dengan ketentuan dan SLA yang telah ditetapkan.

f. Tugas *Consumer Bussines Staff*

Staff yang bertanggungjawab atas aktivitas penjualan produk bisnis pembiayaan konsumen, melaksanakan akuisisi untuk mencapai target laba dan kinerja dana yang berada di kantor cabang.

g. Tugas *Funding Transaction Staff*

Funding and Transaction Staff bertugas melaksanakan aktivitas penjualan produk dana retail dan transaksional, melaksanakan akuisisi, relationship nasabah dana dan transaksional untuk mencapai target laba dan kinerja dana cabang.

h. Tugas *Operational Staff*

Operational Staff bertugas untuk memberikan pelayanan secara prima kepada nasabah, mengumpulkan informasi nasabah dan calon nasabah, memberikan penjelasan tentang produk dan menangani setiap keluhan yang disampaikan oleh nasabah.

i. Tugas *Customer Service Rep*

Customer Service Rep yang bertanggungjawab untuk melaksanakan aktivitas layanan produk dan jasa kepada nasabah dalam hal ini pembukaan dan penutupan rekening, aktivasi *e-channel*, *cross selling*, penanganan pengaduan nasabah, dan lainnya untuk mendukung aktivitas operasional dan pencapaian target bisnis.

j. Tugas *Teller*

Teller bertanggungjawab dalam melaksanakan aktivitas layanan transaksi dana sesuai dengan kebutuhan nasabah, melakukan

pengelolaan pagu kas dan laporan untuk mendukung aktivitas operasional dan pencapaian target bisnis.

k. Tugas Pawning Appraisal

Pawning Appraisal bertanggungjawab dalam melakukan aktivitas pengelolaan pembiayaan gadai untuk mendukung pencapaian target *Branch Officer*.⁴

B. Hasil Pengujian Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan sebagai alat untuk mengukur seberapa akurat suatu pernyataan dalam melakukan fungsi pengukurannya. Pengujian ini dilakukan pada data awal yang dikumpulkan terlebih dahulu dan diberikan kepada 30 responden. Pengujian ini dilakukan dengan cara membandingkan $r_{hitung} > r_{tabel}$. Pernyataan dianggap valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ yang berarti pernyataan tersebut dapat dikatakan valid. Karena data yang digunakan dalam uji validitas adalah 30 responden, maka r_{tabel} yang digunakan adalah 0,361. Hasil uji validitas masing-masing indikator dijelaskan pada tabel berikut ini:

⁴ Noviana Putri N, Wawancara, 13 Maret 2023

Tabel 4.1
Hasil Uji Validitas Variabel Keamanan

Pernyataan	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
X1.1	0,588	0,361	Valid
X1.2	0,677	0,361	Valid
X1.3	0,764	0,361	Valid
X1.4	0,669	0,361	Valid
X1.5	0,799	0,361	Valid
X1.6	0,762	0,361	Valid

Sumber: Data hasil pengolahan SPSS, 2023.

Berdasarkan tabel 4.1 diketahui bahwa 6 item pernyataan pada variabel keamanan (X_1) dapat dinyatakan valid karena memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan nilai r_{tabel} yaitu 0,361. Maka 6 item pernyataan yang valid diatas dapat digunakan untuk penelitian.

Tabel 4.2
Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan Akses

Pernyataan	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
X2.1	0,422	0,361	Valid
X2.2	0,427	0,361	Valid
X2.3	0,582	0,361	Valid
X2.4	0,739	0,361	Valid
X2.5	0,813	0,361	Valid
X2.6	0,393	0,361	Valid
X2.7	0,676	0,361	Valid
X2.8	0,763	0,361	Valid
X2.9	0,723	0,361	Valid
X2.10	0,728	0,361	Valid

Sumber: Data hasil pengolahan SPSS, 2023.

Berdasarkan tabel 4.2 diketahui bahwa 10 item pernyataan pada variabel kemudahan akses (X_2) dapat dinyatakan valid karena memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan nilai r_{tabel} yaitu 0,361. Maka 10 item pernyataan yang valid diatas dapat digunakan untuk penelitian.

Tabel 4.3
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan

Pernyataan	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
X3.1	0,779	0,361	Valid
X3.2	0,625	0,361	Valid
X3.3	0,404	0,361	Valid
X3.4	0,442	0,361	Valid
X3.5	0,512	0,361	Valid
X3.6	0,736	0,361	Valid
X3.7	0,705	0,361	Valid
X3.8	0,533	0,361	Valid
X3.9	0,491	0,361	Valid
X3.10	0,677	0,361	Valid
X3.11	0,565	0,361	Valid

Sumber: Data hasil pengolahan SPSS, 2023.

Berdasarkan tabel 4.3 diketahui bahwa 11 item pernyataan pada variabel kualitas layanan (X₃) dapat dinyatakan valid karena memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan nilai r_{tabel} yaitu 0,361. Maka 11 item pernyataan yang valid diatas dapat digunakan untuk penelitian.

P O N O R O G O

Tabel 4.4
Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah

Pernyataan	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
Y.1	0,649	0,361	Valid
Y.2	0,708	0,361	Valid
Y.3	0,816	0,361	Valid
Y.4	0,735	0,361	Valid
Y.5	0,794	0,361	Valid
Y.6	0,729	0,361	Valid

Sumber: Data hasil pengolahan SPSS, 2023.

Berdasarkan tabel 4.4 diketahui bahwa 6 item pernyataan pada variabel kepuasan nasabah (Y) dapat dinyatakan valid karena memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan nilai r_{tabel} yaitu 0,361. Maka 6 item pernyataan yang valid diatas dapat digunakan untuk penelitian.

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas instrumen dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui konsistensi dari instrumen sebagai alat ukur, sehingga hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Untuk menguji reliabilitas digunakan rumus *cronbach's alpha* (α). Item pernyataan dinyatakan layak/reliabel apabila nilai *cronbach's alpha* $> 0,60$ dan dinyatakan tidak layak/reliabel jika nilai *cronbach's alpha* $< 0,60$.

Tabel 4.5
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Batas	Keterangan
Keamanan (X ₁)	0,805	0,60	Reliabel
Kemudahan Akses (X ₂)	0,830	0,60	Reliabel
Kualitas Layanan (X ₃)	0,821	0,60	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,833	0,60	Reliabel

Sumber: Data Primer diolah SPSS, 2023

Berdasarkan tabel 4.5 diatas diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dari variabel keamanan (X₁) sebesar 0,805, variabel kemudahan akses (X₂) sebesar 0,830, variabel kualitas layanan (X₃) sebesar 0,821 dan variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,833. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa setiap variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 sehingga semua item pernyataan variabel X₁, X₂, X₃ dan Y reliabel.

C. Hasil Pengujian Deskriptif

Data penelitian ini dikumpulkan dengan cara menyebar kuisisioner kepada 96 responden yaitu nasabah BSI KCP Ponorogo Soetta melalui *google form*. Karakteristik responden dalam penelitian ini terbagi dalam beberapa kategori, yaitu jenis kelamin, usia, dan pekerjaan. Berdasarkan data yang diperoleh maka dapat dideskripsikan sebagai berikut:

1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.6
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	41	42,7%
Perempuan	55	57,3%
Total	96	100%

Sumber: Data Primer diolah SPSS, 2023

Berdasarkan tabel 4.6 dapat diketahui bahwa total responden yang diteliti adalah 96 responden. Jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 41 orang atau 42,7%, sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 55 orang atau 57,3%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar jumlah responden dalam penelitian ini berjenis kelamin perempuan.

2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.7
Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
<20 Tahun	10	10,4%
20 - 30 Tahun	53	55,2%
31 - 40 Tahun	21	21,9%
>40 Tahun	12	12, 5%
Total	96	100%

Sumber: Data Primer diolah SPSS, 2023

Berdasarkan tabel 4.7 diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden dengan total 96, dimana responden dengan usia <20 tahun berjumlah 10 orang dengan persentase 10,4%, usia 20-30 tahun berjumlah 53 orang dengan persentase 55,2%, usia 31-40 tahun berjumlah 21 orang dengan persentase 21,9% dan usia >40 tahun berjumlah 12 orang dengan persentase 12, 5%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar jumlah responden dalam penelitian ini berusia 20-30 tahun.

3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.8
Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pelajar/Mahasiswa	40	41,7%
PNS/TNI/Polri	10	10,4%
Pegawai Swasta	19	19,8%
Wiraswasta	18	18,8%
Ibu Rumah Tangga	9	9,4%
Total	96	100%

Sumber: Data Primer diolah SPSS, 2023

Berdasarkan tabel 4.8 diatas dapat diketahui bahwa total responden yang diteliti adalah 96 responden. Jumlah responden yang mempunyai pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 40 orang atau 41,7%, PNS/TNI/Polri sebanyak 10 orang atau 10,4%, pegawai swasta sebanyak 19 orang atau 19,8%, wiraswasta sebanyak 18 orang atau 18,8% dan ibu rumah tangga sebanyak 9 orang atau 9,4%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian

besar jumlah responden dalam penelitian ini pekerjaannya pelajar/mahasiswa.

D. Hasil Pengujian Hipotesis

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah nilai residual berdistribusi normal atau tidak. Suatu data dapat dikatakan berdistribusi normal apabila nilai tingkat signifikansi $>0,05$ dan sebaliknya jika tingkat signifikansi $<0,05$ data dikatakan tidak berdistribusi normal.

Tabel 4.9
Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.71043162
Most Extreme Differences	Absolute	.047
	Positive	.039
	Negative	-.047
Test Statistic		.047
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Data Primer diolah SPSS, 2023

Berdasarkan tabel 4.9 dengan uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* diperoleh nilai AsympSig (2- tailed) sebesar $0,200 > 0,05$

maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal atau uji normalitas telah terpenuhi.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas. Jika nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) < 10 dan *Tolerance Value* $> 0,10$ maka tidak terjadi multikolinieritas.

Tabel 4.10
Uji Multikolinieritas

Model/Variabel	Collinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
Keamanan (X_1)	0,652	1,533	Tidak terjadi multikolinieritas
Kemudahan Akses (X_2)	0,727	1,375	Tidak terjadi multikolinieritas
Kualitas Layanan (X_3)	0,559	1,789	Tidak terjadi multikolinieritas

Sumber: Data Primer Diolah SPSS, 2023

Berdasarkan Tabel 4.10 hasil uji multikolinieritas menunjukkan bahwa nilai *tolerance* variabel keamanan (X_1) sebesar $0,652 > 0,10$ dan nilai VIF $1,533 < 10$, maka dapat disimpulkan pada variabel tersebut tidak terjadi kasus multikolinieritas. Pada variabel kemudahan akses (X_2) diperoleh nilai *tolerance* sebesar $0,727 > 0,10$ dan nilai VIF $1,375 < 10$, maka dapat disimpulkan pada variabel tersebut tidak terjadi kasus multikolinieritas. Sedangkan pada variabel kualitas layanan (X_3) diperoleh nilai *tolerance* sebesar $0,559 > 0,10$ dan nilai VIF $1,789 < 10$, maka dapat disimpulkan pada variabel tersebut tidak terjadi kasus

multikolinieritas. Maka dapat disimpulkan bahwa uji multikolinieritas terpenuhi.

c. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi yang baik seharusnya tidak terjadi autokorelasi. Metode pengujian menggunakan uji Durbin-Watson (DW test). Jika $dU < DW < 4 - dU$ maka H_0 diterima yang berarti tidak terjadi korelasi antar residual. Nilai dU dan dL diperoleh dengan melihat tabel Durbin Watson. Dalam Penelitian ini, banyak variabel independen yang digunakan adalah 3 dengan banyaknya data adalah 96 sehingga $k=3$ dan $n=96$. Dengan menggunakan tingkat kesalahan 5% diperoleh nilai $dU=1,733$ dan $dL=1,604$. Hasil perhitungan nilai Durbin Watson yang dihasilkan dari model regresi ditunjukkan pada tabel 4.11.

Tabel 4.11
Uji Autokorelasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.661 ^a	.437	.419	1.738	1.806

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kemudahan Akses, Keamanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data Primer Diolah SPSS, 2023

Berdasarkan tabel 4.11 diketahui nilai Durbin-Watson yang diperoleh dari hasil regresi adalah sebesar 1,806. Jelas $1,733 \leq 1,806 \leq 2,267 \Leftrightarrow dU \leq dw \leq (4 - dU)$, maka H_0 diterima. Artinya tidak terdapat autokorelasi pada model regresi dan asumsi non autokorelasi telah terpenuhi.

d. Uji Heteroskedastisitas

Heterokedastisitas adalah keadaan dimana terjadinya ketidaksamaan varian dari residual pada model regresi. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah heteroskedastisitas. Metode yang digunakan adalah metode *glejser* yaitu jika nilai signifikansi variabel independen terhadap harga mutlak residual $> 0,05$ maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas, tetapi jika signifikansi $< 0,05$ maka terjadi masalah heterokedastisitas.

Tabel 4.12
Uji Heterokedastisitas

Model/Variabel	t	Sig	Keterangan
Keamanan (X_1)	-1,072	.287	Tidak terjadi heterokedastisitas
Kemudahan Akses (X_2)	-1,214	.228	Tidak terjadi heterokedastisitas
Kualitas Layanan (X_3)	.932	.354	Tidak terjadi heterokedastisitas

a. Dependent Variable: harga_mutlak_residual

Sumber: Data Primer Diolah SPSS, 2023

Berdasarkan Tabel 4.12 uji heterokedastisitas diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi (sig) pada variabel keamanan (X_1) yaitu $0,287 > 0,05$, variabel kemudahan akses (X_2) yaitu $0,228 > 0,05$ dan variabel kualitas layanan (X_2) yaitu $0,354 > 0,05$ Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heterokedastisitas.

2. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah analisis yang digunakan untuk mencari pola hubungan antara satu variabel terikat (*dependent*) dengan lebih dari satu variabel bebas (*independent*). Rumus yang digunakan yaitu sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

Y = variabel kepuasan nasabah

X₁ = variabel keamanan

X₂ = variabel kemudahan akses

X₃ = variabel kualitas layanan

α, b₁, b₂ = konstanta

Tabel 4.13
Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-3.067	2.868		-1.069	.288
Keamanan	.211	.120	.170	1.553	.083
Kemudahan Akses	.314	.091	.317	3.452	.001
Kualitas Layanan	.249	.082	.318	3.045	.003

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data Primer Diolah SPSS, 2023

Berdasarkan tabel 4.13 dapat diperoleh model persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = (-3.067) + 0,211 + 0,314 + 0,249 + e$$

a. Konstanta (b_0)

Nilai konstanta (b_0) sebesar -3.067 menunjukkan bahwa apabila variabel independen keamanan (X_1), kemudahan akses (X_2) dan kualitas layanan (X_3) nol atau tidak ada maka kepuasan nasabah (Y) sebesar -3.067 satuan.

b. Konstanta (b_1) untuk Variabel Keamanan

Besarnya nilai koefisien regresi (b_1) sebesar 0,211. Nilai (b_1) yang positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara variabel keamanan (X_1) dengan variabel kepuasan nasabah (Y). Jika keamanan meningkat maka kepuasan nasabah akan mengalami peningkatan. Nilai koefisien regresi (b_1) sebesar 0,211 artinya jika keamanan dinaikkan satu satuan atau dinaikkan satu tingkat, maka kepuasan nasabah akan naik sebesar 0,211 satuan dengan asumsi variabel yang lain tetap atau tidak berubah.

c. Konstanta (b_2) untuk Variabel Kemudahan Akses

Besarnya nilai Koefisien regresi (b_2) sebesar 0,314. Nilai (b_2) yang positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara variabel kemudahan akses (X_2) dengan variabel kepuasan nasabah (Y). Jika kemudahan akses meningkat maka kepuasan nasabah akan mengalami peningkatan. Nilai koefisien regresi (b_2) sebesar 0,314 artinya jika kemudahan akses dinaikkan satu satuan atau dinaikkan satu tingkat,

maka kepuasan nasabah akan naik sebesar 0,314 satuan dengan asumsi variabel yang lain tetap atau tidak berubah.

d. Konstanta (b_3) untuk Variabel Kualitas Layanan

Besarnya nilai Koefisien regresi (b_3) sebesar 0,249. Nilai (b_3) yang positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara variabel kualitas layanan (X_3) dengan variabel kepuasan nasabah (Y). Jika kualitas layanan meningkat maka kepuasan nasabah akan mengalami peningkatan. Nilai koefisien regresi (b_3) sebesar 0,249 artinya jika kualitas layanan dinaikkan satu satuan atau dinaikkan satu tingkat, maka kepuasan nasabah akan naik sebesar 0,249 satuan dengan asumsi variabel yang lain tetap atau tidak berubah.

3. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji T)

Uji ini digunakan untuk membuktikan apakah variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependennya.

Hipotesis yang digunakan adalah sebagai berikut:

- 1) H_{01} : Keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI KCP Ponorogo Soetta
- H_{a1} : Keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI KCP Ponorogo Soetta

2) H_{02} : Kemudahan akses tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI KCP Ponorogo Soetta

H_{a2} : Kemudahan akses berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI KCP Ponorogo Soetta

3) H_{03} : Kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI KCP Ponorogo Soetta

H_{a3} : Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI KCP Ponorogo Soetta

Dasar pengambilan keputusan dalam uji t dengan menggunakan SPSS sebagai berikut:

- a) Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima
- b) Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Selain itu juga dapat dilihat dengan cara membandingkan nilai signifikansi sebagai berikut:

- a) Jika nilai $sig > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak
- b) Jika nilai $sig < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

P O N O R O G O

Tabel 4.14
Haasil Uji T (Parsial)

Variabel Independen	Unstandardized Coefficient		T	Sig	Keterangan
	B	Std. Error			
X1	.211	.120	1.553	.083	Tidak ada Pengaruh
X2	.314	.091	3.452	.001	Ada pengaruh
X3	.249	.082	3.045	.003	Ada pengaruh

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data Primer Diolah SPSS, 2023

Berdasarkan tabel 4.14 dapat diketahui hasil uji t sebagai berikut:

- a) Pengujian pengaruh X_1 terhadap Y menghasilkan nilai t_{hitung} 1,553 < t_{tabel} 1,661 dan nilai signifikansi uji t sebesar 0,083 > 0,05 sehingga H_{01} diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI KCP Ponorogo Soetta.
- b) Pengujian pengaruh X_2 terhadap Y menghasilkan nilai t_{hitung} 3,452 > t_{tabel} 1,661 dan nilai signifikansi uji t sebesar 0,001 < 0,05 sehingga H_{02} ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa kemudahan akses berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI KCP Ponorogo Soetta.
- c) Pengujian pengaruh X_3 terhadap Y menghasilkan nilai t_{hitung} 3,045 > t_{tabel} 1,661 dan nilai signifikansi uji t sebesar 0,003 < 0,05 sehingga H_{03} ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan

berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI KCP Ponorogo Soetta.

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk melihat apakah variabel independen secara keseluruhan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Hipotesis yang digunakan sebagai berikut:

H_{04} : Keamanan, kemudahan akses dan kualitas layanan secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI KCP Ponorogo Soetta.

H_{a4} : Keamanan, kemudahan akses dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI KCP Ponorogo Soetta.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji t dengan menggunakan SPSS sebagai berikut:

c) Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

d) Jika nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak⁵

Selain itu juga dapat dilihat dengan cara membandingkan nilai signifikansi sebagai berikut:

a) Jika nilai $sig > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

b) Jika nilai $sig < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

⁵ Imam Ghozali, *Aplikasi Multivariate Dengan Program SPSS Edisi 9* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Dipnegoro, 2018), 97.

Tabel 4.15
Hasil Uji F (Simultan)
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	216.029	3	72.010	23.837	.000 ^b
	Residual	277.930	92	3.021		
	Total	493.958	95			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kemudahan Akses, Keamanan

Sumber: Data Primer Diolah SPSS, 2023

Berdasarkan tabel 4.15 hasil uji F (Simultan) dapat diketahui bahwa nilai signifikansi (sig) untuk pengaruh variabel keamanan (X_1), kemudahan akses (X_2) dan kualitas layanan (X_3) secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) yaitu sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $F_{hitung} 23,837 > F_{tabel} 2,70$ sehingga H_{04} ditolak. Dapat disimpulkan bahwa keamanan, kemudahan akses dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI KCP Ponorogo Soetta.

c. Koefisien Determinasi R^2

Koefisien determinasi R^2 digunakan untuk mengetahui presentase perubahan pada variabel dependen (Y) yang diakibatkan oleh variabel independen (X). Nilai R^2 mempunyai interval antara 0 sampai 1 ($0 < R^2 < 1$). Adapun hasil nilai *R square* pada pengujian regresi sebagai berikut:

Tabel 4.16
Koefisien Determinasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.661 ^a	.437	.419	1.738

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kemudahan Akses, Keamanan

Sumber: Data Primer Diolah SPSS, 2023

Berdasarkan tabel 4.16 koefisien determinasi dengan model *summary* dapat diperoleh nilai *R square* sebesar $0,437 = 43,7\%$. Artinya bahwa pengaruh variabel keamanan, kemudahan akses dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah sebesar 43, 7% dan sisanya 56, 3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam model.

E. Pembahasan Pengaruh Keamanan, Kemudahan Akses dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking* BSI KCP Ponorogo Soetta

1. Pengaruh Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking* BSI KCP Ponorogo Soetta

Keamanan adalah suatu upaya untuk mengamankan aset informasi terhadap ancaman yang mungkin timbul, sehingga keamanan secara tidak langsung dapat menjamin kelangsungan bisnis dan mengurangi resiko-resiko yang terjadi. Dari sudut pandang konsumen sendiri, keamanan adalah suatu kemampuan untuk melindungi data dari tindak penipuan. Tingkat keamanan merupakan hal penting yang harus dipertimbangkan

oleh nasabah khususnya sebelum memutuskan untuk menggunakan *mobile banking*.⁶

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) yang terdapat pada tabel 4.14, diperoleh nilai $t_{hitung} 1,553 < t_{tabel} 1,661$ dan nilai signifikansi sebesar $0,083 > 0,05$ sehingga H_{01} diterima dan H_{a1} ditolak. Artinya bahwa keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI. Nilai koefisien regresi variabel keamanan sebesar 0,211. Nilai koefisien positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara keamanan dengan kepuasan nasabah. Jika keamanan ditingkatkan maka kepuasan nasabah menjadi meningkat. Dari analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa keamanan berpengaruh namun tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI.

Ditolaknya hipotesis pertama dalam penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik keamanan yang diberikan terhadap BSI *Mobile* berpengaruh namun pengaruh tersebut tidak secara signifikan terhadap kepuasan nasabah, artinya pengaruh yang diberikan hanya sedikit. Dengan demikian, tingginya keamanan belum tentu dapat meningkatkan kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile*. Apalagi pada saat ini fenomena yang terjadi isu mengenai keamanan yang akan membuat nasabah merasa khawatir dalam menggunakan BSI *Mobile*. Sehingga diperlukan upaya untuk lebih meningkatkan keamanan dalam menjaga setiap hal yang

⁶ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Prenhalindo, 1997, 56.

berhubungan dengan nasabah khususnya nasabah BSI KCP Ponorogo Soetta dimana dengan adanya keamanan yang dirasakan maka hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mukhtisar (2020) dengan judul “Pengaruh Efisiensi, Keamanan dan Kemudahan terhadap Minat Nasabah Bertransaksi menggunakan *Mobile Banking*”,⁷ yaitu dengan variabel yang sama menunjukkan bahwa keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Melvi Adela (2020) dengan judul “Pengaruh Layanan *M-Banking* terhadap Kepuasan Nasabah”⁸, yaitu dengan variabel yang sama menunjukkan bahwa keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

2. Pengaruh Kemudahan Akses Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking* BSI KCP Ponorogo Soetta

Kepuasan nasabah dapat dipengaruhi oleh salah satu faktor yaitu faktor kemudahan, teori yang mengatakan terkait dengan kepuasan, apabila faktor kemudahan semakin tinggi maka kepuasan akan tinggi pula begitu juga dengan sebaliknya, apabila kemudahan rendah maka kepuasan juga rendah.⁹

⁷ Mukhtisar, “Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee KarengBanda Aceh),” *Skripsi* (Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2020).

⁸ Melvi Adela, “Pengaruh Layanan *M-Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa),” *Skripsi* (Institut Agama Islam Negeri Metro, 2020).

⁹ Kotler, Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2007), 173.

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) yang terdapat pada tabel 4.14, diperoleh nilai t_{hitung} 3,452 > t_{tabel} 1,661 dan nilai signifikansi sebesar 0,001 < 0,05 sehingga H_{01} ditolak. Artinya bahwa kemudahan akses berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah khususnya pada nasabah BSI KCP Ponorogo Soetta dalam menggunakan *mobile banking* BSI. Nilai koefisien regresi variabel kemudahan akses sebesar 0,314. Nilai koefisien positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara kemudahan akses dengan kepuasan nasabah. Jika kemudahan akses ditingkatkan maka kepuasan nasabah menjadi meningkat.

Kemudahan merupakan tingkat dimana seorang meyakini bahwa penggunaan teknologi merupakan hal yang mudah dan tidak membutuhkan usaha yang keras dari pemakainya. Sehingga dengan hal tersebut maka nasabah akan merasa senang dan menimbulkan sebuah kepuasan. Untuk menumbuhkan kemudahan dalam menggunakan layanan *mobile banking* tersebut, pihak bank khususnya BSI KCP Ponorogo Soetta seharusnya layanan dibuat semudah mungkin agar nasabah merasa lebih puas dalam mengaksesnya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Khoirunnisa Utami (2019) dengan judul “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat dan Keamanan Layanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah”¹⁰, yaitu dengan variabel yang sama

¹⁰ Khoirunnisa Utami, “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat Dan Keamanan Layanan *Mobile banking* terhadap Kepuasan Nasabah,” Skripsi (Surakarta: UIN Surakarta, 2019), 13.

menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri Amalia (2022) dengan judul “Pengaruh Kemudahan, Kemudahan, Keamanan dan Fitur *M-Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi pada Bank Syariah Indonesia”¹¹, yaitu dengan variabel yang sama menunjukkan bahwa kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

3. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking* BSI KCP Ponorogo Soetta

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) yang terdapat pada tabel 4.14, diperoleh nilai $t_{hitung} 3,045 > t_{tabel} 1,661$ dan nilai signifikansi sebesar $0,003 < 0,05$ sehingga H_{01} ditolak. Artinya bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah khususnya pada nasabah BSI KCP Ponorogo Soetta dalam menggunakan *mobile banking* BSI. Nilai koefisien regresi variabel kualitas layanan sebesar 0,249. Nilai koefisien positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara kualitas layanan dengan kepuasan nasabah. Jika kualitas layanan ditingkatkan maka kepuasan nasabah menjadi meningkat.

Menurut Rianto, kualitas layanan adalah perbandingan layanan antara kenyataan dan harapan nasabah, jika kenyataan yang diterima tersebut lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu

¹¹ Putri Amalia, “Pengaruh Kemudahan, Kemudahan, Keamanan dan Fitur *M-Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep),” *Alkasb: Journal of Islamic Economics*, Volume 1 Nomor 1, (2022).

dan nasabah akan merasa puas. Sebaliknya jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan tidak bermutu atau nasabah akan merasa kecewa atau tidak puas.¹² Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang dikutip oleh Thomas, dkk menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan harus sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah. Meningginya tingkat kesesuaian antara harapan dengan kualitas layanan yang diberikan perusahaan, merupakan tanda terciptanya nilai kepuasan yang maksimal.¹³ Dengan hal tersebut pada BSI KCP Ponorogo Soetta harus lebih meningkatkan kualitas layanan khususnya pada *mobile banking*.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Frida Ayu Setyaningsih, dkk (2019) dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk Tabungan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Yang Berdampak Pada Loyalitas Nasabah”¹⁴, yaitu dengan variabel yang sama menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Intan Diva, dkk (2022) dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Di

¹² M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, 213.

¹³ Thomas S. Kaihatu, Achmad Daengs dan Agoes Tinus Lis Indrianto, *Manajemen Komplain*, 40.

¹⁴ Frida Ayu Setianingsih, dkk. “Pengaruh Kualitas Produk Tabungan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Yang Berdampak Pada Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk di wilayah Depok),” *Jimea-jurnal inovasi Manajemen Ekonomi dan Akuntansi*, Volume 1, Nomor 1, (2019).

Kecamatan Kuta Alam”¹⁵, yaitu dengan variabel yang sama menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

4. Pengaruh Keamanan, Kemudahan Akses, Kualitas Layanan Secara Simultan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking* BSI KCP Ponorogo Soetta

Berdasarkan tabel 4.15 hasil uji F (Simultan) dapat diketahui bahwa hasil uji F (simultan) memperoleh nilai $F_{hitung} 23.837 > F_{tabel} 3,09$ dimana nilai signifikansi (sig) untuk pengaruh variabel keamanan, kemudahan akses dan kualitas layanan secara bersama-sama/simultan terhadap variabel kepuasan nasabah yaitu sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_{04} ditolak. Artinya secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel keamanan, kemudahan akses dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah khususnya pada nasabah BSI KCP Ponorogo Soetta dalam menggunakan *Mobile Banking*.

Selanjutnya berdasarkan hasil koefisien determinasi dengan model summary pada tabel 4.16 dapat diketahui bahwa nilai R square $0,437 = 43,7\%$. Artinya bahwa pengaruh variabel keamanan, kemudahan akses dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah sebesar 43, 7% dan sisanya 56, 3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam model.

¹⁵ Intan Diva, Farid Fathony Ashal dan Ismail Rasyid Ridla Tarigan, “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Di Kecamatan Kuta Alam,” *Journal of Sharia Economics*, Vol. 3, No. 2, (2022).

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, mengenai pengaruh keamanan, kemudahan akses dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI KCP Ponorogo Soetta, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI KCP Ponorogo Soetta. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji parsial (uji t) yang diperoleh hasil nilai t_{hitung} $1,553 < t_{tabel} 1,661$ dan nilai signifikansi sebesar $0,083 > 0,05$ sehingga H_{01} diterima. Artinya bahwa keamanan berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI.
2. Kemudahan akses berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI KCP Ponorogo Soetta. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji parsial (uji t) yang diperoleh hasil nilai t_{hitung} $3,452 > t_{tabel} 1,661$ dan nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$ sehingga H_{01} ditolak. Artinya bahwa kemudahan akses berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI.
3. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI KCP Ponorogo Soetta. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji parsial (uji t) yang diperoleh nilai t_{hitung} $3,045 > t_{tabel} 1,661$ dan nilai signifikansi sebesar $0,003 < 0,05$ sehingga H_{01} ditolak.

Artinya bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI.

4. Keamanan, kemudahan akses dan kualitas layanan secara bersama-sama/simultan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI KCP Ponorogo Soetta. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji simultan (uji f) yang diperoleh hasil nilai $F_{hitung} 23.837 > F_{tabel} 3,09$ dan diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_{04} ditolak. Artinya secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel keamanan, kemudahan akses dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* BSI.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dalam penelitian ini, peneliti ingin memberikan beberapa saran yang nantinya diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak, saran tersebut sebagai berikut:

1. Bagi Bank Syariah Indonesia
 - a. Bank Syariah Indonesia harus meningkatkan keamanan *mobile banking* karena perkembangan teknologi yang terus meningkat dengan meningkatnya modus kejahatan di dunia maya. Seiring dengan perkembangannya maka diperlukan penyempurnaan fitur yang dapat mendukung proses transaksi sehingga menjadikan nasabah merasa aman.

- b. Bank Syariah Indonesia harus konsisten dalam menjaga kemudahan dalam mengakses *mobile banking* dengan dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi pengguna dalam bertransaksi dan memperhatikan aplikasi apabila terjadi suatu hal yang tidak diinginkan, bank harus dengan cepat dan tanggap dalam menangani kekurangan aplikasi.
 - c. Bank Syariah Indonesia harus lebih meningkatkan kualitas layanan pada *mobile banking*, dengan menyempurnakan fitur dan penambahan fitur-fitur sehingga akan menjadikan kepuasan nasabah.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel keamanan, kemudahan akses dan kualitas layanan dalam menggunakan *mobile banking* BSI KCP Ponorogo Soetta sebesar 43,7% sedangkan sisanya 56,3%. Maka diharapkan penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Al Arif, M. Nur Rianto. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Andhita, *Aplikasi Statistika Parametrik dalam Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Felicha, 2016.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2013.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS IV*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP, 2006.
- Goodwin dan Silver. *Perilaku Penggunaan Arsip, Studi Deskriptif pada Balai Penelitian Tanaman Pemanis dan Serat*. Jakarta, 2013.
- Harinaldi. *Prinsip-Prinsip Statistik Untuk Teknik dan Sains*. Jakarta: Erlangga, 2005.
- Hasan, Ali. *Marketing Bank Syari'ah*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2010.
- Jaya, Indra. *Penerapan Statistik Penelitian Pendidikan Ed. 1*. Jakarta: Kencana, 2011.
- Stanley, Lemeshow. *et.al Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 1997.
- Jogiyanto. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi Offset, 2007.
- Kasmir. *Pemasaran Bank*, edisi pertama cetakan kedua. Jakarta: Kencana, 2004.
- Kotler, Keller. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga, 2009.
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat, 2014.
- Mulyana, Deddy. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2014.
- Prasetyo, Bambang. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- Priansa, Donni Jodi. *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Rahardjo, Budi. *Keamanan Sistem Informasi Berbasis Internet*. Bandung: PT. Insan Komunikasi, 1999.
- Rangkuti, Freddy. *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan Iso 9001*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2013.
- Sarno, Riyanto dan Iffano Irsyat. *Sistem Manajemen Keamanan Informasi*. Surabaya: ITS Press, 2009.
- Siregar, Syofian. *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Kencana, 2013.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2016.

- . *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Sujarweni, *SPSS untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014.
- Sumarwan, Ujang. *Perilaku Konsumen Teori Dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003.
- Syahrudin dan Salim. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Citapustaka Media, 2014.
- Tjiptono, F. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian* (1st ed). Yogyakarta: Andi Offset, 2014.
- . *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi, 2006.
- . *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi, 2017.
- Widarjono, Agus. *Analisis Multivariat Terapan: Dengan Proses SPSS, AMOS dan SMARTPLS*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2015.
- Widjana, M. A. *Determinan Faktor Penerimaan terhadap Internet Banking pada Nasabah Bank di Surabaya*. In Tesis. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas, 2010.
- Wijaya, Tony. *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*, (Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Press, 2009).
- Wiyono, W. M. *Dampak Merger 3 (Tiga) Bank Syariah Bumn Terhadap Perkembangan Ekonomi Syariah*. Cakrawala Hukum: Majalah Ilmiah Fakultas Hukum Universitas Wijayakusuma, 2021.

JURNAL

- Ahmad dan Bambang Setiyo Pambudi. "Pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan, keamanan dan ketersediaan fitur terhadap minat ulang nasabah bank dalam menggunakan internet banking." *jurnal studi manajemen*, vol.8, no.1, April 2014.
- Amalia, Putri. "Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan, Keamanan dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep)." *Alkasb: Journal of Islamic Economics*, Volume 1 Nomor 1, 2022.
- Davis, "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, dan User Acceptance of Information Technology." *MIS Quarterly*, 03, (1989).
- Diva Intan, Farid Fathony Ashal dan Ismail Rasyid Ridla Tarigan, "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Di Kecamatan Kuta Alam." *Journal of Sharia Economics*, Vol. 3, No. 2, 2022.
- Maulida Nurhidayati dan Novi Kurnia Cahyani, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan dan Loyalitas Pengguna E-Channel Pada

- Nasabah BSI KCP Ponorogo,” *Etihad: Journal of Islamic Banking and Finance*, Volume 1, Nomor 2, (2021), 146-157.
- Mathieson, K. “Predicting user intentions: comparing the technology acceptance model with the theory of planned behavior.” *Information Systems Research*, Vol. 2, No. 3, 1991.
- Oktavia Margareta dan R. Gunawan Setianegara. “Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking (Studi kasus pad apt. BRI (Persero) Tbk KC Semarang Pendadaran).” *keunis Majalah Ilmiah-ISSN No 2302-9315*, Vol.8, No 1 Thn VIII Januari 2020.
- Prasetyo, Luhur. “Perkembangan Bank Syariah Pasca UU 21 Tahun 2008,” *Al Tahrir*, Volume 12, Nomor 1, (2012), 46.
- R. P. Bangkara, dan M. N. P. S. Harta. “Pengaruh Perceived Usefulness dan Perceived Easy of Use Pada Minat Penggunaan Internet Banking dengan Attitude Toward Using sebagai Variabel Intervening.” *E-Jurnal Akuntansi*, Kuta: Universitas Udayana, 2016.
- Ramadhan Reza dan Sri Herianingrum. “Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kredibilitas dan Persepsi Harga Terhadap Niat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Surabaya).” *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*. Vol. 4, Surabaya: Universitas Airlangga, 2017.
- Rizal Syamsu dan munawir. “Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Menggunakan Mobile Banking Pada Bank BCA Cabang Banda Aceh.” *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Teknologi*, vol.1, no.2, 2017.
- Seomarroso, F. I. “Analisis pengaruh keamanan, kemudahan penggunaan, kepercayaan nasabah dan kebermanfaatan terhadap minat menggunakan e-banking.” *Jurnal Sains Ekonomi dan Perbankan Syariah*, Vol 8, No.2, 2018.
- Setianingsih, Frida Ayu, dkk. “Pengaruh Kualitas Produk Tabungan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Yang Berdampak Pada Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk di wilayah Depok).” *Jimea-jurnal inovasi Manajemen Ekonomi dan Akuntansi*, Volume 1, Nomor 1, 2019.

SKRIPSI

- Adela, Melvi. “Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa),” *Skripsi*. Lampung: Institut Agama Islam Negeri Metro, 2020.

- Dwinurpitasari, Yeni Anda. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah pada BRI Syariah KCP Ponorogo." *Skripsi*. Ponorogo: Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2019.
- Erina, Nila. "Pengaruh Kemudahan Akses, Kenyamanan dan Keamanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk)", *Skripsi*. Ponorogo: Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2021.
- Istiqomah. "Pengaruh Pengetahuan, Keamanan, Kemudahan Terhadap Penggunaan Mobile Banking Pembayaran Online UKT Mahasiswa UIN Raden Intan Lampung (Studi pada Mahasiswa FEBI dan Tarbiyah UIN Raden Intan Lampung)." *Skripsi*. Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2019.
- Mukhtisar, "Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee KarengBanda Aceh)." *Skripsi*. Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2020.
- Nurahmadi, Irfan. "Pengaruh Kepercayaan Nasabah Dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah." *Skripsi*. Jakarta: Program Studi S1 Fakultas Ekonomi Dan BisnisIslam UIN Syarif Hidayatullah, 2017.
- Putri, Febi Widia. "Pengaruh Efektivitas, Kemudahan Dan Keamanan Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia." *Skripsi*. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2022.
- Saptawati, Yulisa. "Pengaruh Persepsi Kemudahan, Keamanan & Manfaat Mobile banking Terhadap Kepuasan Nasabah Padapt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk cabang Bulukumba." *Skripsi*. Makassar: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi NOBEL Indonesia Makassar, 2018.
- Saputro, Wahyu Jalil. "Pengaruh Faktor Kemudahan Dan Faktor Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile banking (Studi Pada BRI Syariah KCP Ponorogo)." *Skripsi*. Ponorogo: Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2020.
- Shodiqin, Muhammad. "Analisis Pengaruh Kemudahan, Manfaat, Keamanan dan Kepercayaan sebagai Variabel Intervening terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking." *Skripsi*. Salatiga: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Salatiga, 2021.
- Syukur, Muhammad. "Pengaruh Return On Assets (ROA), Financing To Deposit Ratio (FDR), Dan Biaya Operasional Pendapatan Operasional (BOPO) Terhadap Tingkat Bagi Hasil Deposito Mudharabah (Studi Pada Pt. Bank Muamalat Indonesia, Pt. Bank Syariah Mandiri, Dan Pt. Bank Bri Syariah Tahun 2010-2014)." *Skripsi*. Surakarta; IAIN Surakarta, 2017.

Utami, Khoirunnisa. "Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat Dan Keamanan Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah." *Skripsi*. Surakarta: UIN Surakarta, 2019.

Wardani, Julistia. "Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Tingkat Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan *Mobile Banking* di Kalangan Generasi Y dan Z." *Skripsi*. Medan: Universitas Medan Area, 2022.

Zahara, Nely. "Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Pemanfaatan Mobile banking Pada Bank Syariah Di Yogyakarta." *Skripsi*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2018.

Zahra, Nabila Aulia. "Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking (M-Banking) Bank Syariah Mandiri (Studi Analisis Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri di Bekasi Barat)." *Skripsi*. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2021.

WEBSITE

BSI. (2021). *Berita BSI Mobile*. Bankbsi.Co.Id. <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/digital-banking>, (diakses pada tanggal 26 November 2022, pukul 09.36)

BSI dalam www.bsi.co.id (diakses pada tanggal 3 Maret 2023, jam 10.57)

BSI, "Tentang Kami," dalam <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami> (diakses pada tanggal 3 Maret 2023, pukul 10.27)

WAWANCARA

Dian, *Wawancara*, 15 Mei 2023

Dita, *Wawancara*, 15 Mei 2023

Evi, *Wawancara*, 12 Mei 2023

Iis Indah Wijayanti, *Wawancara*, 12 Mei 2023

Kusuma, *Wawancara*, 12 Mei 2023

Muh. Hasbi Kamaruddin, *Wawancara*, 13 Maret 2023

Nita, *Wawancara*, 15 Mei 2023

Noviana Putri N, *Wawancara*, 13 Maret 2023

