

**PENGARUH FITUR BSI *MOBILE* DAN KEMUDAHAN
BERTRANSAKSI TERHADAP KEPUASAN NASABAH
DI BSI KC MADIUN AGUS SALIM**

SKRIPSI



Oleh:

Dewi Khotijah

NIM 402190127

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

2023

**PENGARUH FITUR BSI *MOBILE* DAN KEMUDAHAN
BERTRANSAKSI TERHADAP KEPUASAN NASABAH
DI BSI KC MADIUN AGUS SALIM**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Program Strata Satu (S-1)



Oleh:

Dewi Khotijah

NIM 402190127

Pembimbing:

Ratna Yunita, M.A.

NIP : 199306072019032031

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO

2023

ABSTRAK

Khotijah, Dewi. Pengaruh Fitur BSI *Mobile* dan Kemudahan Bertransaksi terhadap Kepuasan Nasabah di BSI KC Madiun Agus Salim. Skripsi. 2023. Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Pembimbing: Ratna Yunita, M.A.

Kata kunci: Fitur BSI *Mobile*, Kemudahan Bertransaksi, Kepuasan Nasabah.

Perkembangan teknologi yang semakin pesat dimanfaatkan langsung oleh perbankan syariah dengan memunculkan inovasi produk *digital*. Dengan perilaku nasabah yang saat ini mengedepankan teknologi juga membutuhkan suatu kemudahan, efektifitas, dan efisiensi akan sangat membantu dalam kebutuhannya sehari-hari. BSI *mobile* merupakan salah satu pelayanan dalam ranah *digital* yang bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi nasabahnya dalam melakukan transaksi perbankan dimana nasabah dapat melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun tanpa perlu ke kantor bank atau ke ATM. Selain itu, BSI *mobile* juga memberikan pengembangan inovasi fitur karena fitur menjadi keunggulan dan ciri khas tersendiri bagi suatu produk layanan *digital* yang dapat dimanfaatkan langsung oleh nasabah yang jarang nasabah dapatkan di layanan bank lain. Kepuasan nasabah merupakan hal yang paling utama bagi suatu perusahaan karena kepuasan nasabah merupakan aspek penting untuk mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas dengan penggunaan BSI *mobile* yang efisien

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh fitur BSI *mobile* dan kemudahan bertransaksi terhadap kepuasan nasabah di BSI KC Madiun Agus Salim baik secara parsial (individu) maupun secara simultan (bersama-sama). Jenis penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus slovin sebanyak 100 responden. Metode pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuisioner menggunakan teknik *probability sampling*. Teknik pengolahan data menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, uji linier sederhana dan uji linier berganda dengan uji t dan F serta koefisien determinasi (R^2) menggunakan SPSS 21.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel fitur BSI *mobile* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dan kemudahan bertransaksi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Adapun hasil penelitian secara bersama-sama (simultan) variabel fitur BSI *mobile* dan kemudahan bertransaksi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah.



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

Jl. Puspita Jaya Desa Pintu Jenangan Ponorogo

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa skripsi atas nama:

NO	NAMA	NIM	JURUSAN	
1.	Dewi Khotijah	402190127	Perbankan Syariah	Pengaruh Fitur BSI <i>Mobile</i> dan Kemudahan Bertransaksi terhadap Kepuasan Nasabah di BSI KC Madiun Agus Salim

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

Ponorogo, 2 Mei 2023



Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah

Muhtadin Amri, M.S.Ak.
NIP 198907102018011001

Menyetujui,

Ratna Yunita, M.A.
NIP 199306072019032031



**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 Fitur BSI *Mobile* dan Kemudahan Bertransaksi
Terhadap Kepuasan Nasabah di BSI KC Madiun Agus Salim

Nama : Dewi Khotijah

NIM : 402190127

Jurusan : 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 :
Muhtadin Amri, M.S.Ak.
NIP 198907102018011001

(.....)

Penguji I :
Moh. Faizin, M.SE.
NIP 198406292018011001

(.....)

Penguji II :
Ratna Yunita, M.A.
NIP 199306072019032031

(.....)

Ponorogo, Senin 22 Mei 2023

Mengesahkan,

Dekan FEBI IAIN Ponorogo



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

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dewi Khotijah
NIM : 402190127
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi / Tesis : Pengaruh Fitur BSI *Mobile* dan Kemudahan Bertransaksi terhadap Kepuasan Nasabah di BSI KC Madiun Agus Salim

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, 29 Mei 2023



Pembuat Pernyataan,

Dewi Khotijah

NIM 402190127

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : DEWI KHOTIJAH

NIM : 402190127

Jurusan : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

**“PENGARUH FITUR BSI MOBILE DAN KEMUDAHAN BERTRANSAKSI
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BSI KC MADIUN AGUS SALIM”**

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

Ponorogo, 3 Mei 2023

Pembuat Pernyataan,



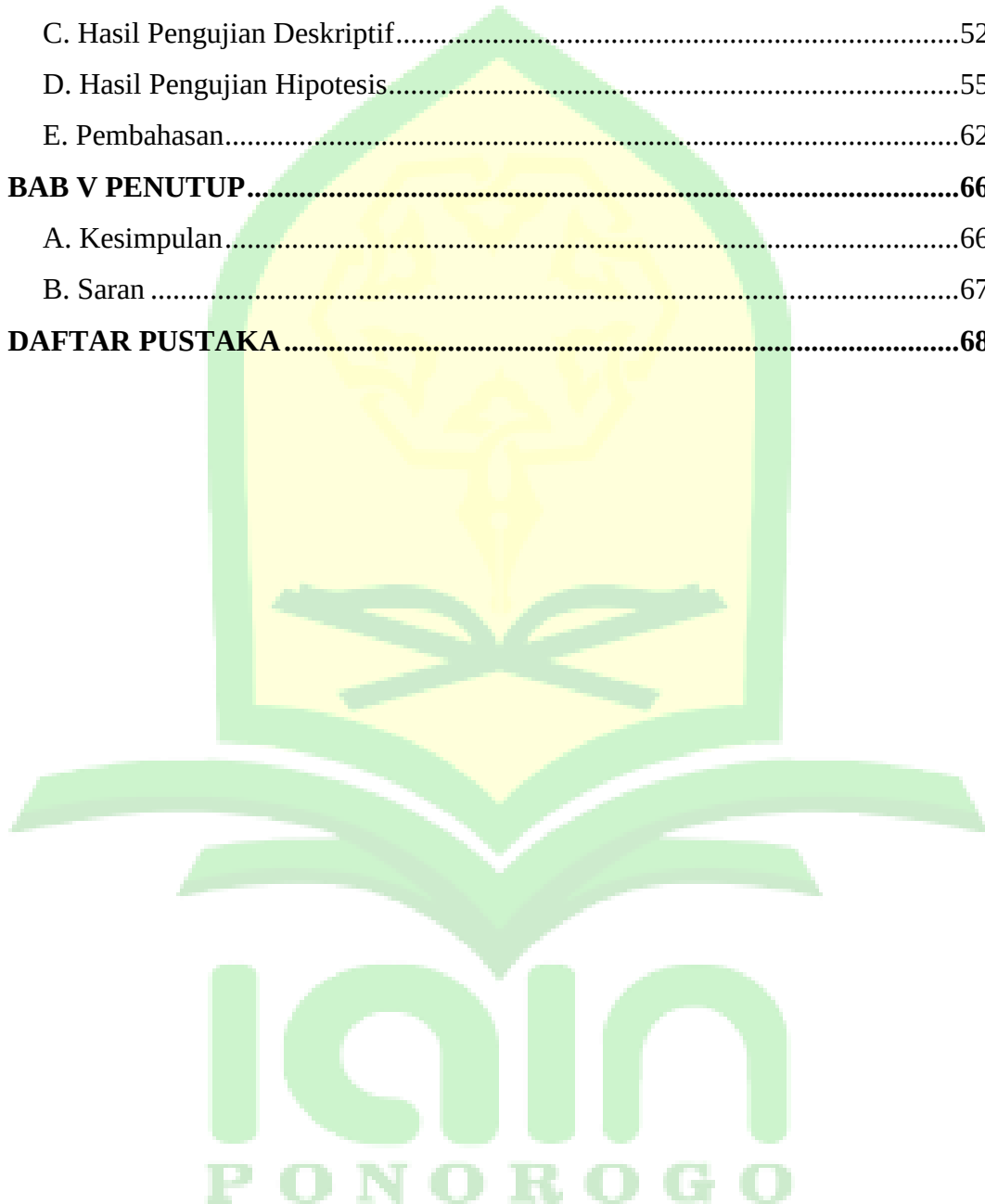
Dewi Khotijah

NIM 402190127

DAFTAR ISI

COVER	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Sistematika Pembahasan	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Deskripsi Teori	9
B. Kajian Pustaka	23
C. Kerangka Pemikiran	31
D. Hipotesis	32
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Rancangan Penelitian	35
B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	35
C. Lokasi Penelitian	38
D. Populasi dan Sampel.....	38
E. Jenis Data dan Sumber Data	40
F. Metode Pengumpulan Data	40
G. Instrumen Penelitian.....	41
H. Validitas dan Reliabilitas Instrumen	42

I. Teknik Analisis dan Pengolahan Data	43
BAB IV PEMBAHASAN DAN ANALISIS DATA.....	47
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	47
B. Hasil Uji Pengujian Instrumen.....	50
C. Hasil Pengujian Deskriptif.....	52
D. Hasil Pengujian Hipotesis.....	55
E. Pembahasan.....	62
BAB V PENUTUP	66
A. Kesimpulan.....	66
B. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA.....	68



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Studi Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	36
Tabel 3. 2 Skor Jawaban Skala Likert.....	42
Tabel 4. 1 Struktur Organisasi BSI KC Madiun Agus Salim	49
Tabel 4. 2 Hasil Pengujian Validitas Variabel Fitur BSI <i>Mobile</i>	50
Tabel 4. 3 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kemudahan Bertransaksi.....	51
Tabel 4. 4 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepuasan Nasabah	51
Tabel 4. 5 Hasil Pengujian Reliabilitas	52
Tabel 4. 6 Karakteristik Jenis Kelamin Responden	53
Tabel 4. 7 Karakteristik Umur Responden.....	53
Tabel 4. 8 Karakteristik Pendidikan Responden	54
Tabel 4. 9 Karakteristik Pekerjaan Responden	54
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas	55
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinieritas	56
Tabel 4. 12 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	57
Tabel 4. 13 Hasil Regresi Linier Berganda.....	58
Tabel 4. 14 Hasil Uji t (Parsial)	59
Tabel 4. 15 Hasil Uji F (Simultan).....	61
Tabel 4. 16 Koefisien Determinasi.....	61



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	32
-------------------------------------	----



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi saat ini hampir sudah semakin tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Lebih khusus lagi dengan meluasnya penggunaan perangkat telepon pintar (*smartphone*) yang saat ini sudah menjangkau hampir seluruh lapisan masyarakat. *Smartphone* dianggap telah memberikan banyak bantuan dalam kehidupan manusia.¹ Pada dunia perbankan, perkembangan teknologi informasi membuat para perusahaan mengubah strategi bisnis menempatkan teknologi sebagai unsur utama dalam proses inovasi produk dan jasa. Seperti halnya *electronic transaction (e-banking)* melalui ATM, *mobile banking* dan internet banking dimana hal tersebut merupakan bentuk-bentuk baru dari pelayanan bank yang mengubah pelayanan transaksi manual menjadi pelayanan transaksi berdasarkan teknologi.² Bank syariah memainkan peranan penting yaitu sebagai fasilitator seluruh aktivitas ekonomi dalam lingkungan industri halal. Pada awal masa beroperasinya perbankan syariah masih belum mendapatkan perhatian yang optimal dalam tatanan sektor perbankan nasional.³ Perkembangan perbankan syariah kini terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, yaitu dari segi inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan yang menunjukkan sebuah trend positif.⁴

Mobile banking merupakan salah satu hasil pengembangan teknologi *mobile* yang digunakan dalam domain komersial. *Mobile banking* ini mengkombinasikan teknologi informasi dan aplikasi bisnis secara bersama. Berkat *mobile banking*, nasabah dapat menggunakannya untuk mendapatkan layanan perbankan 24 jam sehari tanpa harus mendatangi kantor cabang bank

¹ Muhtadin Amri dan Yus Arija Shobri, Persepsi Mahasiswa Terhadap Penggunaan Quizizz dalam Pembelajaran Akuntansi Konsolidasi Bak Syariah di IAIN Ponorogo, " *Jurnal Teknologi Informasi dan Pendidikan*, Volume 13, Nomor 1 (2020), 129.

² Dini Haryati dan Ayu Feranika, *Sistem Informasi Perbankan* (Selayo: Insan Cendekia Mandiri, 2021), 52.

³ Benny Djaja, *Hukum Perbankan* (Yogyakarta: ANDI, 2019), 20.

⁴ Ibid., 20

maupun ATM untuk transaksi personal. *Mobile banking* merupakan layanan relatif baru yang ditawarkan oleh perbankan terhadap pelanggannya dan karena kenyamanan dan fitur yang menghemat waktu, pelanggan menghargai layanan tersebut. Layanan ini menjadi peluang bagi bank untuk menawarkan nilai tambah sebagai insentif kepada pelanggan. Promosi *mobile banking* akan memberikan implikasi secara langsung pada adopsi yang dilakukan konsumen terhadap teknologi. *Mobile banking* atau biasa disebut *M-Banking* merupakan suatu layanan perbankan yang diberikan pihak bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan serta keefektifan dan keefesienan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi. Dengan fasilitas ini, setiap nasabah yang memiliki ponsel dapat dengan mudah bertransaksi dimana saja dan kapan saja.⁵

Bank Syariah Indonesia KC Madiun Agus Salim merupakan salah satu Kantor Cabang yang beralamat di Jalan H.A. Salim No.44, Nambangan Lor, Kec Mangunharjo, Kabupaten Madiun, Jawa Timur 63129. Dalam praktiknya BSI KC Madiun Agus Salim memberikan pelayanan yang baik bagi nasabahnya tidak lain agar nasabah merasa puas dengan pelayanan diberikan, selain pelayanan yang dilakukan di kantor cabang BSI Agus Salim juga memberikan pelayanan dengan menghadirkan *mobile banking* atau dalam BSI disebut dengan *BSI Mobile*. *BSI Mobile* merupakan salah satu dari banyaknya *mobile banking* yang tersebar di Indonesia. Seperti halnya *mobile banking* lainnya *BSI Mobile* juga berguna untuk memudahkan konsumen untuk melakukan transaksi.⁶ Berada pada pusat Kota Madiun, BSI Agus Salim selain banyak nasabah yang menggunakan jasa bank juga banyak nasabah yang menggunakan layanan *mobile banking*.

Dalam penelitian ini mengambil dua faktor yang mempengaruhi kepuasan, yaitu fitur, dan kemudahan. Faktor pertama yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *BSI Mobile* adalah

⁵ Ibid, 116.

⁶ Intan Wulan dan Nurul Jannah, "Analisis Minat Nasabah pada Penggunaan Aplikasi BSI *Mobile* dalam Pembayaran E-Commerce", *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM)*, Volume 2, Nomor 2 (2022), 5.

ketersediaan fitur *BSI Mobile*. Fitur merupakan karakteristik layanan yang menambah fungsi dari suatu produk, fitur juga yang menjadi pembeda dengan produk pesaing. Berdasarkan wawancara dengan nasabah yang telah penulis lakukan terhadap nasabah BSI KC Madiun Agus Salim terkait fitur *BSI Mobile* menurut ibu Wulandari beranggapan bahwa fitur *BSI Mobile* masih kurang efektif. Salah satunya pada menu berbagi dimana pada menu rumah zakat langsung terdapat tampilan “nomor bayar” hal ini dirasa membingungkan karena tidak ada petunjuk atau arahan apapun mengenai nomor bayar tersebut. Selain itu pada fitur kalkulator qurban, setiap akan digunakan kadang sering muncul “notifikasi permintaan tidak dapat diproses”, jadi dalam penggunaannya selalu terhambat.⁷ Jadi faktor lain yang juga mempengaruhi penggunaan *BSI Mobile* yaitu kurangnya pengetahuan dan pemahaman dalam menggunakan *BSI Mobile* sendiri. Nasabah masih merasa kebingungan dalam penggunaannya dimana menurut orang yang masih awam masih membingungkan jadi nasabah beranggapan masih kurang efektif fitur tersebut.

Dari hasil wawancara tersebut membuktikan bahwa nasabah merasa kurang puas dengan fitur yang disediakan *BSI Mobile*. Dengan beragam fitur yang dihadirkan tetapi masih kurang efektif. Hal ini tidak sejalan dengan teori menurut Kotler faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah yakni kualitas produk dimana pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

Faktor kedua yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah kemudahan transaksi. Kebanyakan dari mereka menggunakan layanan *BSI Mobile* karena penggunaannya yang mudah digunakan. *BSI Mobile* merupakan aplikasi yang berfungsi untuk memberikan kemudahan transaksi layanan perbankan berbasis syariah melalui *smartphone* dengan cara yang aman, cepat dan mudah serta dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja sehingga tidak perlu

⁷ Wulandari, *Wawancara*, 27 Februari 2023.

datang langsung ke kantor cabang.⁸ Davis mengemukakan bahwa persepsi kemudahan transaksi adalah suatu persepsi seseorang yang tidak direpotkan oleh hal lain dalam melakukan transaksi.⁹ Dalam persepsi tersebut, konsumen memiliki kecenderungan untuk melakukan transaksi yang mudah dilakukan. Oleh karena itu, kemudahan dalam penggunaan *mobile banking* memiliki makna bahwa layanan *mobile banking* yang disediakan oleh pihak bank akan mudah dipahami dan mudah untuk digunakan, sehingga nasabah merasa dimudahkan dalam proses transaksi tersebut. tidak hanya itu, kemudahan transaksi akan mendorong seseorang untuk menggunakan layanan tersebut sehingga akan menimbulkan perasaan puas dengan kemudahan yang dihadirkan.

Berdasarkan wawancara yang telah penulis lakukan dengan nasabah BSI KC Madiun Agus Salim yakni saudara Martha yang merasa kurang puas dengan layanan yang diberikan. Penggunaan BSI *Mobile* yang dulu sebelum di *update* masih mudah digunakan, tetapi saat setelah di *update* penggunaannya jadi makin ribet harus aktivasi akun terlebih dahulu dengan memasukkan data dan verifikasi muka yang susah sekali.¹⁰ Penulis juga melakukan wawancara dengan ibu Leny selaku *customer service* BSI KC Madiun Agus Salim, menurutnya masih banyak nasabah yang masih nyaman menggunakan ATM dibandingkan dengan memakai *mobile banking* dengan kemudahan yang dihadirkan. Karena nasabah beranggapan lebih mudah mengambil/mentransfer uang menggunakan ATM, terlebih bagi orang tua yang *gaptek* dalam hal *digitalisasi* keuangan lewat fitur-fitur yang dihadirkan BSI *mobile*. Terlebih bagi orang tua yang menggunakan BSI *Mobile* dari segi keamanannya lebih percaya dengan langsung transaksi di ATM.¹¹

Dari faktor kemudahan transaksi yang dihadirkan BSI *Mobile* namun

⁸ Muhammad Vaddy dan Onan Marakali, “Analisis Minat Nasabah Pada Penggunaan Aplikasi BSI *Mobile* Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Bank BSI KCP Rantauprapat”, *Jurnal Seminar Nasional Hasil Riset dan Pengabdian (SENRIABDI)*, Volume 1, Nomor 1, (2021), 877.

⁹ Davis, F.D, *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of information Technology*, *MIS Quarterly*, Volume 13, Nomor 3 (1989), pg. 319.

¹⁰ Martha, Wawancara, 23 November 2022.

¹¹ Leny, Wawancara, 14 September 2022.

nasabah masih belum merasa puas dengan layanan BSI *Mobile*. Hal ini tidak sejalan dengan teori Davis yang mendefinisikan kemudahan sebagai keyakinan akan kemudahan penggunaan, yaitu tingkatan dimana pengguna percaya bahwa penggunaan sistem yang tepat akan mudah untuk digunakan. Pentingnya kepuasan nasabah dalam meningkatkan citra perusahaan, banyak perusahaan yang berusaha untuk mencapai tingkat kepuasan nasabah yang tinggi. Kepuasan yang tinggi menciptakan suatu hubungan emosional yang kuat dengan suatu produk, yang pada gilirannya akan menciptakan loyalitas nasabah yang tinggi.¹² Sama halnya dengan bank syariah juga harus mampu meningkatkan dan mempertahankan layanan bank syariah yang baik dengan meningkatkan kepuasan bagi para nasabahnya. Oleh sebab itu, pihak bank harus mampu menarik minat nasabah guna menggunakan layanan perbankan syariah dengan menerapkan berbagai kualitas layanan yang sesuai dengan kebutuhan yang diharapkan nasabah. Sehingga kepuasan nasabah merupakan kunci dalam menciptakan keberhasilan dari suatu perusahaan.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang meneliti kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan layanan *mobile banking*. Namun ditemukan adanya perbedaan hasil penelitian. Pada penelitian Wahyu Jalil Seputro dapat disimpulkan bahwa kemudahan tidak berpengaruh secara terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* di BRIS KC Ponorogo. Tidak hanya itu, penelitian yang dilakukan oleh Karina Widianingrum menunjukkan hasil penelitian bahwa fitur tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan aplikasi *mobile banking* BNI syariah

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas diketahui bahwa terdapat fakta yang tercermin di lapangan menunjukkan adanya ketidaksesuaian dengan teori. Kemudian ada beberapa penelitian terdahulu ditemukan adanya perbedaan hasil penelitian yang dilakukan. Sehingga dari fakta di lapangan yang berbeda dengan teori dan perbedaan hasil penelitian terdahulu yang

¹² Kartika Ningtyas dan Dhidik Apriyanto, *Kuantifikasi Deteksi Alternatif Model Pelayanan Publik* (Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2022), 6.

menunjukkan adanya kesenjangan. Oleh sebab itu, penulis ingin mengetahui dan melakukan penelitian terkait permasalahan tersebut. Penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian “Pengaruh Fitur BSI *Mobile*, dan Kemudahan Bertransaksi terhadap Kepuasan Nasabah di BSI KC Madiun Agus Salim”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan masalah untuk diteliti. Rumusan masalah tersebut yaitu:

- A. Apakah fitur BSI *Mobile* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BSI KC Madiun Agus Salim?
- B. Apakah kemudahan bertransaksi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BSI KC Madiun Agus Salim?
- C. Apakah fitur BSI *Mobile*, dan kemudahan bertransaksi, secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BSI KC Madiun Agus Salim?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penelitian ini bertujuan :

1. Untuk menganalisis pengaruh fitur BSI *Mobile* terhadap kepuasan nasabah di BSI KC Madiun Agus Salim
2. Untuk menganalisis pengaruh kemudahan bertransaksi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BSI KC Madiun Agus Salim
3. Untuk menganalisis pengaruh fitur BSI *Mobile*, dan kemudahan bertransaksi, secara simultan terhadap kepuasan nasabah di BSI KC Madiun Agus Salim

D. Manfaat Penelitian

Penulis berharap dengan adanya penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak baik secara teoritis maupun praktis:

1. Manfaat teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan ilmu pada umumnya perbankan syariah dan khususnya pada pengaruh fitur BSI

Mobile dan kemudahan bertransaksi terhadap kepuasan nasabah di bank syariah indonesia. Dan juga dapat sebagai tambahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat praktis

a. Bagi BSI KC Madiun Agus Salim

Penelitian ini diharapkan ikut turut menjadi kontribusi pemikiran yang memberikan manfaat sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi, serta sebagai bahan koreksi bagi perusahaan mengenai berapa besar peranan pengaruh fitur BSI *mobile* dan kemudahan transaksi terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan BSI *mobile* di BSI KC Madiun Agus Salim, dan sekaligus pihak-pihak yang mempraktikkannya.

b. Bagi Nasabah

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menambah pengetahuan nasabah tentang layanan BSI *mobile* dan bisa lebih banyak menggunakan fitur yang ada di dalamnya.

E. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan dalam memberikan pemahaman terhadap penulisan pada penelitian ini dijabarkan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori yang relevan yang memuat pengertian, faktor, dan indikator mengenai fitur, kemudahan transaksi dan kepuasan nasabah. Untuk menunjang penelitian juga memaparkan studi penelitian terdahulu, kerangka berpikir dan hipotesis dari penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

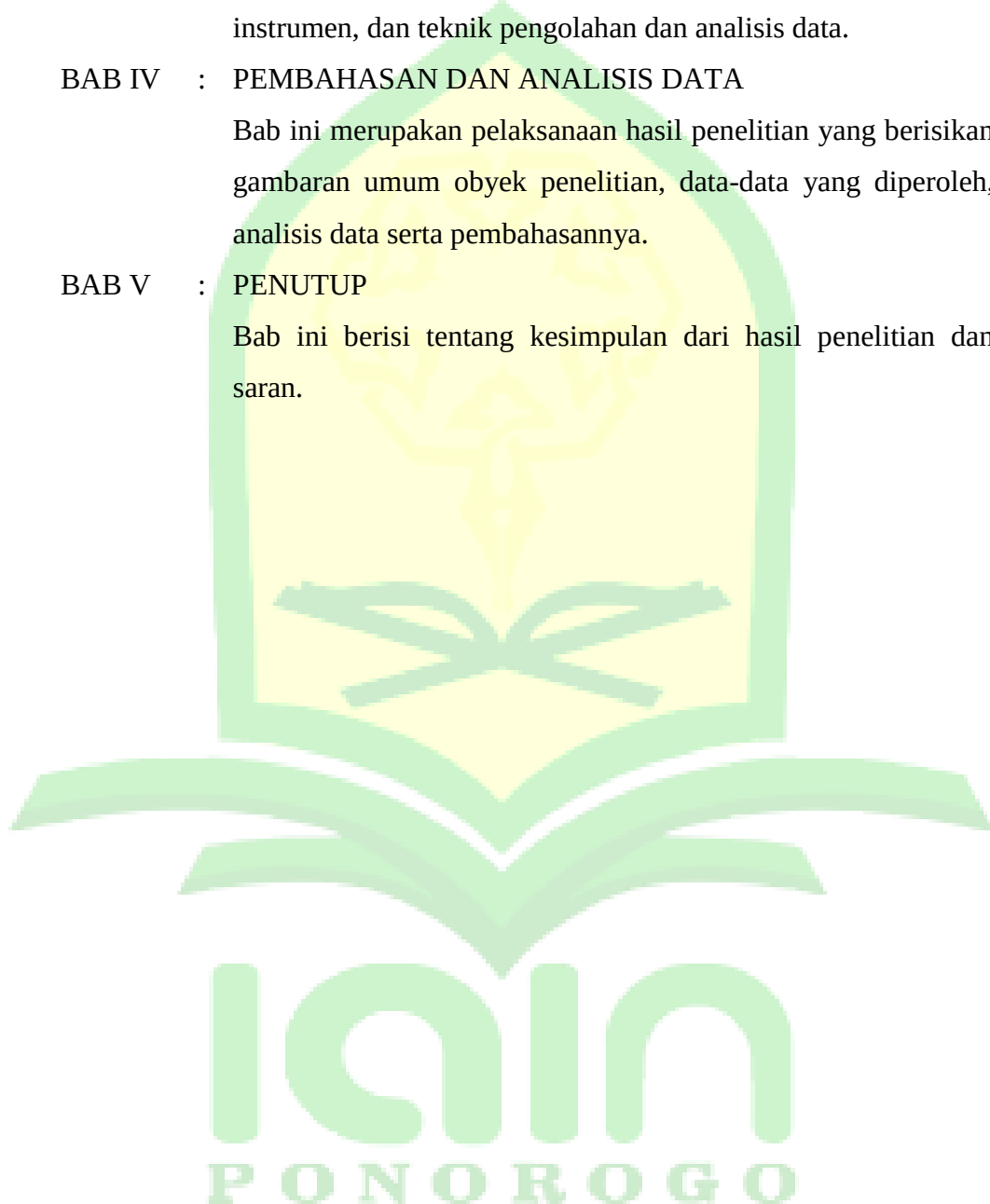
Bab ini berisi metode penelitian yang berisi rencana penelitian, variabel penelitian dan definisi operasional, lokasi penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, validitas reliabilitas instrumen, dan teknik pengolahan dan analisis data.

BAB IV : PEMBAHASAN DAN ANALISIS DATA

Bab ini merupakan pelaksanaan hasil penelitian yang berisikan gambaran umum obyek penelitian, data-data yang diperoleh, analisis data serta pembahasannya.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran.



BAB II

LANDASAN TEORI

A. Deskripsi Teori

1. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Menurut Kotler kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari membandingkan antara kinerja (atau hasil) atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan.¹ Kepuasan konsumen merupakan perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk/layanan dengan respons konsumen terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian (atau standar kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengonsumsi produk bersangkutan.

Menurut Engel kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelangga, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.²

Adanya kesamaan diantara beberapa definisi diatas yaitu menyangkut komponen kepuasan pelanggan (harapan kinerja/hasil yang dirasakan). Umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan konsumen tentang apa yang akan diterimanya apabila ia membeli atau mengonsumsi suatu produk baik itu berupa barang atau jasa. Sehingga sebelum konsumen membeli suatu produk ia sudah mempunyai harapan atas kualitas produk yang didapat. Sedangkan kinerja yang dirasakan oleh konsumen adalah persepsi konsumen terhadap apa yang diterima setelah mengonsumsi produk yang dibeli.

¹ Philip Kotler dan Kevin Lane, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2008), 139.

² James F Engel, dkk, *Perilaku Konsumen*, alih bahasa FX Budiyo (Jakarta: Binarupa Aksara, 1992), 11.

Kepuasan pelanggan sebagai hasil penilaian terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk/jasa. Kemudian harapan tersebut dibandingkan dengan kinerja yang diterimanya dengan mengkonsumsi produk/jasa tersebut. Apakah keinginan yang diterimanya lebih besar daripada harapannya, maka pelanggan puas, sebaliknya kinerja yang diberikan dari pemakaian produk/jasa tersebut lebih kecil daripada apa yang diharapkannya maka pelanggan tidak puas.

Untuk menentukan bahwa nasabah puas atau tidak puas berhubungan dengan bank, perlu adanya alat ukur untuk menentukan kepuasan nasabah, dalam menentukan seberapa besar kepuasan nasabah terhadap suatu bank dapat dilakukan berbagai cara. Pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui empat sarana³, yaitu sebagai berikut:

1) Sistem keluhan dan usulan

Artinya, seberapa banyak keluhan atau komplain yang dilakukan nasabah, maka semakin kurang baik demikian pula sebaliknya. Untuk itu perlu adanya sistem keluhan dan usulan.

2) Survei kepuasan konsumen

Dalam hal ini bank perlu secara berkala melakukan survei, baik melalui wawancara maupun kuesioner tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan bank tempat nasabah melakukan transaksi.

3) Konsumen samaran

Bank dapat mengirim karyawannya atau melalui orang lain untuk berpura-pura menjadi nasabah guna melihat pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank secara langsung, sehingga terlihat jelas bagaimana karyawan melayani nasabah sesungguhnya.

³ Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), 266.

4) Analisis mantan pelanggan

Dengan melihat catatan nasabah yang pernah menjadi nasabah bank guna mengetahui sebab-sebab mereka tidak lagi menjadi nasabah bank sebelumnya.

b. Faktor Kepuasan Nasabah

Dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan,⁴ yaitu:

- 1) Kualitas produk, pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- 2) Kualitas pelayanan, khususnya dalam industri jasa, pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
- 3) Emosional, pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
- 4) Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.
- 5) Biaya, pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

c. Indikator Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan komponen yang paling penting dalam bisnis perbankan, dengan meningkatkan kualitas layanan akan berimbas pada peningkatan keuntungan bank. Adapun indikator kepuasan nasabah yaitu sebagai berikut⁵:

⁴ Didik Harjadi dan Iqbal Arraniri, *Experiential Marketing & Kualitas Produk dalam Kepuasan Pelanggan Generasi Milenial* (Cirebon: Insania, 2021), 45-46.

⁵ Lati Sari Dewi, *The Influence of Product Quality Pada Kepuasan Konsumen* (Surabaya: Global Aksara Pers, 2022). 21-22.

- 1) Tetap setia untuk waktu yang lebih lama, hal ini dapat didefinisikan bahwa kepuasan nasabah memberikan dampak pada nasabah untuk terus menggunakan produk maupun jasa dari bank tersebut serta sangat diragukan konsumen akan berpindah bank.
- 2) Membeli lagi ketika ada produk baru, jika nasabah merasakan kepuasan terhadap jasa maupun produk yang digunakan pastinya akan mudah percaya dan menggunakan inovasi baru dari produk tersebut.
- 3) Membicarakan hal baik tentang perusahaan dan produknya kepada orang lain/merekomendasikan produk, nasabah akan merekomendasikan barang atau jasa bank kepada orang lain, karena pelayanan terhadap jasa maupun produk yang ditawarkan dirasakan langsung dengan baik oleh nasabah.
- 4) Tidak terlalu memperhatikan merek pesaing, jika nasabah merasa puas, maka nasabah tidak akan tertarik dengan produk pesaing.
- 5) Tidak terlalu sensitif terhadap harga, berapapun harga yang ditawarkan jika nasabah sudah percaya dengan produk yang digunakan maka nasabah tidak terlalu memikirkan harganya.
- 6) Memberi masukan, jika pelayanan yang diberikan dirasa belum puas dengan yang diharapkan nasabah, maka nasabah akan memberikan komplain ataupun memberikan masukan terhadap produk yang digunakan nasabah.

Merujuk terkait indikator kepuasan konsumen menurut Firman Djunaidi, yaitu⁶:

- 1) Kepuasan nasabah, hal ini terjadi apabila nasabah merasa puas.
- 2) Konfirmasi harapan, hal ini digunakan untuk mengetahui ketidaksesuaian atau kesesuaian terhadap harapan nasabah.
- 3) Minat membeli ulang, hal ini digunakan untuk mengetahui nasabah dalam penggunaan ulang produk.

⁶ Djunaidi, F, G, *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen dalam Menggunakan Minyak Kayu Putih pada Ketel Walbarua di Desa Ubung* (Pasuruan: Qiara Media, 2020), 16.

- 4) Ketidakpuasan, apabila konsumen merasa tidak puas, maka kepuasan dalam nasabah tidak akan terbentuk.

2. Kemudahan Bertransaksi

a. Pengertian Kemudahan

Persepsi kemudahan (*Percieved ease of use*) merupakan kepercayaan dari seseorang bahwa penggunaan teknologi mudah untuk dipahami. Jika penggunaan teknologi dipercaya oleh pengguna merupakan suatu teknologi yang mudah untuk dipelajari, maka pengguna akan memiliki minat untuk menggunakan teknologi tersebut. Tidak hanya mudah dimengerti tetapi mudah digunakan juga.⁷

Menurut Davis, persepsi kemudahan penggunaan adalah sejauh mana seseorang merasa percaya bahwa menggunakan suatu sistem sebagai sesuatu yang tidak memerlukan banyak usaha.⁸ Dalam arti lain, seseorang akan menggunakan aplikasi *mobile banking* semakin sering jika merasa mudah dan tidak terlalu banyak usaha yang dilakukan untuk menggunakan aplikasi tersebut.⁹

Pengertian kemudahan penggunaan atau kemudahan akses (*perceived easy of use*) dapat didefinisikan bahwa seseorang percaya menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. kemudahan (*perceived easy of use*) merupakan kepercayaan seseorang dimana dalam menggunakan suatu teknologi dapat dengan mudah digunakan dan dipahami.¹⁰ Kemudahan didefinisikan sebagai sejauh mana seorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari

⁷ Ni Luh Putu Gede Maharupa, Ni Nyoman Kerti Yasa, dkk. *Pengaruh Received Use Dan Perceived Usefulness Terhadap Niat Beli Kembali* (Tangerang: Pascal Books, 2021), 12-13.

⁸ Davis, F.D, *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of information Technology*", *MIS Quarterly*, Volume 13, Nomor 3 (1989), pg. 319.

⁹ I Gede Prayudi, I Putu Gede Sukaatmadja, dkk, *A Studi: Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Kegunaan Untuk Membangun Kepercayaan Dan Niat Menggunakan Kembali Layanan Mobile Banking* (Bandung: CV. Media Sains Indonesia, 2022), 17.

¹⁰ Zaki Baridwan, Sartika Sari Ayu Tjini, *Kemudahan Penggunaan* (Yogyakarta : Erlangga, 2014).

usaha. Kemudahan penggunaan adalah mudah dipelajari, mudah dipahami, simple dan mudah pengoperasiannya.¹¹

Dapat diketahui bahwa kemudahan penggunaan untuk transaksi adalah suatu kepercayaan tentang pengambilan keputusan. Apabila nasabah percaya dengan teknologi yang ada dan mudah untuk digunakan dalam melakukan transaksi maka nasabah akan menggunakannya. Dan sebaliknya jika nasabah merasa sulit dalam penggunaannya atau melakukan transaksinya dan tidak percaya akan teknologi yang ada maka nasabah tidak akan menggunakannya lagi.

b. Faktor Kemudahan Bertransaksi

Kemudahan dalam menggunakan teknologi dipengaruhi beberapa faktor sebagai berikut¹²:

- 1) Faktor pertama berfokus pada teknologi itu sendiri, suatu teknologi yang baik dan digunakan secara terus menerus akan memberikan kemudahan bagi pengguna dalam menggunakannya.
- 2) Faktor kedua adalah reputasi akan teknologi tersebut yang diperoleh oleh pengguna. Reputasi yang baik akan didengar oleh pengguna akan mendorong keyakinan pengguna terhadap kemudahan penggunaan teknologi tersebut.
- 3) Faktor ketiga yang mempengaruhi persepsi pengguna terhadap kemudahan menggunakan teknologi adalah tersedianya mekanisme pendukung yang handal. Mekanisme pendukung yang terpercaya akan membuat pengguna merasa nyaman dan merasa yakin, bahwa terdapat mekanisme pendukung yang handal jika terjadi kesulitan dalam menggunakan teknologi, maka mendorong persepsi pengguna ke arah yang lebih positif.

¹¹Jogiyanto, *Sistem Informasi Keperilaku* (Yogyakarta : Andi, 2007), 129.

¹² Sabaruddin Chaniago, dkk, *Keputusan Pembelian Penggunaan OVO Ditinjau dari Kemudahan, Price Discount dan Kepuasan* (Surabaya: CV. Global Aksara Pers, 2022), 8.

c. Indikator kemudahan bertransaksi

Indikator *mobile banking* dalam kemudahan bertransaksi menurut Davis yaitu¹³:

1) Mudah untuk dipelajari (*easy to learn*)

Banyaknya orang yang menggunakan *smartphone* untuk memudahkan pekerjaan, teknologi menjadi semakin canggih dan memudahkan seseorang untuk memahami kinerja fitur aplikasi guna memudahkan juga dalam transaksinya. Hal ini tentunya sangat mudah dipahami dengan adanya beragam fitur transaksi yang disediakan sesuai kebutuhan oleh perbankan.

2) *Flexible*

Pada dasarnya tanpa disadari *smartphone* merupakan alat komunikasi yang selalu dibawa kapan saja dan dimana saja. Memiliki aplikasi BSI *Mobile* di ponsel dapat memudahkan bertransaksi kapan saja dan dimana saja tanpa harus menghabiskan banyak waktu pergi ke kantor cabang atau ATM untuk melakukan transaksi bank.

3) *Controllable* (dapat mengontrol pekerjaan)

Mobile banking (BSI *Mobile*) dapat mempercepat pekerjaan tanpa menghabiskan waktu. Seperti yang disebutkan sebelumnya *mobile banking* dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja, dimana hal tersebut dapat dengan cepat melakukan transaksi.

4) *Easy to Use* (Mudah digunakan)

Suatu teknologi yang jelas dan dapat dioperasikan dengan mudah, maka akan memudahkan pemakai dalam penggunaannya. BSI *mobile* merupakan jenis aplikasi yang dalam pengoperasiaannya/penggunaannya dapat dilakukan dengan mudah. Karena hanya dengan masuk dengan memasukkan ID

¹³ Chitra Laksmi Rithmaya, "Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Sikap, Risiko, Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank BCA Dalam Menggunakan Internet Banking," *Jurnal Riset Ekonomi Dan Manajemen*, Volume 16, Nomor 1 (2016). 164.

password dan kata sandi yang dimiliki, lalu pilih transaksi yang akan dilakukan.

d. Hubungan Kemudahan Bertransaksi dengan Kepuasan Nasabah

Kemudahan diartikan sebagai kepercayaan individu dimana jika mereka menggunakan teknologi tertentu mereka akan bebas dari upaya. Kemudahan adalah tingkatan bagaimana seseorang dapat dipercaya terhadap penggunaan suatu sistem bukan hal yang sulit dipahami atau dilakukan. Sedangkan konsep kemudahan adalah apabila suatu teknologi mudah untuk digunakan untuk kebutuhan sehari-hari pengguna maka pengguna akan cenderung mengulangi untuk menggunakan teknologi tersebut. Kemudahan dalam bertransaksi menggunakan BSI *mobile* disediakan oleh pihak perbankan agar mudah untuk dipahami dan mudah untuk digunakan. Adanya kemudahan ini menjadikan nasabah tidak memerlukan usaha yang tinggi untuk mempelajarinya.

Dapat diketahui bahwa kemudahan transaksi adalah suatu kepercayaan tentang pengambilan keputusan. Jika nasabah percaya dengan teknologi yang ada dan mudah untuk digunakan dalam kegiatannya atau transaksi maka nasabah akan merasa puas dengan menggunakannya kembali. Dan sebaliknya jika sulit untuk digunakan atau transaksi dan tidak percaya akan teknologi yang digunakan maka nasabah tidak akan menggunakannya lagi.

3. Fitur BSI *Mobile*

a. Pengertian Fitur

Dalam pembuatan produk astinya sangat memerlukan adanya hal yang menarik. Dimana hal tersebut bisa menjadi pembeda dari yang lain. Hal tersebut sangat dibutuhkan dalam suatu produk perbankan. Tidak terkecuali produk yang ada pada dunia perbankan. Fitur juga merupakan suatu spesifikasi dari produk itu sendiri. Dengan begitu para konsumen pastinya bisa membedakan perbedaan dari

produk satu dengan produk yang lain. Fitur sendiri memiliki peran yang cukup penting dalam pembuatan produk yang berkualitas dan baik. Fitur sering dihubungkan dengan suatu kemanfaatan atau fungsionalitas dari suatu produk. Fitur merupakan anggapan konsumen terhadap karakteristik yang dimiliki suatu produk atau penyempurnaan fungsi produk. Fitur dapat diartikan sebagai suatu karakteristik yang menambah fungsi dasar suatu produk. Karena fitur menjadi alasan konsumen untuk memilih suatu produk, maka bagi pemasar tradisional fitur adalah alat kunci untuk membedakan produk mereka dengan produk pesaing.¹⁴

b. BSI Mobile

BSI Mobile merupakan aplikasi yang berfungsi untuk memberikan kemudahan bertransaksi, beribadah dan berbagi melalui beragam fitur dalam satu aplikasi dengan cara aman, cepat, dan mudah dilakukan dimana saja dan kapan saja.¹⁵

Mobile banking merupakan suatu layanan yang diberikan perbankan untuk mendukung kelancaran, kemudahan serta keefektifan dan keefesienan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi perbankan. Selain itu, *mobile banking* juga dapat mengurangi biaya transaksi sehingga transaksi dapat dilakukan secara cepat, tepat dan efisien.¹⁶

Di dalam *mobile banking* tentunya terdapat berbagai macam fitur-fitur yang dapat dioperasikan nasabah. Ketersediaan fitur mampu mempengaruhi nasabah dalam mengambil keputusan untuk menggunakan layanan perbankan. Hal tersebut merupakan kriteria penting untuk menarik perhatian calon pengguna. Fitur juga

¹⁴ Setyo Ferry Wibowo, dkk, “ Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan *E-Money Card*,” *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (Jrnsi)*, Volume 6, Nomor 1, (2015).

¹⁵ Umami Khoiriyah dan Purnama Putra, “Analisis Jalur Pengaruh Pengambilan Keputusan Bertransaksi Melalui BSI Mobile,” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Volume 8, No. 3, (2022), 2.

¹⁶ Deni Widya Santi, “Layanan Jasa *Mobile Banking* Pada Nasabah BRI Syariah (BSI) Bengkulu,” *Skripsi* (Bengkulu: IAIN Bengkulu, 2021), 34.

merupakan suatu fasilitas yang berguna untuk menunjang intraktif dari nasabah.

Pada *BSI Mobile* terdapat berbagai macam-macam fitur yang mempermudah nasabah dalam bertransaksi. Adapun fitur-fitur tersebut antara lain¹⁷:

1) Fitur info rekening BSI

Fitur ini bertujuan untuk nasabah melakukan pengecekan terhadap semua informasi yang berhubungan dengan transaksi di rekening. Dalam fitur ini nasabah dapat melihat;

- a) Informasi saldo.
- b) Daftar mutasi rekening.
- c) Tanggal mutasi.
- d) Informasi portofolio, sampai dengan daftar transaksi terjadwal.

2) Transfer sesama BSI atau dengan bank lain

Fitur ini bertujuan untuk mempermudah nasabah dalam mengirim uang ke rekening BSI ataupun ke rekening bank lain tanpa harus pergi ke ATM untuk melakukan transaksi. Transfer dapat dilakukan secara online selama 24 jam. Dalam menggunakan *mobile banking* untuk melakukan transaksi pastikan jaringan internet harus stabil.

3) Pembayaran

Pada *mobile banking*, fitur ini bertujuan untuk melakukan pembayaran kebutuhan harian maupun bulanan dari mana saja. Adapun layanan yang terdapat pada fitur ini yaitu:

- a) Pembayaran listrik PLN
- b) Pembayaran layanan telepon dan Telkom Pay
- c) Pembelian tiket transportasi, seperti pesawat
- d) Pembayaran premi asuransi
- e) Pembayaran langganan TV Kabel atau WiFi

¹⁷ Dwita Febrianti,dkk, "Penerapan Basis Data Pada Perusahaan Perbankan (Studi Kasus Penerapan *Mobile Banking* Pada Bank Syariah Indonesia)," *Jurnal Pendidikan Tambusai*, Volume 5, Nomor 2, (2021), 3688.

- f) Pembayaran belanja *e-commerce*, seperti Tokopedia, Bukalapak, Shpee, dan iuran BPJS
- g) Pembayaran air PDAM
- h) Pembayaran haji dan umrah

4) Pembelian

Fitur pembelian ini bertujuan untuk membeli segala keperluan harian atau bulanan. Nasabah dapat melakukannya dimana saja dan kapan saja dengan fitur pembelian ini. Fitur pembelian ini seperti pembelian paket data, pulsa, dan token listrik.

5) QRIS

QRIS atau Quick Response Indonesian Standart merupakan kode QR yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia (BI) dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) untuk pembayaran. Dengan menggunakan fitur QRIS ini pembayaran menjadi lebih cepat dan mudah. Fitur ini seperti belanja di *coffe shop*, nasabah dapat menggunakan QR kode apabila tidak membawa uang tunai dengan cara scan untuk melakukan pembayaran.

6) E-mas

Fitur ini bertujuan untuk jika nasabah ingin melakukan investasi, dengan membeli emas secara elektronik dengan fitur ini. Fitur ini memungkinkan nasabah dalam membeli emas dengan hitungan rupiah ataupun gram. Pembelian emas di Bank Syariah Indonesia ini menggunakan akad jual beli, dengan minimal pembelian 0,05 gram dan maksimal Rp.100 juta per hari.

7) Tarik tunai

Apabila nasabah ingin menarik uang tunai di ATM dan nasabah lupa membawa kartu ATM, nasabah dapat melakukan tarik tunai di mesin ATM dengan fitur pada *mobile banking* ini. Penarikan dapat dilakukan mulai Rp. 50.000 sampai dengan Rp. 500.000 per harinya

8) Top-up

Pada fitur ini, melihat maraknya dompet digital nasabah dapat melakukan top-up saldo dompet digital dengan menggunakan fitur ini. Fitur tersebut seperti top-up GoPay, Paytren, OVO, ShopeePay, LinkAja, dan Lainnya.

9) Buka Rekening

Dalam fitur *mobile banking* BSI terdapat fitur buka rekening yang dapat dilakukan secara online. Rekening yang bisa dibuka secara online seperti Tabungan Easy Mudharabah, Tabungan Easy Wadiah, dan Tabungan Haji.

Dalam BSI *Mobile* juga terdapat berbagai fitur-fitur yang berbasis Islam/fitur layanan Islami. Beragam inovasi dilakukan supaya menarik perhatian calon pengguna BSI *Mobile* yang mayoritas umat muslim dengan menghadirkan fitur berbasis Islam yang menambah kesan syariah terhadap bank tersebut. berikut beberapa fitur pembaharuan yang dikeluarkan BSI mengenai layanan dalam BSI *Mobile*, diantaranya¹⁸:

1) Layanan islami

Bukan hanya transaksi keuangan saja, melainkan BSI *Mobile* menyediakan layanan kepada nasabah yang ingin melakukan ibadah kapan saja dan dimana saja. Fitur layanan islami ini diantaranya;

- a) Informasi waktu sholat
- b) Penunjuk arah kiblat
- c) Lokasi masjid terdekat
- d) Juz Amma
- e) Hikmah

¹⁸ Dwita Febrianti, dkk, "Penerapan Basis Data Pada Perusahaan Perbankan (Studi Kasus Penerapan *Mobile Banking* Pada Bank Syariah Indonesia)," *Jurnal Pendidikan Tambusai*, Volume 5, Nomor 2, (2021), 3688.

2) Berbagi

Dalam fitur berbagi ini, nasabah dapat melakukan penyaluran sebagian hartanya lewat *BSI Mobile*. Fitur berbagi tersebut berupa donasi antara lain:

- a) Zakat
- b) Infaq
- c) Wakaf
- d) Warteg mobile
- e) Jadiberkah.id
- f) Kalkulator zakat
- g) Kitabisa
- h) Dompot dhuafa
- i) Rumah zakat
- j) Donasi bantuan covid
- k) Fidyah

c. Keuntungan Fitur *BSI Mobile*

Dalam kegiatan transaksi pada aplikasi *BSI Mobile* ini dilakukan oleh para nasabah pengguna merupakan salah satu cara Bank Syariah Indonesia untuk meningkatkan sebuah layanan dan eksistensi pada keadaan ekonomi sekarang ini. Dalam layanan transaksi ini pada *mobile banking* terdapat beberapa manfaat, yaitu sebagai berikut:

- 1) Dapat melakukan tarik tunai tanpa menggunakan kartu ATM
- 2) Dapat membuka rekening baru secara online melalui aplikasi *BSI Mobile*
- 3) Dapat menyalurkan bantuan melalui zakat, infaq, wakaf, dan donasi
- 4) Dapat mengingatkan waktu untuk beribadah yaitu dengan fitur adzan

d. Indikator Fitur BSI Mobile

Menurut Poon ada beberapa konstruk yang menjadi indikator ketersediaan fitur (*feature availability*) suatu sistem *e-banking* diantaranya¹⁹:

1) Kemudahan dalam akses informasi tentang produk dan jasa

Kemudahan dalam akses informasi adalah kemudahan yang diberikan kepada seseorang atau masyarakat untuk memperoleh informasi yang diperlukan. Akses informasinya menyangkut tentang produk apa saja dan jasa yang tersedia pada layanan *e-banking*.

2) Keberagaman layanan transaksi

Keberagaman layanan transaksi yang tersedia akan dapat menambah kepuasan tersendiri bagi para pengguna *mobile banking*, karena terdapat berbagai layanan transaksi yang bisa digunakan dalam melakukan transaksi apapun.

3) Keberagaman fitur

Keberagaman fitur merupakan kumpulan semua produk yang ditawarkan oleh pihak produsen terhadap para konsumen dengan berbagai fitur yang terdapat didalamnya.

4) Inovasi produk

Inovasi produk adalah upaya yang dilakukan untuk memperbaiki, meningkatkan, dan mengembangkan produk yang diproduksi selama ini guna memenuhi kebutuhan dan kepuasan nasabah.

e. Hubungan Fitur BSI Mobile dengan Kepuasan Nasabah

Pengembangan layanan digital perbankan berupa aplikasi *mobile banking*, tidak lepas dengan adanya ketersediaan fitur-fitur layanan didalamnya diharapkan dapat membantu nasabah dalam bertransaksi secara online. Fitur merupakan suatu karakteristik yang

¹⁹ Ulfa Nazirah, dkk, "Pengaruh Ketersediaan Fitur Dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Pada BSI KCP Ulee Kareng," *Journal of Sharia Economics*, Volume 3, No. 2, (2022), 221.

berfungsi untuk menambah nilai dari suatu produk, dimana fitur juga sebagai alat untuk mendefinisikan produk perusahaan dengan produk pesaing. Ketersediaan fitur layanan mampu mempengaruhi nasabah dalam mengambil keputusan untuk berpindah dari sistem satu ke sistem lainnya.

Hal tersebut merupakan kriteria penting untuk menarik perhatian nasabah maupun calon nasabah. Fitur layanan yang baik tentunya akan membuat nasabah lebih puas dan nyaman dalam menggunakannya dan sebaliknya jika fitur yang digunakan malah membuat nasabah kesulitan dan merepotkan dalam penggunaannya nasabah akan merasa kurang puas dengan layanan yang dihadirkan dan lebih memilih produk lainnya. Fitur menjadi alasan nasabah dalam memilih produk. Maka dari itu fitur ialah suatu alat kunci untuk membedakan produk dengan produk pesaing.

B. Kajian Pustaka

Hasil kajian terdahulu berdasarkan penelusuran penulis yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti yaitu:

Tabel 2. 1

Studi Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti dan Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
1.	Isti Fahma Noor 'Alaina ²⁰ (2022)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fitur layanan dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa UIN Walisongo bertransaksi	a. Menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan analisis regresi b. Menggunakan variabel	a. Terdapat variabel lain yang diteliti yaitu kualitas layanan b. Menggunakan objek penelitian yang berbeda

²⁰ Isti Fahma, Pengaruh Fitur Layanan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Walisongo Bertransaksi Menggunakan *Mobile Banking Bank Syariah Indonesia*,” *Skripsi*, Semarang: UIN Walisongo Semarang (2022), 56.

		menggunakan BSI <i>Mobile</i> . Sedangkan pengujian parsial menyimpulkan bahwa fitur layanan dan kualitas layanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa UIN Walisongo bertransaksi menggunakan BSI <i>Mobile</i> .	fitur BSI <i>mobile</i>	yaitu mahasiswa
2.	Karina Widianingrum ²¹ (2021)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel manfaat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat namun variabel manfaat tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan aplikasi <i>mobile banking</i> BNI Syariah, variabel kemudahan tidak berpengaruh terhadap minat nasabah namun variabel kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan aplikasi <i>mobile banking</i> BNI Syariah, dan variabel fitur layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah namun variabel fitur layanan tidak berpengaruh terhadap	a. Menggunakan objek penelitian sama yaitu nasabah b. Terdapat variabel yang sama yaitu fitur <i>mobile banking</i>	a. Menggunakan variabel dependen minat nasabah dan kepuasan sebagai variabel intervening

²¹ Karina Widianingrum, "Pengaruh Manfaat, Kemudahan dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Nasabah," *Skripsi* (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2021), 65.

		kepuasan nasabah menggunakan aplikasi <i>mobile banking</i> BNI Syariah.		
3.	Devi Setyawati ²² (2022)	Dari hasil uji parsial menunjukan variabel teknologi informasi tidak berpengaruh terhadap nasabah pengguna aplikasi <i>mobile banking</i> , variabel ketersediaan fitur layanan islami berpengaruh terhadap nasabah pengguna aplikasi <i>mobile banking</i> , dan variabel <i>handling complaint</i> berpengaruh terhadap nasabah pengguna aplikasi <i>mobile banking</i> . Sedangkan pengujian secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel (X) dengan variabel (Y).	a. Sama-sama menggunakan objek penelitian nasabah pengguna <i>mobile banking</i>	a. Perbedaan variabel fitur, pada penelitian ini lebih menekankan pada ketersediaan fitur layanan islami b. Terdapat variabel yang diteliti yaitu variabel teknologi informasi dan <i>handling complaint</i>
4.	Armia Rizky Damayanti ²³ (2021)	Hasil penelitian menunjukan bahwa secara parsial variabel kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap minat namun variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan	a. Menggunakan variabel X yang sama yaitu fitur <i>mobile banking</i> b. Menggunakan analisis regresi	a. Menggunakan variabel dependen minat dan kepuasan sebagai variabel intervening b. Menggunakan objek

²² Devi Setyawati, "Pengaruh Teknologi Informasi, Ketersediaan Fitur Layanan Islami, Dan Handling Complaint Terhadap Nasabah Pengguna Aplikasi *Mobile Banking* (BSI Mobile) Pada BSI KCP Kencong," *Skripsi*, Jember: UIN Kiai Haji Achmad Shiddiq (2022), 136.

²³ Armia Rizky Damayanti, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fitur Terhadap Minat Penggunaan Berkelanjutan *Mobile Banking* BRIS Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Mahasiswa FEBI IAIN Ponorogo," *Skripsi*, Ponorogo: IAIN Ponorogo (2021), 91.

		<i>mobile banking</i> BRIS, variabel fitur tidak berpengaruh signifikan terhadap minat namun variabel fitur berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan <i>mobile banking</i> BRIS. Secara simultan variabel kualitas layanan dan fitur berpengaruh terhadap minat dan kepuasan nasabah menggunakan <i>mobile banking</i> BRIS.		penelitian yang berbeda yaitu mahasiswa c. Terdapat variabel yang diteliti yaitu variabel kualitas layanan dan
5.	Sofyan Hakim dan Indah Rahmanungsih ²⁴ (2022)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel layanan fitur berbagi Ziswaf berpengaruh positif dan signifikan terhadap preferensi nasabah dalam menyalurkan donasi.	a. Menggunakan analisis regresi b. Menggunakan objek nasabah BSI	a. Perbedaan variabel fitur, pada penelitian ini lebih menekankan pada layanan fitur berbagi Ziswaf b. Perbedaan variabel Y yaitu preferensi nasabah
6.	Feby Widia Putri ²⁵ (2022)	Hasil penelitian menunjukkan variabel efektivitas terdapat pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah, variabel kemudahan terdapat pengaruh positif namun	a. Menggunakan variabel yang sama yaitu kemudahan b. Menggunakan variabel dependen yang sama	a. Terdapat perbedaan variabel X yaitu efektivitas dan keamanan

²⁴ Sofyan Hakin dan Indah Rahmanungsih, "Pengaruh Layanan Fitur Berbagi Ziswaf Terhadap Preferensi Nasabah Dalam Menyalurkan Donasi Di BSI Kotawaringin Timur," *CEMERLANG : Jurnal Manajemen dan Ekonomi Bisnis*, Volume 2, Nomor 4 (2022), 53.

²⁵ Feby Widia Putri "Pengaruh Efektivitas, Kemudahan dan Keamanan Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia," *Skripsi*, Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah (2022) h. 113.

		tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah, dan variabel keamanan terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.	yaitu kepuasan nasabah	
7.	Nila Erina ²⁶ (2021)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan variabel kenyamanan dan keamanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan <i>mobile banking</i> bank Muamalat KCP Nganjuk.	a. Menggunakan variabel yang sama yaitu kemudahan b. Menggunakan variabel dependen yang sama yaitu kepuasan nasabah	a. Terdapat perbedaan variabel X yaitu kenyamanan dan keamanan
8.	Wahyu Jalil Saputro ²⁷ (2020)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dan variabel keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan <i>mobile banking</i> di BRIS KCP Ponorogo. Sedangkan secara simultan variabel kemudahan dan keamanan berpengaruh	a. Menggunakan analisis regresi b. Menggunakan variabel yang sama yaitu kemudahan c. Menggunakan variabel dependen yang sama yaitu kepuasan nasabah	a. Terdapat perbedaan variabel X yaitu keamanan

²⁶ Nila Erina, "Pengaruh Kemudahan Akses, Kenyamanan, dan Keamanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk," *Skripsi*, Ponorogo: IAIN Ponorogo (2021), 80.

²⁷ Wahyu Jalil Saputro, "Pengaruh Faktor Kemudahan dan Faktor Keamanan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan *Mobile Banking* (Studi pada BRI Syariah KCP Ponorogo)," *Skripsi*, Ponorogo: IAIN Ponorogo (2020), 81.

		terhadap kepuasan nasabah.		
9.	Putri Amalia dan Anna Zakiyah ²⁸ (2022)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kemanfaatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, variabel kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, variabel fitur berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, dan variabel keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi pada Bank Syariah KCP Sumenep. Sedangkan hasil pengujian secara simultan variabel kemanfaatan, kemudahan, fitur, dan keamanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi pada Bank Syariah KCP Sumenep.	a. Menggunakan analisis regresi b. Menggunakan variabel yang sama yaitu kemudahan c. Menggunakan variabel dependen yang sama yaitu kepuasan nasabah	a. Terdapat perbedaan variabel X yaitu kemanfaatan dan keamanan
10.	Siti Nur Khotijah, Cholid Mawardi, dan Irma Hidayati ²⁹ (2022)	Hasil penelitian berdasarkan uji parsial menunjukkan variabel keamanan, kenyamanan, kualitas layanan, dan fitur aplikasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna	a. Menggunakan analisis regresi b. Menggunakan variabel yang sama yaitu kemudahan c. Menggunakan	a. Terdapat perbedaan variabel X yaitu keamanan, kenyamanan, dan kualitas layanan

²⁸ Putri Amalia dan Anna Zakiyah "Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, dan Fitur *M-Banking* terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep," *Alkasb: Journal of Islamic Economics*, Vol. 1, No. 1, (2022), 17.

²⁹ Siti Nur Khotijah, dkk, "Pengaruh Keamanan, Kenyamanan, Kualitas Layanan dan Fitur Aplikasi terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Pengguna Mobile Banking," *El-Aswaq: Islamic Economic and Finance Journal*, Volume 3, Nomor 2, (2022), 549.

		<i>mobile banking</i> . Sedangkan uji simultan menunjukkan bahwa variabel keamanan, kenyamanan, kualitas layanan, dan fitur aplikasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna <i>mobile banking</i> .	an variabel dependen yang sama yaitu kepuasan nasabah	
11.	Nyimas Artina ³⁰ (2021)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi manfaat, persepsi kemudahan, kepercayaan dan fitur layanan secara positif dan signifikan serta secara simultan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan menggunakan <i>e-money</i> di Kota Palembang.	a. Sama-sama menggunakan variabel X kemudahan dan fitur b. Menggunakan analisis regresi	a. Perbedaan subjek penelitian yakni <i>e-money</i> b. Perbedaan objek penelitian yakni masyarakat c. Terdapat perbedaan variabel X yaitu manfaat dan kepercayaan
12.	Findy Meileny dan Tri Indra Wijaksana ³¹ (2020)	Hasil penelitian ini menunjukkan variabel persepsi manfaat, persepsi kemudahan, fitur layanan, dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan LinkAja di Indonesia baik secara parsial maupun	a. Menggunakan analisis regresi b. Terdapat variabel yang sama yakni kemudahan dan fitur	a. Terdapat perbedaan variabel X yaitu manfaat dan kepercayaan b. Menggunakan subjek penelitian yang berbeda yaitu aplikasi LinkAja

³⁰ Nyimas Artina, "Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Kepercayaan Dan Fitur Layanan terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan dalam Menggunakan *E-Money* di Kota Palembang," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis Universitas Multi Data Palembang*, Volume 11, Nomor 1, (2021), 120.

³¹ Findy Meileny, dkk, "Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan dan Kepercayaan terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan LinkAja DI Indonesia," *Jurnal Ecodemica*, Volume 4, Nomor 2, (2020), 200.

		simultan.		
13.	Nurya Dina Abrilia dan Tri Sudarwanto ³² (2020)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kemudahan dan fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial maupun simultan terhadap minat menggunakan e-wallet pada aplikasi Dana di Surabaya.	a. Menggunakan variabel X yang sama yaitu kemudahan dan fitur	a. Menggunakan subjek penelitian yang berbeda yaitu aplikasi Dana b. Perbedaan pada objek penelitian yakni pengguna aplikasi Dana c. Perbedaan pada variabel dependen yakni minat
14.	Johandri Iqbal, Hariyani, dan Isroq Urrahmah ³³ (2021)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kemudahan dan ketersediaan fitur secara simultan berpengaruh terhadap penggunaan <i>mobile banking</i> .	a. Menggunakan variabel X yang sama yaitu kemudahan dan fitur	a. Perbedaan pada variabel dependen yakni penggunaan <i>mobile banking</i> BNI
15.	Rizky Lestari ³⁴ (2023)	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, dan ketersediaan fitur berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan BSI	a. Menggunakan variabel X yang sama yaitu kemudahan dan fitur b. Menggunakan subjek penelitian BSI Mobile	a. Terdapat perbedaan objek penelitian yakni masyarakat muslim b. Menggunakan variabel dependen keputusan

³² Nurya Dina Abrilia dan Tri Sudarwanto, "Pengaruh Persepsi Kemudahan, dan Fitur Layanan terhadap Minat Menggunakan E-Wallet pada Aplikasi Dana di Surabaya," *Jurnal Pendidikan Tata Niaga*, Volume 8, Nomor 3, (2020), 1010.

³³ Johandri Iqbal, dkk, "Pengaruh Kemudahan dan Ketersediaan Fitur terhadap Penggunaan Mobile Banking," *Global Financial Accounting Journal*, Volume 5, Nomor 2 (2021), 35.

³⁴ Rizky Lestari, "Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat, dan Ketersediaan Fitur terhadap Keputusan Menggunakan BSI Mobile (Studi pada Masyarakat Muslim di Kecamatan Kartasura Kabupaten Sukoharjo)," *Skripsi*, Surakarta: UIN Raden Mas Said Surakarta (2023), 70.

		<i>Mobile.</i>		
--	--	----------------	--	--

Dari penelitian-penelitian yang telah dilakukan, peneliti menyadari bukan hanya peneliti saja yang meneliti terkait kepuasan nasabah, namun peneliti ingin membuktikan dari hasil penelitian terdahulu yang mempunyai hasil signifikansi yang berbeda, dengan menggunakan analisis regresi berganda dan peneliti lebih memfokuskan pada objek penelitian *mobile banking* syariah/BSI *Mobile*, sedangkan pada penelitian sebelumnya melakukan penelitian terfokus pada *mobile banking*.

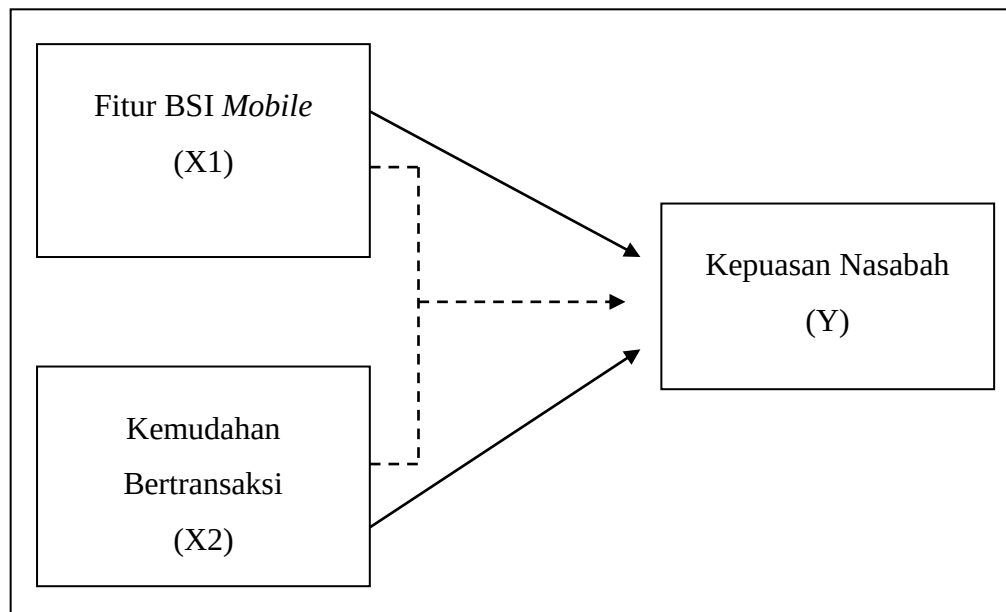
C. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir adalah gambaran tentang hubungan antar variabel dalam suatu penelitian. Kerangka berpikir diuraikan oleh jalan pikiran menurut kerangka yang logis.³⁵ Kerangka berpikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antar variabel yang akan diteliti. Jadi secara teoritis perlu dijelaskan hubungan antar variabel independen dan dependen. Bila dalam penelitian ada variabel moderator dan intervening, maka juga perlu dijelaskan, mengapa variabel ikut dilibatkan dalam penelitian. Pertautan antar variabel tersebut, selanjutnya dirumuskan kedalam bentuk paradigma penelitian. Oleh karena itu pada setiap penyusunan paradigma penelitian harus didasarkan pada kerangka berpikir.³⁶

Berdasarkan teori, semakin tinggi kualitas produk fitur BSI *Mobile* dengan kemudahan transaksi yang dihadirkan maka pada akhirnya akan berpengaruh pada tingkat kepuasan nasabah. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu dan penjabaran dari teori masing-masing variabel, maka dapat dirumuskan kerangka pemikiran sebagai berikut:

³⁵ Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam, Pendekatan Kuantitatif* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), 75

³⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2019), 95.



Gambar 2. 1
Kerangka Berpikir

Keterangan :

—→ : Secara Parsial
 - - - - -→ : Secara Simultan

D. Hipotesis

Hipotesis merupakan prasangkaan, dugaan yang dianggap benar untuk sementara waktu dan perlu dibuktikan kebenarannya³⁷. Menurut Sugiyono hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap perumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan³⁸.

Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh Fitur BSI Mobile Berbasis Islam terhadap Kepuasan Nasabah

Dalam teori Kotler yang menyatakan bahwa fitur merupakan salah satu kualitas produk. Kualitas produk tersebut merupakan salah satu aspek yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dimana semakin tinggi

³⁷ Usman Rianse dan Abdi, *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi “teori dan aplikasi”* (Bandung: Alfabeta, 2012), 87.

³⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), 96.

tingkat kualitas, semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan yang dihasilkan.³⁹ Hal ini didukung oleh penelitian Elsandro Yoga Pranantha yang dalam penelitiannya menyatakan bahwa fitur produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.⁴⁰ Maka dari itu hipotesis dari penelitian ini adalah:

H₀₁ : Fitur BSI *Mobile* tidak berpengaruh terhadap terhadap kepuasan nasabah di BSI KC Agus Salim

H_{a1} : Fitur BSI *Mobile* berpengaruh terhadap terhadap kepuasan nasabah di BSI KC Agus Salim

2. Pengaruh Kemudahan Bertransaksi terhadap Kepuasan Nasabah

Dalam teori Kotler yang menyatakan bahwa pelanggan akan merasa puas jika mereka mendapatkan pelayanan yang baik sesuai dengan harapannya.⁴¹ Kemudahan tersebut merupakan salah satu aspek kualitas pelayanan dimana pelanggan tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk dengan kemudahan yang dihadirkan. Hal ini didukung oleh penelitian Wahyu Jalil Saputro yang dalam penelitiannya menyatakan bahwa kemudahan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, sedangkan secara simultan variabel kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.⁴² Maka dari itu hipotesis dari penelitian ini adalah:

H₀₂ : Kemudahan bertransaksi tidak berpengaruh terhadap terhadap kepuasan nasabah di BSI KC Agus Salim

H_{a2} : Kemudahan bertransaksi berpengaruh terhadap terhadap kepuasan nasabah di BSI KC Agus Salim

³⁹ Philip Kotler dan Kevin Lane Killer, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2009), 144

⁴⁰ Elsandro Yoga Pranantha, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Fitur Produk BSI *Mobile* Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Sleman," *Skripsi*, Yogyakarta: UII Yogyakarta (2021), h. 65-66.

⁴¹ Philip Kotler dan Kevin Lane Killer, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2009), 144

⁴² Wahyu Jalil Saputro, "Pengaruh Faktor Kemudahan Dan Faktor Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking* (Studi pada BRI Syariah KCP Ponorogo)," *Skripsi*, Ponorogo: IAIN Ponorogo (2020), 81.

3. Pengaruh Fitur BSI *Mobile* dan Kemudahan Bertransaksi secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan tinjauan pustaka, Kotler mengatakan bahwa kualitas produk dan kualitas layanan, dan kepuasan nasabah memiliki hubungan yang erat. Tidak ada gunanya produk yang berkualitas kalau tidak diimbangi dengan kualitas pelayanan yang luar biasa. Nasabah akan merasa kecewa karena tidak memperoleh layanan dengan baik dengan kesulitan dalam penggunaannya. Sebaliknya, layanan yang berkualitas juga tidak ada artinya apabila didukung oleh produk yang berkualitas yang sesuai dengan harapan nasabah. Hal ini didukung oleh penelitian Nurul Hidayah,dkk, yang dalam penelitiannya menyatakan bahwa fitur layanan dan kemudahan secara bersama-sama berpengaruh secara positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah.⁴³ Maka dari itu hipotesis dari penelitian ini adalah:

H₀₃ : Fitur BSI *Mobile* dan kemudahan bertransaksi secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BSI
KC Agus Salim

H_{a3} : Fitur BSI *Mobile* dan kemudahan bertransaksi secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BSI
KC Agus Salim

⁴³ Nurul Hidayah, dkk, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Transaksi, Dan Fitur Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan BSI *Mobile* Banking." *Jurnal Ekonomi Syariah*, Volume 4, Nomor 2, (2022), 156.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian diartikan sebagai strategi dalam mengatur latar penelitian agar peneliti memperoleh data yang valid sesuai dengan karakteristik variabel dan tujuan penelitian.¹ Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Pendekatan kuantitatif adalah pendekatan yang menekankan pada pengujian teori-teori atau hipotesis-hipotesis melalui pengukuran variabel penelitian angka dan melakukan analisis data dengan prosedur statis dan permodelan sistematis. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang sistematis menelaah bagian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya.² Sumber data penelitian adalah data primer, dimana peneliti mengumpulkan informasi dari responden dengan menggunakan angket atau kuesioner yang sudah disebar. Penelitian ini bermaksud menganalisis Pengaruh Fitur BSI *Mobile* dan Kemudahan Bertransaksi terhadap Kepuasan Nasabah di BSI KC Madiun Agus Salim.

B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.³ Variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Variabel independen/bebas

Varibel independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Pada penelitian ini, variabel independen adalah Fitur BSI *mobile* (X_1) dan Kemudahan Bertransaksi (X_2).

¹ Ahmad Tanzeh, *Metode Penelitian Praktis* (Yogyakarta: Teras, 2011), 132

² Azhari Akmal, dkk, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam* (Medan: La-Tansa Press, 2011), 47.

³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2019), 16.

b. Variabel dependen/terikat

Varibel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Pada penelitian ini, variabel dependen adalah 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 ini adalah pada Tabel 3.1 sebagai berikut:

Tabel 3. 1
Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Butir Soal	Sumber
1.	Kepuasan Nasabah (Y)	Hasil perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh pelanggan setelah membandingkan kinerja (atau hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) produk yang diharapkan.	1. Kepuasan nasabah 2. Konfirmasi harapan 3. Minat membeli ulang 4. Ketidakpuasan	1,2 3,4 5,6 7,8	Elsandro Yoga Pranantha, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fitur Produk BSI <i>Mobile</i> Terhadap Kepuasan Nasabah BSI di Kabupaten Sleman (2021). ⁵

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

⁵ Elsandro Yoga Pranantha, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Fitur Produk BSI *Mobile* Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Sleman," *Skrripsi* (Yogyakarta: UII Yogyakarta, 2021), h. 26.

2	Fitur BSI Mobile (X_1)	Suatu karakteristik yang menambah fungsi dasar suatu produk. Karena fitur menjadi alasan konsumen untuk memilih suatu produk, maka bagi pemasar tradisional fitur adalah alat kunci untuk membedakan produk mereka dengan produk pesaing.	1. Kemudahan akses informasi 2. Keberagaman layanan informasi 3. Keberagaman fitur 4. Inovasi produk	1 2 3,4 5,6	Setyo Ferry Wibowo, Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan E-Money Card (2015). ⁶
3	Kemudahan Bertransaksi (X_2)	Kemudahan bertransaksi adalah sejauh mana seseorang merasa percaya bahwa menggunakan BSI mobile membawa kemudahan dalam	1. Mudah dipelajari 2. Flexible 3. Dapat mengontrol pekerjaan 4. Mudah digunakan	1,2 3,4 5 6,7	Citra Laksmi Rithmaya, Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kegunaan, Ketersediaan Fitur Dan Literasi

⁶ Setyo Ferry Wibowo, "Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan E-Money Card", *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, Volume 6, No. 1 (2015), 445.

		penggunaanya/tra nsaksinya.			Keuangan Terhadap Preferensi Konsumen Menggunakan BSI <i>Mobile</i> (2022). ⁷
--	--	--------------------------------	--	--	--

C. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis melakukan penelitian pada nasabah bank syariah Indonesia KC Madiun Agus Salim. Bank Syariah Indonesia KC Madiun Agus Salim merupakan salah satu Kantor Cabang yang beralamat di Jalan H.A. Salim No.44, Nambangan Lor, Kec Mangunharjo, Kabupaten Madiun, Jawa Timur 63129. Berada pada pusat Kota Madiun, BSI Agus Salim selain banyak nasabah yang menggunakan jasa bank namun belum semua nasabah yang menggunakan layanan BSI *mobile* Karena tidak sedikit nasabah yang masih beranggapan bahwa melakukan transaksi secara langsung menggunakan ATM atau mengunjungi Kantor Cabang lebih mudah dibandingkan dengan menggunakan BSI *Mobile* yang notabennya harus teroneksi dengan internet disisi lain nasabah BSI KC Madiun Agus Salim tidak semuanya paham akan teknologi khususnya orang tua.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi ditunjukkan oleh wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁸ Populasi dalam penelitian ini yang digunakan adalah

⁷ Chitra Laksmi Rithmaya, "Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Sikap, Risiko, Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank BCA Dalam Menggunakan Internet Banking", *Jurnal Riset Ekonomi Dan Manajemen*, Volume 16, Nomor 1 (2016). 164.

⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif...*, 126.

nasabah BSI KC Madiun Agus Salim yang masih aktif dan sering melakukan transaksi rutin menggunakan BSI *Mobile* berjumlah 8.480.⁹

2. Sampel

Dalam penelitian kuantitatif, sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.¹⁰ Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *simple random sampling* yaitu teknik pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.¹¹

Untuk menentukan ukuran sampel dapat menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:¹²

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = Populasi

e = error atau tingkat kesalahan pengambilan sampel

Diketahui jumlah populasi pengguna BSI *Mobile* KC Madiun Agus Salim yaitu 8.480 nasabah dan tingkat kesalahan (*error*) yang ditetapkan adalah 10%. Maka margin error sama dengan 0,1. Sehingga, berdasarkan rumus tersebut diperoleh jumlah sampel (n) sebagai berikut:

$$\text{Sampel} = 8.480 / (1 + (8.480 \times 0,1^2))$$

$$\text{Sampel} = 8.480 / (1 + (8.480 \times 0,01))$$

$$\text{Sampel} = 8.480 / (1 + (84,8))$$

$$\text{Sampel} = 8.480 / 85,8$$

$$\text{Sampel} = 98,83 \text{ atau } 99$$

⁹ Leny, Wawancara, 13 Januari 2023.

¹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif...*, 127.

¹¹ Ibid., 129

¹² Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 1991), 160.

Berdasarkan perhitungan diperoleh jumlah sampel minimal yang harus dipenuhi sebanyak 99 responden. Dan peneliti membulatkan responden sebanyak 100 responden.

E. Jenis Data dan Sumber Data

1. Jenis Data

Data merupakan segala informasi yang dijadikan dan diolah untuk suatu kegiatan peneliti sehingga dapat dijadikan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan.¹³ Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yang akan diolah dari jawaban-jawaban kuesioner atau angket yang telah diberikan pada objek penelitian sebanyak 100 nasabah BSI KC Madiun Agus Salim yang menggunakan BSI Mobile.

2. Sumber Data

Dalam penelitian ini peneliti memperoleh sumber data secara langsung atau primer. Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari penyebaran angket/kuisisioner yang diberikan kepada nasabah BSI KC Madiun Agus Salim.

F. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data berkenaan dengan ketepatan cara-cara yang dilakukan untuk mengumpulkan data. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menyebarkan kuesioner (angket). Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.¹⁴ Dalam penelitian ini peneliti melakukannya dengan membagikan kuesioner berupa google form kepada minimal 100 responden yaitu nasabah BSI KC Madiun Agus Salim seperti, pelajar/mahasiswa, pegawai negeri, wirausaha/pedagang, karyawan swasta dan lain sebagainya dengan ketentuan yang menggunakan BSI Mobile untuk transaksinya.

¹³ Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif* (Jakarta: Rajawali Pers, 2008), 97.

¹⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2019), 142.

G. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya. Pembuatan instrumen harus mengacu pada variabel penelitian, definisi operasional dan skala pengukurannya.¹⁵ Instrumen pada penelitian ini adalah kuesioner yang disusun berdasarkan indikator dari variabel penelitian. Indikator tersebut dituangkan secara rinci dalam butir-butir pertanyaan yang berupa angket dan dibagikan kepada responden.

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert, skala likert itu sendiri digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan maupun pertanyaan.¹⁶

Pada penelitian ini, menggunakan skala likert 4 poin dengan meniadakan pilihan jawaban ragu-ragu. Hal ini dilakukan karena kategori ragu-ragu memiliki makna ganda yaitu bisa diartikan belum bisa memberikan jawaban, netral dan ragu-ragu. Jawaban ragu-ragu juga akan mengakibatkan responden akan cenderung memilih jawaban ditengah-tengah terutama bagi responden yang ragu-ragu akan memilih jawaban yang mana. Selain itu, responden memilih jawaban hanya untuk mencari amannya.¹⁷ Skala likert 4 poin ditunjukkan sebagai berikut:

¹⁵ Wiratna Sujarweni, *Metode Penelitian Bisnis & Ekonomi* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), 98.

¹⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian*, 93.

¹⁷ Rachmat Kriyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi* (Jakarta: Kencana, 2006), 137.

Tabel 3. 2
Skor Jawaban Skala Likert

Pertanyaan/Pernyataan	Skor
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

H. Validitas dan Reliabilitas Instrumen

1. Validitas Instrumen

Salah satu instrumen pengumpulan data di dalam penelitian yaitu angket dan kuesioner. Angket/kuesioner tersebut perlu diuji cobakan kepada responden untuk mengetahui apakah angket tersebut memiliki validitas dan reliabilitas yang tinggi. Validitas mempunyai nama lain seperti shahih, tepat. Ide pokoknya sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya.¹⁸ Uji validitas akan menunjukkan hasil yang valid apabila nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} .¹⁹

2. Reliabilitas Instrumen

Reliabilitas mempunyai nama lain seperti keterpercayaan, keterandalan, keajegan, kestabilan, konsistensi. Ide pokok dalam konsep reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Jika nilai koefisien reliabilitas (*Cronbach's Alpha*) yang dihasilkan pada saat pengujian lebih dari 0,6 maka instrumen mempunyai reliabilitas yang baik atau dengan kata lain reliabel/terpercaya.²⁰

¹⁸ Azuar Juliandi et. al., *Metodologi Penelitian Bisnis Konsep dan Aplikasi* (Medan: UMSU Press, 2014). 133.

¹⁹ Syofia Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS Edisi Pertama* (Jakarta: Kencana, 2013), 55.

²⁰ Juliandi et. al., *Metodologi Penelitian Bisnis Konsep dan Aplikasi*, 137-139.

I. Teknik Analisis dan Pengolahan Data

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah model regresi berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas yang baik harus berdistribusi normal. Jika residual tidak berdistribusi normal maka tidak bisa diaplikasikan ke uji selanjutnya. Ada beberapa metode yang bisa digunakan untuk mendeteksi masalah normalitas, salah satunya uji Kolmogorof Smirnof.²¹

b. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas merupakan hubungan linier antara variabel independen di dalam regresi berganda. Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi yang terbentuk ada korelasi yang tinggi atau sempurna diantara variabel bebas maka model regresi tersebut dinyatakan mengandung gejala multikolinieritas.

Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui terjadinya multikolinieritas adalah dengan menggunakan variance inflation factor dan tolerance, jika nilai VIF semakin membesar maka diduga ada multikolinieritas. Jika TOL lebih besar dari 0,1 maka tidak terjadi multikolinieritas.

c. Uji heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas berarti varian variabel gangguan yang tidak konstan. Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya varian variabel pada model regresi yang tidak sama (konstan). Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan metode korelasi spearman. Langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut:²²

²¹ Agus Widarjono, *Analisis Multivariat Terapan: Dengan Proses SPSS, AMOS, dan SMARTPLS* (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2015), 89.

²² Ibid, 70-71.

- 1) Melakukan regresi persamaan $Y = \beta_0 + \beta_1 X_i + e$ kemudian kita dapatkan residualnya.
- 2) hitung nilai harga mutlak dari error
- 3) Hitung korelasi spearman
- 4) Bandingkan nilai r_{hitung} dan r_{tabel} . jika terdapat minimal satu nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka model regresi yang dimiliki mengandung heteroskedastisitas. Apabila semua variabel independen mempunyai nilai signifikan $> 0,05$ maka dapat diartikan bahwa tidak terjadi kasus heteroskedastisitas.

2. Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi berganda adalah pengembangan dari regresi linier sederhana, yaitu sama-sama untuk mengetahui pengaruh satu atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel tak bebas. Perbedaannya yaitu apabila regresi linier sederhana, hanya digunakan satu variabel bebas. Jika analisis regresi berganda, maka variabel bebas yang digunakan adalah lebih dari satu yang mempengaruhi satu variabel tak bebas. Regresi linier berganda dapat diketahui dengan rumus sebagai berikut:²³

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + \dots + b_n X_n$$

Dimana:

Y = variabel terikat

X_1 = Variabel bebas pertama

X_2 = Variabel bebas kedua

X_3 = Variabel bebas ketiga

A, b_1 , dan b_2 = konstanta

3. Uji Hipotesis

a. Uji F

Uji F digunakan untuk mengevaluasi pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen atau merupakan uji

²³ Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS Edisi Pertama*, 301.

signifikansi model regresi.²⁴ Keputusan menolak atau gagal menolak H_0 dapat dilakukan dengan cara berikut:

- 1) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak berarti secara bersama sama variabel independen mempengaruhi variabel dependen.
- 2) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima berarti secara bersama sama variabel independen tidak mempengaruhi variabel dependen.²⁵

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

- 1) Apabila nilai $sig < \alpha$ maka H_0 ditolak.
- 2) Apabila nilai $sig > \alpha$ maka H_0 diterima.

b. Uji T

Uji T digunakan untuk membuktikan apakah variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen.²⁶ Uji T dapat dilihat dengan cara membandingkan nilai t hitung dengan t tabel. Keputusan menolak atau menerima H_0 sebagai berikut:

- 1) Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak atau menerima H_a .
- 2) Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima atau menolak H_a .²⁷

Uji t juga dapat dilakukan melalui pengamatan nilai signifikansi t pada tingkat α yang digunakan dimana syarat-syaratnya adalah sebagai berikut:

- a) Jika signifikansi $t < 0,05$ maka H_0 ditolak yaitu variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.
- b) Jika signifikansi $t > 0,05$ maka H_0 diterima yaitu variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.²⁸

²⁴ Widarjono, *Analisis Multivariat Terapan: Dengan Proses SPSS, AMOS, dan SMARTPLS*, 19

²⁵ Ibid., 21.

²⁶ Ibid., 21.

²⁷ Ibid., 23.

²⁸ Sujarweni, *SPSS untuk Penelitian*, 148.

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.²⁹



²⁹ Widarjono, Analisis Multivariat 17-18.

BAB IV

PEMBAHASAN DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Indonesia

Indonesia menjadi negara dengan jumlah muslim terbesar di dunia, sehingga memiliki potensi dalam kemajuan di bidang industri keuangan berbasis syariah. Dengan meningkatnya kesadaran umat muslim akan keuangan syariah dan aspek industri yang halal, membuat keberadaan industri perbankan syariah menjadi fasilitator akan aktivitas ekonomi tersebut. Pada akhirnya perbankan syariah mengalami peningkatan serta pengembangan yang cukup signifikan dalam waktu tiga dekade ini. Pengembangan inovasi produk, peningkatan kualitas pelayanan dan pengembangan jaringan menghasilkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Dengan melakukan percepatan dari bank syariah yang melakukan aksi korporasi. Seperti halnya Bank Syariah yang dimiliki bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.¹

Pada tanggal 1 Februari 2021 menjadi penanda sejarah bergabungnya ketiga Bank Syariah, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yang baru dengan nama PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. Dari penggabungan ketiga bank syariah ini yang disebut BSI akan menyatukan dan menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan yang lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Selain itu dukungan juga sinergi dari perusahaan induk (Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah) pemerintah berkomitmen melalui Kementerian dan BUMN, mendorong agar Bank Syariah Indonesia dapat bersaing di tingkat global.

Lahirnya Bank Syariah Indonesia merupakan ikhtiar untuk melahirkan bank syariah menjadi kebanggaan umat yang diharapkan mampu menjadi

¹ Tentang Kami “ Informasi Lengkap Tentang Bank Syariah Indonesia” dalam <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>, (diakses pada tanggal 6 April 2023, jam 09.15).

energi baru terhadap pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi untuk masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan pada wajah perbankan syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan banyak kebaikan-kebaikan bagi segenap alam (*Rahmatan Lil 'Aalamiin*).²

Dengan adanya penggabungan dari keriga Bank Syariah yang menjadi entitas baru dengan nama Bank Syariah Indonesia atau BSI, hal ini menjadikan Bank Mandiri Syariah yang beralamat di Jln. H.A. Salim No. 120, Kel. Nambangan Lor, Kec. Mangunharjo, Kab. Madiun, Jawa Timur berubah nama sekaligus menjadi kantor cabang Bank Syariah Indonesia menjadi BSI KC Madiun Agus Salim.

2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia

Adapun visi dan misi Bank Syariah Indonesia dijelaskan sebagai berikut:

a. Visi Bank Syariah Indonesia

“TOP 10 GLOBAL ISLAMIC BANK”

Menjadikan Bank Syariah Indonesia dalam Top 10 Global Islamic Bank menurut kapitalisasi pasar secara global dalam waktu 5 tahun kedepan.

b. Misi Bank Syariah Indonesia

1) Membrikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia.

Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.

2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.

Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan evaluasi kuat (PB>2)

² Ibid.,

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. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Madiun

Agus Salim

Adapun struktur organisasi pada BSI KC Madiun Agus Salim, sebagai berikut:³

Tabel 4. 1

Struktur Organisasi BSI KC Madiun Agus Salim

No	Nama	Jabatan
1.	Afdhal Azzuhri	<i>Branch Manager (BM)</i>
2.	Candra Ardy	<i>Branch Manager & Service Manager (BOSM)</i>
3.	Siti Rohmatul	<i>Branch Operational (BO)</i>
4.	M. Helmi Yusron	<i>Customer Banking Relationship Manager (CBRM)</i>
5.	Wulan Purwani	<i>(Funding Transaction Staff) FTS</i>
6.	Yuli	<i>Pawning Officer</i>
7.	Leny Oktavia Ariyansyah	<i>Customer Service</i>
8.	Anita	<i>Teller</i>
9.	Sanusi	<i>Pramubakti</i>

Sumber : Candra Ardy, 2022

³ Candra Ardy, Wawancara, 17 September 2022.

B. Hasil Uji Pengujian Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk menguji apakah instrumen penelitian yang didapat oleh peneliti adalah instrumen yang sah atau valid. Setiap butir pada pernyataan dianggap valid apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$.⁴ Dalam penelitian ini menggunakan sampel untuk pengujian validitas sebanyak 30 responden dengan 21 item pernyataan. Sehingga r_{tabel} diketahui dari nilai $N = 30$ dengan nilai sigifikansi 0,05 atau 5% yaitu sebesar 0,361. Berikut hasil pengujian validitas dengan menggunakan aplikasi *IBM SPSS Statistic 21* yaitu variabel fitur BSI mobile, kemudahan bertransaksi, dan kepuasan nasabah :

Tabel 4. 2

Hasil Pengujian Validitas Variabel Fitur BSI Mobile (X_1)

No	Pernyataan	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
1.	$X_{1.1}$	0,763	0,361	Valid
2.	$X_{1.2}$	0,600	0,361	Valid
3.	$X_{1.3}$	0,774	0,361	Valid
4.	$X_{1.4}$	0,629	0,361	Valid
5.	$X_{1.5}$	0,715	0,361	Valid
6.	$X_{1.6}$	0,655	0,361	Valid

Sumber : Data Primer diolah dengan SPSS 21, 2023.

Berdasarkan pada tabel 4.2 diketahui variabel fitur BSI mobile terdiri dari 6 item pernyataan menunjukkan hasil $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu sebesar 0,361. Sehingga hasil pengujian validitas pada variabel tersebut dapat dikatakan valid dan dapat digunakan sebagai instrumen pengukuran pada penelitian ini.

⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2013), 122.

Tabel 4. 3
Hasil Pengujian Validitas Variabel Kemudahan Bertransaksi (X₂)

No	Pernyataan	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
1.	X _{2.1}	0,785	0,361	Valid
2.	X _{2.2}	0,434	0,361	Valid
3.	X _{2.3}	0,634	0,361	Valid
4.	X _{2.4}	0,498	0,361	Valid
5.	X _{2.5}	0,708	0,361	Valid
6.	X _{2.6}	0,655	0,361	Valid
7.	X _{2.7}	0,628	0,361	Valid

Sumber : Data Primer diolah dengan SPSS 21, 2023.

Berdasarkan pada tabel 4.3 diketahui variabel kemudahan bertransaksi terdiri dari 7 item pernyataan menunjukkan hasil $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu sebesar 0,361. Sehingga hasil pengujian validitas pada variabel tersebut dapat dikatakan valid dan dapat digunakan sebagai instrumen pengukuran pada penelitian ini.

Tabel 4. 4
Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

No	Pernyataan	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
1.	Y.1	0,472	0,361	Valid
2.	Y.2	0,597	0,361	Valid
3.	Y.3	0,749	0,361	Valid
4.	Y.4	0,666	0,361	Valid
5.	Y.5	0,607	0,361	Valid
6.	Y.6	0,719	0,361	Valid
7.	Y.7	0,509	0,361	Valid
8.	Y.8	0,531	0,361	Valid

Sumber : Data Primer diolah dengan SPSS 21, 2023.

Berdasarkan pada tabel 4.4 diketahui variabel kepuasa nasabah terdiri dari 8 item pernyataan menunjukkan hasil $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu sebesar 0,361. Sehingga hasil pengujian validitas pada variabel tersebut dapat

dikatakan valid dan dapat digunakan sebagai instrumen pengukuran pada penelitian ini.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui hasil dari suatu pengukuran dapat dipercaya. Untuk menguji reliabilitas menggunakan rumus *cronbach's alpha*. Setiap item pernyataan dikatakan reliabel/layak apabila nilai *cronbach's alpha* > 0,60. Berikut merupakan hasil pengujian reliabilitas pada variabel fitur BSI mobile, kemudahan bertransaksi, dan kepuasan nasabah.

Tabel 4. 5
Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Batas	Keterangan
Fitur BSI <i>Mobile</i> (X_1)	0,778	0,60	Reliabel
Kemudahan Bertransaksi (X_2)	0,725	0,60	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,755	0,60	Reliabel

Sumber : Data primer diolah dengan SPSS 21, 2023.

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas pada tabel 4.5 diatas menunjukkan bahwa variabel fitur BSI *mobile*, kemudahan bertransaksi, dan kepuasan nasabah memiliki *cronbach's alpha* > 0,6.⁵ Sehingga item pernyataan yang terdapat pada setiap variabel layak/reliabel. Sehingga instrumen yang dimiliki dapat digunakan untuk instrumen mengumpulkan data penelitian.

C. Hasil Pengujian Deskriptif

Pengujian statistik deskriptif bertujuan untuk memberi informasi mengenai karakteristik objek penelitian yang dilakukan. Penelitian ini dilakukan dengan menyebar kuisioner pada nasabah BSI KC Madiun Agus

⁵ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), 239.

Salim sebanyak 100 responden. Beberapa kategori karakteristik responden dalam penelitian ini yaitu: jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, pendidikan dan pekerjaan.

1. Berdasarkan jenis kelamin responden

Pada responden berdasarkan jenis kelamin terdapat dua kelompok yaitu laki-laki dan perempuan. Untuk mengetahui berapa jumlah responden laki-laki dan perempuan terdapat pada tabel berikut:

Tabel 4. 6
Karakteristik Jenis Kelamin Responden

		Frekuensi	Presentase
Valid	Perempuan	68	68%
	Laki-laki	32	32%
	Total	100	100%

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 21, 2023.

Berdasarkan pada tabel 4.6 diatas dapat diketahui jenis kelamin nasabah BSI KC Madiun Agus Salim yang digunakan sebagai responden yang menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan sebanyak 68 responden dan sebanyak 32 responden dengan jenis kelamin laki-laki.

2. Berdasarkan Umur Responden

Tabel 4. 7
Karakteristik Umur Responden

		Frekuensi	Presentase
Valid	21-30 tahun	37	37%
	31-40 tahun	42	42%
	>40 tahun	21	21%
	Total	100	100%

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 21, 2023.

Berdasarkan pada tabel karakteristik umur responden diatas, diketahui umur responden BSI KC Madiun Agus Salim yang digunakan, yaitu responden dengan umur 21-30 tahun sebanyak 37 responden dengan presentase 37%, umur 31-40 tahun sebanyak 42 responden dengan

presentase 42%, dan umur >40 tahun sebanyak 21 responden dengan presentase 21%.

3. Berdasarkan Pendidikan Responden

Tabel 4. 8

Karakteristik Pendidikan Responden

		Frekuensi	Presentase
Valid	SMA/Sederajat	56	56%
	D3	12	12%
	S1/S2/S3	32	32%
	Total	100	100%

Sumber : Data primer diolah dengan SPSS 21, 2023

Berdasarkan pada tabel karakteristik pendidikan responden diatas, diketahui pendidikan responden BSI KC Madiun Agus Salim yang digunakan, yaitu responden SMA/Sederajat sebanyak 56 responden dengan presentase 56%, responden pendidikan D3 sebanyak 12 responden dengan presentase 12%, dan pendidikan S1/S2/S3 sebanyak 32 responden dengan presentase 32%.

4. Berdasarkan Pekerjaan Responden

Tabel 4. 9

Karakteristik Pekerjaan Responden

		Frekuensi	Presentase
Valid	Pelajar/Mahasiswa	18	18%
	Pegawai Negeri	16	16%
	Wirausaha	31	31%
	Karyawan Swasta	35	35%
	Total	100	100%

Sumber : Data primer diolah dengan SPSS 21, 2023

Berdasarkan pada tabel karakteristik pekerjaan responden diatas, diketahui pekerjaan responden BSI KC Madiun Agus Salim yang digunakan, yaitu responden pelajar/mahasiswa sebanyak 18 responden dengan presentase 18%, responden pegawai negeri sebanyak 16 responden

dengan presentase 16%, responden dengan pekerjaan wirausaha sebanyak 31 responden dengan presentase 31% dan responden dengan pekerjaan karyawan swasta sebanyak 35 responden dengan presentase 35%.

D. Hasil Pengujian Hipotesis

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Pada penelitian ini menggunakan pengujian normalitas dengan uji statistik *non-parametrik Kolmogorov-Smirnov*. Pengujian dianggap berdistribusi normal apabila nilai signifikansi $> 0,05$. Dan sebaliknya apabila nilai signifikansi $< 0,05$ menunjukkan pengujian tidak berdistribusi normal.⁶ Berikut hasil pengujian normalitas.

Tabel 4. 10
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	100
	Std. Deviation	,0000000
		1,76356174
Most Extreme Differences	Absolute	,052
	Positive	,052
	Negative	-,040
Kolmogorov-Smirnov Z		,517
Asymp. Sig. (2-tailed)		,952

Sumber : data diolah dengan SPSS 21, 2023.

Berdasarkan hasil pengujian normalitas pada tabel pengujian *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* diperoleh nilai *sig* $0,952 > 0,05$. Sehingga disimpulkan bahwa pengujian data berdistribusi normal. Dengan demikian uji asumsi klasik pada model regresi terpenuhi.

⁶ V. Wiratna Sujarweni, *SPSS untuk Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), 55.

b. Uji Multikolinieritas

Pengujian Multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antar variabel independen. Model pengujian regresi yang baik jika tidak terjadi multikolinieritas. Multikolinieritas dapat dilihat dari:

- 1) Jika nilai *tolerance* $\leq 0,10$ maka terjadi multikolinieritas, dan sebaliknya jika nilai *tolerance* $\geq 0,10$ maka tidak terjadi multikolinieritas.
- 2) Jika nilai VIF ≥ 10 maka terjadi multikolinieritas, dan sebaliknya jika nilai VIF ≤ 10 maka tidak terjadi multikolinieritas.⁷

Tabel 4. 11
Hasil Uji Multikolinearitas

Model/Variabel	Collinearity Statistic		Keterangan
	Tolerance	VIF	
Fitur BSI Mobile	,856	1,168	Tidak terjadi multikolinearitas
Kemudahan Bertransaksi	,856	1,168	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber : Data diolah dengan SPSS 21, 2023.

Berdasarkan hasil pengujian multikolinearitas pada Tabel 4.11 menunjukkan variabel fitur BSI *mobile* memiliki nilai *tolerance* $0,856 \geq 0,10$ dan nilai VIF sebesar $1,168 \leq 10$, dan pada variabel kemudahan transaksi memiliki nilai *tolerance* $0,856 \geq 0,10$ dan nilai VIF sebesar $1,168 \leq 10$. Sehingga dapat disimpulkan pada model regresi semua variabel tidak terjadi gejala multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui pada model regresi apakah terjadi ketidaksamaan varian dan residual antar satu pengamatan dengan yang lainnya. Pada uji heteroskedastisitas dasar

⁷ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006), 104.

pengambilan keputusan yaitu jika nilai signifikansi $> 0,05$ disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas dan sebaliknya jika signifikansi $< 0,05$ maka disimpulkan terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 4. 12
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,739	1,600		,462	,645
	Fitur BSI <i>Mobile</i>	-,058	,070	-,090	-,831	,408
	Kemudahan Bertransaksi	,077	,060	,139	1,282	,203

Sumber : data primer diolah dengan SPSS 21, 2023.

Berdasarkan hasil pengujian heteroskedastisitas pada Tabel 4.12 diketahui nilai signifikansi (sig) pada variabel fitur BSI *mobile* yaitu $0,408 > 0,05$ dan pada variabel kemudahan bertransaksi yaitu $0,203 > 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap variabel tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

2. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh fitur BSI *mobile* dan kemudahan bertransaksi terhadap kepuasan nasabah. Hasil uji regresi linier berganda sebagai berikut:

Tabel 4. 13
Hasil Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	10,046	2,635		3,813	,000
Fitur BSI <i>Mobile</i>	,456	,115	,361	3,972	,000
Kemudahan Bertransaksi	,339	,098	,313	3,441	,001

Sumber : Data diolah dengan SPSS 21, 2023

Berdasarkan Tabel 4.13 diperoleh model regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + e$$

$$Y = 10,046 + 0,456X_1 + 0,339X_2 + e$$

Dari persamaan regresi linier diatas dijelaskan sebagai berikut:

- Nilai konstanta bernilai positif yaitu 10,046 hal ini menunjukkan bahwa apabila variabel fitur BSI *mobile* (X_1) dan variabel kemudahan bertransaksi (X_2) jika dianggap nilainya nol (0) maka tingkat kepuasan nasabah sebesar 10,046.
- Koefisien regresi yang terdapat pada variabel fitur BSI *mobile* (β_1) bernilai positif yaitu sebesar 0,456. Hal ini menunjukkan jika variabel fitur BSI *mobile* ditingkatkan satu satuan dengan catatan variabel fitur BSI *mobile* dianggap tetap, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah di BSI KC Madiun Agus Salim sebesar 0,456.
- Koefisien regresi yang terdapat pada variabel kemudahan bertransaksi (β_2) bernilai positif yaitu sebesar 0,339. Hal ini menunjukkan jika variabel kemudahan bertransaksi ditingkatkan satu satuan dengan catatan variabel kemudahan bertransaksi dianggap tetap, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah di BSI KC Madiun Agus Salim sebesar 0,339.

3. Hasil Uji Hipotesis

a. Uji t (Parsial)

Uji t bertujuan untuk membuktikan apakah variabel independen secara individu berpengaruh terhadap variabel dependen.⁸

Hipotesis yang digunakan yaitu sebagai berikut:

H_{01} : Fitur BSI *mobile* (X_1) tidak berpengaruh terhadap terhadap kepuasan nasabah (Y) di BSI KC Agus Salim

H_{a1} : Fitur BSI *mobile* (X_1) berpengaruh terhadap terhadap kepuasan nasabah (Y) di BSI KC Agus Salim

H_{02} : Kemudahan bertransaksi (X_2) tidak berpengaruh terhadap terhadap kepuasan nasabah (Y) di BSI KC Agus Salim

H_{a2} : Kemudahan bertransaksi (X_2) berpengaruh terhadap terhadap kepuasan nasabah (Y) di BSI KC Agus Salim

Dasar dalam pengambilan keputusan dinyatakan sebagai berikut:

- 1) Jika nilai sig > 0,05, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- 2) Jika nilai sig < 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Tabel 4. 14
Hasil Uji t (Parsial)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	10,046	2,635		3,813	,000
Fitur BSI <i>Mobile</i>	,456	,115	,361	3,972	,000
Kemudahan Bertransaksi	,339	,098	,313	3,441	,001

Sumber : Data diolah dengan SPSS 21, 2023

⁸ Tony Wijaya, *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS* (Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2009), 99.

Berdasarkan hasil pengujian uji t dapat disimpulkan yaitu sebagai berikut:

- 1) Diketahui nilai signifikansi (sig) pada variabel fitur BSI *mobile* (X_1) terhadap kepuasan nasabah (Y) yaitu sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 3,972 > t_{tabel} 1,661$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa maka H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima, yang artinya adanya pengaruh signifikan antara variabel fitur BSI *mobile* (X_1) terhadap kepuasan nasabah (Y).
- 2) Diketahui nilai signifikansi (sig) pada kemudahan bertransaksi (X_2) terhadap kepuasan nasabah (Y) yaitu sebesar $0,001 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 3,441 > t_{tabel} 1,661$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa maka H_{02} ditolak dan H_{a2} diterima, yang artinya adanya pengaruh signifikan antara variabel kemudahan bertransaksi (X_2) terhadap kepuasan nasabah (Y).

a. Uji F (Simultan)

Uji F bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh secara simultan terhadap semua variabel dependen terhadap variabel independen. Hipotesis yang digunakan yaitu sebagai berikut:

- H_{a1} : Terdapat pengaruh signifikan secara simultan antara variabel X_1 dan X_2 terhadap Y
- H_{01} : Tidak terdapat pengaruh signifikan secara simultan antara variabel X_1 dan X_2 terhadap Y

Dasar dalam pengambilan keputusan dinyatakan sebagai berikut:

- 1) Jika nilai sig $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- 2) Jika nilai sig $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Tabel 4. 15
Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	140,935	2	70,468	22,200	,000 ^b
Residual	307,905	97	3,174		
Total	448,840	99			

Sumber : data primer diolah dengan SPSS 21, 2023.

Berdasarkan hasil uji F pada Tabel 4.15 diketahui bahwa nilai signifikan pada pengaruh variabel fitur BSI *mobile* (X_1) dan kemudahan bertransaksi (X_2) secara simultan terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) yaitu sebesar $0,000 < 0,05$ dengan nilai $F_{hitung} = 22,200 > F_{tabel} 3,090$. Sehingga dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya adanya pengaruh signifikan secara simultan antara variabel fitur BSI *mobile* dan kemudahan bertransaksi terhadap kepuasan nasabah di BSI KC Madiun Agus Salim.

b. Koefisien Determinasi R^2

Koefisien determinasi R^2 bertujuan untuk mengetahui presentase perubahan pada variabel dependen (Y) yang diakibatkan variabel independen (X). Adapun hasil nilai R square pada pengujian regresi yaitu sebagai berikut:

Tabel 4. 16
Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,560 ^a	,314	,300	1,782

Sumber : data primer diolah dengan SPSS 21, 2023.

Berdasarkan koefisien determinasi pada Tabel 4.16 dengan model *summary* diperoleh nilai R square sebesar $0,314 = 31,4\%$. Artinya bahwa variabel fitur BSI *mobile* dan kemudahan bertransaksi terhadap kepuasan nasabah sebesar $31,4\%$ dan sisanya ($100\% - 31,4\% = 68,6\%$) sebesar

68,6% yang dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

E. Pembahasan

1. Pengaruh Fitur BSI *Mobile* terhadap Kepuasan Nasabah di BSI KC Madiun Agus Salim

Untuk menguji hipotesis yang menyatakan bahwa variabel fitur BSI *mobile* (X_1) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI KC Madiun Agus Salim maka dilakukan dengan uji t (parsial). Berdasarkan hasil uji t yang terdapat pada tabel 4.16 diketahui bahwa uji t menunjukkan variabel fitur BSI *mobile* diperoleh hasil nilai t_{hitung} $3,972 > t_{tabel}$ $1,661$ dengan nilai signifikansinya adalah $0,000 < 0,05$ maka hipotesisnya yaitu menolak H_{01} dan menerima H_{a1} . Sehingga dapat disimpulkan bahwa fitur BSI *mobile* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hubungan antara fitur BSI *mobile* terhadap kepuasan nasabah yaitu jika nasabah mendapatkan layanan fitur dengan kualitas baik dan bermanfaat dalam menggunakan bsi *mobile* akan meningkatkan kepuasan nasabah, sehingga nasabah merasa dimudahkan dalam melakukan transaksi dan nasabah akan menggunakan secara terus menerus. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Kotler dalam bukunya Manajemen Pemasaran dijelaskan pelanggan menilai kepuasan mereka selain dari kinerja juga dari pelayanan yang disediakan. Dengan pelayanan fitur yang bervariasi pelanggan akan mendefinisikan dalam pelayanan yang baik. Apabila kualitas pelayanan baik maka kepuasan nasabah juga akan meningkat.⁹ Penelitian ini juga didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Elsandro Yoga Pranantha¹⁰ dengan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa fitur produk BSI *mobile* secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini

⁹ Philip Kotler dan Kevin Lane, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2008), 139.

¹⁰ Elsandro Yoga Pranantha, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Fitur Produk BSI *Mobile* Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Sleman," *Skripsi* (Yogyakarta: UII Yogyakarta, 2021), 26.

memiliki perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Karina Widianingrum¹¹ dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel fitur tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

2. Pengaruh Kemudahan Bertransaksi terhadap Kepuasan Nasabah di BSI KC Madiun Agus Salim

Hasil pengujian yang dilakukan menyatakan bahwa kemudahan bertransaksi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil uji t yang terdapat pada tabel 4.15 diketahui bahwa uji t menunjukkan variabel kemudahan bertransaksi diperoleh hasil nilai t_{hitung} 3,441 > t_{tabel} 1,661 dengan nilai signifikansinya adalah $0,001 < 0,05$ maka hipotesisnya yaitu menolak H_{02} dan menerima H_{a2} . Sehingga dapat disimpulkan bahwa kemudahan bertransaksi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Dari hasil hipotesis diatas dapat dijelaskan bahwa kemudahan bertransaksi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BSI KC Madiun Agus Salim. Dapat dikatakan semakin baik kemudahan dalam transaksi nasabah maka akan berpengaruh terhadap kepuasan menggunakan BSI mobile. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Davis, kemudahan penggunaan adalah sejauh mana seseorang merasa percaya bahwa menggunakan suatu sistem sebagai sesuatu yang tidak memerlukan banyak usaha.¹² Penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Hilyatul Hanna¹³ dengan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel kemudahan secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *internet banking*. Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian yang

¹¹ Karina Widianingrum, "Pengaruh Manfaat, Kemudahan dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Nasabah," *Skripsi* (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2021), 65.

¹² Davis, F.D, *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of information Technology*, *MIS Quarterly*, Volume 13, Nomor 3 (1989), pg. 319.

¹² Martha, Wawancara, 23 November 2022.

¹³ Hilyatul Hanna, "Pengaruh Efisiensi, Kepercayaan, dan Kemudahan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Internet Banking di BNI Syariah Cabang Cirebon," *Skripsi* (Cirebon: IAI Bunga Bangsa Cirebon, 2019), 98.

dilakukan oleh Feby Widia Putri¹⁴ dengan hasil penelitian menunjukkan variabel kemudahan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

3. Pengaruh Fitur BSI *Mobile* dan Kemudahan Bertransaksi Secara Simultan terhadap Kepuasan Nasabah di BSI KC Madiun Agus Salim

Hasil pengujian hipotesis pada penelitian ini menyatakan bahwa fitur BSI *mobile* dan kemudahan bertransaksi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di BSI KC Madiun Agus Salim. Berdasarkan hasil uji F (simultan) yang terdapat pada tabel 4.16 diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dengan nilai $F_{hitung} = 22,200 > F_{tabel} 3,090$. Sehingga dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya adanya pengaruh signifikan secara simultan antara variabel fitur BSI *mobile* dan kemudahan bertransaksi terhadap kepuasan nasabah di BSI KC Madiun Agus Salim.

Hasil nilai *R square* diperoleh sebesar $0,314 = 31,4\%$. Artinya bahwa variabel fitur BSI *mobile* dan kemudahan bertransaksi terhadap kepuasan nasabah sebesar $31,4\%$ dan sisanya ($100\% - 31,4\% = 68,6\%$) sebesar $68,6\%$ yang dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dengan kata lain, semakin baik fitur BSI *mobile* dan kemudahan bertransaksi maka akan semakin berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BSI KC Madiun Agus Salim. Dapat disimpulkan berdasarkan hasil uji simultan (uji F) variabel independen yaitu fitur BSI *mobile* dan kemudahan bertransaksi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah di BSI KC Madiun Agus Salim.

Hasil penelitian ini didukung penelitian yang dilakukan oleh Nyimas Artina¹⁵ dengan judul penelitian hasil penelitian tersebut menunjukkan

¹⁴ Feby Widia Putri, "Pengaruh Efektivitas, Kemudahan, dan Keamanan Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia," *Skripsi* (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2022), 101.

¹⁵ Nyimas Artina, "Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Kepercayaan dan Fitur Layanan terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan dalam Menggunakan *E-Money* di Kota Palembang," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis Universitas Multi Data Palembang*, Volume 11, Nomor 1, (2021), 127.

bahwa variabel secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan dalam menggunakan *E-Money*. Pada penelitian yang serupa dengan penelitian ini sementara belum ada yang tidak berpengaruh secara simultan variabel fitur dan kemudahan terhadap kepuasan nasabah.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fitur BSI *mobile* dan kemudahan bertransaksi terhadap kepuasan nasabah di BSI KC Madiun Agus Salim. Pada penelitian ini menggunakan 100 responden. Berdasarkan data yang dikumpulkan dan telah diuji menggunakan software SPSS 21 maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Fitur BSI *mobile* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di BSI KC Madiun Agus Salim. Hasil pengujian tersebut dilihat dari hasil uji parsial (uji t) dengan diperoleh hasil nilai $t_{hitung} > t_{tabel} = 3,972 > 1,661$ dan diperoleh dari nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa maka H_{02} ditolak dan H_{a2} diterima, yang artinya adanya pengaruh signifikan antara variabel fitur BSI *mobile* terhadap kepuasan nasabah di BSI KC Madiun Agus Salim. Dengan demikian dapat disimpulkan jika fitur BSI *mobile* yang diberikan dengan kualitas pelayanan baik maka kepuasan nasabah juga akan meningkat, begitu sebaliknya jika fitur BSI *mobile* yang diberikan buruk maka kepuasan nasabah juga akan rendah.
2. Kemudahan bertransaksi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di BSI KC Madiun Agus Salim. Hasil pengujian tersebut dilihat dari hasil uji parsial (uji t) dengan diperoleh hasil nilai $t_{hitung} > t_{tabel} = 3,441 > 1,661$ dan diperoleh dari nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa maka H_{02} ditolak dan H_{a2} diterima, yang artinya adanya pengaruh signifikan antara variabel kemudahan bertransaksi terhadap kepuasan nasabah di BSI KC Madiun Agus Salim. Dengan demikian dapat disimpulkan semakin baik kemudahan dalam transaksi nasabah maka akan berpengaruh terhadap kepuasan menggunakan BSI *mobile*. Fitur BSI *mobile* dan kemudahan bertransaksi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah di BSI KC

Madiun Agus Salim. Hasil pengujian tersebut dilihat dari hasil uji simultan (uji F) dengan diperoleh hasil nilai $F_{hitung} > F_{tabel} = 22,200 > 3,090$ dan diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya adanya pengaruh signifikan secara simultan antara variabel fitur BSI *mobile* dan kemudahan bertransaksi terhadap kepuasan nasabah di BSI KC Madiun Agus Salim.

B. Saran

1. Diharapkan kepada pihak BSI KC Madiun Agus Salim untuk melakukan kegiatan sosialisasi kepada nasabahnya supaya nasabah mampu mengetahui serta memahami akan penggunaan, kelebihan, dan kebermanfaatan dalam menggunakan BSI *mobile* agar nasabah merasa dimudahkan akan pelayanan yang disediakan pihak bank, mengingat tidak semua nasabah bank BSI KC Madiun Agus Salim yang masih belum menggunakan BSI *mobile* untuk melakukan transaksi. Tidak hanya itu, pada pihak bank diharapkan mampu mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang disediakan BSI *mobile* agar nasabah tidak merasa kesulitan akan kendala yang sering terjadi saat penggunaan BSI *mobile* seperti sistem down saat digunakan ataupun proses aktivasi BSI *mobile*.
2. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan mampu menambah atau lebih mengembangkan variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI *mobile* untuk transaksi seperti variabel diluar penelitian ini. Hal ini dikarenakan dalam penelitian ini kedua variabel hanya mampu menjelaskan 31,4% variasi kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI *mobile*. Diharapkan peneliti lain mampu menambahkan variabel lain yang dapat berpengaruh dan menyempurnakan hasil penelitian ini seperti kebermanfaatan, pengetahuan, penanganan keluhan maupun variabel yang menjadi pengaruh lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abrilia, Nurya Dina dan Tri Sudarwanto, "Pengaruh Persepsi Kemudahan, dan Fitur Layanan terhadap Minat Menggunakan E-Wallet pada Aplikasi Dana di Surabaya." *Jurnal Pendidikan Tata Niaga*, Volume 8, Nomor 3: 2020.
- Adela, Melfi. "Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa." *Skripsi*. Institut Agama Islam Negeri Metro, 2022.
- Amalia, Putri dan Anna Zakiyah. "Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep." *Alkasb: Journal of Islamic Economics*, Vol. 1, No. 1: 2022.
- Amri, Muhtadin dan Yus Arija Shobri. Persepsi Mahasiswa Terhadap Penggunaan Quizizz dalam Pembelajaran Akuntansi Konsolidasi Bak Syariah di IAIN Ponorogo." *Jurnal Teknologi Informasi dan Pendidikan*, Volume 13, Nomor 1: 2020.
- Andhari, Iendy Zelvian. *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust*. Pasuran: CV. Penerbit Qiara Media, 2021.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta, 1991.
- Artina, Nyimas. "Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Kepercayaan Dan Fitur Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan E-Money di Kota Palembang." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis Universitas Multi Data Palembang*, Volume 11, Nomor 1: 2021.
- Bancin, Intan Wulan Dari dan Nurul Jannah. "Analisis Minat Nasabah pada Penggunaan Aplikasi BSI Mobile dalam Pembayaran E-Commerce." *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM)*." Volume 2, Nomor 2: 2022.
- Baridwan, Zaki, Sartika Sari Ayu Tjini. *Kemudahan Penggunaan* (Yogyakarta : Erlangga, 2014).
- Benny Djaja, *Hukum Perbankan* (Yogyakarta: ANDI, 2019)
- Candra Ardy, *Wawancara*, 17 September 2022.
- Chaniago, Sabaruddin, dkk, *Keputusan Pembelian Penggunaan OVO Ditinjau Dari Kemudahan, Price Discount Dan Kepuasan*. Surabaya: CV. Global Aksara Pers, 2022.
- Dewi, Lati Sari. *The Influence of Product Quality Pada Kepuasan Konsumen*. Surabaya: Global Aksara Pers, 2022.

- Engel, dkk, *Perilaku Konsumen: alih bahasa FX Budiyo*. Jakarta: Binarupa Aksara, 1992.
- Erina, Nila. "Pengaruh Kemudahan Akses, Kenyamanan, Dan Keamanan *Mobile banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk." *Skripsi*. Ponorogo: IAIN Ponorogo, 2021.
- F.D, Davis, "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of information Technolog." *MIS Quarterly*, Volume 13, Nomor 3: 1989.
- Faqihuddin, dkk, *Modul Pembelajaran E-Commerce*. Bandung: CV. Media Sains Indonesia, 2021.
- Febrianti, Dwita, dkk, "Penerapan Basis Data Pada Perusahaan Perbankan (Studi Kasus Penerapan *Mobile banking* Pada Bank Syariah Indonesia)." *Jurnal Pendidikan Tambusai*, Volume 5, Nomor 2: 2021.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS edisi 9*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2018.
- Hakim, Sofyan dan Indah Rahmanungsih. "Pengaruh Layanan Fitur Berbagi Ziswaf Terhadap Preferensi Nasabah Dalam Menyalurkan Donasi Di BSI Kotawaringin Timur." *CEMERLANG : Jurnal Manajemen dan Ekonomi Bisnis*, Volume 2, Nomor 4: 2022.
- Hanna, Hilyatul. "Pengaruh Efisiensi, Kepercayaan, dan Kemudahan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Internet Banking di BNI Syariah Cabang Cirebon," *Skripsi*. Cirebon: IAI Bunga Bangsa Cirebon, 2019.
- Harjadi, Iqbal Arraniri. *Experiential Marketing & Kualitas Produk dalam Kepuasan Pelanggan Generasi Milenial*. Cirebon: Insania, 2021.
- Haryati, Ayu Feranika. *Sistem Informasi Perbankan*. Selayo: Insan Cendekia Mandiri, 2021.
- Hidayah, Nurul, dkk, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Transaksi, Dan Fitur Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan BSI *Mobile banking*." *Jurnal Ekonomi Syariah*, Volume 4, Nomor 2: 2022.
- Indayani, Indah Aulia. "Pengaruh Fitur Layanan dan Strategi Word of Mount Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan BSI Mobile." *Skripsi*. Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon, 2022.
- Jogiyanto. *Sistem Infromasi Keperilakuan*. Yogyakarta : Andi, 2007.
- Juliandi, Azuar, dkk, *Metodologi Penelitian Bisnis Konsep dan Aplikasi*. Medan: UMSU Press, 2014.
- Kasmir. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers, 2012.
- Khoiriyah, Ummi dan Purnama Putra. "Analisis Jalur Pengaruh Pengambilan Keputusan Bertransaksi Melalui BSI Mobile." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Volume 8, No. 3: 2022.

- Khotijah, Siti Nur, dkk. "Pengaruh Keamanan, Kenyamanan, Kualitas Layanan dan Fitur Aplikasi terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Pengguna Mobile Banking." *El-Aswaq: Islamic Economic and Finance Journal*, Volume 3, Nomor 2. 2022.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Killer. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga, 2009.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhalindo, 1997.
- Leny. *Wawancara*. 14 September 2022.
- Lestari, Ranti Dwi. "Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada *Mobile banking* BSI (Studi Pada Mahasiswa FEBI UIN Walisongo Semarang)." *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2021.
- Lestari, Rizky. "Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat, dan Ketersediaan Fitur terhadap Keputusan Menggunakan BSI Mobile (Studi pada Masyarakat Muslim di Kecamatan Kartasura Kabupaten Sukoharjo)." *Skripsi*. Surakarta: UIN Raden Mas Said Surakarta, 2023.
- Lubis, Muhammad Vadly Azhar dan Onan Marakali Siregar. "Analisis Minat Nasabah Pada Penggunaan Aplikasi BSI *Mobile* Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Bank BSI KCP Rantauprapat." *Jurnal Seminar Nasional Hasil Riset dan Pengabdian (SENRIABDI)*, Volume 1, Nomor 1: 2021.
- Maharupa, Ni Nyoman Kerti Yasa, dkk, *Pengaruh Received Use Dan Perceived Usefulness Terhadap Niat Beli Kembali*. Tangerang: Pascal Books, 2021.
- Martha. *Wawancara*. 23 November 2022.
- Meileny, Findy, dkk, "Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan LinkAja DI Indonesia." *Jurnal Ecodemica*, Volume 4, Nomor 2: 2020.
- Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Pers, 2008.
- Nazirah, Ulfa, dkk, "Pengaruh Ketersediaan Fitur Dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile banking* Pada BSI KCP Ulee Kareng." *Journal of Sharia Economics*, Volume 3, No. 2, 2022.
- Ningtyas, Dhidik Apriyanto. *Kuantifikasi Deteksi Alternatif Model Pelayanan Publik*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2022.

- Pranantha, Elsandro Yoga. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Fitur Produk BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Sleman," *Skripsi*. UII Yogyakarta, 2021.
- Prayudi, I Putu Gede Sukaatmadja, dkk, *A Studi: Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Kegunaan Untuk Membangun Kepercayaan Dan Niat Menggunakan Kembali Layanan Mobile banking*. Bandung: CV. Media Sains Indonesia, 2022.
- Putri, Feby Widia. "Pengaruh Efektivitas, Kemudahan dan Keamanan Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile banking Bank Syariah Indonesia." *Skripsi*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2022.
- Rangkuti, Freddy. *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan Iso 9001*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013.
- Rangkuti, Freddy. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2006.
- Rianse, Abdi. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi "teori dan aplikasi"*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Rithmaya, Chitra Laksmi. "Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Sikap, Risiko, Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank BCA Dalam Menggunakan Internet Banking." *Jurnal Riset Ekonomi Dan Manajemen*, Volume 16, Nomor 1: 2016.
- Santi, Deni Widya. "Layanan Jasa Mobile banking Pada Nasabah BRI Syariah (BSI) Bengkulu." *Skripsi*. Institut Agama Islam Negeri Bengkulu, 2021..
- Setyawati, Devi. "Pengaruh Teknologi Informasi, Ketersediaan Fitur Layanan Islami, Dan Handling Complaint Terhadap Nasabah Pengguna Aplikasi Mobile banking (BSI Mobile) Pada BSI KCP Kencong." *Skripsi*. Jember: UIN Kiai Haji Achmad Shiddiq, 2022
- Siregar, Syofian. *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS Edisi Pertama*. Jakarta: Kencana, 2013.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2019).
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Sujarweni, Wiratna. *Metode Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015.
- Syahrum, Salim. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Citapustaka Media, 2014.

- Tentang Kami “Informasi Lengkap Tentang Bank Syariah Indonesia” dalam <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>, (diakses pada tanggal 6 April 2023, jam 09.15).
- Wibowo, Setyo Ferry. “Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan E-Money Card.” *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, Volume 6, No. 1: 2015.
- Widarjono, Agus. *Analisis Multivariat Terapan: Dengan Proses SPSS, AMOS, dan SMARTPLS*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2015.
- Widianingrum, Karina. “Pengaruh Manfaat, Kemudahan Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile banking* Bank Syariah Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Nasabah.” *Skripsi*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2021.
- Wijaya, Tony. *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2009.
- Wulandari, Wanwancara, 27 Februari 2023.
- Yoannisa, Azri, dkk, “Pengaruh Pemahaman Bertransaksi Menggunakan Webform BSI dan BSI *Mobile* Terhadap Kepuasan Nasabah.” *Jurnal Ekonomi, Keuangan, dan Bisnis Syariah*, Vol. 4, No. 6: 2022.
- Yudiatmaja, Fridayana. *Analisis Regresi dengan Menggunakan Aplikasi Komputer Statistik SPSS*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013.

