

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, FITUR  
LAYANAN DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH PENGGUNA *MOBILE BANKING* BANK SYARIAH  
INDONESIA DI KCP PONOROGO SOETTA**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**FEBRI FEBIOLA**

**402190212**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO**

**2023**

## ABSTRAK

Febiola, Febri,. Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Fitur Layanan dan Keamanan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna *Mobile banking* Bank Syariah Indonesia di KCP Ponorogo Soetta. Skripsi, 2023. Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo. Pembimbing: Ajeng Pipit Fitriyani, M.S.A.

Kata Kunci : Kemudahan Penggunaan, Fitur layanan, Keamanan, Kepuasan Nasabah, *BSI mobile banking*.

Salah satu kunci untuk mempertahankan profitabilitas perbankan syariah dengan menjaga kepuasan nasabah dan meningkatkannya. Permasalahan yang muncul adalah *BSI mobile banking* seharusnya menjadi solusi dalam efisiensi waktu dan kemudahan transaksi perbankan tanpa datang ke ATM atau bank. Tetapi belum terealisasi karena masih terdapat yang kurang puas terhadap aplikasi *BSI mobile banking* karena kesulitan dalam menggunakannya, keamanan yang diragukan dan fitur layanan yang membingungkan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan, fitur layanan dan keamanan terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.

Metode penelitian yang dilakukan adalah metode penelitian kuantitatif dengan pengambilan sampel menggunakan teknik *non probability sampling* dengan *purposive sampling* dimana dalam penentuan sampel akan ditentukan dengan beberapa kriteria responden yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebarkan pada 100 responden. Hasil penyebaran kuesioner diolah dengan bantuan aplikasi pengolahan data angka yaitu IBM SPSS 22, pengujian meliputi uji validitas dan reliabilitas, lalu uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda dan uji hipotesis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, fitur layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dan keamanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna *Mobile banking* Bank Syariah Indonesia. Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel kemudahan penggunaan, fitur layanan dan keamanan memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,05. Pengujian simultan juga dilakukan dengan hasil bahwa secara bersama-sama variabel kemudahan penggunaan, fitur layanan dan keamanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna *BSI Mobile banking*.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jl. Puspita Jaya desa Pintu Jenangan Ponorogo

### LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini menerangkan bahwa skripsi atas nama:

| No | NAMA             | NIM       | JURUSAN              | JUDUL                                                                                                                                              |
|----|------------------|-----------|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Febri<br>Febiola | 402190212 | Perbankan<br>Syariah | Pengaruh <i>Perceived Ease Of Use</i> , Fitur Layanan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah Indonesia |

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

Ponorogo, 04 Mei 2023

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Ekonomi Syariah



Menyetujui,  
Pembimbing

**Aieng Pipit Fitriani, S.E., M.S.A.**  
NIP : 199006102020122018

---

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Naskah skripsi berikut ini:

Judul : Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Fitur Layanan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna *Mobile Banking Bank Syariah Indonesia* di KCP Ponorogo Soetta

Nama : Febri Febiola

NIM : 402190212

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

Ajeng Wahyuni, M.Pd  
NIP. 199307072019032030

(  )

Penguji II

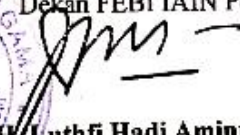
Ajeng Pipit Fitriani, S.E., M.S.A  
NIP. 199006102020122018

(  )

Ponorogo, 26 Mei 2023 Mengesahkan,

Dekan FEBI IAIN Ponorogo



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

## **SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Febri Febiola  
NIM : 402190212  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi/Tesis : Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Fitur Layanan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia di KCP Ponorogo Soetta

Menyatakan bahwa naskah skripsi telah diperiksa dan disahkan oleh dosen pembimbing. Selanjutnya saya bersedia naskah tersebut dipublikasikan oleh perpustakaan IAIN Ponorogo yang dapat diakses di [etheses.iainponorogo.ac.id](http://etheses.iainponorogo.ac.id). Adapun isi dari keseluruhan tulisan tersebut, sepenuhnya menjadi tanggung jawab dari penulis.

Demikian pernyataan saya untuk dapat dipergunakan semestinya.

Ponorogo, 28 Mei 2023  
Penulis



**Febri Febiola**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Febri Febiola  
NIM : 402190212  
Jurusan : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

“PENGARUH *PERCEIVED EASE OF USE*, FITUR LAYANAN DAN KEAMANAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENGGUNA *MOBILE BANKING* BANK  
SYARIAH INDONESIA”

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

Ponorogo, 04 Mei 2023

Pembuat Pernyataan



Febri Febiola  
402190212

## DAFTAR ISI

### COVER

|               |   |
|---------------|---|
| ABSTRAK ..... | i |
|---------------|---|

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN ..... | ii |
|--------------------------------|----|

|                         |     |
|-------------------------|-----|
| LEMBAR PENGESAHAN ..... | iii |
|-------------------------|-----|

|                                   |    |
|-----------------------------------|----|
| SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI ..... | iv |
|-----------------------------------|----|

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| PERYATAAN KEASLIAN TULISAN ..... | v |
|----------------------------------|---|

|                  |     |
|------------------|-----|
| DAFTAR ISI ..... | vii |
|------------------|-----|

|                        |   |
|------------------------|---|
| BAB IPENDAHULUAN ..... | 1 |
|------------------------|---|

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| A. Latar Belakang Masalah ..... | 1 |
|---------------------------------|---|

|                          |    |
|--------------------------|----|
| B. Rumusan Masalah ..... | 11 |
|--------------------------|----|

|                            |    |
|----------------------------|----|
| C. Tujuan Penelitian ..... | 11 |
|----------------------------|----|

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| D. Manfaat Penelitian ..... | 12 |
|-----------------------------|----|

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| E. Sistematika Pembahasan ..... | 13 |
|---------------------------------|----|

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| BAB II LANDASAN TEORI ..... | 15 |
|-----------------------------|----|

|                          |    |
|--------------------------|----|
| A. Deskripsi Teori ..... | 15 |
|--------------------------|----|

|                         |    |
|-------------------------|----|
| B. Kajian Pustaka ..... | 38 |
|-------------------------|----|

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| C. Kerangka Pemikiran ..... | 48 |
|-----------------------------|----|

|                    |    |
|--------------------|----|
| D. Hipotesis ..... | 50 |
|--------------------|----|

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| BAB III METODE PENELITIAN ..... | 54 |
|---------------------------------|----|

|                               |    |
|-------------------------------|----|
| A. Rancangan Penelitian ..... | 54 |
|-------------------------------|----|

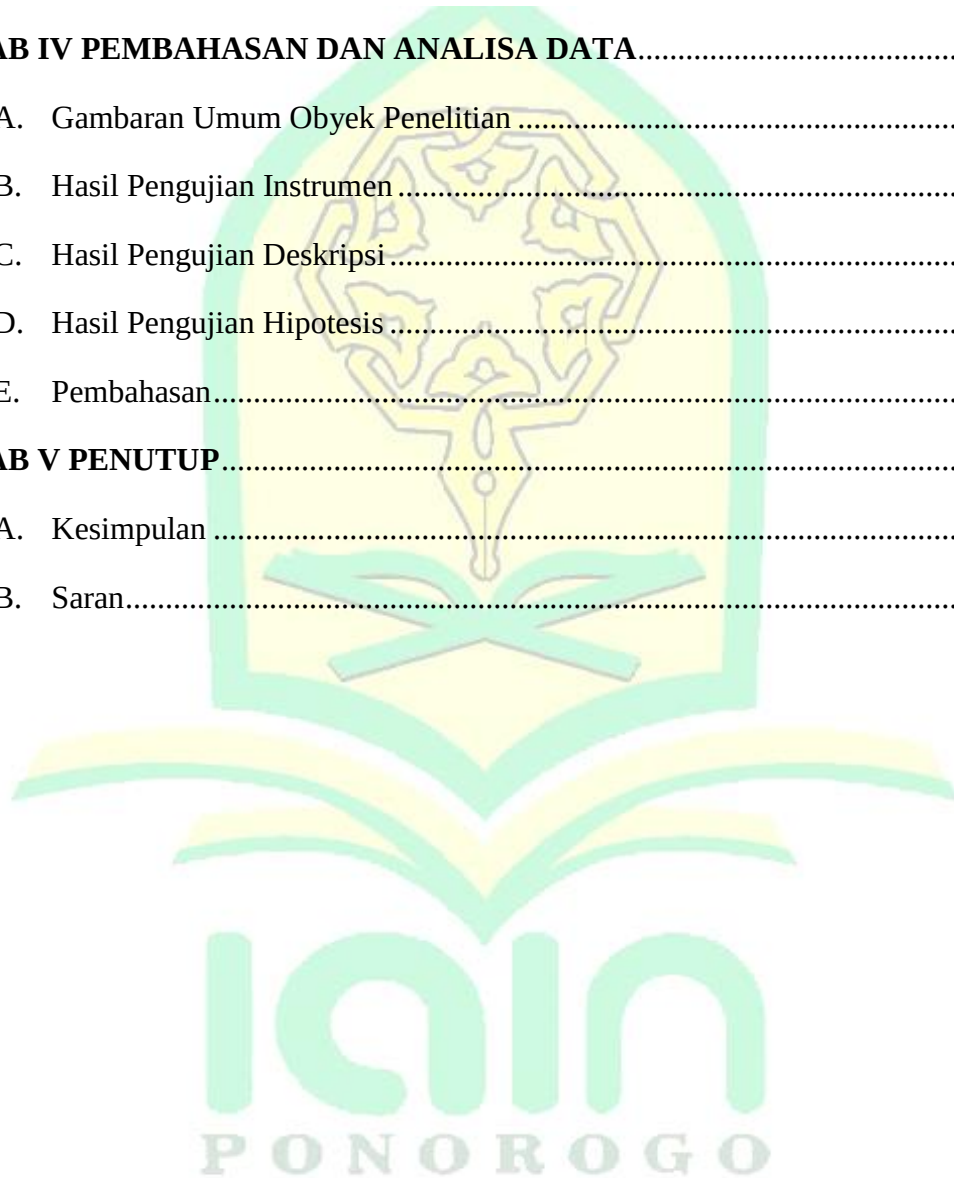
|                                                       |    |
|-------------------------------------------------------|----|
| B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional ..... | 54 |
|-------------------------------------------------------|----|

|                               |    |
|-------------------------------|----|
| C. Definisi Operasional ..... | 55 |
|-------------------------------|----|

|                              |    |
|------------------------------|----|
| E. Populasi dan Sampel ..... | 57 |
|------------------------------|----|

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| F. Jenis dan Sumber Data ..... | 60 |
|--------------------------------|----|

|                                                |                                           |           |
|------------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------|
| G.                                             | Metode Pengumpulan Data .....             | 61        |
| H.                                             | Instrumen Penelitian .....                | 62        |
| I.                                             | Validitas dan Reliabilitas .....          | 63        |
| J.                                             | Teknik Pengolahan dan Analisis Data ..... | 64        |
| <b>BAB IV PEMBAHASAN DAN ANALISA DATA.....</b> |                                           | <b>66</b> |
| A.                                             | Gambaran Umum Obyek Penelitian .....      | 66        |
| B.                                             | Hasil Pengujian Instrumen .....           | 68        |
| C.                                             | Hasil Pengujian Deskripsi .....           | 72        |
| D.                                             | Hasil Pengujian Hipotesis .....           | 74        |
| E.                                             | Pembahasan.....                           | 83        |
| <b>BAB V PENUTUP.....</b>                      |                                           | <b>93</b> |
| A.                                             | Kesimpulan .....                          | 93        |
| B.                                             | Saran.....                                | 94        |



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dalam bidang teknologi informasi begitu pesat telah membawa masyarakat dalam kehidupan serba digital. Era ini membuat manusia semakin konsumtif, mobilitas manusia makin cepat dan kesibukan manusia makin padat, beberapa akibat era revolusi memaksa adanya fasilitas penunjang berupa yang dapat memenuhi perubahan tersebut. Perkembangan transaksi digital di Indonesia tumbuh semakin pesat dibuktikan dengan bertambahnya jumlah pengguna teknologi Indonesia perkembangan transaksi digital tumbuh semakin pesat yakni sebesar 1,556% dari tahun 2017 hingga 2020. Tahun 2021 menunjukkan transaksi uang elektronik mencapai Rp. 786,35 triliun.<sup>1</sup>

Mengimbangi perubahan dunia serba digital ini, perbankan syariah melakukan inovasi bentuk layanan bank syariah yang memanfaatkan teknologi informasi bernama *BSI mobile banking*. *Mobile banking* adalah fasilitas layanan perbankan berupa aplikasi yang memudahkan nasabah melakukan transaksi langsung melalui *smart phone*.<sup>2</sup> Layanan *mobile banking* memberikan pelayanan

---

<sup>1</sup> “Transformasi Digital Perbankan: Wujudkan Bank Digital”, dalam <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/40774>, diakses pada tanggal 10 Desember 2022, jam 19:00

<sup>2</sup> Sri Nawangasari dan Nadea Dwirahma Putri, “Pengaruh *E-Service Quality* dan *E-Trust* Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BNI *Mobile Banking* Melalui Citra Bank Sebagai Variabel Intervening,” *Jurnal Ilmiah Matrik*, Volume 22, Nomor 1, (2020): 55.

jarak jauh yang memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah dengan fitur yang tersedia. Ketika nasabah ingin melakukan transaksi tidak perlu dilakukan dengan mendatangi kantor bank syariah ataupun ATM, dimana pun dan kapan pun nasabah bisa melakukan layanan perbankan secara cepat dan mudah karena aplikasi ini melekat di *handphone* yang selalu dibawa kemana-mana oleh nasabah. Fitur, keamanan dan kemudahan dalam penggunaan aplikasi menjadi faktor penentu kepuasan nasabah. Sesuai dengan PJOK No 12/PJOK 03/2018 menerangkan tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum. Dijelaskan kode etik dalam pelaksanaan layanan digital bank konvensional ataupun bank syariah. Layanan perbankan digital merupakan layanan perbankan elektronik yang dikembangkan dengan mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka memberikan pelayanan yang lebih cepat, mudah dan sesuai dengan kebutuhan nasabah, serta dapat dilakukan secara mandiri dengan memperhatikan aspek pengamanan.<sup>3</sup>

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasi, konsumen akan tidak puas tetapi apabila kinerja sesuai ekspektasi, konsumen akan puas.<sup>4</sup> Konsumen perbankan syariah disebut dengan nasabah. Keberhasilan dalam membuat nasabah puas menggunakan jasa atau produk yang disediakan menjadi

---

<sup>3</sup> “Peraturan OJK No. 12/ PJOK 03/2018 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum”

<sup>4</sup> Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan: Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan* (Jakarta : Unitomo Press, 2019), 54.

tolak ukur keberhasilan suatu bank. Semakin banyak nasabah yang terhadap layanan bank maka nasabah tidak enggan menghimpun dana di tempat tersebut sehingga bank dapat meraih profitabilitas secara optimal. Kepuasan nasabah dasarnya merupakan suatu harapan yang ingin diperoleh, baik dalam bentuk fitur yang disediakan, kemudahan penggunaan, dan keamanan suatu sistem. Apabila sesuatu harapan tersebut tidak terpenuhi sesuai dengan kebutuhannya, sehingga tidak menutup kemungkinan nasabah akan mencari produk lain bahkan menjatuhkan citra perusahaan.<sup>5</sup> Peneliti sebelumnya menyebutkan bahwa faktor pendorong kepuasan konsumen berasal dari harga, kualitas produk, kualitas pelayanan, keamanan, kemudahan, lokasi, pelayanan dan fasilitas, suasana, kenyamanan.<sup>6</sup> Jika dikaitkan dengan teori kepuasan, maka apabila semakin tinggi faktor kemudahan maka akan mengikuti kepuasan nasabah yang tinggi juga. Namun jika faktor kemudahan rendah maka kepuasan akan rendah.<sup>7</sup> Penulis mengambil tiga faktor yaitu kemudahan penggunaan, fitur layanan yang merupakan atribut kualitas produk dan keamanan karena adanya masalah yang terjadi pada ketiga faktor tersebut.

*Mobile banking* merupakan sebuah fasilitas berupa layanan elektronik yang menggunakan alat komunikasi bergerak seperti *handphone*, dengan adanya fasilitas ini nasabah dengan mudah dapat melakukan transaksi perbankan secara mandiri melalui *handphone*.<sup>8</sup> Layanan *mobile banking* merupakan pelayanan

---

<sup>5</sup> Ade Syarif Maulana, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Toi", *Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul*, Volume 7, Nomor 2, (2016): 114.

<sup>6</sup> Kotler, Keller, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2007), 173.

<sup>7</sup> Ibid., 174.

<sup>8</sup> Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan* (Jakarta: Graha Ilmu, 2011), 18.

jarak jauh yang memberikan persepsi kemudahan, kenyamanan efisiensi, dan praktis bagi nasabah. Dimana pun dan kapan pun nasabah bisa melakukan layanan perbankan secara cepat dan mudah melalui *mobile banking* tanpa harus datang ke bank. Tetapi realitanya, berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan penulis pada Bank Syariah Indonesia KCP Ponorogo Soetta terlihat masih banyaknya antrian pada *teller*. Beberapa nasabah datang ke kantor untuk melakukan transaksi pembayaran dan ada nasabah melakukan transaksi transfer melalui *teller*. Padahal layanan tersebut bisa dilakukan melalui fitur yang tersedia di *mobile banking*. Perilaku nasabah tersebut ternyata dikarenakan tidak memiliki *mobile banking*, kesulitan saat melakukan penggunaan *mobile banking* dan nasabah yang hendak melakukan transfer uang dalam jumlah yang besar. Nasabah yang masih mendatangi bank tersebut membuat tidak terealisasinya tujuan diciptakan *mobile banking* yaitu agar terciptanya kepraktisan, efisiensi waktu dimana nasabah dapat melakukan transaksi tanpa datang ke bank. Banyaknya nasabah yang masih melakukan transaksi manual menunjukkan jumlah nasabah untuk bertransaksi *online* menggunakan *mobile banking* masih kurang, hal tersebut terjadi karena nasabah belum menggunakan *mobile banking* karena takut akan risiko menggunakan *mobile banking*.

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan apa yang diharapkannya. Jika hasil yang didapatkan sama atau melebihi harapan maka konsumen akan merasa puas dan jika apa yang didapatkan tidak sesuai dengan harapan konsumen maka akan timbul

ketidakpuasan<sup>9</sup> Berdasarkan teori Kotler maka apabila faktor kemudahan penggunaan, fitur layanan dan keamanan BSI *mobile banking* lebih rendah dari apa yang diharapkan nasabah akan membuat tidak puas nasabah, apabila nasabah merasa puas maka nasabah akan terus menggunakan layanan BSI *mobile banking*. Tetapi realita yang ditemui peneliti saat melakukan observasi dan wawancara singkat menyatakan bahwa pada layanan BSI *mobile banking* masih ditemui nasabah yang tidak puas pada beberapa aspek yaitu kemudahan penggunaan, keamanan dan fitur layanan.

Kemudahan penggunaan berarti keyakinan individu bahwa dengan menggunakan sistem teknologi informasi tidak akan merepotkan atau membutuhkan usaha yang lebih pada saat penggunaan (*free of effort*). Jika suatu sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang beranggapan bahwa sistem informasi tidak mudah digunakan maka dia tidak akan menggunakannya.<sup>10</sup> Jika timbul ketidakpuasan terhadap *mobile banking* BSI akan berdampak pada penurunan penggunaan aplikasi karena berpindah ke produk lain. Menurut wawancara dari salah satu nasabah yang menggunakan BSI *mobile banking* mengalami ketidakpuasan saat menggunakan aplikasi tersebut, nasabah menggunakan BSI *mobile banking* karena berharap dapat mempermudah dan menghemat waktu ketika melakukan transaksi terutama transfer, tetapi nasabah pernah mengalami kejadian tidak

---

<sup>9</sup> Kotler P dan Keller K.L, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2007), 138.

<sup>10</sup> F Davis D, “*perceived usefulness, perceived ease of use, an user acceptance of information technology*”, *Jurnal Mis Quartely Volume 13 No.3(1989)*, 321

dapat membuka *mobile banking* miliknya karena berkali-kali aplikasi *log out* ketika sedang menggunakannya. Sehingga nasabah harus mendatangi ATM untuk melakukan transfer. Tetapi nasabah tetap menggunakan BSI *mobile banking* karena cukup membantu dalam kegiatan perbankannya.<sup>11</sup> Pernyataan yang disampaikan nasabah mengindikasikan adanya ketidakpuasannya terhadap BSI *mobile banking* karena saat menggunakannya sulit login, hal tersebut menjelaskan adanya ketidakpuasan nasabah pada aspek kemudahan.

Keamanan dari sudut pandang konsumen adalah kemampuan melindungi informasi atau data konsumen dari tindak penipuan dan pencurian dalam bisnis perbankan online.<sup>12</sup> Keamanan adalah keyakinan nasabah atas terjaminnya transaksi yang aman dan terjaganya informasi pribadi. Ketika jaminan keamanan yang didapatkan sesuai dengan harapan pengguna maka pengguna akan bersedia memberikan informasi pribadi dan menggunakan sistem dengan perasaan aman dan puas, jika nasabah yang menganggap sistem tersebut rentan maka akan menghindari penggunaannya.<sup>13</sup> Nasabah kedua lebih memilih melakukan transfer uang dalam jumlah besar melalui transaksi manual yaitu teller, karena di masa sekarang banyak terjadi kejahatan perbankan secara online. Nasabah masih meragukan keamanan sistem BSI *mobile banking*, menganggap transaksi yang dilakukan melalui *teller* lebih aman dan mudah, Tapi karena aplikasi BSI itu efisien dan praktis nasabah tetap menggunakan *mobile banking* karena

---

<sup>11</sup> Noviana Umiyah, Wawancara, 10 Desember 2022.

<sup>12</sup> Budi Raharjo, *Keamanan Sistem Informasi Berbasis Internet* (Jakarta: PT Insan Indonesia, 2005), 2.

<sup>13</sup> Casalo, L.V., Flavian, C. and Guinaliu, M., "The Role Of Security, Privacy, Usability And Reputation In The Development Of Online Banking", *Journal Economic and Bussines Studies University of Zaragoza*, Volume 31, Nomor 5, (2022), 586.

mempermudah. Jika nasabah ingin transaksi dengan uang besar lebih memilih untuk datang ke kantor dan menggunakan layanan *teller* karena merasa lebih aman.<sup>14</sup>

Fitur layanan menjadi karakteristik yang menambah fungsi dasar suatu produk. Karena fitur ini menjadi alasan konsumen puas dengan suatu produk, maka bagi pemasar fitur adalah alat kunci untuk mendiferensiasikan produk mereka dengan produk pesaing.<sup>15</sup> Menurut Kotler Fitur menjadi salah satu penunjang kepuasan konsumen dalam menggunakan layanan. Apabila fitur layanan yang dirasakan sesuai harapan maka akan dinilai baik dan pengguna merasa puas karena memudahkan pekerjaan.<sup>16</sup> Konteks fitur layanan BSI *mobile banking*, diferensiasi produk terealisasi pada fitur islami yang tidak ada dalam perbankan konvensional. Peneliti menemukan ketidakpuasan tentang fitur layanan berasal dari salah satu hasil wawancara nasabah BSI *mobile banking*. Nasabah menyatakan ketidakpuasan dalam fitur aplikasi dimana menu donasi atau *infaq* yang terkesan seperti jebakan karena muncul setiap selesai transaksi. Tidak ada tombol ‘batal’ dan selanjutnya sehingga membuat nasabah pernah mengalami bingung akan fitur aplikasi *mobile banking*.<sup>17</sup>

Peneliti juga melakukan observasi melalui ulasan aplikasi BSI *mobile banking* telah diunduh di *playstore* sebanyak 5 juta lebih pengguna dengan

---

<sup>14</sup> Mey Wandani, Wawancara, 12 desember 2022

<sup>15</sup> Arif Pribadi dan Rachmat Gunawan, “Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan, Risiko, Fitur Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Pengguna *Internet Banking* (Studi Kasus BRI Syariah Pusat),” *Jurnal Visionida*, Volume 6, Nomor 2 (2020): 66.

<sup>16</sup> Kotler, Keller, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2007), 66.

<sup>17</sup> Ahmad Zakaria, Wawancara, 13 Desember 2022

penilaian rating sebesar 4,1 dengan 118 ribu ulasan. Rating sebesar 4,1 ini mengindikasikan bahwa masih terdapat nasabah pengguna *BSI Mobile Banking* yang memberikan nilai rendah pada aplikasi dan merasa tidak puas. Jika dilihat dari keluhan nasabah pada kolom ulasan aplikasi menyatakan adanya ketidakpuasan pada fitur layanan terutama *infaq* dan sulitnya penggunaan atau pada *BSI mobile banking* karena sering *error*.

*BSI mobile* harus terus melakukan *upgrade* sesuai apa keluhan nasabah guna meningkatkan kepuasan nasabah menggunakan *BSI mobile banking*. Meskipun memiliki keluhan nasabah pengguna *mobile banking* tersebut tetap berharap adanya *upgrade* dari pihak *BSI* agar fitur yang disediakan lebih jelas. Jika *BSI Mobile* dapat memenuhi harapan nasabah, nasabah akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga berdampak pada profitabilitas perusahaan, citra bank dan meningkatkan nilai jual produk. Banyaknya keuntungan dalam memperhatikan kepuasan nasabah tidak hanya memberikan keuntungan jangka pendek tetapi jangka panjang. Nasabah yang mendapat pelayanan sesuai harapan artinya nasabah akan terus menggunakan produk dan kecil kemungkinan untuk berpindah ke produk pesaing.

Penelitian terdahulu dengan judul pengaruh manfaat, kemudahan dan fitur layanan terhadap minat nasabah menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah dan dampaknya terhadap kepuasan nasabah, hasilnya menunjukkan bahwa manfaat, fitur layanan berpengaruh terhadap kepuasan, sedangkan

kemudahan tidak berpengaruh.<sup>18</sup> Penelitian lain dengan judul pengaruh kemudahan penggunaan, kemanfaatan, dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pengguna *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri, hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, kemanfaatan dan kepercayaan berpengaruh positif signifikan secara parsial dan simultan terhadap kepuasan nasabah pengguna *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri.<sup>19</sup> Hasil kedua penelitian terdahulu yang telah dipaparkan menyatakan hal berbeda tentang variabel kemudahan penggunaan. Keduanya berbanding terbalik, karena peneliti pertama menyatakan bahwa kemudahan penggunaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, sedangkan peneliti berikutnya menyatakan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Adanya perbedaan hasil penelitian maka penulis ingin menambahkan kemudahan penggunaan kedalam variabel bebas penelitian dan melakukan penelitian lebih lanjut.

Peneliti lain yang membahas tentang pengaruh kemudahan penggunaan, fitur layanan, dan keamanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan BSI *Mobile Banking* memang sudah ada tetapi terdapat perbedaan dari segi objek penelitian, variabel yang digunakan, lokasi, waktu penelitian dan lain-lain, hal tersebut yang akan membedakan penelitian terdahulu dengan penelitian ini. Dalam penelitian ini akan menggunakan variabel bebas kemudahan penggunaan,

---

<sup>18</sup> Karina Widaningrum, "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)

<sup>19</sup> Nabila Aulia Zahra, "Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri," *Skripsi* (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2021)

fitur layanan dan keamanan. Untuk variabel terikat menggunakan kepuasan nasabah pengguna *BSI Mobile Banking*. Objek penelitian akan dilakukan pada nasabah pengguna *BSI Mobile Banking* di BSI KCP Ponorogo Soetta. Peneliti mengambil lokasi penelitian di BSI KCP Ponorogo Soetta berdasarkan observasi awal yang dilakukan dan wawancara dengan nasabah yang telah dilakukan. Menjadi satu-satunya Kantor Cabang Pembantu Bank Syariah Indonesia di Ponorogo sehingga perlunya usaha lebih untuk memberikan pengetahuan terhadap masyarakat tentang produk dan layanan yang ada. Adanya persaingan diperlukan sistem yang menjanjikan agar nasabah tidak beralih ke bank lain dengan tetap mempertahankan dari sisi kepuasan nasabah. Karena nasabah yang puas akan pelayanan atau produk menjadi salah satu faktor loyalitas nasabah.<sup>20</sup>

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah uraian mengenai kepuasan nasabah menggunakan *BSI Mobile Banking*. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan, fitur layanan dan keamanan terhadap kepuasan nasabah. Apakah jika terdapat adanya perbaikan sistem *BSI mobile banking* perbankan yang kurang memuaskan apakah akan mempengaruhi kepuasan dari konsumen atau nasabah tersebut. kualitas dipandang sebagai alat mencapai keunggulan kompetitif, karena kualitas merupakan salah satu faktor utama ketika nasabah memilih suatu produk dan jasa perbankan. Produk pelayanan *mobile banking* perlu adanya perbedaan untuk menjadi keunggulan dan membedakan dari pesaing lain yang akan

---

<sup>20</sup> Maulida Nurhidayati dan Novi Kurnia Cahyani, “Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Pengguna *E-Channel* Pada Nasabah BSI KCP Ponorogo”, *Etihad: Journal of Islamic Banking And Finance* 1, No. 2 (2021): 146

membuat kepuasan nasabah meningkat.. Sehingga dengan argumen tersebut peneliti mengambil judul **“Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Fitur Layanan dan Keamanan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia di KCP Ponorogo Soetta”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah Kemudahan Penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* Bank Syariah Indonesia di KCP Ponorogo Soetta?
2. Apakah fitur layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* Bank Syariah Indonesia di KCP Ponorogo Soetta?
3. Apakah keamanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* Bank Syariah Indonesia di KCP Ponorogo Soetta?
4. Apakah Kemudahan Penggunaan, fitur layanan dan keamanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* Bank Syariah Indonesia di KCP Ponorogo Soetta?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pokok permasalahan yang dirumuskan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* Bank Syariah Indonesia di KCP

Ponorogo Soetta.

2. Untuk menguji pengaruh fitur layanan terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* Bank Syariah Indonesia di KCP Ponorogo Soetta.
3. Untuk menguji pengaruh keamanan terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* Bank Syariah Indonesia di KCP Ponorogo Soetta.
4. Untuk menguji pengaruh kemudahan penggunaan, fitur layanan dan keamanan secara simultan terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* Bank Syariah Indonesia di KCP Ponorogo Soetta.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat diantaranya:

##### **1. Kegunaan Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai sumber pengetahuan, rujukan serta acuan bagi pihak yang ingin mendalami ilmu perbankan syariah. Dapat bermanfaat dalam membantu peneliti selanjutnya untuk mengambil topik yang serupa.

##### **2. Kegunaan Praktis**

Hasil yang didapatkan dari penelitian diharapkan dapat berguna bagi pihak Bank Syariah Indonesia di KCP Ponorogo Soetta untuk mengetahui perilaku kepuasan nasabah dalam penggunaan BSI *mobile Banking*. Selain itu, dapat menjadi evaluasi jika nasabah menunjukkan respon negatif terhadap layanan BSI *mobile banking*.

## E. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan akan mempermudah penulis dalam penulisan ini, maka akan dipaparkan sistematika pembahasan yang akan menjelaskan runtut penyusunan skripsi secara menyeluruh agar permasalahan penulisan yang tidak terarah dapat dihindari. Sistematika pembahasan penulisan ini menjadi lima bab dengan masing-masing bab terdapat sub bab. Upaya ini akan terbentuk kesatuan penulisan yang linier dan terarah. Adapun sistematika pembahasan penulisan ini adalah sebagai berikut:

**BAB I Pendahuluan:** pada bab ini akan memberikan gambaran tentang penelitian yang akan dilakukan dengan memaparkannya dalam beberapa sub bab yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan skripsi.

**BAB II Landasan Teori:** berisi tentang landasan teori yang membahas semua variabel yang didasarkan ada teori, kajian penelitian terdahulu, kerangka pikir, dan hipotesis.

**BAB III Metode Penelitian:** berisi tentang gambaran metodologi penelitian. *Pertama*, sub bab rancangan penelitian, dalam sub bab ini dijelaskan bahwa peneliti menggunakan penelitian kuantitatif yang akan menunjukkan pengaruh antar variabel *independen* dan *dependen*. *Kedua*, sub bab variabel penelitian dan definisi operasional. Dalam sub bab kedua ini akan dipaparkan pengertian dari variabel yang digunakan beserta indikatornya. *Ketiga*, lokasi penelitian, merupakan tempat dimana peneliti akan melakukan penelitian dan memberikan

alasan memilih lokasi tersebut. *keempat*, populasi dan sampel, untuk populasi dari penelitian ini adalah semua nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan aplikasi BSI *mobile banking*. Tetapi karena jumlah populasi nasabah terlalu banyak, maka peneliti akan mengambil sampel untuk dijadikan objek penelitian ini. *Kelima*, sub bab jenis dan sumber data, sumber data menggunakan data primer yang didapatkan kuisioner yang disebarkan pada nasabah. *Keenam*, sub bab metode pengumpulan data, *ketujuh*, instrument penelitian, dan *kedelapan* validitas dan reabilitas lalu dilanjutkan sub bab *kesembilan*, teknik pengolahan dan analisa data.

**BAB IV Analisis Data dan Pembahasan:** bab ini berisi tentang gambaran dan deskripsi umum dari objek penelitian, dan membahas jawaban dari rumusan masalah yang telah dipaparkan.

**BAB V Penutup :** bab ini adalah penutup dari penelitian yang berisi mengenai kesimpulan yang didapatkan dari pembahasan yang telah dinalisis sebelumnya dan dipaparkan saran dari peneliti.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Deskripsi Teori

##### 1. Kepuasan

###### a. Pengertian Kepuasan

Kepuasan (*satisfaction*) berasal dari dua bahasa latin yaitu *statis* yang memiliki arti cukup baik, memadai dan *facio* yang berarti melakukan atau membuat. sesuatu memadai.<sup>21</sup> Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja suatu produk.<sup>22</sup> Sebuah perusahaan yang berorientasi pada jasa memiliki tujuan yang utama yaitu menciptakan kepuasan konsumen. Dalam konteks perbankan syariah, konsumen disebut dengan nasabah. Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) suatu produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja di bawah harapan maka pelanggan akan merasa tidak puas begitu pula sebaliknya.<sup>23</sup> kepuasan nasabah terhadap produk atau jasa harus dimengerti oleh perusahaan, apa

---

<sup>21</sup> Fandy Tjiptono & Greforius Chandra, *Service Quality & satisfaction*, Edisi 3 (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2011), 292.

<sup>22</sup> Ibid., 293.

<sup>23</sup> Kotler P dan Keller L.K, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2009), 138.

yang diharapkan nasabah dari produk dan layanan, karena nasabah memiliki tingkat kepuasan berbeda-beda. Sehingga perusahaan harus memperhatikan kualitas yang ditawarkan kepada nasabah. Tingkat kepuasan nasabah dipengaruhi oleh persepsi terhadap kualitas jasa, produk, sistem dan faktor-faktor pribadi yang bersifat sesaat.

Salah satu kunci untuk mempertahankan profitabilitas perbankan syariah adalah dengan menjaga kepuasan nasabah dan meningkatkannya. Nasabah yang merasa puas akan terus menggunakan produk dan jasa dalam waktu yang lama, membeli ulang atau menggunakan dengan suka rela inovasi produk yang dibuat perusahaan tersebut. pelanggan yang merasa puas akan memberikan berita kepada orang lain tentang produk yang digunakan. Adanya kegiatan ini secara tidak langsung membantu perusahaan dalam promosi tanpa mengeluarkan banyak usaha. Artinya, kepuasan pelanggan atau nasabah akan memberikan banyak manfaat perusahaan.<sup>24</sup>

Kepuasan konsumen adalah keadaan yang dicapai bila produk yang dihasilkan sesuai dengan harapan konsumen dan bebas dari kekurangan.<sup>25</sup> Kepuasan didapat oleh konsumen apabila mendapatkan *value* yang berasal dari penyedia jasa. *Value* ini bisa

---

<sup>24</sup> Kotler P dan Keller L.K, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2009), 70.

<sup>25</sup> Daryanto Ismanto Setyobudi, *konsumen dan pelayanan prima* (Yogyakarta: Gava Media, 2014), 90.

dari produk yang dimiliki, pelayanan dan sistem yang ada.<sup>26</sup> Harapan konsumen merupakan ekspektasi pelanggan tentang apa yang diterimanya bila dia menggunakan suatu produk atau jasa. Kinerja yang diterima pelanggan akan memunculkan persepsi pelanggan terhadap barang atau jasa yang diterimanya. Kepuasan konsumen merupakan kondisi dimana kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen terhadap sebuah produk dan jasa sesuai atau terpenuhi dengan layanan yang diberikan. Konsumen yang puas akan menggunakan kembali produk tersebut secara berkelanjutan sehingga memunculkan konsumen yang loyal. Konsumen yang merasa puas dan loyal akan senang hati mempromosikan produk dan jasa kepada orang lain sehingga secara tidak langsung membantu bank dalam mempromosikan produk karena sudah terjadi *word of mouth*. Cara ini akan mengurangi anggaran promosi dan meningkatkan profitabilitas bank.<sup>27</sup>

Kesimpulan dari definisi diatas tentang kepuasan nasabah atau pelanggan adalah keadaan dimana seseorang merasakan kepuasan atas produk dan jasa yang diberikan perusahaan, karena hasil yang didapatkan sesuai atau melebihi harapannya.

---

<sup>26</sup> Ibid., 52.

<sup>27</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Depok: Rajagrafindo Persada, 2019), 264.

### **b. Manfaat Kepuasan**

Kepuasan nasabah berimbas pada peningkatan keuntungan bank, karena apabila nasabah merasakan puas terhadap produk dan layanan yang diberikan maka nasabah tersebut akan:

- 1) Loyal pada bank, nasabah akan terus menggunakan produk dan layanan bank sehingga kecil kemungkinan akan berpindah ke bank yang lain.
- 2) Mengulang kembali pembelian produk , artinya kepuasan terhadap produk dan layanan bank akan mengakibatkan nasabah membeli kembali.
- 3) Membeli lagi produk lain dalam bank yang sama, nasabah akan mencoba memperluas pembelian dengan jenis produk yang berbeda sehingga pembelian akan menjadi beragam
- 4) Memberikan promosi gratis berupa *word of mouth*. Hal ini akan menjadi kegiatan promosi melalui nasabah yang merasakan puas atas apa yang diharapkannya dan menyebarkan berita tersebut ke orang lain tentang kualitas jasa suatu bank yang digunakan.<sup>28</sup>

### **c. Indikator Kepuasan Nasabah**

Karena ada banyak pelanggan yang menggunakan produk dan setiap konsumen menggunakannya secara berbeda, sikap

---

<sup>28</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta:Rajawali Pers, 2012), 264

berbeda dan berbicara secara beda, indikator program kepuasan pelanggan terdiri dari:<sup>29</sup>

1) Kesesuaian harapan

Kepuasan disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau tidak sesuainya harapan pelanggan dengan kinerja perusahaan. Dilakukan dengan menanyakan kepada pelanggan seberapa puas mereka dengan produk atau jasa yang telah digunakan.

2) Minat menggunakan lagi

Kepuasan diukur dengan behavioral dan menanyakan apakah pelanggan akan berbelanja atau menggunakan jasa perusahaan lagi.

3) Kesiediaan merekomendasikan

Pelanggan bersedia merekomendasikan kepada orang lain atas apa yang dirasakan dan menyebarkan berita tersebut ke orang lain tentang kualitas jasa atau produk yang digunakan<sup>30</sup>

**d. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan**

Kepuasan berasal dari perbandingan hasil dan ekspektasi pelanggan, maka sebagai penyedia jasa dan produk perlu mengetahui faktor yang mempengaruhi. Secara dominan yang

<sup>29</sup> Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*. (Jakarta: ANDI, 2014), 368

<sup>30</sup> Fandy Tjiptono, *Total Quality Manajemen* Edisi Revisi (Yogyakarta: Andi, 2003), 104.

mempengaruhi seseorang nasabah tertarik dengan suatu produk adalah faktor ekonomis yang melekat pada produk tersebut. Selain faktor ekonomis ada faktor pendukung yang mempengaruhi kepuasan nasabah antara lain:<sup>31</sup>

#### 1) Kualitas Produk

Kualitas produk adalah bagaimana produk tersebut memiliki nilai yang dapat memuaskan konsumen baik secara fisik maupun secara psikologis yang menunjukkan pada atribut atau sifat-sifat yang terdapat dalam suatu barang atau hasil. Pengembangan suatu produk melibatkan penentuan manfaat atribut produk yang akan diberikan melalui:<sup>32</sup>

##### a) Kinerja

Kemampuan suatu produk untuk melakukan fungsi yang termasuk daya tahan, kehandalan, kecepatan, kemudahan operasi. Kualitas produk memiliki dua dimensi yaitu tingkat dan konsisten. Jika suatu produk sudah bisa menjalankan fungsinya, dapat dikatakan menjadi produk yang memiliki kualitas yang baik.

---

<sup>31</sup> Kotler, Keller, Manajemen Pemasaran, (Jakarta : Erlangga, 2007), 173.

<sup>32</sup> Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*. (Jakarta: ANDI, 2014), 370.

b) Fitur

Sebuah produk yang ditawarkan dengan berbagai macam fitur artinya alat bersaing buat membedakan produk perusahaan dengan produk pesaing.

c) Daya tahan

Berkaitan dengan lama produk dapat terus digunakan produk awet akan dipresepsikan lebih berkualitas.

2) Harga

Kepuasan tersendiri karena harga yang relative murah tapi dengan kualitas yang sama. Komponen harga ini relatif tidak penting bagi mereka yang tidak sensitif terhadap harga

3) Emosional

Perasaan bangga menggunakan produk tersebut. karena berkeyakinan bahwa orang lain akan kagum bila melihat menggunakan produk tersebut.

4) Kualitas layanan

Kepuasan akan terjadi jika kualitas layanan sesuai harapan. *Service quality* sangat tergantung dari tiga hal yaitu sistem, teknologi, dan manusia. Dimensi kualitas pelayanan meliputi *realibility, responsiveness, competence, ease of use, credibility, security, understanding, tangible.*

5) Keamanan

Keamanan adalah hal yang mutlak disediakan oleh para

pelaku bisnis, baik produk, layanan, maupun keduanya.

#### 6) Kemudahan Penggunaan

Konsumen akan semakin puas apabila relative mudah, nyaman dan efisien dalam penggunaan produk atau layanan. Kemudahan penggunaan ini memiliki indikasi bahwa sebuah sistem dibuat untuk memberikan kemudahan bukan untuk mempersulit penggunaannya

### 2. Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*)

#### a. Pengertian Kemudahan Penggunaan

Kemudahan penggunaan adalah keyakinan seseorang bahwa menggunakan teknologi akan mengurangi upaya yang berlebihan. Teknologi yang digunakan dipercaya dapat digunakan dan dipahami dengan mudah. Beberapa indikator untuk mengukur kemudahan penggunaan antara lain adalah mudah dipelajari, mudah digunakan dan dapat mengontrol pekerjaan.<sup>33</sup>

Kemudahan berarti keyakinan individu bahwa dengan menggunakan sistem teknologi informasi tidak akan merepotkan atau membutuhkan usaha yang lebih pada saat penggunaan (*free of effort*). Jika seseorang merasa dengan

---

<sup>33</sup> Jogiyanto, *Sistem Informasi Keperilakuan* (Yogyakarta: Andi, 2007), 115.

sistem informasi yang digunakan tidak mudah digunakan atau mempersulit pekerjaan maka dia tidak akan menggunakannya.<sup>34</sup>

Variabel kemudahan penggunaan ini memiliki indikasi bahwa sebuah sistem dibuat untuk memberikan kemudahan bukan untuk mempersulit penggunaannya. Dengan demikian, masyarakat yang menggunakan sistem akan bekerja lebih mudah jika dibandingkan dengan masyarakat yang mengerjakan suatu hal secara manual.

**b. Indikator Kemudahan Penggunaan**

Beberapa indikator kemudahan penggunaan yang diungkapkan oleh adalah sebagai berikut:

1) Sistem jelas dan mudah dimengerti

Suatu sistem dapat dipahami dengan mudah melalui tampilan yang tersedia.

2) Tidak membutuhkan banyak usaha untuk menggunakan sistem tersebut

3) Sistem mudah digunakan sesuai apa yang ingin pengguna kerjakan<sup>35</sup>

---

<sup>34</sup> F Davis D, "Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, An User Acceptance Of Information Technology" *MIS Quartely*, Volume 13, Nomor 3, (1989): 321.

<sup>35</sup> Jogiyanto, *Sistem Informasi Keperilakuan* (Yogyakarta: Andi, 2007), 115.

### 3. Fitur Layanan

#### a. Pengertian Fitur Layanan

Fitur adalah karakteristik yang menambah fungsi dasar suatu produk. Karena fitur ini menjadi alasan konsumen untuk memilih suatu produk, maka bagi pemasar tradisional fitur adalah alat kunci untuk mendiferensiasikan produk mereka dengan produk pesaing.<sup>36</sup> Fitur layanan merupakan salah satu faktor penting untuk menumbuhkan kepercayaan bagi konsumen dalam memutuskan dalam melakukan transaksi secara online atau tidak. Upaya-upaya dalam meningkatkan kepercayaan disini merupakan kepercayaan pada kelengkapan fitur layanan yang terdapat pada mobile banking. Agar konsumen merasa puas dengan fitur layanan maka fitur tersebut harus mencakup kebutuhan para pengguna.

Layanan menjadi salah satu penunjang kepuasan konsumen dalam menggunakan sebuah sistem. Apabila fitur layanan yang dirasakan sesuai harapan maka akan dinilai baik dan pengguna merasa puas karena memudahkan pekerjaan.<sup>37</sup> Layanan yang diberikan kepada konsumen menjadi faktor utama dalam menjaga kepuasan pelanggan. Salah satu layanan konsumen yaitu fitur layanan, fitur layanan adalah persepsi nasabah

---

<sup>36</sup> Schmitt, B, "Experience marketing: Concepts, Frameworks and Consumer Insights. Foundations and Trends in Marketing", *Journal of Marketing Managemet*, Volume 5, Nomor 2, (1999), 89.

<sup>37</sup> Kotler, P, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta:Erlangga 2008), 215

terhadap layanan yang diberikan *mobile banking*.<sup>38</sup> Fitur layanan menumbuhkan kepercayaan bagi konsumen dalam memutuskan melakukan transaksi online atau tidak. Upaya meningkatkan kepuasan disini merupakan kepuasan pada kelengkapan fitur layanan yang ada di *mobile banking*

#### **b. Fitur Layanan BSI Mobile Banking**

BSI *mobile banking* adalah layanan elektronik yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia dengan menggunakan sistem kecanggihan teknologi GPRS yang membantu mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi.

##### **1) Informasi Rekening**

Fitur ini memiliki fungsi melihat semua transaksi rekening BSI *mobile*, baik dari tabungan *wadiah*, *mudharabah* atau tabungan *mabrur*. Fitur informasi rekening akan menampilkan beberapa menu seperti informasi saldo, daftar mutasi, informasi portofolio, data transaksi terjadwal, registrasi notifikasi

##### **2) Transfer**

Fitur ini memberikan kemudahan nasabah untuk mengirimkan uang antar rekening BSI ataupun rekening lain, baik secara online dan kliring. Menu yang ada dalam fitur ini

---

<sup>38</sup> Heny Agustina, "Penggunaan Teknologi Informasi, Kemudahan, Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan *Internet Banking* (Studi Pada Bank Syariah Mandiri), *Jurnal Manajemen Kinerja*, Volume 3, Nomor 1, (2017), 26

adalah transfer antar rekening BSI, transfer ke bank lain, Qris, tarik tunai.

### 3) Pembayaran

Fitur ini akan membantu nasabah dalam melakukan transaksi pembayaran berbagai kebutuhan nasabah dengan berbagai menu pembayaran yang tersedia seperti pembayaran PLN, iuran BPJS, Telkom/HP, biaya Pendidikan, internet/TV Kabel, transaksi *e-commerce*

### 4) Pembelian

Fitur ini menyediakan transaksi pembelian berbagai macam kebutuhan nasabah, dengan fitur ini dapat dilakukan pembelian voucher HP, token PLN, paket data, aqiqah, Qris, Scan barcode Qris berguna untuk melakukan pembayaran dengan lebih mudah.

### 5) Qris

*Quick response Indonesian standard* adalah kode QR yang diluncurkan Bank Indonesia untuk mempercepat proses melakukan pembayaran. Qris ini dapat digunakan ketika nasabah ingin melakukan scan barcode di tempat yang menyediakan Qris sebagai pembayaran. Menu Qris akan menampilkan jendela scan barcode.

### 6) Buka Rekening

Nasabah dapat melakukan pembukaan rekening BSI

secara mandiri dan online melalui aplikasi BSI mobile banking, menu ini akan menampilkan jenis rekening yang ingin dibuka seperti tabungan *Easy Mudharabah*, tabungan haji Indonesia, tabungan *easy wadiah*, tabungan *auto save*

#### 7) Informasi Kurs dan Emas

Menu ini akan memberikan informasi nasabah seputar harga jual dan beli dari mata uang USD, SGD, SAR, JYP, HKD, EUR, AUD dan informasi harga pergram dan ketersediaan stok emas

#### 8) Berbagi Ziswaf

Fitur ini memudahkan nasabah dalam menjalankan kewajiban sebagai seorang muslim untuk melakukan donasi atau berzakat. Layanan ini akan memberikan pilihan menu sebagai seperti, zakat, *infaq*, wakaf, dompet dhuafa, kalkulator zakat, kita bisa.

#### 9) Tarik tunai

Menu tarik tunai dapat memudahkan nasabah yang ingin melakukan tarik tunai di ATM tetapi tidak membawa kartu ATM, cara kerjanya adalah dengan mengakses menu tarik tunai pada aplikasi BSI *mobile* dan menginput nominal penarikan yang diinginkan, setelah itu akan didapatkan kode penarikan. Kode ini akan digunakan untuk melakukan

penarikan uang di ATM BSI.<sup>39</sup>

### c. Indikator Fitur Layanan

Indikator mengukur fitur layanan menurut Ponn adalah sebagai berikut:<sup>40</sup>

#### 1) Kemudahan akses informasi tentang produk atau jasa

Fitur layanan memberikan kemudahan keada para pengguna untuk mengakses informasi mengenai produk atau jasa.

#### 2) Keberagaman layanan transaksi

Fitur layanan yang disediakan memiliki beragam layanan untuk melayani kebutuhan pengguna

#### 3) Keberagaman fitur

Fitur layanan yang terdapat dalam aplikasi mempunyai berbagai macam fitur sehingga membantu nasabah dalam transaksi sesuai kebutuhan.

#### 4) Inovasi produk

Adanya perbaikan sistem dan tambahan fitur sehingga konsumen merasa fitur semakin memberikan manfaat.

<sup>39</sup> Fitur & Layanan – Bank Syariah Indonesia *Mobile*, <https://bsimobile.co.id/fitur-layanan/>, diakses pada tanggal 2 februari 2023 pukul 19:00.

<sup>40</sup> Wai-Ching Poon, “Users’ Adoption of e-Banking Services: The Malaysian Perspective” *Journal of Bussines and Industria*, Volume 23, Nomor 11, (2008): 64.

#### 4. Keamanan

##### a. Pengertian Keamanan

Keamanan sistem informasi bisa diartikan sebagai kebijakan, prosedur, dan pengukuran teknis yang digunakan untuk mencegah akses yang tidak sah, perubahan program, pencurian dan kerusakan fisik terhadap sistem informasi.<sup>41</sup> Keamanan informasi adalah bagaimana sebuah perusahaan dapat mencegah penipuan (*cheating*) atau dapat mendeteksi adanya penipuan pada sebuah sistem yang berbasis informasi, dimana informasi tersebut tidak memiliki arti fisik.<sup>42</sup> Keamanan dari sudut pandang konsumen adalah kemampuan untuk melindungi informasi atau data nasabah dari tindak penipuan, pencurian atau kejahatan bisnis perbankan online lainnya. Ketika jaminan keamanan yang didapatkan sesuai dengan harapan pengguna maka pengguna akan bersedia memberikan informasi pribadi dan menggunakan sistem dengan perasaan aman dan puas<sup>43</sup> Keamanan adalah hal yang mutlak disediakan oleh para pelaku bisnis, baik produk, layanan, maupun keduanya. Keamanan memberikan kenyamanan pada

---

<sup>41</sup> Suryadharma dan Budyastuti, T. *Sistem Informasi Manajemen*. (Jawa Timur: Uwawis Inspirasi Indonesia, 2019), 126

<sup>42</sup> Budi Raharjo, *Keamanan Sistem Informasi Berbasis Internet* (Jakarta: PT Insan Indonesia, 2005), 2..

<sup>43</sup> Casalo, L.V., Flavian, C. and Guinaliu, M., "The Role Of Security, Privacy, Usability And Reputation In The Development Of Online Banking", *Journal Economic and Bussines Studies University of Zaragoza*, Volume 31, Nomor 5, (2022),31 (t.t.).

pengguna (atau dalam hal ini konsumen) dan meningkatkan kepercayaan konsumen (*costumer trust*), yang berujung kepada peningkatan jumlah penjualan.<sup>44</sup>

Keamanan dalam konteks *mobile banking* berkaitan dengan data nasabah dan keuangan nasabah dari banyak risiko yang ada di aplikasi *mobile banking* seperti risiko kehilangan atau pencurian ketika nasabah melakukan transaksi perbankan mandiri melalui *mobile banking*. Aspek keamanan harus menjadi perhatian penting ketika suatu sistem informasi dibuat. Karena bagi perusahaan data-data perbankan bersifat rahasia terutama data nasabah. Keamanan informasi nasabah mencerminkan seperti apa kualitas layanan dan produk yang ditawarkan ke nasabah. Pelanggan lebih memilih menyukai menggunakan produk dengan kualitas keamanan yang tinggi untuk menciptakan perasaan puas ketika menggunakan sistem tersebut.<sup>45</sup> Beberapa hal yang perlu diperhatikan untuk menjaga keamanan transaksi nasabah dalam menggunakan *mobile banking*:

- 1) Wajib adanya PIN (*Personal Identification Number*) dalam setiap *mobile banking*.

---

<sup>44</sup> I Putu Agus Eka Pratama, *E-Commerce, E-Business dan Mobile Commerce Berbasis Open Source*, (Bandung: Informatika, 2015), 197.

<sup>45</sup> Fianto, B. A. (2021). *Mobile Banking Services Quality And Its Impact On Customer Satisfaction Of Indonesian Islamic Banks*. *Jurnal Ekonomi & Keuangan Islam*, Volume 7, Nomor 1, 71.

- 2) Pengguna bebas membuat PIN sesuai keinginan dan dapat dengan mudah menggantinya ketika PIN diketahui orang lain.

Bila *SIM card* atau Handphone hilang/dicuri atau digunakan pihak lain tanpa sepengetahuan pemilik segera melakukan laporan ke bank atau menghubungi *call center* bank tersebut.

#### **b. Komponen Dasar Keamanan**

Sebuah sistem keamanan terdapat tiga komponen dasar, diantaranya:

- 1) *Confidentiality*, merupakan penyembunyian informasi yang berkaitan dengan pencegahan pengaksesan terhadap informasi atau sumber daya yang dilakukan oleh pihak lain yang tidak berhak.
- 2) *Integrity*, merupakan hal yang berkaitan dengan pencegahan modifikasi informasi yang dilakukan oleh pihak tidak berhak.
- 3) *Availability*, adalah kemampuan untuk menggunakan informasi atau sumber daya yang diinginkan. Adanya *availability* dapat melakukan pencegahan akan penguasaan informasi oleh pihak yang tidak berhak.<sup>46</sup>

---

<sup>46</sup> Matt Bishop, *Introduction to Computer Security* (New Jersey: Prentice Hall PTR, 2004), 2.

### c. Indikator Keamanan

Keamanan merupakan keadaan dimana bebas dari segala bentuk penipuan, penyalahgunaan data dan *hacker* yang tidak diinginkan konsumen dalam bertransaksi jual beli secara online. Indikator yang digunakan untuk mengukur keamanan adalah sebagai berikut:

#### 1) Jaminan keamanan

Jaminan yang dimaksudkan adalah perlindungan yang tepat oleh suatu teknologi informasi. Jaminan keamanan dapat berupa perlindungan data oleh pihak bank dan bentuk keamanan yang disediakan dalam aplikasi *mobile banking*.

#### 2) Kerahasiaan data

Kerahasiaan data memiliki artinya data nasabah tidak boleh diakses atau diketahui oleh pihak yang tidak berwenang sehingga menghindari data nasabah tersebar.<sup>47</sup>

## 5. Mobile Banking

### a. Pengertian Mobile Banking

Aplikasi *mobile banking* merupakan sebuah fasilitas berupa layanan elektronik yang menggunakan alat komunikasi bergerak seperti *handphone*, dengan adanya fasilitas ini nasabah dengan

---

<sup>47</sup> Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi : Suatu Pengantar*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014), 30

mudah dapat melakukan transaksi perbankan secara mandiri melalui *handphone*.<sup>48</sup> Layanan *mobile banking* merupakan pelayanan jarak jauh yang memberikan persepsi kemudahan, kenyamanan efisiensi, dan praktis bagi nasabah. Dimana pun dan kapan pun nasabah bisa melakukan layanan perbankan secara cepat dan mudah melalui *mobile banking* tanpa harus datang ke bank.

*Mobile banking* adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon seluler GSM (*Global for Mobile Communication*) dengan menggunakan SMS (*Short Message Service*). Layanan yang ada di *mobile banking* meliputi pembayaran, cek rekening, transfer dan lain sebagainya. Penggunaan layanan *mobile banking* pada *handphone* mempermudah nasabah menjalankan aktivitas perbankan tanpa adanya ruang dan waktu.<sup>49</sup> *Mobile banking* adalah layanan dalam industri perbankan yang dapat diakses secara langsung melalui telepon seluler/jaringan seluler GSM atau DCMA dengan menggunakan layanan data yang disediakan oleh operator telepon seluler.

*Mobile banking* dibuat untuk mendukung kelancaran dan kemudahan bagi kegiatan perbankan. Kemudahan tersebut

---

<sup>48</sup> Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan* (Jakarta: Graha Ilmu, 2011), 18.

<sup>49</sup> Hanif Astika Kurniawati, Alfi Arif, dan Wahyu Agus Winarno, "Analisis Minat Penggunaan *Mobile Banking* Dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) Yang Telah Dimodifikasi," *e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, Volume 4, Nomor 1, (2017), 24,.

diprioritaskan untuk membantu nasabah dalam melakukan berbagai transaksi *mobile banking*. Kegiatan nasabah yang biasanya dilakukan secara manual dengan datang ke bank, kini dengan inovasi layanan *mobile banking* dapat menghemat waktu dan biaya nasabah. Nasabah dengan mudah dapat melakukan transaksi perbankan mandiri seperti cek saldo, transfer antar bank, pembelian listrik, dan fasilitas lain.<sup>50</sup>

*Mobile banking* merupakan bentuk inovasi perbankan yang mengkombinasi teknologi informasi dan aplikasi bisnis secara bersama. Adanya *mobile banking* nasabah mendapatkan kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan, karena dalam 24 jam sehari nasabah dapat mendapatkan layanan bank tanpa harus mendatangi kantor bank untuk melakukan transaksi melalui teller maupun *customer service*. Sebuah sistem aplikasi harus memiliki tingkat keamanan tinggi, fitur layanan yang menarik dan kemudahan dalam pengoperasiannya sehingga nasabah ketika menggunakannya merasakan puas.

*Mobile banking* dibuat untuk mendukung kelancaran dan kemudahan bagi kegiatan perbankan. Kemudahan tersebut diprioritaskan untuk membantu nasabah dalam melakukan berbagai transaksi *mobile banking*. Kegiatan nasabah yang

---

<sup>50</sup> Hanif Astika Kurniawati, Wahyu Agus Winarno, Alfi Arif, “Analisis Minat Penggunaan *Mobile Banking* dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang Telah Dimodifikasi, Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jember, Volume 4 Nomor 1 (2017),24

biasanya dilakukan secara manual dengan datang ke bank, kini dengan inovasi layanan *mobile banking* dapat menghemat waktu dan biaya nasabah. Nasabah dengan mudah dapat melakukan transaksi perbankan mandiri seperti cek saldo, transfer antar bank, pembelian listrik, dan fasilitas lain.

Sebuah *mobile banking* harus memiliki beberapa persyaratan yang harus ada di dalamnya, yaitu:

- 1) Layanan dapat diakses dari mana saja
- 2) Fitur layanan beragam
- 3) Murah
- 4) Aman
- 5) Aplikasi mudah dalam penggunaannya
- 6) Dapat diandalkan (*reliable*)<sup>51</sup>

*Mobile banking* secara umum dibagi menjadi 3 golongan:

- 1) Bersifat memberi informasi (*informational*)

Sistem ini memuat informasi mengenai produk dan layanan yang dimiliki suatu bank. Risiko dari sistem ini rendah karena tidak terhubung dengan *server hosting situs*.

- 2) *Communicative* (bersifat komunikatif)

Sistem ini memungkinkan antara nasabah dengan sistem yang ada di bank terjadi interaksi. Interaksi ini dapat

---

<sup>51</sup> Budi Raharjo, *Keamanan Sistem Informasi Berbasis Internet* (Jakarta: PT. Indonesia:2005), 52

berupa informasi jumlah saldo, laporan transaksi harian, pengubahan data diri nasabah, maupun formulir yang bersangkutan dengan layanan bank.

### 3) *Transactional* (dapat dilakukan transaksi)

Sistem golongan ini menjadi sistem yang lengkap daripada tipe sebelumnya. Pada golongan ini nasabah dapat melakukan transaksi secara langsung. Karena sistem ini terhubung langsung ke server utama dan jaringan pada bank. Macam transaksi yang dapat dilakukan mulai dari, mutase, informasi saldo, pembayaran tagihan, transfer, isi pulsa, TOP UP dan lain-lain.<sup>52</sup>

## **b. Manfaat Penggunaan *Mobile Banking***

Nasabah yang menggunakan layanan *mobile banking* akan mendapatkan beberapa manfaat antara lain:

### 1) Mudah

Dapat melakukan transaksi secara langsung dimanapun dan kapanpun tanpa harus datang ke bank kecuali saat pertama kali mengaktifkan *mobile banking*.

### 2) Praktis

Nasabah dapat melakukan transaksi melalui ponsel dalam 24 jam dimana saja dan kapan saja asalkan tetap

---

<sup>52</sup> Novitasari Putri Wulandari, "Nadya Novandriani Karina Moeiono, Analisis Faktor-faktor Penggunaan Layanan *Mobile Banking* di Bandung", *Jurnal Bisnis dan Iptek*, Volume 10, Nomor 2 (2017), 141

terhubung dengan internet.

a) Aman

Aplikasi *mobile banking* memiliki sistem proteksi yang sudah terprogram seperti PIN dan nomor ponsel yang didaftarkan, jadi setiap transaksi yang dilakukan akan diberikan jaminan keamanan para nasabah.

b) Penggunaan yang bersahabat

Aplikasi *mobile banking* sudah dirancang untuk memudahkan nasabah, sehingga menu yang tersedia dapat digunakan tanpa nasabah harus menghafal kode transaksi.

c) Nyaman

Nasabah seperti memiliki ATM dalam gengaman karena transaksi yang biasa dilakukan di ATM, kini dapat dilakukan melalui *mobile banking* kecuali penarikan tunai.<sup>53</sup>

**c. Kelebihan dan Kekurangan *Mobile Banking***

1) Kelebihan

Layanan dapat diakses yang tersedia di bank kapanpun dan dimana saja, dapat mengetahui jumlah saldo yang ada di rekening, dapat melakukan transaksi mandiri secara online, adanya *mobile banking* memberikan kemudahan, efisiensi waktu, menghemat tenaga dan biaya.

2) Kekurangan

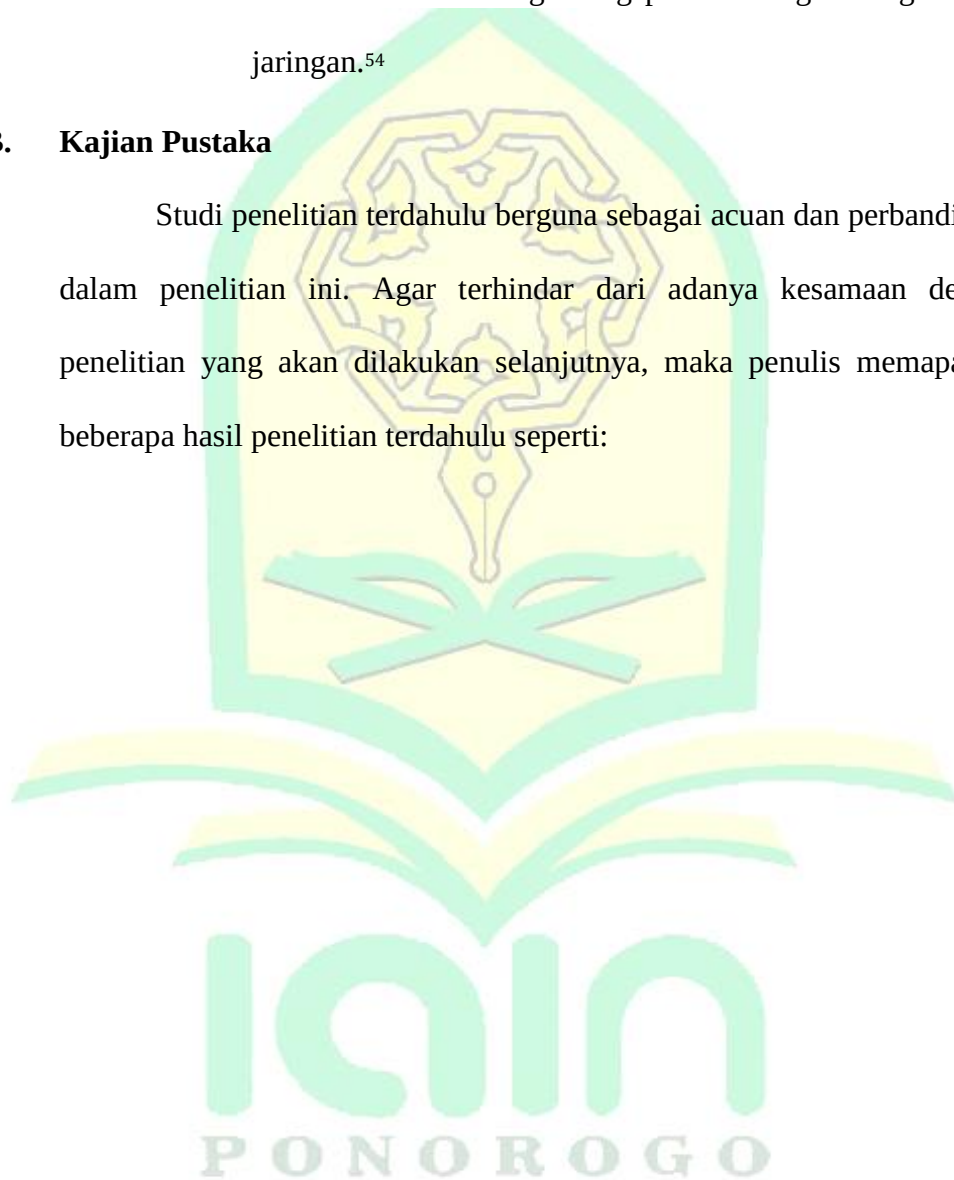
---

<sup>53</sup> Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan* (Yogyakarta: Andi, 2011), 114.

Bisa terjadi *error*, hanya dapat diakses jika ada jaringan internet, adanya limit harian dalam transaksi, kemudahan akses tergantung pada masing-masing kondisi jaringan.<sup>54</sup>

## **B. Kajian Pustaka**

Studi penelitian terdahulu berguna sebagai acuan dan perbandingan dalam penelitian ini. Agar terhindar dari adanya kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan selanjutnya, maka penulis memaparkan beberapa hasil penelitian terdahulu seperti:



---

<sup>54</sup> Abi Fadlan dan Rizki Yudhi Dewantara, “ Pengaruh Kemudahan dan Kegunaan Terhadap Penggunaan *Mobile Banking* ( Studi Pada Mahasiswa Pengguna *Mobile Banking* Universitas Brawijaya)”, BIS : *Jurnal Administrasi Bisnis*, Volume 62, Nomor 1, (2018), 272

Tabel 2.1

## Studi Penelitian Terdahulu

| No | Nama/ Judul/<br>Tahun                                                                                                                                   | Hasil Penelitian                                                                                                                                                               | Persamaan                                                                                                                                                                                                                                                                    | Perbedaan                                                                                                                                                                                                               |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Nanda Dian Rahmadani, “Pengaruh Kepercayaan dan Kemudahan Layanan Digital Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Melakukan Transaksi di Masa Pandemi Covid-19” | Secara parsial terdapat pengaruh kepercayaan, kemudahan terhadap kepuasan nasabah. dan secara simultan terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menggunakan kemudahan dalam variabel <i>independen</i></li> <li>- Variabel Y adalah kepuasan nasabah</li> <li>- Metode penelitian dengan pendekatan kuantitatif</li> <li>- Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Peneliti terdahulu menggunakan kepercayaan dalam variabel <i>independen</i> sedangkan dalam penelitian ini tidak.</li> <li>- Obyek penelitian berbeda.<sup>55</sup></li> </ul> |
| 2  | Nabila Aulia Zahra, “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna <i>Mobile</i>                       | Adanya pengaruh positif dan signifikan secara parsial dan simultan variabel kemudahan penggunaan, kemanfaatan, dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri” | <ul style="list-style-type: none"> <li>- menggunakan tiga variabel <i>independen</i></li> <li>- metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif.</li> <li>- Menggunakan Kemudahan penggunaan sebagai variabel</li> </ul>                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Peneliti terdahulu menggunakan kemanfaatan dan kepercayaan sebagai salah variabel</li> <li>- Peneliti terdahulu objeknya adalah nasabah</li> </ul>                             |

<sup>55</sup> Nanda Dian Rahmadani, “Pengaruh Kepercayaan dan Kemudahan Layanan Digital Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Melakukan Transaksi di Masa Pandemi Covid-19”, *Skripsi* (Malang :Universitas Malang, 2022)

|   |                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                          |                                                                                                                                                             |                                                                                                                           |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | <i>Banking Bank Syariah Mandiri</i>                                                                                                                                             |                                                                                                                                          | <i>independen.</i>                                                                                                                                          | pengguna <i>M-banking Mandiri</i> , sedangkan peneliti akan menggunakan nasabah <i>BSI mobile banking</i> . <sup>56</sup> |
| 3 | Karina Widianingrum<br>“Pengaruh Manfaat, Kemudahan Dan Fitur Layanan Terhadap Nasabah Menggunakan <i>Mobile Banking Bank Syariah Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Nasabah</i> ” | Terdapat pengaruh langsung antara variabel manfaat terhadap variabel minat nasabah                                                       | menggunakan tiga variabel <i>independen</i> , variabel <i>independen</i> kemudahan dan fitur layanan sama. dan peneliti menggunakan keamanan. <sup>57</sup> | peneliti sebelumnya menambahkan manfaat sebagai variabel <i>independen</i>                                                |
| 4 | Melfi Adela,<br>“Pengaruh Layanan <i>M-Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI                                                                         | Adanya pengaruh kredibilitas dan kecepatan layanan <i>M-Banking</i> terhadap kepuasan nasabah, tidak adanya pengaruh keamanan, kemudahan | - Penelitian menggunakan layanan <i>M-banking</i> sebagai variabel <i>independen</i> berupa kemudahan                                                       | - Peneliti terdahulu menggunakan 4 variabel sebagai tolak ukur layanan yang ada di <i>m-banking</i> ,<br>- Obyek          |

<sup>56</sup> Nabila Aulia Zahra, “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna *Mobile Banking Bank Syariah Mandiri*”, *Skripsi* (Jakarta : UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2021)

<sup>57</sup> Karina Wdianingrum, “Pengaruh Manfaat, Kemudahan dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking Bank Syariah dan Dampaknya terhadap Kepuasan Nasabah*”, *Skripsi* (Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2021)

|   |                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                            |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | Syariah KCP Rajabasa)”                                                                                                                                                  | penggunaan terhadap kepuasan nasabah.                                                                                                                                     | <p>penggunaan dan keamanan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Metode penelitian yang digunakan menggunakan pendekatan kuantitatif.</li> <li>- Data dikumpulkan melalui kuesioner terhadap responden pengguna <i>mobile banking</i> BNI.</li> </ul> | <p>penelitian berbeda peneliti terdahulu menggunakan nasabah yang menggunakan BNI <i>Mobile Banking</i>. sedangkan penelitian ini menggunakan nasabah BSI <i>Mobile Banking</i>.<sup>58</sup></p>                                          |
| 5 | Yulia Saptawati, “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Manfaat <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang | Adanya pengaruh positif dan signifikan variabel kemudahan, keamanan dan manfaat secara parsial dan simultan terhadap kepuasan nasabah menggunakan <i>mobile banking</i> . | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Peneliti menggunakan kepuasan sebagai variabel bebas penelitian</li> <li>- Menggunakan 3 variabel bebas dalam penelitian</li> </ul>                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- obyek penelitian yang dilakukan berbeda, dimana peneliti terdahulu menggunakan nasabah BRI <i>mobile</i>, sedangkan penelitian ini menggunakan BSI <i>Mobile Banking</i>.<sup>59</sup></li> </ul> |

<sup>58</sup> Melfi Adela, “Pengaruh Layanan *M-Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI KCP Rajabasa”, *Skripsi* (Metro :IAIN Metro, 2020)

<sup>59</sup> Fadhil Ariq Saputra, “Pengaruh *Perceived Ease Of Use*, *Perceived Usefulness* Dan *Trust* Nasabah BCA Terhadap *Behavioral Intention* Untuk Menggunakan *BCA Mobile*”, *Skripsi* (Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi, Indonesia *Banking School*, Jakarta, 2019)

|   |                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                               |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | Bulukumba”                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                               |
| 6 | Putri Amalia dan Anna Zakiyah Hatriana, “Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan, Keamanan dan Fitur <i>M-banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep)” | Adanya pengaruh positif dan signifikan baik secara parsial dan simultan variabel kemanfaatan, kemudahan, fitur dan keamanan <i>m-banking</i> terhadap kepuasan nasabah. | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengguna variabel kemudahan, fitur layanan dan keamanan sebagai variabel <i>independen</i>.</li> <li>- Meneliti tentang kepuasan nasabah BSI <i>Mobile Banking</i>.</li> <li>- Kepuasan nasabah sebagai variabel <i>dependen</i></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Peneliti terdahulu menambahkan kemanfaatan sebagai variabel <i>independen</i></li> <li>- Lokasi penelitian berbeda.<sup>60</sup></li> </ul>                                          |
| 7 | Ratnawaty Marginingsih, “Kualitas <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI (Studi Pada Pengguna BRI <i>Mobile</i> Di Kota Depok)”                                                                     | Hasil menunjukkan kualitas pelayanan secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Variabel Y yang digunakan dalam penelitian adalah kepuasan nasabah.</li> <li>- Metode penelitian yang digunakan menggunakan pendekatan kuantitatif</li> </ul>                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Peneliti sebelumnya menggunakan 1 variabel <i>independen</i> sedangkan dalam penelitian ini menggunakan 3 variabel <i>independen</i>.</li> <li>- Teknik sampling peneliti</li> </ul> |

<sup>60</sup> Putri Amalia dan Anna Zakiyah Hatriana, “Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan, Keamanan dan Fitur *M-banking* Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep),” *Alkasb : Jurnal of Islamic Economics*, Volume 1, Nomor 1, (2022)

|   |                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                  | - Penelitian dilakukan secara simultan dan parsial.                                                                                                                                                 | terdahulu yang digunakan adalah <i>convenience sampling method</i> . <sup>61</sup>                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 8 | Jessica Djaja, Bernadeth Tongli, Abner Tahendra, "Pengaruh Kemudahan, dan Keamanan Transaksi Menggunakan Kode QR Terhadap Kepuasan Pengguna ShopeePay Pada Mahasiswa (Universitas Atma Jaya Makasar)" | Adanya pengaruh kemudahan dan keamanan transaksi menggunakan kode QR terhadap kepuasan pengguna <i>shopeepay</i> secara simultan maupun parsial. | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Penggunaan variabel kemudahan dan keamanan sebagai variabel <i>independen</i>.</li> <li>- Penggunaan kepuasan sebagai variabel <i>dependen</i>.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jumlah sampel pada peneliti sebelumnya adalah 96 sedangkan penelitian ini berjumlah 100 orang.</li> <li>- Obyek penelitian terdahulu adalah pengguna <i>shopeepay</i> mahasiswa Universitas Atma Jaya, sedangkan penelitian ini menggunakan nasabah BSI <i>Mobile Banking</i>.<sup>62</sup></li> </ul> |
| 9 | Nyimas Artina, "Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi                                                                                                                                                   | Adanya pengaruh secara positif dan signifikan persepsi manfaat, kemudahan,                                                                       | - Penggunaan variabel fitur layanan dalam variabel <i>independen</i>                                                                                                                                | - Jumlah variabel independen yang digunakan                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

<sup>61</sup> Ratnawaty Marginingsih, "Kualitas *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI (Studi pada Pengguna BRI *Mobile* di Kota Depok)", *Moneter: Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, Volume 7, Nomor 1, (2020).

<sup>62</sup> Jessica Djaja, Bernadeth Tongli, Abner Tahendra, "Pengaruh Kemudahan, dan Keamanan Transaksi Menggunakan Kode QR Terhadap Kepuasan Pengguna ShopeePay Pada Mahasiswa (Universitas Atma Jaya Makasar)", *JESIT : Jurnal Ekonomi dan Terapan*, Volume 3 Nomor 1, (2022)

|    |                                                                                                                                         |                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | Kemudahan, Kepercayaan dan Fitur Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan dalam Menggunakan <i>E-Money</i> di Kota Palembang         | kepercayaan dan fitur layanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan secara parsial maupun simultan          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner kepada 100 responden</li> <li>- Menggunakan kepuasan sebagai variabel <i>dependen</i></li> </ul>                                                                                                       | <p>berbeda.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Peneliti sebelumnya meneliti kepuasan pelanggan pengguna <i>E-Money</i> sedangkan penelitian ini meneliti nasabah pengguna BSI <i>mobile banking</i>.<sup>63</sup></li> </ul>                                  |
| 10 | Wawan Setiawan, Dede Sunaryo, Khorida AR, “Analisis Fitur Layanan dan Keamanan Terhadap Penggunaan Dompet Digital( <i>Shopee pay</i> )” | Adanya pengaruh Fitur layanan dan keamanan terhadap penggunaan dompet digital secara parsial dan simultan | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menggunakan variabel fitur layanan dan keamanan sebagai variabel <i>independen</i></li> <li>- Metode penelitian yang digunakan dengan pendekatan kuantitatif</li> <li>- Data penelitian dikuantitatifkan dengan menggunakan skala likert.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Variabel <i>dependen</i> yang digunakan berbeda</li> <li>- Peneliti sebelumnya meneliti tentang dompet digital atau <i>shopeepay</i> sedangkan penelitian ini akan meneliti BSI <i>mobile banking</i>.<sup>64</sup></li> </ul> |

<sup>63</sup> 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*, Volume 11, Nomor 1,(2020)

<sup>64</sup> Wawan Setiawan, Dede Sunaryo, Khorida AR, “Analisis Fitur Layanan dan Keamanan Terhadap Penggunaan Dompet Digital(*Shopeepay*)”, *DIGIBIS: Digital Business Journal*, Volume 1, Nomor 1, (2022)

|    |                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang akan disebarikan pada responden.</li> </ul>                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 11 | Moch Rizki Romdoni, Nurul Saepul, Ratna Lia Usmanti, “Pengaruh Kualitas Layanan <i>M-Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Negara Indonesia (PERSERO) Tbk Cabang Tanjung Pinang.” | Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank.                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Variabel <i>dependen</i> yang digunakan adalah kepuasan nasabah</li> <li>- Menggunakan metode penelitian dengan pendekatan kuantitatif</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Variabel <i>independen</i> yang digunakan berbeda.</li> <li>- Metode pengumpulan data peneliti terdahulu tidak menggunakan kuesioner dalam pengumpulan data melainkan dengan wawancara.<sup>65</sup></li> </ul> |
| 12 | Ida Ayu Cynthia Sasisaria Mandasari dan I Gusti Ayu Ketut Giantari, “Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> , <i>Perceived Ease Of</i>                                                      | Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif <i>perceived usefulness</i> , dan <i>perceived ease of use</i> terhadap kepuasan pengguna. Variabel kualitas layanan | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Penelitian menggunakan 3 variabel independen dan 1 variabel dependen.</li> <li>- Metode penelitian yang digunakan</li> </ul>                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Variabel dependen yang digunakan peneliti terdahulu adalah loyalitas pengguna sedangkan penelitian ini</li> </ul>                                                                                               |

<sup>65</sup> Mochammad Rizki Romdoni, Nurul Saepul, dan Ratna Lia Usmanti, “Pengaruh Kualitas Layanan *M-Banking* dan *Internet Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Tanjungpinang,” *Jurnal Bangkit Indonesia*, Volume 7, Nomor. 1 (2018)

|    |                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | Use, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Untuk Membangun Loyalitas”                                                                                              | menunjukkan pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna.                                                | menggunakan pendekatan kuantitatif                                                                                                                                                 | menggunakan kepuasan nasabah.<br>- Penelitian terdahulu menggunakan teknik analisis PLS ( <i>Partial Least Square</i> ) sedangkan penelitian ini menggunakan teknik analisis SPSS.<br>- Peneliti terdahulu menggunakan teknik <i>nonprobability sampling</i> dalam penentuan sampel. <sup>66</sup> |
| 13 | Devi Suryani, Ermansyah, Saipul Al Sukri, “Pengaruh <i>Perceived Ease Of Use</i> , <i>Perceived Usefulness</i> Dan <i>Trust</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek.” | Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan persepsi mafaat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. | - Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner pada responden.<br>- Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dan regresi linier berganda.<br>- Variabel independen | - Responden peneliti terdahulu adalah pengguna Gojek sedangkan penelitian ini adalah pengguna BSI <i>mobile banking</i> .<br>- 2 Variabel independen                                                                                                                                               |

<sup>66</sup> Cynthia Saisaria Mandasari dan I Gusti Ayu Ketut Giantari, “Pengaruh *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease Of Use*, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Untuk Membangun Loyalitas,” *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, Volume 6 Nomor 10, 2017.

|    |                                                                                                                                               |                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                                                                                               |                                                                                                                   | persepsi kemudahan digunakan dalam penelitian ini, dan variabel dependen menggunakan kepuasan pelanggan.                                                                                                                                                                                 | yang digunakan berbeda.<br>- Sampel penelitian terdahulu menggunakan 10 orang responden. <sup>67</sup>                                                                                                                                                                                       |
| 14 | Afifah Miftakhul Jannah, Dian Nova Hastari, “Pengaruh Fitur Layanan dan Kemudahan Menggunakan <i>M-Banking BSI</i> Terhadap Kepuasan Nasabah” | Adanya pengaruh fitur layanan dan kemudahan menggunakan terhadap kepuasan nasabah pengguna <i>M-banking BSI</i> . | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menggunakan fitur layanan dan kemudahan sebagai variabel <i>independen</i></li> <li>- Menggunakan kepuasan sebagai variabel <i>dependen</i></li> <li>- Penelitian akan dilakukan terhadap nasabah pengguna <i>BSI Mobile Banking</i></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sampel yang digunakan peneliti terdahulu adalah 149 orang, sedangkan penelitian ini berjumlah 100 orang</li> <li>- Peneliti sebelumnya hanya menggunakan 2 variabel <i>independen</i></li> <li>- Lokasi penelitian berbeda.<sup>68</sup></li> </ul> |
| 15 | Srahman Pujiyanto, “Pengaruh <i>Responsiveness</i>                                                                                            | Adanya pengaruh <i>Responsiveness</i> , <i>Ease of Use</i> , <i>Reliability</i> ,                                 | Persamaan penelitian terletak pada variabel <i>independen</i>                                                                                                                                                                                                                            | - perbedaannya terletak pada jumlah variabel                                                                                                                                                                                                                                                 |

<sup>67</sup> Devi Suryani dan Saipul Al Sukri, “Pengaruh *Perceived Ease Of Use*, *Perceived Usefulness* Dan *Trust* Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek,” *IJBEM: Indonesian Journal of Business Economics and Management*, Volume 1, (2021).

<sup>68</sup> Afifah Miftakhul Jannah, Dian Nova Hastari, “Pengaruh Fitur Layanan dan Kemudahan Menggunakan *M-Banking BSI* Terhadap Kepuasan Nasabah”, *JES : Jurnal Ekonomi Sakti*, Volume 12, Nomor 1, (2023)

|  |                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                   |                                                                               |                                                                                                                                                 |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <i>s, Ease of Use, Reliability, Convenience, Fufillment, dan security and privacy Terhadap Customer Satisfaction Mandiri Mobile”</i> | <i>Convenience, dan security and privacy Terhadap Customer Satisfaction Mandiri Mobile, sedangkan Fufillment tidak berpengaruh terhadap Customer Satisfaction</i> | kemudahan penggunaan, keamanan dan variabel <i>dependen</i> kepuasan nasabah. | <i>independen</i> yang digunakan.<br>- Sampel penelitian terdahulu adalah 130 sedangkan penelitian ini menggunakan 100 responden. <sup>69</sup> |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

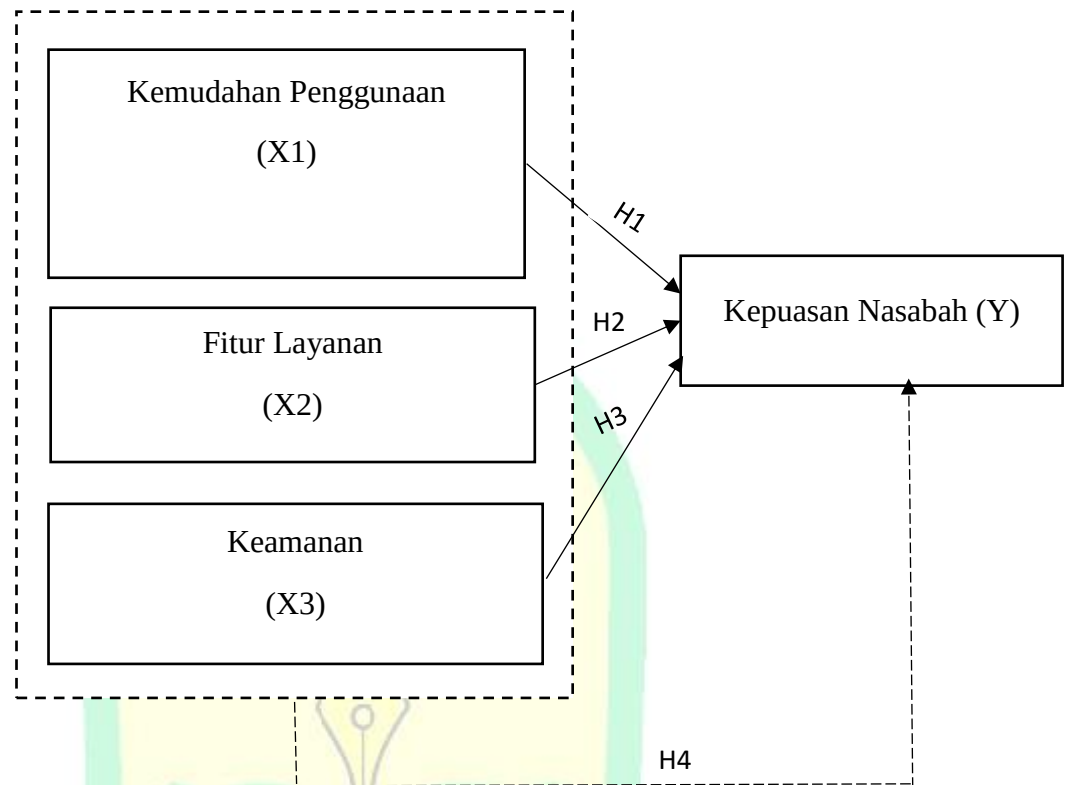
Sumber : Data diolah 2023

### C. Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.<sup>70</sup> Variabel *independen* yang digunakan dalam penelitian ini adalah kemudahan penggunaan, fitur layanan dan keamanan. Dan untuk variabel *dependen* adalah kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* Bank Syariah Indonesia. Setiap penyusunan paradigma penelitian harus didasarkan pada kerangka penelitian, berikut ini diuraikan kerangka berpikirnya:

<sup>69</sup> Srahman Pujiyanto, “Pengaruh *Responsiveness, Ease of Use, Reliability, Convenience, Fufillment*, dan *security and privacy* Terhadap *Customer Satisfaction Mandiri Mobil*”, *Jurnal Bisnis dan Akuntansi*, Volume 20, Nomor 2, (2018)

<sup>70</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2019), 95



**Gambar 2.1**

### Kerangka berpikir

Keterangan :

-----> : pengaruh secara simultan

————> : pengaruh secara parsial

Kerangka berpikir diatas merupakan kerangka berpikir asosiatif/hubungan yang menjelaskan hubungan antara variabel *independen* dan variabel *dependen*. Variabel *independen* yang digunakan dalam penelitian ini adalah kemudahan penggunaan, fitur

layanan dan keamanan. Variabel *dependen* adalah kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* BSI.

#### D. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.<sup>71</sup> Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### 1. Pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah

Adanya teknologi *mobile banking* akan membantu nasabah dalam melakukan transaksi keuangan secara mandiri. Kepuasan akan dirasakan apabila *mobile banking* yang digunakan muda digunakan tanpa adanya kesulitan. Kemudahan penggunaan adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan terbebas dari usaha. Jika seseorang merasa ketika menggunakan suatu sistem informasi akan mempermudah dan membebaskannya dari banyak usaha, maka dia akan menggunakannya. Berdasarkan penelitian terdahulu Adanya pengaruh positif dan signifikan baik secara parsial dan simultan kemudahan *m-banking* terhadap kepuasan nasabah.<sup>72</sup>

---

<sup>71</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2019), 100

<sup>72</sup> Putri Amalia dan Anna Zakiah Hatriana, “Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan,Keamanan dan Fitur *M-banking* Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep),” *ALKASB : Jurnal of Islamic Economics*, Volume 1, Nomor 1, (2022), 45

Ha1 : Kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI *Mobile Banking* di KCP Ponorogo Soetta

H01 : Kemudahan Penggunaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI *Mobile Banking* di KCP Ponorogo Soetta

## 2. Pengaruh Fitur Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Inovasi diperlukan untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Melalui tersedianya bermacam-macam fitur layanan dalam aplikasi yang disediakan menjadi salah satu faktor yang penting dalam kemudahan dan kepuasan pengguna.<sup>73</sup> Sebuah bank harus dapat mengikuti perubahan di era *e-banking*, dengan memberikan keunggulan layanan dalam fitur produk akan memunculkan kepuasan nasabah. Inovasi fitur produk merupakan sumber kepuasan pada nasabah.<sup>74</sup> Berdasarkan penelitian terdahulu, menyatakan bahwa fitur layanan, kualitas layanan dan brand *equaity mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.<sup>75</sup>

Ha2 : Fitur layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI *Mobile Banking* di KCP Ponorogo Soetta

---

<sup>73</sup> Gerrard, P., & Barton Cunningham, J. “*The diffusion of Internet banking among Singapore consumers*”. *International Journal of Bank Marketing*, (2003), 20.

<sup>74</sup> Poon, W. C. *Users’ adoption of e-banking services: The Malaysian perspective*. *Journal of Business and Industrial Marketing*, Volume 1, (2008), 60

<sup>75</sup> Tetin Marsyini, “Pengaruh Fitur Layanan, Kualitas Layanan dan Brand *Equity Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank BJB Syariah Kcp Singaparna,” (Tasikmalaya: Universitas Siliwangi, 2021).

H02 : Fitur layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI *Mobile Banking* di KCP Ponorogo Soetta

3. Pengaruh keamanan terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking*

Keamanan adalah persepsi nasabah terhadap kemampuan bank untuk melindungi informasi personal yang didapat dari transaksi elektronik terhadap pengguna yang tidak berwenang. Keamanan transaksi elektronik membuat nasabah merasa yakin bahwa kerahasiaan data pribadi terjamin saat bertransaksi melalui *mobile banking*. Transaksi digital perbankan terutama *mobile banking* keamanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan penelitian terdahulu, kemudahan berpengaruh positif signifikan.<sup>76</sup>

Ha3 : Keamanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI *Mobile Banking* di KCP Ponorogo Soetta

H03 : Keamanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI *Mobile Banking* di KCP Ponorogo Soetta

4. Pengaruh kemudahan penggunaan, fitur layanan dan keamanan secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking*

Bank syariah memberikan inovasi untuk mempermudah nasabah dalam melakukan aktivitas di era digital ini, salah satunya dibuatnya sebuah sistem bernama *mobile banking*. *Mobile banking* memberikan

---

<sup>76</sup> Aina Farizatul 'Ilmi, "Pengaruh Keamanan, Kemudahan, Kepercayaan dan Keakuratan Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri)," *Tulungagung : Universitas Satu Tulungagung*, 2020, 50.

kemudahan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan secara mandiri dimana nasabah tidak perlu datang ke kantor bank lagi. Sebuah sistem jika yang mudah digunakan, memiliki fitur layanan yang lengkap, bermanfaat serta keamanan yang terjamin akan memberikan suatu kepuasan terhadap nasabah ketika menggunakan sistem tersebut. Pernyataan tersebut didukung oleh penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa adanya pengaruh kemudahan penggunaan, fitur layanan dan keamanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking*. Sehingga hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut:

Ha4 : Kemudahan penggunaan, fitur layanan dan keamanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* bank syariah Indonesia di KCP Ponorogo Soetta.

H04 :Kemudahan penggunaan, fitur layanan dan keamanan secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* bank syariah Indonesia di KCP Ponorogo Soetta.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Rancangan Penelitian

Penelitian yang akan dilakukan digunakan jenis penelitian kuantitatif dimana dilakukan usaha untuk menguji hipotesis yang telah disusun. Hipotesis akan diuji dengan pengumpulan data yang dilakukan di lapangan melalui instrumen penelitian yang telah disusun, kuesioner akan disebarakan pada responden sesuai kriteria yang telah ditetapkan. Setelah data terkumpul akan dilakukan analisis dengan pendekatan kuantitatif menggunakan data angka dan deskripsikan melalui pembahasan, sehingga dapat menjawab rumusan masalah penelitian.<sup>77</sup> Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel *independen* terhadap variabel *dependen*.

#### B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

##### 1. Variabel penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>78</sup> dalam penelitian ini menggunakan 2 variabel:

---

<sup>77</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2019), 17

<sup>78</sup> Ibid., 67.

a. Variabel *Independen*/ Bebas (X)

Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel *dependen* (terikat)<sup>79</sup>. Dalam penelitian ini menggunakan 3 variabel *independen* yaitu kemudahan penggunaan (X1), fitur layanan (X2), keamanan (X3).

b. Variabel *Dependen*/ Terikat (Y)

Variabel *dependen* merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.<sup>80</sup> Penelitian ini menggunakan variabel *dependen* kepuasan nasabah pengguna BSI *mobile banking* (Y).

### C. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan pernyataan jelas mengenai definisi dan sifat-sifat yang diamati sehingga tidak menimbulkan kesalah pahaman penafsiran.<sup>81</sup> Penelitian ini variabel *independennya* adalah *independen* yaitu kemudahan penggunaan (X1), fitur layanan (X2), keamanan (X3), menggunakan variabel *dependen* kepuasan nasabah pengguna BSI *mobile banking* (Y).

---

<sup>79</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2019), 69

<sup>80</sup> Ibid., 70

<sup>81</sup> Eko Putro Widoyoko, *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian* (Yogyakarta:Pustaka Pelajar, 2016), 130.

Tabel 3.1

## Definisi Operasional

| No | Variabel                  | Definisi Operasional                                                                                                                         | Indikator                                                        | Sumber                                                                                                   |
|----|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Kemudahan Penggunaan (X1) | Kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seorang yakin bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha.                | Sistem jelas dan mudah dimengerti                                | Jogiyanto, H.M, <i>Sistem Informasi Keprilakuan</i> (Yogyakarta: Penerbit Andi Offset, 2007), 115.       |
|    |                           |                                                                                                                                              | Tidak membutuhkan banyak usaha untuk menggunakan sistem tersebut |                                                                                                          |
|    |                           |                                                                                                                                              | Sistem mudah digunakan sesuai apa yang ingin pengguna kerjakan   |                                                                                                          |
| 2  | Fitur Layanan (X2)        | fitur didefinisikan sebagai sarana kompetitif untuk mendiferensiasikan produk perusahaan dengan pesaing                                      | Kemudahan akses informasi tentang produk atau jasa               | Wai-Ching Poon, “ <i>Users’ Adoption of e-Banking Services: The Malaysian Perspective</i> ” (2008): 64.  |
|    |                           |                                                                                                                                              | Keberagaman layanan transaksi                                    |                                                                                                          |
|    |                           |                                                                                                                                              | Keberagaman fitur                                                |                                                                                                          |
|    |                           |                                                                                                                                              | Inovasi produk                                                   |                                                                                                          |
| 3  | Keamanan (X3)             | keamanan adalah suatu kemampuan untuk menyimpan informasi atau data nasabah dari tindak penipuan dan pencurian dalam <i>mobile banking</i> . | Jaminan keamanan                                                 | Budi Raharjo, <i>Keamanan Sistem Informasi Berbasis Internet</i> (Jakarta: PT Insan Indonesia, 2005), 2. |
|    |                           |                                                                                                                                              | Kerahasiaan data                                                 |                                                                                                          |

|   |                      |                                                                                                                                                               |                                                                            |                                                                                              |
|---|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                      |                                                                                                                                                               |                                                                            |                                                                                              |
| 4 | Kepuasan Nasabah (Y) | kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapannya. | Kesesuaian harapan<br>Minat menggunakan lagi<br>Kesediaan merekomendasikan | Kotler P dan Keller L.k, <i>Manajemen Pemasaran</i> (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2009), 138. |

Sumber : Data diolah, 2023

#### D. Lokasi dan Periode Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat peneliti melakukan penelitian dimana lokasi ini akan memberi kejelasan terhadap penelitian yang dilakukan. Objek penelitian ini adalah nasabah dari BSI KCP Ponorogo Soetta yang berada di Jl. Soekarno Hatta No.2B, Bangunsari, Kecamatan Ponorogo, Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur. Penelitian ini menargetkan nasabah BSI KCP Ponorogo Soetta sebagai responden dengan mempertimbangkan waktu tenaga serta biaya dalam pemilihan lokasi.

#### E. Populasi dan Sampel

##### 1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan subjek/objek penelitian, apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah. Wilayah mempunyai jumlah dan karakteristik tertentu yang akan

ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. maka penelitiannya merupakan penelitian populasi.<sup>82</sup> Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Ponorogo Soetta yang menggunakan aplikasi *BSI Mobile banking*. Sesuai apa yang disampaikan oleh Bapak Muh Hasbi selaku pimpinan BSI KCP Ponorogo Soetta, *BSI Mobile banking* merupakan produk pelengkap untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi secara mandiri ketika memiliki tabungan di BSI. Tidak ada keharusan untuk nasabah menggunakan aplikasi *BSI Mobile banking*, nasabah yang menggunakan *BSI mobile banking* lebih banyak berasal dari kalangan muda, aktivasi yang dapat dilakukan mandiri membuat tidak dapat diketahui secara pasti berapa jumlah pengguna *BSI Mobile Banking*, yang dapat diketahui adalah jumlah keseluruhan nasabah BSI KCP Ponorogo Soetta. Sehingga jumlah pengguna *BSI Mobile banking* tidak diketahui data pasti dari pihak bank.<sup>83</sup> Selain hasil wawancara yang dilakukan, pada *website* Bank Syariah Indonesia memberikan informasi bahwa *BSI mobile banking* dapat diaktifkan secara mandiri melalui HP tanpa datang ke bank. Hal ini menjadi salah satu alasan tidak adanya data pasti tentang jumlah nasabah pengguna *BSI Mobile banking*.<sup>84</sup>

---

<sup>82</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Studi Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), 173.

<sup>83</sup> Muh Hasbi Kamaruddin, *Brach Manager* BSI KCP Soetta, Wawancara pada 8 Februari 2023

<sup>84</sup> [www.bsi.co.id](http://www.bsi.co.id), diakses pada tanggal 4 Februari 2023, jam 20:00).

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Jika populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi.<sup>85</sup> Sampel penelitian ini menggunakan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Ponorogo Soetta yang menggunakan aplikasi BSI *mobile banking*.

Karena jumlah populasi yang tidak diketahui, maka dalam penentuan sampel digunakan rumus Cochran sebagai berikut:<sup>86</sup>

Rumus Cochran

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2}$$

Di mana:

n = Jumlah sampel yang diperlukan

z = Tingkat keyakinan yang dibutuhkan

p = Peluang benar

q = Peluang salah

e = Presentase kelonggaran ketidaketerikatan karena kesalahan pengambilan sampel yang masih diinginkan.

<sup>85</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Studi Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), 127.

<sup>86</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2019), 136

Tingkat keyakinan yang digunakan 90% dimana nilai z sebesar 1,96 dan tingkat error 10%. Jumlah ukuran sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Perhitungan:

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

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

$$n = \frac{0,9604}{0,01}$$

$$n = 96,4$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut maka jumlah minimal sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 96, 4 atau dibulatkan menjadi 100 responden.

## F. Jenis dan Sumber Data

### 1. Jenis data

Jenis data dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Kuantitatif adalah jenis data berbentuk angka atau numerik yang akan diolah dengan metode statistika yang sesuai untuk menguji suatu hipotesis.<sup>87</sup> Variabel yang digunakan ada empat dan setiap variabel akan didapatkan data dari kuesioner yang berbentuk data kuantitatif.

---

<sup>87</sup> Hardani, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Yogyakarta:CV Pustaka Ilmu, 2020), 238,

## 2. Sumber Data

Sumber data diperoleh dari angka yang dihasilkan melalui kuesioner, dimana data ini bersifat primer. Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.<sup>88</sup> Data yang didapatkan dari objek yang akan diteliti. Sumber data primer didapatkan dari data angka skala kuesioner yang disebar pada nasabah BSI KCP Ponorogo Soetta yang menggunakan BSI *mobile banking*.

## G. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menyebarkan kuesioner. Kuesioner adalah usaha pengumpulan informasi menggunakan sejumlah pertanyaan atau pernyataan untuk dijawab secara tertulis oleh responden. Kuesioner berisi pertanyaan atau pernyataan sikap responden, disusun berdasarkan indikator yang diturunkan setiap variabel dalam penelitian ini. Menggunakan bentuk kuesioner dengan *skala likert* yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat atau persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial yang terjadi.<sup>89</sup> Fenomena sosial yang ditetapkan peneliti adalah tentang kepuasan nasabah pengguna BSI *mobile banking*. Kuesioner akan disajikan dalam pernyataan diikuti oleh kolom yang menunjukkan tingkatan-tingkatan mulai dari setuju sampai ke sangat tidak setuju.<sup>90</sup> Pengumpulan data dilakukan dengan memberikan

---

<sup>88</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2019), 194

<sup>89</sup> Ibid., 146.

<sup>90</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), 195.

kuesioner yang dibuat melalui internet lalu disebarakan secara *online* dan langsung menggunakan kertas. Kuesioner ditujukan kepada nasabah BSI KCP Soetta Ponorogo yang menggunakan BSI *mobile banking*.

#### H. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan peneliti ketika melakukan pengumpulan data sehingga kegiatan penelitian lebih mudah dan hasilnya lebih cermat, lengkap dan sistematis.<sup>91</sup> Jawaban responden akan menggunakan skala likert modifikasi yang memiliki gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, kuesioner yang telah disusun berisi tentang seperangkat pertanyaan ataupun pernyataan tertulis yang akan dijawab oleh responden dengan cara memberikan *checklist* pada kolom pernyataan atau pertanyaan dalam kuesioner. Keterangan gradasi nilai berupa keterangan sebagai berikut:

**Tabel 3.2**

**Instrumen Penelitian**

| Alternatif Jawaban | Keterangan          | Bobot Nilai |
|--------------------|---------------------|-------------|
| STS                | Sangat Tidak Setuju | 1           |
| TS                 | Tidak Setuju        | 2           |
| S                  | Setuju              | 3           |
| SS                 | Sangat Setuju       | 4           |

Sumber : Sutrisno Hadi

Penelitian ini menggunakan *skala likert* dengan 4 tingkat. Alasan penggunaan modifikasi skala ini untuk menghasilkan data penelitian lebih

<sup>91</sup> Ibid., 203.

akurat karena dalam skala likert 5 tingkat terdapat jawaban *undeciden* (ragu-ragu, netral, tidak setuju pun tidak) yang memiliki arti ganda sehingga menimbulkan *central tendency effect* menghilangkan banyak data dan mengurangi informasi. 4 poin untuk menghindari jawaban nasabah yang netral atau ragu-ragu. Responden dapat memilih salah satu dari keempat alternatif jawaban yang menurutnya sesuai dengan keadaan yang dirasakan subjek.

## I. Validitas dan Reliabilitas

### 1. Uji Validitas

Validitas instrumen dalam sebuah penelitian digunakan sebagai ukuran tepat atau validnya sebuah instrumen.<sup>92</sup> Uji validitas akan diketahui kuesioner yang disusun valid atau tidak karena akan digunakan sebagai alat menggali data. Uji validitas dikatakan valid apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka item pernyataan dinyatakan tidak valid.<sup>93</sup>

### 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Reliabel artinya dapat dipercaya

<sup>92</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), 211.

<sup>93</sup> Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*, (Jakarta: Kencana, 2013), 55

atau sudah baik.<sup>94</sup> Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan uji statistik *Cronbach Alpha*, jika nilai koefisien yang dihasilkan lebih dari 0,6 maka instrumen dikatakan memiliki reliabel. Jika nilai koefisien yang dihasilkan kurang dari 0,6 maka instrumen dikatakan tidak reliabel.

## **J. Teknik Pengolahan dan Analisis Data**

Pengolahan data dilakukan setelah penyebaran kuesioner terkumpul. Data angka yang diperoleh dalam penelitian ini akan diolah menggunakan program IBM SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) 22.0 dengan teknik analisis regresi liner berganda. Analisis data akan meliputi beberapa uji sebagai berikut:

1. Uji Asumsi Klasik
  - a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan menguji nilai residual dari regresi apakah terdistribusi secara normal atau tidak. Uji ini akan memperlihatkan jumlah sampel yang diambil dari populasi yang berdistribusi normal. Metode dalam uji ini adalah dengan uji *Kolmogorov-Smirnov*.<sup>95</sup> Bila hasil menunjukkan probabilitas (nilai  $\text{asympt.sig} > \alpha (0,05)$ ) maka data residual berdistribusi normal. Jika nilai  $\text{sig} < \alpha$  maka data residual berdistribusi tidak normal.

Hipotesis yang digunakan adalah:

---

<sup>94</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), 221.

<sup>95</sup> Romie Priyastama, *The Book of SPSS Pengolahan & Analisis Data* (Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia, 2020), 117.

$H_0$  : data berdistribusi normal

$H_a$  : data tidak berdistribusi normal<sup>96</sup>

b. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas berguna mengetahui ada tidaknya varian variabel pada model regresi yang tidak sama. Jika varian berbeda dan model regresi uang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dapat dilihat dari nilai probabilitas yang lebih besar dari nilai alfa ( $\text{Sig.} > 0.1$ ). Ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat diketahui melalui uji Glejser. Kriteria penarikan keputusan dalam uji Glejser adalah jika nilai t dengan probabilitas  $\text{sig} > 0,05$  maka tidak terjadi heteroskedastisitas.<sup>97</sup>

c. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji model regresi apakah memiliki kolerasi antara variabel *independen*. Uji ini harus memiliki hasil tidak terjadi multikolinieritas pada variabel *independennya*.<sup>98</sup> Digunakan nilai VIF (*Variance Inflation Factory*) sebagai indikasi ada tidaknya multikolinieritas. Jika nilai VIF kurang dari 10 maka tidak terjadi multikolinieritas.

---

<sup>96</sup> Bambang Prasetyo, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2012), 130

<sup>97</sup> Agus Widarjono, *Ekonometrika : Pengantar dan Aplikasinya*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2009), 71.

<sup>98</sup> Toni Wijaya, *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPAA*, (Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2009), 119.

## BAB IV

### PEMBAHASAN DAN ANALISA DATA

#### A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

##### 1. Alamat BSI KCP Ponorogo Soetta

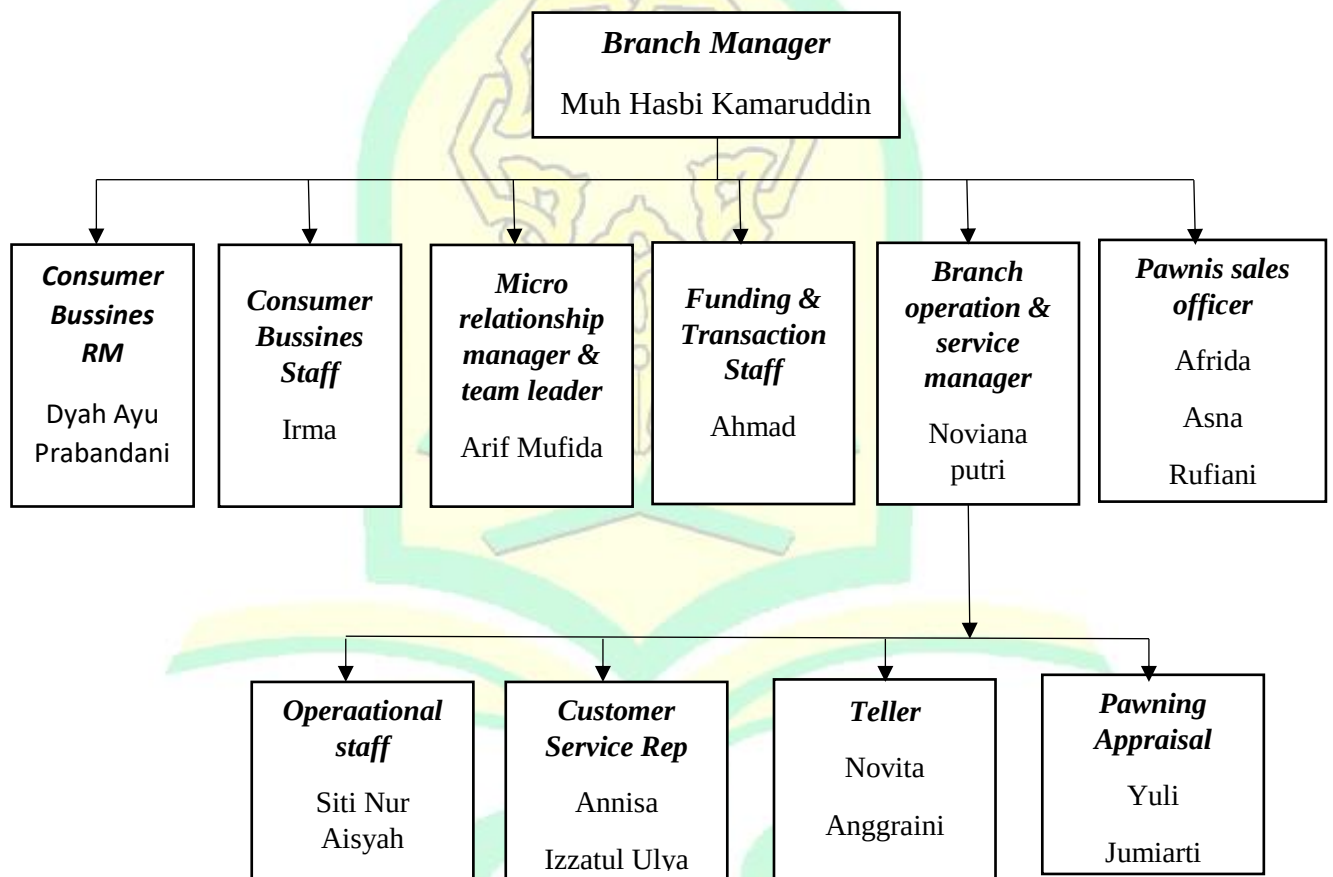
Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ponorogo Soetta terletak di Jl. Soekarno Hatta No. 216 Kelurahan Banyudono Kecamatan Ponorogo, Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur.

##### 2. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Indonesia

Bank syariah mandiri kantor cabang pembantu ponorogo berdiri pada tanggal 22 desember 2010, sebagai *brach manager* yaitu Bapak Wawan Harianto, kemudian berubah menjadi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ponorogo Soetta pada tanggal 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 *jumadil akhir* 1442 H menjadi penanda sejarah berabunngnya bank syariah mandiri, BNI syariah, dan BRI syariah menjadi satu entitas yaitu bank syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga bank syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih bsik. Didukun sinergi dengan perusahaan infuk (mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui kementrian BUMN, Bank syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global. Penggabungan ketiga bank syaariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan bank syariah kebanggaan umat islam, yang

mengharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta kontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberasaan bank syariah Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (*rahmatan lil alamiin*).

## 2. Susunan Personalia



**Gambar 4.1**

**Struktur Organisasi**

**PT Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Ponorogo Soetta**

## B. Hasil Pengujian Instrumen

Pengujian instrumen penelitian ini menggunakan *software* SPSS 22.0. dengan dua uji yaitu validitas dan reliabilitas. Dilakukan dengan penyebaran kuesioner terhadap 30 responden pengguna BSI *mobile banking*. Berikut ini hasilnya:

### 1. Hasil Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya item kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pernyataan mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. uji validitas ini akan diungkapkan dengan membandingkan  $R_{hitung}$  (*correlation item total correlation*) dengan  $R_{tabel}$ .  $R_{hitung}$  yang digunakan adalah 0,361 karena jumlah data yang digunakan dalam uji ini adalah 30 responden dengan tingkat kesalahan 5%.

- a. Jika  $R_{hitung} > R_{tabel}$  maka item pernyataan dinyatakan valid
- b. Jika  $R_{hitung} < R_{tabel}$ , maka item pernyataan dinyatakan tidak valid.<sup>99</sup>

**Tabel 4.1**

#### Hasil Uji Validitas Kemudahan Penggunaan

| No | Item | $R_{hitung}$ | $R_{tabel}$ | Keputusan |
|----|------|--------------|-------------|-----------|
| 1  | X1.1 | 0,592        | 0,361       | Valid     |
| 2  | X1.2 | 0,720        | 0,361       | Valid     |
| 3  | X1.3 | 0,587        | 0,361       | Valid     |
| 4  | X1.4 | 0,652        | 0,361       | Valid     |
| 5  | X1.5 | 0,675        | 0,361       | Valid     |

<sup>99</sup> Danang Suntoyo, *Praktis SPSS Untuk Kasus* (Yogyakarta: Nuha Medika, 2011),114

|          |             |              |              |              |
|----------|-------------|--------------|--------------|--------------|
| <b>6</b> | <b>X1.6</b> | <b>0,760</b> | <b>0,361</b> | <b>Valid</b> |
|----------|-------------|--------------|--------------|--------------|

Sumber : Data hasil pengolahan SPSS 22.0 Tahun 2023

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa hasil uji validitas dari variabel kemudahan penggunaan dinyatakan valid nilai koefisien korelasi ( $R_{hitung}$ ) yang menunjukkan lebih besar dari  $R_{tabel}$  (0,361).  $R_{hitung}$  terendah adalah 0,587 Dan tertinggi 0,760 sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa semua item pernyataan variabel kemudahan penggunaan dinyatakan semua valid dan tidak ada yang diubah/dihilangkan.

**Tabel 4.2**

**Hasil Uji Validitas Fitur Layanan**

| <b>No</b> | <b>Item</b> | <b><math>R_{hitung}</math></b> | <b><math>R_{tabel}</math></b> | <b>Keputusan</b> |
|-----------|-------------|--------------------------------|-------------------------------|------------------|
| <b>1</b>  | <b>X2.1</b> | <b>0,459</b>                   | <b>0,361</b>                  | <b>Valid</b>     |
| <b>2</b>  | <b>X2.2</b> | <b>0,602</b>                   | <b>0,361</b>                  | <b>Valid</b>     |
| <b>3</b>  | <b>X2.3</b> | <b>0,709</b>                   | <b>0,361</b>                  | <b>Valid</b>     |
| <b>4</b>  | <b>X2.4</b> | <b>0,692</b>                   | <b>0,361</b>                  | <b>Valid</b>     |
| <b>5</b>  | <b>X2.5</b> | <b>0,672</b>                   | <b>0,361</b>                  | <b>Valid</b>     |
| <b>6</b>  | <b>X2.6</b> | <b>0,435</b>                   | <b>0,361</b>                  | <b>Valid</b>     |
| <b>7</b>  | <b>X2.7</b> | <b>0,792</b>                   | <b>0,361</b>                  | <b>Valid</b>     |
| <b>8</b>  | <b>X2.8</b> | <b>0,780</b>                   | <b>0,361</b>                  | <b>Valid</b>     |

Sumber : Data hasil pengolahan SPSS 22.0 Tahun 2023

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa hasil uji validitas dari variabel fitur layanan dinyatakan valid. Nilai koefisien korelasi ( $R_{hitung}$ ) yang menunjukkan lebih besar dari  $R_{tabel}$  (0,361).  $R_{hitung}$  terendah adalah 0,459 dan tertinggi 0,792 sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa semua item pernyataan variabel Fitur Layanan dinyatakan semua valid dan tidak ada yang diubah/dihilangkan.

**Tabel 4.3****Hasil Uji Validitas Keamanan**

| <b>No</b> | <b>Item</b> | <b>R<sub>hitung</sub></b> | <b>R<sub>tabel</sub></b> | <b>Keputusan</b> |
|-----------|-------------|---------------------------|--------------------------|------------------|
| <b>1</b>  | X3.1        | 0,650                     | 0,361                    | Valid            |
| <b>2</b>  | X3.2        | 0,700                     | 0,361                    | Valid            |
| <b>3</b>  | X3.3        | 0,878                     | 0,361                    | Valid            |
| <b>4</b>  | X3.4        | 0,736                     | 0,361                    | Valid            |
| <b>5</b>  | X3.5        | 0,681                     | 0,361                    | Valid            |

Sumber : Data hasil pengolahan SPSS 22.0 Tahun 2023

Tabel 4.3 menunjukkan bahwa hasil uji validitas dari variabel keamanan dinyatakan valid. Nilai koefisien korelasi ( $R_{hitung}$ ) yang menunjukkan lebih besar dari  $R_{tabel}$  (0,361).  $R_{hitung}$  terendah adalah 0,650 dan tertinggi 0,878 sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa semua item pernyataan variabel keamanan dinyatakan semua valid dan tidak ada yang diubah/dihilangkan.

**Tabel 4.4****Hasil Uji Validitas Kepuasan**

| <b>No</b> | <b>Item</b> | <b>R<sub>hitung</sub></b> | <b>R<sub>tabel</sub></b> | <b>Keputusan</b> |
|-----------|-------------|---------------------------|--------------------------|------------------|
| <b>1</b>  | Y.1         | 0,553                     | 0,361                    | Valid            |
| <b>2</b>  | Y.2         | 0,680                     | 0,361                    | Valid            |
| <b>3</b>  | Y.3         | 0,628                     | 0,361                    | Valid            |
| <b>4</b>  | Y.4         | 0,745                     | 0,361                    | Valid            |
| <b>5</b>  | Y.5         | 0,785                     | 0,361                    | Valid            |
| <b>6</b>  | Y.6         | 0,673                     | 0,361                    | Valid            |

Sumber : Data hasil pengolahan SPSS 22.0 Tahun 2023

Tabel 4.3 menunjukkan bahwa hasil uji validitas dari variabel kepuasan dinyatakan valid, nilai koefisien korelasi ( $R_{hitung}$ ) yang menunjukkan lebih besar dari  $R_{tabel}$  (0,361).  $R_{hitung}$  terendah adalah 0,553 dan tertinggi 0,785 sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa semua item pernyataan variabel kepuasan dinyatakan semua valid dan tidak ada yang diubah/dihilangkan.

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Setiap item pernyataan dikatakan reliabel jika jawaban terhadap pernyataan konsisten. Uji reliabilitas dihitung dengan membandingkan nilai *Crobranch's Alpha* dengan nilai 0,6. Apabila nilai *Crobranch's Alpha*  $> 0,6$  maka variabel dinyatakan reliabel.

**Tabel 4.5**

**Hasil Uji Reliabilitas**

| No | Variabel             | <i>Crobranch's Alpha</i> | Batas | Keputusan |
|----|----------------------|--------------------------|-------|-----------|
| 1  | Kemudahan penggunaan | 0,737                    | 0,6   | Reliabel  |
| 2  | Fitur layanan        | 0,770                    | 0,6   | Reliabel  |
| 3  | Keamanan             | 0,774                    | 0,6   | Reliabel  |
| 4  | Kepuasan             | 0,758                    | 0,6   | Reliabel  |

Sumber : Data hasil pengolahan SPSS 22.0 Tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.4 dilihat bahwa setiap variabel memiliki nilai *Crobranch's Alpha*  $>$  dari 0,6 yang berarti bahwa semua variabel

dinyatakan reliabel dan kuesioner dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian ini.

### C. Hasil Pengujian Deskripsi

Responden dalam penelitian ini adalah nasabah BSI yang menggunakan BSI *mobile banking* di KCP Ponorogo Soetta. berikut ini adalah uraian data responden pada penelitian ini:

#### 1. Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin

**Tabel 4.6**  
**Deskripsi Responden Jenis Kelamin**

| No | Jenis kelamin | Jumlah | Presentase |
|----|---------------|--------|------------|
| 1  | Laki-laki     | 25     | 25%        |
| 2  | Perempuan     | 75     | 75%        |
|    | Total         | 100    | 100%       |

Sumber : Data diolah 2023

Berdasarkan tabel 4.6 diketahui bahwa jumlah responden adalah sebanyak 100 orang, dengan jumlah responden laki-laki sebanyak 25 dan perempuan sebanyak 75 jumlah responden perempuan lebih banyak dari responden laki-laki.

#### 2. Deskripsi responden berdasarkan umur

Berdasarkan umur, responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.7**  
**Deskripsi Umur Responden**

| No    | Umur        | Jumlah | Presentase |
|-------|-------------|--------|------------|
| 1     | 18-24 tahun | 91     | 91%        |
| 2     | 25-31 tahun | 7      | 7%         |
| 3     | 32-38 tahun | 2      | 2%         |
| Total |             | 100    | 100%       |

Sumber : Data diolah 2023

Berdasarkan tabel 4.7 diketahui bahwa jumlah responden adalah 100 orang. Responden dengan umur 18-24 tahun memiliki jumlah lebih banyak dibandingkan dengan umur yang lain yaitu sebanyak 91 orang, dan untuk umur 25-31 tahun sebanyak 7 orang dan yang paling sedikit adalah responden dengan umur 32-38 sebanyak 2 orang.

### 3. Deskripsi responden berdasarkan pekerjaan

Berdasarkan jenis pekerjaan, responden dalam penelitian ini sebagai berikut:

**Tabel 4.8**  
**Deskripsi Pekerjaan Responden**

| No    | Pekerjaan         | Jumlah | Presentase |
|-------|-------------------|--------|------------|
| 1     | Mahasiswa/Pelajar | 70     | 70%        |
| 2     | karyawan          | 22     | 22%        |
| 3     | Pegawai negeri    | 2      | 2%         |
| 4     | Yang lain         | 7      | 7%         |
| Total |                   | 100    | 100%       |

Sumber : Data diolah 2023

Berdasarkan tabel 4.8 diketahui bahwa dari jumlah 100 responden, jumlah pekerjaan mahasiswa atau pelajar adalah

sebanyak 70 orang, sedangkan pekerjaan karyawan sebanyak 22 orang sebanyak 7 orang berprofesi lain diluar pilihan dan pekerjaan pegawai negeri memiliki jumlah paling sedikit yaitu sebanyak 2 orang.

#### D. Hasil Pengujian Hipotesis

##### 1. Uji asumsi klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk mengetahui kelayakan dari suatu model regresi. Pengujian ini melalui 3 model uji yaitu, normalitas, multikolinieritas dan heteroskedastisitas. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya pelanggaran terhadap asumsi-asumsi klasik yang merupakan dasar dalam model regresi linier berganda.

##### a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji nilai residual dari regresi apakah terdistribusi secara normal atau tidak. Pengujian ini menggunakan uji *one sample Kolmogorov-smirnov* dimana dasar pengambilan keputusan adalah jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka residual berdistribusi normal dan uji normalitas terpenuhi.<sup>100</sup>

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Normalitas**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

| <i>Undestandardized Residual</i> |       |
|----------------------------------|-------|
| N                                | 100   |
| Asymp.Sig. (2-tailed)            | 0,200 |

Sumber : Data hasil pengolahan SPSS 22.0 Tahun 2023

<sup>100</sup> Bambang Prasetyo, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2012), 130

Berdasarkan tabel 4.9 diketahui bahwa nilai Asymp.Sig. (2-tailed) sebesar 0,200 nilai tersebut lebih besar dari 0,05. Berdasarkan hasil diatas dapat dikatakan bahwa data penelitian berdistribusi normal, karena nilai signifikansi didapatkan  $0,200 > 0,05$ , maka disimpulkan bahwa residual berdistribusi normal

b. Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengui model regresi apakah ada korelasi antara variabel *independen*. Uji ini harus memiliki hasil tidak terjadi multikolinieritas. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas digunakan *variance inflation factor* (VIF). Jika nilai VIF  $< 10$ , maka tidak terjadi kasus multikolinieritas. Berikut ini adalah tabel hasil uji multikolinieritas dengan menggunakan *software* SPSS 22.0.

**Tabel 4.10**  
**Hasil Analisis Multikolinieritas**

| <i>Collinearity Statistics</i>      |       |                                 |
|-------------------------------------|-------|---------------------------------|
| Model                               | VIF   | Keterangan                      |
| <b>(Constant)</b>                   |       |                                 |
| X1 ( <i>perceived ease of use</i> ) | 1,085 | Tidak terjadi multikolinieritas |
| X2 (Fitur layanan)                  | 1,024 | Tidak terjadi multikolinieritas |
| X3 (Keamanan)                       | 1,071 | Tidak terjadi multikolinieritas |

Sumber : Data hasil pengolahan SPSS 22.0 tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.10 diketahui bahwa nilai VIF pada ketiga variabel *independen* memiliki nilai kurang dari 10. Variabel kemudahan penggunaan memiliki nilai VIF  $1,085 < 10$ , Fitur layanan memiliki nilai VIF  $1,024 < 10$ , dan keamanan memiliki VIF  $1,071 < 10$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas pada ketiga variabel karena nilai VIF kurang dari 10. Dengan demikian asumsi non multikolinieritas terpenuhi.

c. Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas berguna untuk mengetahui ada tidaknya varian variabel pada model regresi yang tidak sama. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heterokedastisitas, jika nilai signifikansi  $>0,05$  maka tidak terjadi heterokedastisitas.<sup>101</sup>

**Tabel 4.11**

**Hasil Uji Heterokedastisitas**

| Variabel                         | Alpha | Sig   | Keterangan                       |
|----------------------------------|-------|-------|----------------------------------|
| <b>Kemudahan Penggunaan (X1)</b> | 0,05  | 0,764 | Tidak terjadi heterokedastisitas |
| <b>Fitur Layanan (X2)</b>        | 0,05  | 0,247 | Tidak terjadi heterokedastisitas |
| <b>Keamanan (X3)</b>             | 0,05  | 0,458 | Tidak terjadi heterokedastisitas |

Sumber : Data hasil pengolahan SPSS 22.0 Tahun 2023

Tabel 4.11 menunjukkan bahwa nilai signifikansi untuk semua variabel *independen* memiliki nilai lebih dari 0,05. Hal

<sup>101</sup> Agus Widarjono, *Ekonometrika Pengantar Dan Aplikasinya Disertasi Panduan E-Views* (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2017), 119

tersebut berarti tidak ada hubungan variabel *dependen* terhadap variabel *independen* kemudahan (X1), fitur layanan (X2) dan keamanan (X3). Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas.

## 2. Regresi Linier Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh antara kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah, pengaruh fitur layanan terhadap kepuasan nasabah dan keamanan terhadap kepuasan pengguna BSI *Mobile banking*. Hasil pengujiannya adalah sebagai berikut:

### a. Model Regresi

**Tabel 4.12**  
**Hasil Regresi Linier Berganda**

| Coefficients <sup>a</sup> |       |           |       |       |
|---------------------------|-------|-----------|-------|-------|
| Model                     | B     | Std.Error | Beta  | Sig.  |
| (Constant)                | 3,109 | 2,519     |       | 0,220 |
| X1                        | 0,263 | 0,086     | 0,268 | 0,003 |
| X2                        | 0,226 | 0,075     | 0,256 | 0,003 |
| X3                        | 0,317 | 0,075     | 0,364 | 0,000 |

Sumber : Data Primer diolah SPSS 22.0, Tahun 2023

Berdasarkan hasil pada tabel 4.12 maka data dirumuskan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 3,109 X_1 + 0,263 X_2 + 0,317 X_3 + e$$

Nilai konstanta ( $b_0$ ) sebesar 3,109 menunjukkan bahwa jika variabel *independen* yaitu kemudahan penggunaan, fitur layanan

dan keamanan nol atau tidak ada maka kepuasan nasabah pengguna BSI *Mobile banking* sebesar 3,109 satuan.

**1) Koefisien ( $b_1$ ) untuk variabel X1 (Kemudahan Penggunaan)**

Nilai koefisien regresi ( $b_1$ ) sebesar 0,263 dapat diartikan bahwa variabel kemudahan penggunaan mempunyai pengaruh yang positif terhadap variabel kepuasan nasabah pengguna BSI *Mobile banking*. Jika kemudahan suatu sistem meningkat maka kepuasan nasabah juga akan meningkat lebih jauh, jika ditingkatkan 1 satuan maka kepuasan akan mengalami kenaikan juga sebesar 0,263 satuan dengan asumsi variabel lain tetap.

**2) Koefisien ( $b_2$ ) untuk variabel X2 (Fitur Layanan)**

Nilai koefisien regresi ( $b_2$ ) sebesar 0,226 dapat diartikan bahwa variabel fitur layanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap variabel kepuasan nasabah pengguna BSI *Mobile banking*. Jika fitur layanan di BSI *mobile banking* meningkat maka kepuasan nasabah juga akan meningkat lebih jauh, jika ditingkatkan 1 satuan maka kepuasan akan mengalami kenaikan juga sebesar 0,226 satuan dengan asumsi variabel lain tetap.

**3) Koefisien ( $b_3$ ) untuk variabel X3 (Keamanan)**

Nilai koefisien regresi ( $b_3$ ) sebesar 0,317 dapat diartikan bahwa variabel keamanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap variabel kepuasan nasabah pengguna BSI *Mobile banking*. Jika keamanan di BSI *mobile banking* meningkat maka

kepuasan nasabah juga akan meningkat lebih jauh, jika ditingkatkan 1 satuan maka kepuasan akan mengalami kenaikan juga sebesar 0,317 satuan dengan asumsi variabel lain tetap.

### 3. Hasil Uji Hipotesis

#### a. Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk membuktikan apakah variabel *independen* secara mandiri mempengaruhi variabel *dependen*.

Hipotesis yang digunakan pada uji ini adalah

$H_{a1}$  : Kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI *Mobile Banking* di KCP Ponorogo Soetta.

$H_{01}$  : Kemudahan penggunaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI *Mobile Banking* di KCP Ponorogo Soetta

$H_{a2}$  : Fitur layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI *Mobile Banking* di KCP Ponorogo Soetta

$H_{02}$  : Fitur layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI *Mobile Banking* di KCP Ponorogo Soetta

$H_{a3}$  : Keamanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI *Mobile Banking* di KCP Ponorogo Soetta

$H_{03}$  : Keamanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI *Mobile Banking* berpengaruh positif terhadap terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* di KCP Ponorogo Soetta

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji t (Parsial)**

| Model                | Coefficients <sup>a</sup> |           |       |       |       |
|----------------------|---------------------------|-----------|-------|-------|-------|
|                      | B                         | Std.Error | Beta  | t     | Sig.  |
| Constant             | 3,109                     | 2,519     |       | 1,234 | 0,220 |
| Kemudahan Penggunaan | 0,263                     | 0,086     | 0,268 | 3,064 | 0,003 |
| Fitur layanan        | 0,226                     | 0,075     | 0,256 | 3,011 | 0,003 |
| Keamanan             | 0,317                     | 0,075     | 0,364 | 4,198 | 0,000 |

Sumber : data primer diolah spss 22.0, tahun 2023

Tingkat kesalahan yang digunakan adalah 0,05 sehingga jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $sig < 0,05$  maka  $H_{01}$  ditolak. Berdasarkan tabel 4.13 diketahui hasil dari uji t (parsial) adalah sebagai berikut:

a) Uji t Pengaruh Variabel X1 terhadap Y

Hasil pengujian berdasarkan tabel 4.13 menyatakan bahwa nilai  $t_{hitung}$  3,064 >  $t_{tabel}$  1,661, dan nilai sig sebesar 0,003 < 0,05 sehingga tolak  $H_{01}$ . Dapat disimpulkan bahwa kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI *mobile banking*. jika dilihat dari nilai koefisiennya regresinya yang sebesar 0,263 menunjukkan bahwa variabel X1 ini mempunyai pengaruh dengan arah positif terhadap variabel Y.

b) Uji t Pengaruh Variabel X2 terhadap Y

Hasil pengujian berdasarkan tabel 4.13 menyatakan bahwa nilai  $t_{hitung}$  3,011 >  $t_{tabel}$  1,661, dan nilai sig sebesar 0,003 < 0,05 sehingga tolak H02. Dapat disimpulkan bahwa fitur layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI *mobile banking*. Jika dilihat dari nilai koefisiennya regresinya yang sebesar 0,226 menunjukkan bahwa variabel X2 ini mempunyai pengaruh dengan arah positif terhadap variabel Y.

c) Uji t Pengaruh Variabel X3 terhadap Y

Hasil pengujian berdasarkan tabel 4.13 menyatakan bahwa nilai  $t_{hitung}$  4,198 >  $t_{tabel}$  1,661, dan nilai sig sebesar 0,000 < 0,05 sehingga tolak H03. Dapat disimpulkan bahwa keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI *mobile banking*. Jika dilihat dari nilai koefisiennya regresinya yang sebesar 0,317 menunjukkan bahwa variabel X3 ini mempunyai pengaruh dengan arah positif terhadap variabel Y.

b. Uji F (Simultan)

Uji F digunakan dalam uji hipotesis untuk melihat apakah semua variabel *independen* dalam penelitian berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel *dependen*. Hipotesis yang digunakan adalah sebagai berikut:

$H_{a4}$  : Kemudahan penggunaan, fitur layanan dan keamanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* Bank Syariah Indonesia di KCP Ponorogo Soetta

$H_{04}$  :Kemudahan penggunaan, fitur layanan dan keamanan secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* Bank Syariah Indonesia di KCP Ponorogo Soetta

Pengambilan keputusan dalam uji F ini dilakukan jika nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka tolak  $H_{04}$  dan terima  $H_{a4}$ , dan jika nilai  $sig < 0.05$  maka tolak  $H_{04}$  dan terima  $H_{a4}$ .

**Tabel 4.14**  
**Uji F (Simultan)**

| Anova      |                |    |             |        |                    |
|------------|----------------|----|-------------|--------|--------------------|
| Model      | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.               |
| Regression | 42,829         | 3  | 14,276      | 15,397 | 0,000 <sup>b</sup> |
| Residual   | 89,011         | 96 | 0,927       |        |                    |
| Total      | 131,840        | 99 |             |        |                    |

Sumber : data primer diolah SPSS 22.0, Tahun 2023

Berdasarkan pada hasil tabel 4.14 menunjukkan bahwa nilai sig dari uji F sebesar  $0,001 < 0.05$  sehingga  $H_{04}$  ditolak dan terima  $H_{a4}$ . Disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan, fitur layanan dan keamanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI *mobile banking* di KCP Ponorogo Soetta.

c. Koefisien Determinnasi

Koefisien determinasi akan menunjukkan seberapa besar kontribusi variabel *independen* terhadap variabel *dependen*. yang dapat dilihat dari nilai *R Square* (koefisien determinasi). Hasil pengujian dapat dilihat pada tabel 4.14 berikut ini:

**Tabel 4.15**  
**Hasil Pengujian Koefisien Determinasi**

| Model | Model Summary      |                 |                          |                                   |
|-------|--------------------|-----------------|--------------------------|-----------------------------------|
|       | <b>R</b>           | <b>R Square</b> | <b>Adjusted R Square</b> | <b>Std. Error of the Estimate</b> |
| 1     | 0,784 <sup>a</sup> | 0,614           | 0,602                    | 0,530                             |

Sumber : data primer diolah SPSS 22.0, Tahun 2023

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 4.15, diketahui bahwa nilai *R Square* yang diperoleh adalah sebesar 0,614 yang menunjukkan bahwa variabel kemudahan, fitur layanan dan keamanan secara simultan atau bersama-sama memiliki hubungan yang kuat dengan kepuasan nasabah pengguna BSI *mobile banking*. *R Square* pada tabel 4.15 menunjukan bahwa nilai 0,614 yang berarti sebesar 61,4% variabel *dependen* dijelaskan oleh variabel *independen* penelitian ini. Dan 38,6% sisanya dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini.

#### **E. Pembahasan**

Setelah dilakukan analisis, maka berikut ini akan dijelaskan pembahasan atas data yang dianalisis untuk menjawab rumusan masalah penelitian:

## 1. Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Nasabah

### Pengguna BSI *Mobile Banking* di KCP Ponorogo Soetta

Kemudahan penggunaan adalah keyakinan seseorang bahwa menggunakan teknologi akan mengurangi upaya yang berlebihan. Teknologi yang digunakan dipercaya dapat digunakan dan dipahami dengan mudah. Beberapa indikator untuk mengukur kemudahan penggunaan antara lain adalah mudah dipelajari, mudah digunakan dan dapat mengontrol pekerjaan.<sup>102</sup>

Jika seseorang merasa ketika menggunakan suatu sistem informasi akan mempermudah dan membebaskannya dari banyak usaha, maka dia akan menggunakannya. Hal ini selaras dengan teori kepuasan yang menyatakan bahwa jika yang didapatkan sama atau melebihi harapan maka konsumen akan merasa puas dan jika apa yang didapatkan tidak sesuai dengan harapan konsumen maka akan timbul ketidakpuasan<sup>103</sup>. Berdasarkan teori kepuasan maka apabila faktor kemudahan, lebih rendah dari apa yang diharapkan nasabah akan membuat tidak puas nasabah, apabila nasabah merasa puas maka nasabah akan terus menggunakan layanan BSI *mobile banking*.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa kekemudahan penggunaan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI *mobile banking*. hal tersebut dibuktikan dengan hasil uji

<sup>102</sup> Jogiyanto, *Sistem Informasi Keperilakuan* (Yogyakarta: Andi, 2007), 115.

<sup>103</sup> Kotler, Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta : Erlangga, 2007), 173

t yang terpapar pada tabel 4,12, dimana hasil nilai  $t_{hitung}$  3,064 >  $t_{tabel}$  1,661 dan nilai signifikasi uji t adalah 0,003 lebih kecil dari 0,05, sehingga tolak  $H_0$  dan terima  $H_a$ . Dapat disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI *mobile banking* (Y). Hasil besaran koefisien regresi variabel kemudahan penggunaan sebesar 0,263 dan bertanda positif, yang berarti kemudahan berbanding lurus terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI *mobile banking*. Berdasarkan apa yang telah dijelaskan diatas, disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI *mobile banking*. Artinya jika BSI *mobile banking* semakin mudah dipahami dan digunakan maka akan semakin tinggi juga tingkat kepuasan nasabah pengguna BSI *mobile banking*.

Hasil penelitian ini selaras dengan terdahulu Karina menunjukkan bahwa manfaat, fitur layanan berpengaruh terhadap kepuasan, sedangkan kemudahan tidak berpengaruh.<sup>104</sup> Dan penelitian ini tidak selaras dengan penelitian yang dilakukan Nabila hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, kemanfaatan dan kepercayaan berpengaruh positif signifikan secara

---

<sup>104</sup> Karina Widaningrum, "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)

parsial dan simultan terhadap kepuasan nasabah pengguna *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri.<sup>105</sup>

Penerapan teori kepuasan pada penelitian ini sudah dilaksanakan bahwa kemudahan dapat memberikan kepuasan dalam menggunakan aplikasi *BSI mobile banking*. Sehingga *BSI mobile banking* harus mempertahankan dan meningkatkan kemudahan penggunaan aplikasinya agar kepuasan nasabah meningkat pula. *BSI mobile banking* telah memberikan banyak layanan bagi nasabah untuk melakukan aktivitas perbankan secara mandiri melalui layanan yang disediakan adanya fitur pembukaan rekening online, kemudahan transaksi melalui menu transfer, belanja online, transaksi dengan QRIS, *top up* pulssa, pembelian token listrik, *top-up*, tabungan e- emas. Ketika nasabah menggunakan aplikasi *BSI mobile banking*, nasabah tidak perlu datang ke ATM atau bank lagi karena apa yang dibutuhkan telah tersedia melalui aplikasi *BSI mobile banking*. Kemudahan penggunaan sangat membantu nasabah sehingga bisa merasakan kepuasan ketika menggunakan aplikasi. .

## **2. Pengaruh Fitur Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna *BSI Mobile Banking* di KCP Ponorogo Soetta**

Fitur adalah karakteristik yang menambah fungsi dasar suatu produk. Karena fitur ini menjadi alasan konsumen untuk memilih suatu

---

<sup>105</sup> Nabila Aulia Zahra, "Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri," *Skripsi* (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2021)

produk, maka bagi pemasar tradisional fitur adalah alat kunci untuk mendiferensiasikan produk mereka dengan produk pesaing.<sup>106</sup> Agar konsumen merasa puas dengan fitur layanan maka fitur tersebut harus mencakup kebutuhan para pengguna. Apabila fitur layanan yang dirasakan sesuai harapan maka akan dinilai baik dan pengguna merasa puas karena memudahkan pekerjaan.<sup>107</sup> Hal ini selaras dengan teori kepuasan yang menyatakan jika yang didapatkan sama atau melebihi harapan maka konsumen akan merasa puas dan jika apa yang didapatkan tidak sesuai dengan harapan konsumen maka akan timbul ketidakpuasan<sup>108</sup> Berdasarkan teori Kotler maka apabila fitur layanan memiliki kualitas lebih rendah dari apa yang diharapkan nasabah akan membuat tidak puas nasabah

Hasil pengujian menunjukkan bahwa fitur layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI *mobile banking*. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil uji t yang terpapar pada tabel 4.12, dimana hasil nilai  $t_{hitung}$  3,011 >  $t_{tabel}$  1,661, dan nilai sig sebesar 0,003 < 0,05 sehingga tolak  $H_0$  dan terima  $H_a$ . Dapat disimpulkan bahwa Fitur Layanan ( $X_2$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI *mobile banking* (Y). Hasil besaran koefisien regresi variabel fitur layanan sebesar 0,226 dan

---

<sup>106</sup> Schmitt, B, “*Experience marketing: Concepts, Frameworks and Consumer Insights. Foundations and Trends in Marketing*”, *Journal of Marketing Managemet*, Volume 5, Nomor 2, (1999), 76.

<sup>107</sup> Kotler, P, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta:Erlangga, 2008), 215

<sup>108</sup> Ibid., 138.

bertanda positif, yang berarti fitur layanan berbanding lurus terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI *mobile banking*. Berdasarkan apa yang telah dijelaskan diatas, disimpulkan bahwa fitur layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI *mobile banking*. Artinya jika fitur layanan BSI *mobile banking* semakin lengkap dan digunakan dengan mudah maka akan semakin tinggi juga tingkat kepuasan nasabah pengguna BSI *mobile banking*.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Tetin Marsyini yang menyatakan bahwa fitur layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.<sup>109</sup> Artinya ketika fitur layanan ditingkatkan maka kepuasan nasabah juga akan meningkat pula. Hasil penelitian ini tidak sama dengan apa yang dilakukan oleh Karina Widianingrum, bahwa variabel fitur layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, yang artinya fitur layanan tidak memberikan dampak ke kepuasan nasabah.<sup>110</sup>

Pada penerapan teori kepuasan pada penelitian ini yang telah dilakukan, maka fitur layanan dapat memberikan kepuasan pada pengguna BSI *mobile banking*. BSI *mobile banking* telah memberikan banyak opsi fitur layanan yang dibutuhkan oleh nasabah mulai dari layanan yang disediakan adanya fitur pembukaan rekening online,

---

<sup>109</sup> Tetin Marsyini, "Pengaruh Fitur Layanan, Kualitas Layanan Dan *Brand Equity Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank BJB Syariah Kcp Singaparna," (Tasikmalaya: Universitas Siliwangi, 2021).

<sup>110</sup> Karina Widianingrum, "Pengaruh Manfaat, Kemudahan Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Nasabah", *Skripsi*, Jakarta: Universitas Syarif Hidayatullah, 2021.

kemudahan transaksi melalui menu transfer, belanja online, transaksi dengan QRIS, *top up* pulsa, pembelian token listrik, *top-up*, tabungan e- emas, selain itu adanya fitur layanan islami seperti *infaq* dan *shodaqoh* menjadi keunggulan tersendiri bagi bank syariah Indonesia karena fitur tersebut tidak terdapat pada aplikasi *mobile banking* bank konvensional. Fitur yang beragam memberikan kepuasan nasabah ketika mereka menggunakan BSI *mobile banking*. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa fitur layanan yang beragam akan memunculkan rasa puas bagi nasabah pengguna sistem..

### **3. Pengaruh Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BSI *Mobile Banking* di KCP Ponorogo Soetta**

Keamanan sistem informasi bisa diartikan sebagai kebijakan, prosedur, dan pengukuran teknis yang digunakan untuk mencegah akses yang tidak sah, perubahan program, pencurian dan kerusakan fisik terhadap sistem informasi.<sup>111</sup> Ketika jaminan keamanan yang didapatkan sesuai dengan harapan pengguna maka pengguna akan bersedia memberikan informasi pribadi dan menggunakan sistem dengan perasaan aman dan puas<sup>112</sup>. Teori kepuasan yang menjelaskan jika yang didapatkan sama atau melebihi harapan maka konsumen akan merasa puas dan jika apa yang didapatkan tidak sesuai dengan harapan

---

<sup>111</sup> Suryadharma dan Budyastuti, T. *Sistem Informasi Manajemen*. (Jawa Timur: Uwawis Inspirasi Indonesia, 2019), 126

<sup>112</sup> Casalo, L.V., Flavian, C. and Guinaliu, M., “*The Role Of Security, Privacy, Usability And Reputation In The Development Of Online Banking*”, *Journal Economic and Bussines Studies University of Zaragoza*, Volume 31, Nomor 5, (2022), 31.

konsumen maka akan timbul ketidakpuasan<sup>113</sup> Berdasarkan teori Kotler maka apabila keamanan rendah dari apa yang diharapkan nasabah akan membuat tidak puas nasabah.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa keamanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI *mobile banking*. hal tersebut dibuktikan dengan hasil uji t yang terpapar pada tabel 4.12, dimana hasil nilai  $t_{hitung} 4,198 > t_{tabel} 1,661$ , dan nilai sig sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga tolak  $H_0$  dan terima  $H_a$ . Dapat disimpulkan bahwa keamanan (X3) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI *mobile banking* (Y). Hasil besaran koefisien regresi variabel keamanan sebesar 0,317 dan bertanda positif, yang berarti keamanan berbanding lurus terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI *mobile banking*. Berdasarkan apa yang telah dijelaskan diatas, disimpulkan bahwa keamanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI *mobile banking*. Artinya jika BSI *mobile banking* semakin mudah dipahami dan digunakan maka akan semakin tinggi juga tingkat kepuasan nasabah pengguna BSI *mobile banking*.

Hasil ini mendukung penelitian yang dilakukan Aina Farizatul 'Ilmi yang menyatakan bahwa keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Artinya semakin tinggi keamanan aplikasi

---

<sup>113</sup> Kotler, P, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta:Erlangga, 2008), 138.

akan meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi tersebut.<sup>114</sup> Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan peneliti terdahulu, yang menyatakan bahwa keamanan tidak berpengaruh secara positif terhadap tingkat kepuasan konsumen.<sup>115</sup>

Penerapan teori kepuasan pada penelitian ini sudah terlaksanakan bahwa keamanan suatu sistem akan memberikan kenyamanan dan kepuasan dalam bertransaksi menggunakan BSI *mobile banking*. BSI *mobile banking* memberikan keamanan dalam transaksi maupun data pribadi nasabah, seperti hal adanya PIN BSI *mobile banking* yang hanya diketahui oleh pihak nasabah pribadi dan bukti transfer yang tersedia pada setiap transaksi membuktikan adanya informasi mengenai setiap transaksi yang dilakukan sehingga pemilik dapat mengetahui secara langsung bila BSI *mobile banking* digunakan. sehingga penelitian ini menghasilkan adanya pengaruh positif dan signifikan keamanan terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI *Mobile banking*.

---

<sup>114</sup> Aina Farizatul 'Ilmi, "Pengaruh Keamanan, Kemudahan, Kepercayaan Dan Keakuratan Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri)," *Skripsi*, (Tulungagung : Universitas Satu Tulungagung, 2020).

<sup>115</sup> Sugianto, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Terhadap Penggunaan Aplikasi Traveloka", *OBIS: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Volume 2, Nomor 1, (2019), 8

#### **4. Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Fitur Layanan dan Keamanan Secara Bersama-Sama Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BSI *Mobile Banking* di KCP Ponorogo Soetta**

Hasil pengujian simultan pada variabel kemudahan penggunaan, fitur layanan dan keamanan memiliki hasil bahwa nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga tolak  $H_0$  dan terima  $H_a$ . Artinya kemudahan penggunaan, fitur layanan dan keamanan secara simultan atau bersama-sama memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI *Mobile Banking* di BSI KCP Ponorogo Soetta. Jika semakin meningkat kemudahan atau kemudahan, fitur layanan dan keamanan pada BSI *mobile banking* akan memberikan kepuasan pada pengguna aplikasi tersebut.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Marini yang menyatakan hasil penelitian bahwa kemudahan, kepercayaan dan keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna aplikasi dana.<sup>116</sup> BSI *mobile banking* menjadi solusi bagi nasabah agar dapat melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun, melalui fitur layanan yang beragam dan mudah digunakan akan membantu dalam melakukan transaksi sesuai keinginan. keamanan dalam bertransaksi juga bisa dirasakan dengan adanya PIN keamanan yang hanya diketahui pemilik.

---

<sup>116</sup> Marini, Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, dan keamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Aplikasi DANA dalam Perspektif Ekonomi Islam, *Skripsi*, (UIN Raden Fatah Palembang, 2022)

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka diperoleh kesimpulan penelitian sebagai berikut:

1. Kemudahan Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna *BSI mobile banking*. Disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kemudahan penggunaan(X1) terhadap kepuasan nasabah pengguna *BSI mobile banking* (Y) secara signifikan dan positif.
2. Fitur layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna *BSI mobile banking*. Dapat disimpulkan bahwa Fitur Layanan (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna *BSI mobile banking* (Y). Hasil besaran koefisien regresi variabel fitur layanan bertanda positif, yang berarti fitur layanan berbanding lurus terhadap kepuasan nasabah pengguna *BSI mobile banking*. Fitur layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pengguna *BSI mobile banking*.
3. Keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna *BSI mobile banking*. Dapat disimpulkan bahwa keamanan (X3) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna *BSI mobile banking* (Y). Hasil besaran koefisien regresi

variabel keamanan bertanda positif, yang berarti keamanan berbanding lurus terhadap kepuasan nasabah pengguna *BSI mobile banking*.

4. Terdapat pengaruh antara kemudahan penggunaan, fitur layanan, dan keamanan terhadap kepuasan nasabah pengguna *BSI mobile banking*. Artinya kemudahan, fitur layanan dan keamanan secara simultan atau bersama-sama memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pengguna *BSI Mobile Banking*. Jika semakin meningkat kemudahan atau kemudahan, fitur layanan dan keamanan pada *BSI mobile banking* akan memberikan kepuasan pada pengguna aplikasi tersebut.
5. Koefisien determinasi menunjukkan bahwa adanya pengaruh kemudahan penggunaan (X1), fitur layanan (X2), keamanan (X3) adalah sebesar 61,4% dan 38,6% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diujikan oleh peneliti..

## **B. Saran**

Berdasarkan penelitian dan kesimpulan yang telah dijelaskan diatas.

Terdapat beberapa saran yang diberikan peneliti kepada beberapa pihak.

Saran tersebut antara lain:

1. Kepada pihak BSI agar lebih meningkatkan performa dari layanan *BSI mobile banking*, karena mayoritas apa yang dikeluhkan nasabah adalah hal yang hampir sama. Jika layanan lebih ditingkatkan maka nasabah akan merasa puas dan menggunakan terus layanan *BSI mobile banking*.

2. Kepada peneliti selanjutnya untuk meneliti lebih lanjut variabel yang tidak diujikan dalam penelitian ini, karena masih ada 38,6% variabel lain diluar pengujian.



## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

Al-Qur'an, 9:59.

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

Bishop, Matt, *Introduction to Computer Security* (New Jersey: Prentice Hall PTR, 2004),

Eko Putro Widoyoko, *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian* (Yogyakarta:Pustaka Pelajar, 2016).

Hardani, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Yogyakarta:CV Pustaka Ilmu, 2020)

Indrasari, Meithiana *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan: Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan* (Jakarta : Unitomo Press, 2019).

Ismanto, Daryanto Setyobudi, *konsumen dan pelayanan prima* (Yogyakarta: Gava Media, 2014).

Jogiyanto, *Sistem Informasi Keperilakuan* (Yogyakarta: Andi, 2007), 115. Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Depok: Rajagrafindo Persada, 2019)

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

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

Nurastuti, Wiji, *Teknologi Perbankan* (Jakarta: Graha Ilmu, 2011), 18. Nurastuti, Raharjo, Budi, *Keamanan Sistem Informasi Berbasis Internet* (Jakarta: PT Insan Indonesia, 2005),.

Suryadharma dan Budyastuti, T. *Sistem Informasi Manajemen*. (Jawa Timur: Uwawis Inspirasi Indonesia, 2019)

Tjiptono, Fandy & Greforious Chandra, *Service Quality & satisfaction*, Edisi 3 (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2011), 292.

Tjiptono, Fandy *Pemasaran Jasa*. (Jakarta: ANDI, 2014),

Tjiptono, Fandy, *Total Quality Manajemen* Edisi Revisi (Yogyakarta: Andi, 2003),

- Prasetyo, Bambang, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2012)
- Priyastama, Romie, *The Book of SPSS Pengolahan & Analisis Data* (Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia, 2020)
- Putu, I Agus Eka Pratama, *E-Commerce, E-Business dan Mobile Commerce Berbasis Open Source*, (Bandung: Informatika, 2015), 197.
- Suntoyo, Danang, *Praktis SPSS Untuk Kasus* (Yogyakarta: Nuha Medika, 2011)
- Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*, (Jakarta: Kencana, 2013), 55
- Supriyono, Maryanto, *Buku Pintar Perbankan* (Yogyakarta: Andi, 2011), 114.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2019), 95
- Widarjono, Agus, *Ekonometrika : Pengantar dan Aplikasinya*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2009), 71.
- Wijaya, Toni, *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPAA*, (Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2009), 119.

## JURNAL

- Ade Syarif Maulana, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Toi”, *Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul*, Volume 7, Nomor 2, (2016): 114.
- Arif Pribadi dan Rachmat Gunawan, “Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan, Risiko, Fitur Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Pengguna *Internet Banking* (Studi Kasus BRI Syariah Pusat),” *Jurnal Visionida*, Volume 6, Nomor 2 (2020)
- Casalo, L.V., Flavian, C. and Guinaliu, M., “*The Role Of Security, Privacy, Usability And Reputation In The Development Of Online Banking*”, *Journal Economic and Bussines Studies University of Zaragoza*, Volume 31, Nomor 5, (2022).

- F Davis D, “*Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, An User Acceptance Of Information Technology*”, *Jurnal Mis Quartely* Volume 13 No.3(1989), 321
- Nawangasari, Sri dan Nadea Dwirahma Putri, “Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BNI Mobile Banking Melalui Citra Bank Sebagai Variabel Intervening,” *Jurnal Ilmiah Matrik*, Volume 22, Nomor 1, (2020)
- Maulida Nurhidayati dan Novi Kurnia Cahyani, “Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Pengguna E-Channel Pada Nasabah BSI KCP Ponorogo”, *Etihad: Journal of Islamic Banking And Finance* 1, No. 2 (2021)
- F Davis D, “*Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, An User Acceptance Of Information Technology*” *MIS Quartely*, Volume 13, Nomor 3, (1989)
- Schmitt, B, “*Experience marketing: Concepts, Frameworks and Consumer Insights. Foundations and Trends in Marketing*”, *Journal of Marketing Managemet*, Volume 5, Nomor 2, (1999)
- Heny Agustina, “Penggunaan Teknologi Informasi, Kemudahan, Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Bank Syariah Mandiri), *Jurnal Manajemen Kinerja*, Volume 3, Nomor 1, (2017)
- Wai-Ching Poon, “*Users’ Adoption of e-Banking Services: The Malaysian Perspective*” *Journal of Bussines and Industria*, Volume 23, Nomor 11, (2008):
- Fianto, B. A. (2021). *Mobile Banking Services Quality And Its Impact On Customer Satisfaction Of Indonesian Islamic Banks. Jurnal Ekonomi & Keuangan Islam*, Volume 7, Nomor 1
- Hanif Astika Kurniawati, Alfi Arif, dan Wahyu Agus Winarno, “Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Dimodifikasi,” *e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, Volume 4, Nomor 1, ( 2017)

- Novitasari Putri Wulandari, “Nadya Novandriani Karina Moeiono, Analisis Faktor-faktor Penggunaan Layanan *Mobile Banking* di Bandung”, *Jurnal Bisnis dan Iptek*, Volume 10, Nomor 2 (2017)
- Abi Fadlan dan Rizki Yudhi Dewantara, “ Pengaruh Kemudahan dan Kegunaan Terhadap Penggunaan *Mobile Banking* ( Studi Pada Mahasiswa Pengguna *Mobile Banking* Universitas Brawijaya)”, *BIS : Jurnal Administrasi Bisnis*, Volume 62, Nomor 1, (2018)
- Putri Amalia dan Anna Zakiyah Hatriana, “Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan,Keamanan dan Fitur *M-banking* Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep),” *Alkasb : Jurnal of Islamic Economics*, Volume 1, Nomor 1, (2022)
- Ratnawaty Marginingsih, “Kualitas *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI (Studi pada Pengguna BRI *Mobile* di Kota Depok”, *Moneter: Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, Volume 7, Nomor 1, (2020).
- Jessica Djaja, Bernadeth Tongli, Abner Tahendra, ”Pengaruh Kemudahan, dan Keamanan Transaksi Menggunakan Kode QR Terhadap Kepuasan Pengguna Shopeepay Pada Mahasiswa (Universitas Atma Jaya Makasar)”, *JESIT : Jurnal Ekonomi dan Terapan*, Volume 3 Nomor 1, (2022)
- 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*, Volume 11, Nomor 1,(2020)
- Wawan Setiawan, Dede Sunaryo, Khorida AR, “Analisis Fitur Layanan dan Keamanan Terhadap Penggunaan Dompot Digital(*Shopeepay*)”, *DIGIBIS: Digital Business Journal*, Volume 1, Nomor 1, (2022)
- Mochammad Rizki Romdoni, Nurul Saepul, dan Ratna Lia Usmani, “Pengaruh Kualitas Layanan *M-Banking* dan *Internet Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Tanjungpinang,” *Jurnal Bangkit Indonesia*, Volume 7, Nomor. 1 ( 2018)
- Cynthia Saisaria Mandasari dan I Gusti Ayu Ketut Giantari, “Pengaruh *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease Of Use*, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan

Untuk Membangun Loyalitas,” *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, Volume 6 Nomor 10, 2017.

Devi Suryani dan Saipul Al Sukri, “*Pengaruh Perceived Ease Of Use, Perceived Usefulness Dan Trust Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek*,” *IJBEM: Indonesian Journal of Business Economics and Management*, Volume 1, (2021).

Afifah Miftakhul Jannah, Dian Nova Hastari, “Pengaruh Fitur Layanan dan Kemudahan Menggunakan *M-Banking BSI* Terhadap Kepuasan Nasabah”, *JES : Jurnal Ekonomi Sakti*, Volume 12, Nomor 1, (2023)

Srahman Pujianto, “Pengaruh *Responsiveness, Ease of Use, Reliability, Convenience, Fufillment*, dan *security and privacy* Terhadap *Customer Satisfaction Mandiri Mobil*”, *Jurnal Bisnis dan Akuntansi*, Volume 20, Nomor 2, (2018)

Putri Amalia dan Anna Zakiyah Hatriana, “Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan,Keamanan dan Fitur *M-banking* Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep),” *ALKASB : Jurnal of Islamic Economics*, Volume 1, Nomor 1, (2022), 45

Gerrard, P., & Barton Cunningham, J. “*The diffusion of Internet banking among Singapore consumers*”. *International Journal of Bank Marketing*, (2003), 20.

### **SKRIPSI**

Adela, Melfi, “Pengaruh Layanan *M-Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI KCP Rajabasa”, *Skripsi* (Metro :IAIN Metro, 2020)

Ariq, Fadhil Saputra, “Pengaruh *Perceived Ease Of Use, Perveived Usefulness Dan Trust* NasabahBCA Terhadap *Behavioral Intention* Untuk Menggunakan *BCA Mobile*”, *Skripsi* (Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi, Indonesia *Banking School*,Jakarta, 2019)

Aulia, Nabila Zahra, “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri”, *Skripsi* (Jakarta : UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2021)

- Aziziyah, “Peranan Persepsi Manfaat Sebagai Mediasi Dalam Pengaruh Kemudahan Penggunaan Dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan E-Commerce Pada Aplikasi Traveloka,” *Universitas Negeri Surabaya* 9, No. 1 (2021): 89.
- Dian, Nanda Rahmadani, “Pengaruh Kepercayaan dan Kemudahan Layanan Digital Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Melakukan Transaksi di Masa Pandemi Covid-19”, *Skripsi* (Malang :Universitas Malang, 2022)
- Farizatul, Aina ‘Ilmi, “Pengaruh Keamanan, Kemudahan, Kepercayaan dan Keakuratan Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri),” *Tulungagung : Universitas Satu Tulungagung*, 2020, 50.
- Marini, Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, dan keamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Aplikasi DANA dalam Perspektif Ekonomi Islam, *Skripsi*,(UIN Raden Fatah Palembang, 2022)
- Marsyini, Tetin, “Pengaruh Fitur Layanan, Kualitas Layanan dan Brand *Equity Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank BJB Syariah Kcp Singaparna,” (Tasikmalaya: Universitas Siliwangi, 2021.
- 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)

## INTERNET

- “Peraturan OJK No. 12/ PJOK 03/2018 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum”
- “Transformasi Digital Perbankan: Wujudkan Bank Digital”, dalam <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/40774> , diakses pada tanggal 10 Desember 2022, jam 19:00
- [www.bsi.co.id](http://www.bsi.co.id), diakses pada tanggal 4 Februari 2023, jam 20:00.
- Fitur & Layanan – Bank Syariah Indonesia *Mobile*, <https://bsimobile.co.id/fitur-layanan/> , diakses pada tanggal 2 februari 2023 pukul 19:00