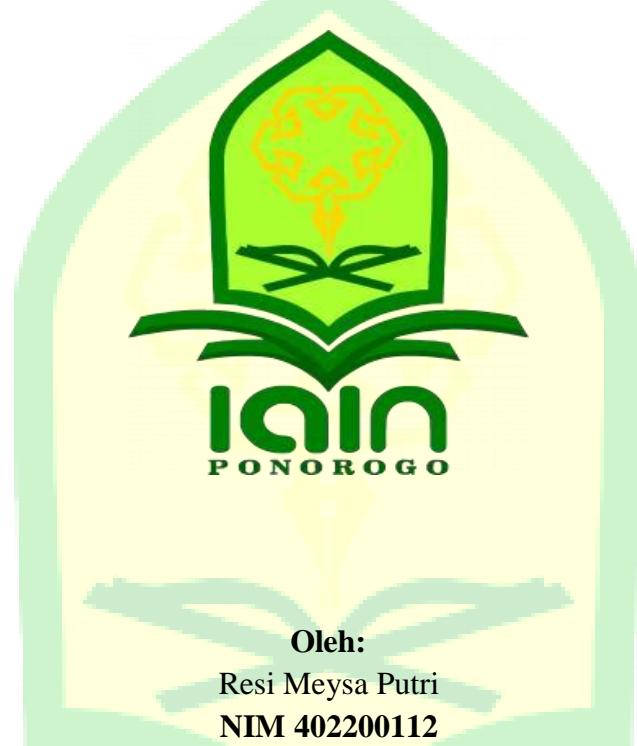


**PENGARUH FAKTOR KEMUDAHAN, KEAMANAN,  
KUALITAS LAYANAN DAN FITUR TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH DALAM MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING*  
BANK SYARIAH INDONESIA KCP MAGETAN  
SKRIPSI**



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

**2024**

## Abstrak

**Putri, Resi Meysa**, Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Kualitas Layanan dan Fitur Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia KCP Magetan. *Skripsi*. 2024. Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo. Pembimbing: Khoirun Nisak, M.SEI.

**Kata Kunci:** Kemudahan, Keamanan, Kualitas Layanan, Fitur, Kepuasan Nasabah.

Kepuasan nasabah merupakan hal pokok yang tidak boleh diabaikan bagi suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa perbankan, karena kepuasan nasabah merupakan aspek penting untuk mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas. Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya keluhan nasabah seperti seringnya terjadi gangguan seperti sistem layanan pada saat melakukan transaksi sering gagal dan *error*. Nasabah merasakan penurunan *mobile banking* BSI dibandingkan sebelum dilakukan *marger*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan nasabah yang dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu kemudahan, keamanan, kualitas layanan dan fitur. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menyebarkan kuesioner dengan jumlah 192 responden. Metode analisis data menggunakan uji instrumen, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji, uji f dan koefisien determinasi ( $R^2$ ).

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kemudahan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah ditunjukkan oleh hasil pengujian nilai  $t$ hitung sebesar 4,050, keamanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah ditunjukkan oleh hasil pengujian nilai  $t$ hitung sebesar 6,453, kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah ditunjukkan oleh hasil pengujian nilai  $t$ hitung sebesar 8,002 dan fitur berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah ditunjukkan oleh hasil pengujian nilai  $t$ hitung sebesar 12,143. Maka dari itu BSI KCP Magetan harus konsisten dalam meningkatkan atau memperbaiki aplikasi *mobile banking*, sehingga nasabah mudah menggunakan dan terjaga keamanan dalam menggunakannya juga diperlukan penyempurnaan kualitas layanan dan penambahan fitur *mobile banking* yang dapat mendukung proses transaksi.



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	
1	Resi Meysa Putri	402200112	Perbankan Syariah	Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Kualitas Layanan Dan Fitur Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia KCP Magetan

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

Ponorogo, 22 Maret 2024



Mengetahui,  
Kemajuan Perbankan Syariah

Husna M. Syahira M.E.Sy

Menyetujui,  
Khoirun Nisak, M.SI.



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

#### LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Naskah skripsi berikut ini:

Judul : Pengaruh Faktor Kemudahan, Keamanan, Kualitas Layanan Dan Fitur Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia KCP Magetan

Nama : Resi Meysa Putri

NIM : 402200112

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 :

Dr. Hj. Ely Masykuroh, M.SI

NIP 197202111999032003

( ..... )

Penguji I :

Dwi Setya Nugrahini, M.Pd.

NIDN 2030048902

( ..... )

Penguji II :

Khoirun Nisak, M.SEI.

NIP 199208222020122016

( ..... )

Ponorogo, 6 Mei 2024

Mengesahkan,

Dekan FEBI IAIN Ponorogo



Prof. Dr. H. Luthfi Hadi Aminuddin, M.Ag.

NIP 97207142000031005

## **SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Resi Meysa Putri

NIM : 402200112

Jurusan : Perbankan Syariah

Judul : Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Kualitas Layanan dan Fitur Terhadap  
Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah  
Indonesia KCP Magetan

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

Demikian pernyataan ini sayabuat, untuk dipergunakan semestinya

Ponorogo, 20 Mei 2024

Pembuat Pernyataan



Resi Meysa Putri

NIM 402200112



## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Resi Meysa Putri

NIM : 402200112

Jurusan : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

“Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Kualitas Layanan Dan Fitur Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia KCP Magetan”

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

Ponorogo, 22 Maret 2024

Pembuat Pernyataan.

  
Resi Meysa Putri  
NIM 402200112

## DAFTAR ISI

<b>Abstrak.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI .....</b>	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	13
C. Tujuan Penelitian .....	14
D. Manfaat Penelitian .....	15
E. Sistematika Pembahasan .....	15
<b>BAB II .....</b>	<b>17</b>
<b>TEORI KEPUASAN.....</b>	<b>17</b>
A. Deskripsi Teori .....	17
1. Kepuasan Nasabah.....	17
2. Kemudahan.....	20
3. Keamanan.....	22
4. Kualitas Layanan .....	25
5. Fitur.....	27
B. Kajian Pustaka .....	29
C. Kerangka Pemikiran .....	43
D. Hipotesis .....	44
<b>BAB III.....</b>	<b>48</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>48</b>
A. Rancangan Penelitian.....	48
B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	48
C. Lokasi Penelitian .....	51
D. Populasi dan Sampel .....	51
E. Jenis dan Sumber Data .....	53

<b>F. Metode Pengumpulan Data.....</b>	<b>54</b>
<b>G. Instrumen Penelitian .....</b>	<b>54</b>
<b>H. Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....</b>	<b>55</b>
1. Uji Instrumen.....	55
2. Uji Asumsi Klasik.....	57
3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	59
4. Uji Hipotesis.....	60
<b>BAB IV .....</b>	<b>65</b>
<b>PEMBAHASAN DAN ANALISIS DATA.....</b>	<b>65</b>
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	65
1. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Indonesia.....	65
2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia.....	67
3. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Magetan.....	68
B. Hasil Pengujian Instrumen .....	70
1. Uji Validitas .....	70
2. Uji Reliabilitas.....	73
C. Hasil Pengujian Deskriptif.....	74
D. Hasil Pengujian Hipotesis .....	77
1. Uji Asumsi Klasik.....	77
2. Uji Regresi Linier Berganda .....	81
3. Uji Hipotesis.....	84
E. Pembahasan.....	87
1. Pengaruh Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan <i>Mobile Banking</i> BSI KCP Magetan .....	87
2. Pengaruh Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan <i>Mobile Banking</i> BSI KCP Magetan .....	88
3. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan <i>Mobile Banking</i> BSI KCP Magetan .....	90
4. Pengaruh Fitur Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan <i>Mobile Banking</i> BSI KCP Magetan.....	91
5. Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Kualitas Layanan dan Fitur Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan <i>Mobile Banking</i> BSI KCP Magetan.....	92
<b>BAB V.....</b>	<b>94</b>
<b>PENUTUP .....</b>	<b>94</b>
A. Kesimpulan.....	94

<b>B. Saran.....</b>	<b>96</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>97</b>



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Munculnya lembaga keuangan syariah menjadi indikasi pesatnya perkembangan ekonomi syariah saat ini. Pembentukan lembaga keuangan syariah, khususnya perbankan syariah, telah mengalami kemajuan yang signifikan sejak tahun 1992.<sup>1</sup> Persaingan antar bank dalam memberikan pelayanan yang lebih baik guna menarik nasabah juga semakin ketat. Layanan perbankan juga berkembang dalam berbagai cara.

Memenuhi kebutuhan nasabah akan layanan perbankan terbaik dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan menurunkan kebutuhan transaksi bank yang memakan waktu karena nasabah mungkin enggan mengantre, terlalu sibuk, melakukan perjalanan jauh, atau mengalami kemacetan lalu lintas. transaksi yang dilakukan dengan bank secara langsung.<sup>2</sup>

Nasabah yang ragu untuk melakukan transaksi langsung di bank dapat melakukan transaksi melalui *mobile banking*. Masyarakat dapat memperoleh keuntungan luar biasa dengan meningkatkan kemampuan, kepraktisan, dan produktivitas mereka melalui *mobile banking*, terutama di wilayah metropolitan dengan populasi aktivitas yang padat. Memberikan

---

<sup>1</sup> Andryani Isna K dan Kunti Sunaryo, "Analisis Pengaruh Return On Asset, BOPO, Dan Suku Bunga Terhadap Tingkat Bagi Hasil Deposito Mudharabah Pada Bank Umum Syariah", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 11 (2012), 30

<sup>2</sup> Nining Wahyuningsih dan Nurul Janah, "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan *Internet Banking* pada Bank Muamalat", *Al-Amwal*, 02 (2018), 5

asosiasi *mobile banking* memudahkan nasabah melakukan transaksi tunai tanpa mengunjungi kantor bank syariah. Asosiasi perbankan syariah yang tersedia di *mobile banking* hampir identik dengan perbankan web, misalnya, memindahkan uang antar rekening atau ke bank lain, data saldo dan perubahan catatan, mencakup tagihan mastercard, porsi, afirmasi, listrik, air, telepon, tagihan televisi, zakat, pembelian tiket transportasi, token listrik, pulsa ponsel, standar informasi, dan berbagai asosiasi, misalnya data pemberitahuan awal akun dan tarif perdagangan baru.<sup>3</sup> Bank syariah memanfaatkan teknologi dan telekomunikasi sebagai salah satu aktivitas perbankan salah satu contohnya pada BSI yaitu dengan adanya aplikasi BSI *Mobile*.<sup>3</sup>

Ketika seseorang membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan suatu produk dengan harapannya, mereka merasa puas atau kecewa. Tuntutan nasabah harus dihadulukan dalam hal kualitas layanan, sedangkan kepuasan nasabah dan opini positif tentang kualitas layanan harus diutamakan.<sup>4</sup> Nasabah yang puas dengan produk atau jasa bank melakukannya karena mereka menerima kinerja yang memenuhi atau melampaui harapan mereka. Hal ini dikenal sebagai kepuasan nasabah.<sup>5</sup>

Sebuah perusahaan di industri jasa perbankan tidak bisa

<sup>3</sup> Muammar Arafat Yusmad, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), 79

<sup>3</sup> Nur Hayati dan Ajeng Pipit Fitriani, “Pengaruh Kredibilitas Bank, Persepsi Kemanfaatan Dan Persepsi Kemudahan Aplikasi Perbankan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan BSI Mobile Di Bank Syariah Indonesia KCP Ponorogo Soetta”, *JurnalRiset Akuntansi*, Volume 4, Nomor 1 (2023)

<sup>4</sup> Andika Febrianta dan Dra. Indrawati M.M., Ph.D, *e-Proceeding of Management*, 03 (2016), 3-4

<sup>5</sup> Nely Zahara, “Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Pemanfaatan *Mobile banking* Pada Bank Syariah Di Yogyakarta”, *Skripsi* (Yogyakarta: UIN Yogyakarta, 2018), 30

mengabaikan pentingnya menjaga kepuasan nasabah karena berperan besar dalam menjaga reputasi perusahaan di masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan kepada nasabah harus ditingkatkan. Meningkatkan kepuasan nasabah memerlukan peningkatan kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah.<sup>6</sup>

Menghormati kepercayaan nasabah terhadap bantuan yang diberikan. Dengan memanfaatkan satu atau lebih penawaran bank beserta fasilitasnya, nasabah memberikan rasa percaya diri terhadap bank tersebut. Jumlah uang yang disimpan di bank merupakan indikasi nasabah. Ketika jumlah uang yang dipindahkan dan disimpan ke bank meningkat, maka kepuasan yang diterima juga meningkat. Semakin banyak uang yang tersedia untuk investasi dan penggunaan guna mencapai profitabilitas yang besar, mengingat jumlah uang yang dianggap ada di nasabah.<sup>7</sup> Fandy Tjiptono mencantumkan kepuasan pelanggan keseluruhan, konfirmasi harapan, minat pembelian ulang, kesediaan merekomendasikan, dan ketidakpuasan nasabah.<sup>8</sup>

Menurut Kurniati Karim, ekspektasi dan kesan terhadap kinerja menentukan kepuasan. Pelanggan tidak puas ketika kinerjanya jauh dari harapan mereka. Pelanggan puas ketika kinerja memenuhi harapan mereka. Ketika suatu kinerja melampaui ekspektasi, nasabah sangat

<sup>6</sup> Nina Indah Febriana, "Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung", *Jurnal Kualitas Pelayanan*, 03, (2016), 146

<sup>7</sup> Nurhadi Irfan, "Pengaruh Kepercayaan Nasabah Dan Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah", 2017

<sup>8</sup> Fandy Tjiptono, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer* (Yogyakarta: Andi, 2000), 101

senang.<sup>9</sup> Setelah memanfaatkan jasa atau jasa yang ditawarkan, tingkat kepuasan atau ketidakpuasan seseorang merupakan hasil dari interaksi antara harapan dan pelayanan.

Menurut teori mengenai kepuasan, nasabah akan semakin puas jika faktor kemudahan tinggi, begitu pula sebaliknya jika kualitas pelayanannya buruk.<sup>10</sup> Akibatnya, bank-bank yang melihat adanya penurunan penggunaan teknologi dalam bertransaksi akan terkena dampaknya. Persepsi kemudahan penggunaan suatu teknologi adalah ukuran seberapa sederhana teknologi tersebut bagi pengguna untuk memahami dan mengoperasikannya. Nasabah akan senang dengan layanan *mobile banking* bank jika mudah digunakan perbankan saat bepergian.<sup>11</sup> Kotler menyatakan bahwa berbagai elemen, seperti harga, promosi, keamanan, kemudahan, lokasi, kualitas layanan, suasana, produk layanan, kenyamanan dapat mempengaruhi seberapa puas konsumen.<sup>12</sup>

Keyakinan seseorang bahwa menggunakan suatu sistem teknologi informasi tidak akan sulit atau memerlukan banyak usaha disebut mudah digunakan. Kegunaan adalah sejauh mana seseorang menerima bahwa penggunaan teknologi adalah hal yang mendasar. Seperti yang ditunjukkan oleh definisi tersebut, perasaan tentang komunikasi yang kuat tersirat

<sup>9</sup> Kurniati Karim, *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan* (Surabaya: Cv.Jakad Publishing, 2020), 31-32

<sup>10</sup> Nurhadi Irfan, “Pengaruh Kepercayaan Nasabah Dan Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah”, 2017, 3

<sup>11</sup> Nely Zahara, “Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Pemanfaatan *Mobile banking* Pada Bank Syariah Di Yogyakarta”, *Skripsi* (Yogyakarta: UIN Yogyakarta, 2018), 85

<sup>12</sup> Kotler, Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2007), 173

sebagai kemudahan yang terlihat. Jika seseorang merasa kerangka data mudah digunakan, mereka akan menggunakannya.<sup>13</sup>

Kemudahan merupakan faktor penting bagi nasabah yang menggunakan *mobile banking* untuk melakukan transaksi. Nasabah akan terus menggunakan *mobile banking* jika layanan keuangan kecil yang ditawarkan oleh bank dianggap sebagai layanan dasar. Kemudahan mencakup kemampuan nasabah untuk masuk ke aplikasi, mencari barang atau informasi terbaik, dan melakukan pertukaran dengan mudah.<sup>14</sup> Menurut Jogiyanto, penggunaannya yang sangat mudah, tidak membutuhkan banyak usaha, dan sangat mudah digunakan merupakan tanda-tanda kemudahan.<sup>15</sup>

Perlindungan terhadap risiko keamanan dan pengelolaan data pribadi nasabah dalam pengaturan *online* adalah dua definisi keamanan. Dalam transaksi *mobile banking*, keamanan mengacu pada pendapat nasabah terhadap sistem keamanan yang disebut juga dengan perlindungan privasi. Tingkat kepuasan dan kepercayaan nasabah meningkat seiring dengan postur keamanan bank.<sup>16</sup> Bank harus bisa menjamin keamanan data konsumen dalam *mobile banking*. Untuk mencegah oknum sembarangan

---

<sup>13</sup> Ahmad dan Bambang Pambudi, “Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking”, *Jurnal Studi Manajemen*, Volume 8, Nomor 4, (2014)

<sup>14</sup> Nining Wahyuningsih, “Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Banking pada Bank Muamalat”, *Jurnal Ekonomi*, Volume 10, Nomor 2, (2018), 13

<sup>15</sup> Jogiyanto, *Sistem Informasi Keperilakuan* (Yogyakarta: Andi, 2012), 33

<sup>16</sup> Nely Zahara, “Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Pemanfaatan *Mobile banking* Pada Bank Syariah Di Yogyakarta”, *Skripsi* (Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia Yogyakarta), 85

mencuri dan menyalahgunakan data nasabah, bank wajib menawarkan teknologi keamanan data yang sesuai standar industri. Jaringan dan sistem *mobile banking* telah memanfaatkan tingkat keamanan tertinggi. Langkah-langkah keamanan untuk *mobile banking* juga terus ditinjau dan ditingkatkan untuk mengimbangi teknologi dan ancaman yang muncul. Minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* akan meningkat jika mereka merasa yakin dengan jaminan keamanan bank.<sup>17</sup> Jaminan keamanan dan kerahasiaan data merupakan contoh indikator keamanan, menurut Deddy Mulyana.<sup>18</sup>

Kualitas layanan ditentukan dengan membandingkan layanan aktual dengan apa yang diharapkan pelanggan. Konsumen akan puas dan pelayanan dapat dikatakan berkualitas jika kenyataan yang diterima melebihi harapannya. Namun, jika hasilnya tidak sesuai dengan harapan nasabah, layanan tersebut dianggap di bawah standar, sehingga membuat mereka tidak senang atau kecewa.<sup>19</sup>

Mengingat terbukti meningkatkan profitabilitas, kualitas layanan merupakan komponen penting dari strategi perusahaan dan dapat memberikan keunggulan dibandingkan pesaing. Kualitas layanan yang sangat baik dapat menghasilkan kepuasan nasabah, promosi dari mulut ke mulut yang menguntungkan, bisnis yang berulang, dan diferensiasi produk

<sup>17</sup> Syamsul Hadi dan Novi, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking”, *Jurnal Ekonomi*, 6

<sup>18</sup> Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*, (2014), 30

<sup>19</sup> M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta,2010), 213

yang kompetitif.<sup>20</sup>

Perusahaan harus menentukan apakah tujuannya adalah untuk mendapatkan konsumen yang puas dengan kinerjanya, yang menjadikan hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan menjadi penting. Menawarkan layanan dengan kualitas yang dirasakan setinggi mungkin.<sup>21</sup> Tatik Suryani mencantumkan efisiensi, menepati janji, ketersediaan sistem operasi, privasi, jaminan/kepercayaan, dan tampilan situs sebagai ukuran pelayanan yang baik.<sup>22</sup>

Kualitas produk dapat diukur dari aspek pelayanannya. Minat untuk memanfaatkan suatu sistem akan meningkat jika fitur-fiturnya kuat dan komprehensif. Untuk memberikan kepercayaan pengguna saat memutuskan apakah akan bertransaksi *online* atau tidak, elemen layanan ini sangat penting. Yang dimaksud dengan kepercayaan mencakup keyakinan terhadap penyedia layanan transaksi *online* serta integritas fungsi layanan yaitu kelengkapan kemampuan *mobile banking*. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepercayaan nasabah yang berdampak signifikan terhadap niat pelanggan untuk bertransaksi *online* atau tidak penyelenggara harus melakukan segala upaya.<sup>23</sup>

<sup>20</sup> Freddy Rangkuti, *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan Iso 9001*, 44

<sup>21</sup> Agus Prasetyo, “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. BPR Rudo Indobank Semarang”, *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, 01, (2012), 24

<sup>22</sup> Tatik Suryani, *Manajemen Strategik Bank di Era Global: Menciptakan Nilai Unggul untuk Kepuasan Nasabah* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2017), 165

<sup>23</sup> Chitra Laksmi Rithmaya, “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Sikap, Risiko dan Fitur Layanan terhadap Minat Ulang Nasabah Bank BCA dalam Menggunakan Internet Banking”, *Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen*, 16, no.1 (2016), 165

Pelanggan yang puas terhadap suatu produk, keunggulan pelayanannya, dan keunggulan kualitas produk yang digunakannya adalah mereka yang berkeinginan untuk membeli atau menggunakannya kembali.<sup>24</sup> Poon mencantumkan hal-hal berikut sebagai indikator fitur antara lain inovasi produk, keragaman layanan transaksi, kemudahan akses informasi barang dan jasa, dan keragaman fitur.<sup>25</sup>

Jika situs webnya mudah diakses, nasabah yang menggunakan perbankan fleksibel lebih besar kemungkinannya menjadi korban penipuan. Seperti yang terjadi di Sumatera, di mana seorang petani mempunyai pilihan untuk mengambil uang rupiah yang tiada habisnya dari salah satu catatan keuangan serbaguna milik nasabah bank. Ketika nasabah mulai melihat berapa banyak uang tunai yang ada di dana cadangannya, kasus ini pun dimulai. Meskipun nasabah mengklaim bahwa catatannya berisi \$500 juta, ketika nasabah memeriksa ulang, ia menemukan bahwa jumlah yang tersisa hanya dua atau tiga lusin juta rupiah. Nasabah kemudian memberi tahu bank tentang kejadian tersebut, dan polisi sedang menyelidikinya. Setelah evaluasi, ditentukan bahwa nasabah telah kehilangan emailnya dan menerima panggilan dari nomor misterius, yang menyebabkan pembobolan. Nasabah membuat laporan kepada pemasok dan beberapa waktu kemudian pemasok memberikan kartu SIM lain

<sup>24</sup> Arfiani Bahar dan Herman Sjaharuddin, “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Ulang”, *Jurnal Organisasi dan Manajemen* 3 (2015), 19

<sup>25</sup> Wai-Ching Poon, “Users Adoption of e-Banking Services: The Malaysian Perspective”, *Jurnal of Business* 23, no.1 (2008), 64

kepada nasabah. Lalu, dalam waktu beberapa hari, pihak penyuplai menyampaikan bahwa nomor ponsel tersebut telah berganti nama menjadi nomor pihak yang bertanggung jawab atas perampokan tersebut. Pihak yang bersalah meretas catatan keuangan korban dengan memasukkan pin yang tidak konsisten berulang kali. Dalam pemeriksaan pendahuluan, pelaku dinyatakan bersalah dan dijatuhi hukuman tiga setengah tahun penjara. Pelaku mencuri uang sejumlah 400 lima belas juta 700 dan 68 ribu rupiah dari arsip nasabah. Menurut bank, rahasia nasabah digunakan untuk menghapus catatan nasabah menggunakan *mobile banking*.<sup>26</sup>

Hasil observasi peneliti terdapat beberapa nasabah yang menggunakan *mobile banking* mengatakan bahwa seringnya terjadi gangguan seperti sistem layanan pada saat melakukan transaksi sering gagal tetapi saldo terpotong, pada saat melakukan transaksi transfer berhasil dan saldo terpotong akan tetapi tidak masuk ke rekening penerima, terjadi pembaruan aplikasi sehingga kesulitan saat membuka dan terkadang keluar dengan sendirinya, belum bisa menjamin keamanan data pribadi sehingga masih memungkinkan untuk pembobolan data, dan fitur yang sering *error*. Nasabah merasakan penurunan *mobile banking* BSI dibandingkan sebelum dilakukan *marger*. Berbagai macam komentar *negative* yang dikeluhkan oleh nasabah menandakan nasabah tidak merasa

---

<sup>26</sup> Jauh Hari Wawan S, “M-Banking Dibobol, Duit Nasabah Setengah Miliar Raib”, dalam <https://news.detik.com/berita-jawa-tengah/d-5798447/m-Banking-dibobol-duit-nasabah-setengah-miliar-raib>, (diakses pada tanggal 17 Desember 2023, jam 20.05).

puas dengan layanan *mobile banking* BSI.<sup>27</sup>

Penelitian Karina Widianingrum menunjukkan bahwa faktor kemudahan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah terhadap *mobile banking*.<sup>28</sup> Penelitian tambahan yang dilakukan oleh Fikri Haikal S menunjukkan bahwa kepuasan nasabah dengan *mobile banking* tidak dipengaruhi secara signifikan oleh variabel keamanan.<sup>29</sup> Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Mhd Cahyono Situmorang, Norvadewi, dan Irma Yuliani mengungkapkan bahwa kepuasan nasabah terhadap *mobile banking* secara parsial tidak dipengaruhi oleh variabel kualitas layanan.<sup>30</sup>

Selanjutnya dalam penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Rifa'i Aulia<sup>31</sup>, Aina Farizatul Ilmi<sup>32</sup>, Putri Amalia dan Anna Zakiyah Hestriana<sup>33</sup>, Jamaludin Kamarudin, Nursiah, dan Melisa Novianti<sup>34</sup>, Ahmad

<sup>27</sup> Nasabah, *Observasi*, 16 Oktober-11 November 2023

<sup>28</sup> Karina Widianingrum, “Pengaruh Manfaat, Kemudahan, Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Nasabah”, *Skripsi* (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2021)

<sup>29</sup> Fikri Haikal S, “Pengaruh Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Uinsi Samarinda Angkatan 2018)”, *Skripsi*, (Samarinda: UINSI Samarinda, 2022)

<sup>30</sup> Mhd Cahyono Situmorang, Norvadewi, dan Irma Yuliani, “Pengaruh Fasilitas *Mobile Banking* Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di Perumahan Bumi Prestasi Kencana Samarinda”, *Jurnal of Islamic Finance*, Volume 1, Nomor 1, (2022)

<sup>31</sup> Muhammad Rifa'i Aulia, “Pengaruh Kemudahan, Kenyamanan, Kemampuan Akses, Dan Keamanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kaliurang Yogyakarta)”, *Skripsi* (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2019)

<sup>32</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: IAIN Tulungagung, 2020)

<sup>33</sup> Putri Amalia dan Anna Zakiyah Hestriana, “Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan, Keamanan, dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep)”, *Jurnal of Islamic Economis*, Volume 1, Nomor 1, (2022)

<sup>34</sup> Jamaludin Kamarudin, Nursiah, dan Melisa Novianti, “Pengaruh Faktor Kemudahan,

Dhawami dan Fitra Rizal<sup>35</sup>. Temuan studi ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan Dan Kemudahan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Syariah kepuasan konsumen terhadap *mobile banking* dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh faktor kemudahan dan keamanan pada saat yang bersamaan.

Penelitian yang dilakukan oleh M. Fahrul Husni, dkk<sup>36</sup>, Sitti Nur Khotijah, M. Cholid Mawardi, dan Irma Hidayati<sup>37</sup>, Olyvia Delvi dan Mila Fursiana Salma Musfiroh<sup>38</sup>, Susilowati Budiningsih dan Yuridistya Primdhita<sup>39</sup>, Sri Zalelawati, Tiara Marlita, dan Syaifudin<sup>40</sup>, Intan Nur Cahyani<sup>41</sup>, Rizka Hastuti dan Aditya Wardhana<sup>42</sup>. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kepuasan nasabah terhadap *mobile banking*

---

Keamanan, dan Resiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking*”, *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, Volume 1, Nomor 2, (2022)

<sup>35</sup> Ahmad Dhawami dan Fitra Rizal, “Pengaruh Minat, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Muamalat *Digital Islamic Network*”, *Jurnal of Islamic Banking and Finance*, Volume 2, Nomor 2, (2023)

<sup>36</sup> M. Fahrul Husni, Ramlah, Budhi Krisnanto, Muhammad Rizal, dan Mirna, “Pengaruh Indonesia TBK Regional Office X Makassar”, *Jurnal Sistem Informasi & Manajemen*, Volume 11, Nomor 2, (2023)

<sup>37</sup> Sitti Nur Khotijah, M. Cholid Mawardi, dan Irma Hidayati, “Pengaruh Keamanan, Kenyamanan, Kualitas Layanan, Dan Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Pengguna *Mobile Banking*”, *Jurnal of Islamic Economic and Finance*, Volume 3, Nomor 2, (2022)

<sup>38</sup> Olyvia Delvi dan Mila Fursiana Salma Musfiroh, “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking* Pada BRI Syariah KCP Weleri”, *Jurnal Akuntansi, Manajemen & Perbankan Syariah*, Volume 1, Nomor 1, (2021)

<sup>39</sup> Susilowati Budiningsih dan Yuridistya Primdhita, “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah”, *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*, Volume 16, Nomor 2, (2019)

<sup>40</sup> Sri Zalelawati, Tiara Marlita, dan Syaifudin, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah”, *Jurnal Multidisiplin Indonesia*, Volume 2, Nomor 6, (2023)

<sup>41</sup> Intan Nur Cahyani, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Madiun”, *Skripsi* (Ponorogo: IAIN Ponorogo, 2021)

<sup>42</sup> Rizka Hastuti dan Aditya Wardhana, “Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri Terhadap Kepuasan Nasabah”, *Jurnal Management*, Volume 5, Nomor 2, (2018)

dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh variabel kualitas layanan.

Beberapa temuan penelitian sebelumnya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* tidak konsisten. Menurut penelitian Karina Widianingrum, variabel kemudahan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah *mobile banking*.<sup>43</sup> Penelitian ini tidak mendukung temuan penelitian yang dilakukan oleh Jamaludin Kamarudin, Nursiah, dan Melisa Novianti yang menemukan bahwa variabel kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.<sup>44</sup> Fikri Haikal S melakukan penelitian tambahan pada faktor keamanan, menemukan bahwa variabel keamanan tersebut tidak secara esensial mempengaruhi kepuasan nasabah saat menggunakan *mobile banking*.<sup>45</sup> Penelitian ini tidak mendukung temuan penelitian yang dilakukan oleh Putri Amalia dan Anna Zakiyah Hestriana yang menemukan bahwa keamanan mempunyai pengaruh positif.<sup>46</sup> Selain itu penelitian yang dimotori oleh Mhd Cahyono Situmorang, Norvadewi, dan Irma Yuliani menyampaikan bahwa variabel kualitas bantuan sedikit banyak tidak mempengaruhi kepuasan konsumen

<sup>43</sup> Karina Widianingrum, “Pengaruh Manfaat, Kemudahan, Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Nasabah”, *Skripsi* (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2021)

<sup>44</sup> Jamaludin Kamarudin, Nursiah, dan Melisa Novianti, “Pengaruh Faktor Kemudahan, Keamanan, dan Resiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking*”, *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, Volume 1, Nomor 2, (2022)

<sup>45</sup> Fikri Haikal S, “Pengaruh Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Uinsi Samarinda Angkatan 2018)”, *Skripsi*, (Samarinda: UINSI Samarinda, 2022)

<sup>46</sup> Putri Amalia dan Anna Zakiyah Hestriana, “Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan, Keamanan, dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep)”, *Jurnal of Islamic Economis*, Volume 1, Nomor 1, (2022)

dalam menggunakan *mobile banking*.<sup>47</sup> Selain itu, temuan penelitian Aditya Wardhana dan Rizka Hastuti tidak sejalan dengan penelitian ini. Kepuasan nasabah terhadap *mobile banking* dipengaruhi secara signifikan oleh variabel kualitas layanan.<sup>48</sup>

Penjelasan latar belakang menunjukkan bahwa nasabah terus menghadapi berbagai tantangan, sehingga sulit bagi mereka untuk merasa puas dengan *mobile banking* serta pola temuan penelitian sebelumnya. Penulis ingin melakukan penelitian dengan menggunakan judul tersebut “Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Kualitas Layanan Dan Fitur Dalam Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia KCP Magetan Terhadap Kepuasan Nasabah”.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat ditemukan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah faktor kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI KCP Magetan?
2. Apakah faktor keamanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI KCP Magetan?
3. Apakah faktor kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI KCP Magetan?

<sup>47</sup> Mhd Cahyono Situmorang, Norvadewi, dan Irma Yuliani, “Pengaruh Fasilitas *Mobile Banking* Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di Perumahan Bumi Prestasi Kencana Samarinda”, *Jurnal of Islamic Finance*, Volume 1, Nomor 1, (2022)

<sup>48</sup> Rizka Hastuti dan Aditya Wardhana, “Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri Terhadap Kepuasan Nasabah”, *Jurnal Management*, Volume 5, Nomor 2, (2018)

4. Apakah faktor fitur berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI KCP Magetan?
5. Apakah faktor kemudahan, keamanan, kualitas layanan dan fitur berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI KCP Magetan?

### C. Tujuan Penelitian

Peneliti berharap dapat mencapai tujuan penelitian berikut, yang didasarkan pada rumusan masalah di atas:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh variabel kemudahan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* BSI KCP Magetan.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh variabel keamanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* BSI KCP Magetan.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh variabel kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* BSI KCP Magetan.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh variabel fitur terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* BSI KCP Magetan.
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh variabel kemudahan, keamanan, kualitas layanan dan fitur terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* BSI KCP Magetan.

## D. Manfaat Penelitian

Berikut ini adalah manfaat yang penulis akan diperoleh dari penelitian ini:

### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman kita tentang perbankan syariah, mendorong penerapan kajian yang lebih menyeluruh mengenai subjek tersebut, dan menjadi sumber daya bagi akademisi perbankan syariah di masa depan.

### 2. Manfaat Praktis

Kajian ini dapat dimanfaatkan oleh BSI KCP Magetan sebagai pedoman dalam merumuskan rencana dan inisiatif yang membantu kemajuan bank serta sebagai sumber informasi untuk penilaian selanjutnya.

## E. Sistematika Pembahasan

Untuk dapat mengetahui isi penelitian ini, maka sistematika pembahasan ini sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, yang membahas tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan peneliti, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

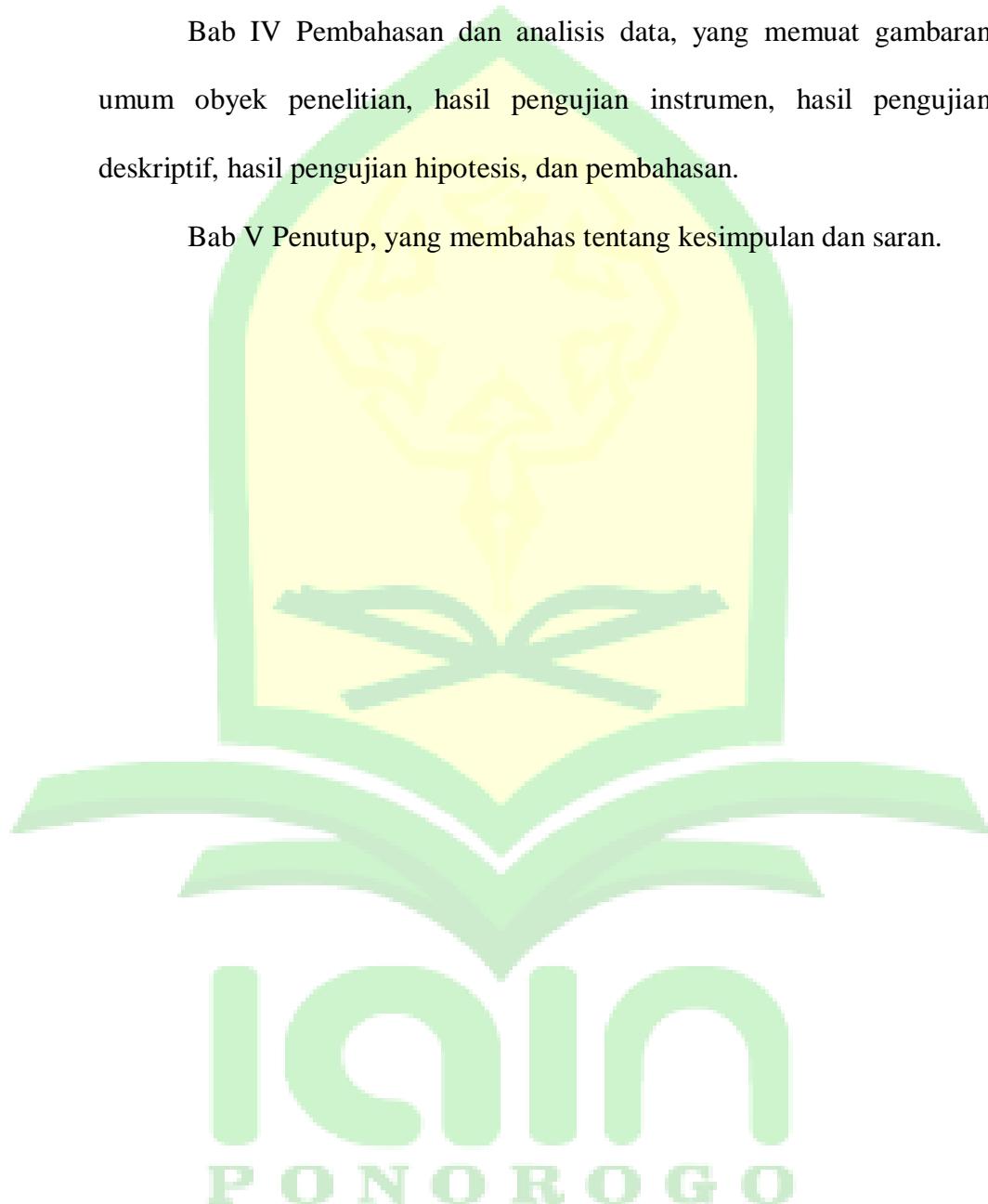
Bab II Landasan teori, yang memuat tentang teori kepuasan, kemudahan, keamanan, kualitas layanan dan fitur, serta kajian pustaka, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

Bab III Metode penelitian, yang memuat tentang rancangan

penelitian, variabel penelitian dan definisi operasional, lokasi penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, instrumen penelitian, serta teknik pengolahan dan analisis data

Bab IV Pembahasan dan analisis data, yang memuat gambaran umum obyek penelitian, hasil pengujian instrumen, hasil pengujian deskriptif, hasil pengujian hipotesis, dan pembahasan.

Bab V Penutup, yang membahas tentang kesimpulan dan saran.



## **BAB II**

### **TEORI KEPUASAN**

#### **A. Deskripsi Teori**

##### 1. Kepuasan Nasabah

###### a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Ali Hasan berpendapat bahwa tingkat kepuasan pelanggan merupakan hasil reaksi mereka terhadap kesenjangan antara tingkat ketertarikan mendasar dengan presentasi aktual yang mereka temui setelah menggunakan produk.<sup>1</sup>

Menurut Kotler, kepuasan pelanggan atau konsumen adalah apa yang terjadi dimana perasaan ekstasi atau kekecewaan seseorang muncul dari penilaian antara kesan yang diterima dari tayangan atau hasil suatu hal dengan apa yang diharapkannya.

Dilihat dari kualitas pelayanan, kualitas produk, biaya, dan faktor individu dan sesaat semuanya mempengaruhi kepuasan nasabah.

Bantuan tersebut dapat dianggap berkualitas rendah jika hasilnya tidak melebihi harapan.<sup>2</sup> Menurut Freddy Rangkuti, kepuasan dan

ketidakpuasan nasabah umumnya tidak dapat dipisahkan.

Penerimaan bantuan diperbolehkan jika memenuhi harapan.

Hal ini menyiratkan respons pelanggan terhadap penilaian dan kesan yang dihasilkan berupa ketidakteraturan antara kecurigaan dasar mereka dan tampilan sebenarnya dari produk

---

<sup>1</sup> Ali Hasan, *Marketing Bank Syari'ah*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2019), 91

<sup>2</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Prenhalindo, 1997), 56

tersebut. Oleh karena itu, kepuasan merupakan respon individu yang dialami pelanggan ketika menggunakan suatu produk atau jasa.<sup>3</sup>

Pada dasarnya, tujuan perusahaan adalah memuaskan pelanggannya. Kepuasan dapat memberikan sejumlah keuntungan bagi bisnis. Misalnya, hubungan nasabah dan perusahaan meningkat, bisnis yang berulang dan loyalitas pelanggan didorong, dan rekomendasi positif dari mulut ke mulut membantu bisnis.<sup>4</sup>

Pendapat para ahli dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen adalah evaluasi emosional atas pengalaman pelanggan dalam menggunakan suatu barang atau jasa ketika kebutuhan dan harapan mereka terpenuhi.

#### b. Manfaat Kepuasan Nasabah

Meningkatnya pendapatan bank akan sangat dipengaruhi oleh tingkat kepuasan nasabah yang diberikan oleh bank. Dengan kata lain, jika nasabah puas dengan layanan bank yang mereka beli, mereka akan puas:

- 1) Setia pada bank, menunjukkan kemungkinan nasabah akan tetap bertahan pada bank dan tidak berpindah ke bank lain.
- 2) Pembelian produk berulang, yang menandakan nasabah yang puas dengan pelayanan banknya akan terus datang kembali untuk membeli jasa yang diberikan.

<sup>3</sup> Freddy Rangkuti, *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan Iso 9001*, (Jakarta: Graamedia Pustaka Utama, 2013), 7

<sup>4</sup> Ali Hasan, *Marketing Bank Syari'ah*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2019), 91

- 3) Membeli produk tambahan dari bank yang sama; dalam skenario ini, nasabah akan memperluas jangkauan layanan yang tersedia, sehingga meningkatkan keragaman pembelian nasabah dalam satu bank.
- 4) Mendorong iklan gratis dari mulut ke mulut. Alasan bank menginginkan hal ini adalah karena rujukan dari mulut ke mulut dari nasabah yang puas membuktikan kualitas layanan yang diberikan.<sup>5</sup>

### c. Indikator Kepuasan

Adapun indikator kepuasan pelanggan menurut Fandy Tjiptono, yaitu:

#### 1) Kepuasan pelanggan keseluruhan

Untuk mengukur kepuasan nasabah yang paling sederhana adalah langsung menanyakan kepada nasabah seberapa puas mereka dengan produk atau jasa tertentu.

#### 2) Konfirmasi harapan

Dalam konsep ini, kepuasan tidak diukur langsung, namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian/ketidaksesuaian antara harapan nasabah dengan kinerja perusahaan.

#### 3) Minat pembelian ulang

Kepuasan nasabah diukur secara behavioral dengan jalan menanyakan apakah nasabah akan berbelanja atau

---

<sup>5</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), 264

menggunakan jasa perusahaan lagi.

#### 4) Kesediaan merekomendasikan

Kesediaan nasabah untuk merekomendasikan produk kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang paling penting untuk dianalisis dan ditindaklanjuti.

#### 5) Ketidakpuasan nasabah

Beberapa macam aspek yang sering ditelaah guna mengetahui ketidakpuasan nasabah, meliputi complain, retur atau pengembalian produk, biaya garansi, *recall*, *word of mouth* negatif, dan *defections*.<sup>6</sup>

## 2. Kemudahan

### a. Pengertian Kemudahan

Jogiyanto mendefinisikan kemudahan sebagai sejauh mana seseorang menerima bahwa penggunaan suatu teknologi tidak memerlukan usaha apa pun darinya.<sup>7</sup>

Seperti yang ditunjukkan oleh Davis, kemudahan ditandai dengan keyakinan individu bahwa inovasi dapat dirasakan dan seperti yang ditunjukkan oleh Davis, kemudahan ditandai dengan keyakinan individu bahwa inovasi dapat dirasakan dan digunakan dengan mudah. Sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem adalah sesuatu yang mudah dipahami

<sup>6</sup> Fandy Tjiptono, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer* (Yogyakarta: Andi, 2000), 101

<sup>7</sup> Jogiyanto, *Metodologi Penelitian Bisnis* (Yogyakarta: BPFE, 2007), 115

dan tidak memerlukan banyak usaha dari penggunanya disebut sebagai kemudahan, menurut Mathieson. Kemudahan adalah keyakinan bahwa seseorang tidak perlu berusaha keras jika menggunakan teknologi tertentu.<sup>8</sup>

Nasabah akan mengamati bahwa *mobile banking* mudah digunakan dengan asumsi administrasi struktur pengembangan informasi seperti ini direncanakan dengan jelas, pada tingkat yang sangat dasar, dan secara pendidikan. Karena organisasi keuangan yang nyaman tidak memerlukan banyak usaha, nasabah akan puas.<sup>9</sup>

#### b. Indikator Kemudahan

Indikator variabel kemudahan sebagai berikut:

##### 1) Sangat mudah untuk dipelajari

Tidak sulit untuk mempelajarinya, sehingga seseorang yang baru pertama kali menggunakan sistem akan langsung memahaminya.

##### 2) Tidak dibutuhkan banyak usaha

Saat memanfaatkan teknologi, tidak banyak usaha yang diperlukan.

<sup>8</sup> K. Methieson, “Predicting user intentions: comparing the technology acceptance model with the theory of planned behavior”, *Information Systems Research*, Volume 2, Nomor 3 (1991), 93

<sup>9</sup> Ali Arifin, Ari Kusyanti, dan Mursityo, “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan *Internet Banking* terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah dengan Menggunakan E-S Qual dan E-Recs Qual (Studi pada Pengguna Layanan BSMNet-Bank Syariah Mandiri)”, *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, Volume 04, (2018)

### 3) Sangat mudah untuk dioperasikan

Penggunaan teknologi akan lebih mudah jika intuitif dan mudah digunakan.<sup>10</sup>

#### c. Hubungan Kemudahan Dengan Kepuasan Nasabah

Berdasarkan penemuan yang dikemukakan oleh Davis pada bukunya Jogiyanto, jika seseorang merasakan kemudahan dalam menggunakan suatu layanan maka mereka akan cenderung menggunakannya dan akan merasa puas. Sebaliknya jika mereka kesulitan dalam penggunaannya, maka mereka tidak akan menggunakannya. Penelitian terhadap desain fitur dan kualitas layanan merupakan salah satu cara untuk melihat bagaimana suatu sistem informasi disajikan. Mengingat terbatasnya tampilan pada *mobile banking*, penting bagi penyedia sistem untuk menawarkan tampilan yang ramah pengguna, menarik secara visual, dan mudah dipahami yang juga dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi konsumen. Selain itu, fitur-fitur yang ditawarkan harus sesuai dengan kebutuhan pelanggan, karena hal ini tentunya akan berdampak pada kepuasan nasabah.<sup>11</sup>

### 3. Keamanan

#### a. Pengertian Keamanan

Lingkungan yang aman dan bebas risiko itulah yang

<sup>10</sup> Jogiyanto, *Sistem Informasi Keperilakuan* (Yogyakarta: Andi, 2012), 33

<sup>11</sup> Davis, F.D, *Perceived usefulness, perceived ease of use, and useracceptance of information technology MS Quarterly (online)*, Volume 13, Nomor 3, (1989)

dimaksud dengan keamanan. Keamanan informasi adalah proses melindungi data dari segala potensi bahaya dalam upaya meminimalkan risiko terhadap bisnis, memaksimalkan peluang investasi dan bisnis, serta menjamin kelangsungan bisnis. Kerahasiaan transaksi konsumen dan data pribadi terjamin dalam hal ini.<sup>12</sup>

Layanan *mobile banking* bank mematuhi standar dan menerapkan keamanan yang sangat tinggi. Selain itu, langkah-langkah keamanan dalam layanan *mobile banking* terus ditinjau dan ditingkatkan untuk mengikuti kemajuan teknologi saat ini. Nasabah akan merasa aman dan nyaman dalam melakukan transaksi berkat jaminan keamanan yang ditawarkan layanan *mobile banking*. Karena solusi *mobile banking* memenuhi harapan mereka, nasabah akan puas.<sup>13</sup>

### b. Indikator Keamanan

Indikator keamanan meliputi:

#### 1) Jaminan keamanan

Adanya perlindungan yang tepat terhadap teknologi informasi yang digunakan merupakan jaminan keamanan. Jaminan keamanan ini dapat berupa keamanan nasabah pada saat bertransaksi langsung di bank untuk mencegah ancaman dari

<sup>12</sup> Riyanto Sarno dan Iffano Irsyat, *Sistem Manajemen Keamanan Informasi*, (Surabaya: ITS Press, 2009), 92

<sup>13</sup> Budi Hahardjo, *Keamanan Sistem Informasi Berbasis Internet*, (Bandung: PT Insan Komunikasi, 1999), 115

pihak yang ceroboh, serta perlindungan yang diberikan bank melalui fitur keamanan pada aplikasi *mobile banking*.

## 2) Kerahasiaan data

Sifat kerahasiaan data menyatakan bahwa informasi tidak boleh diketahui atau diakses oleh orang yang tidak berwenang untuk mengetahuinya.<sup>14</sup>

### c. Hubungan Keamanan Dengan Kepuasan Nasabah

Keamanan adalah kapasitas sistem untuk menggagalkan penggunaan data yang tidak sah atau tidak patut serta untuk mencegah peretas dan penjahat dunia maya. Dalam bertransaksi perbankan, nasabah mengutamakan keamanan dalam mempercayakan penyimpanan asetnya. Kepuasan nasabah akan meningkat jika aplikasi *mobile banking* dapat menjamin keamanan informasi dan aktivitas keuangan. Terkait *mobile banking*, nasabah akan lebih senang jika teknologinya lebih aman. Untuk melindungi data nasabah, *mobile banking* saat ini menawarkan layanan otentikasi yang memungkinkan pengguna untuk mengautentikasi setiap kali mereka menyelesaikan transaksi.<sup>15</sup>



<sup>14</sup> Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014), 30

<sup>15</sup> Amatun, Kertika, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan *Mobile Banking* (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Di Kota Semarang), *Jurnal Pendidikan, Hukum, dan Bisnis*, Volume 5, Nomor 1, (2020), 41

## 4. Kualitas Layanan

### a. Pengertian Kualitas Layanan

Menurut Tjiptono, ukuran kualitas pelayanan adalah seberapa baik standar pelayanan yang diberikan memenuhi persyaratan dan harapan pelanggan. Definisi ini mendefinisikan kualitas layanan sebagai kemampuan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan preferensi pelanggannya sekaligus memenuhi harapan mereka.<sup>16</sup>

Proporsi dukungan nyata terhadap asumsi pelanggan merupakan cara Rianto mengkarakterisasi kualitas layanan. Apabila kenyataan tidak sesuai harapan, maka bantuan yang diberikan harus berkualitas dan nasabah akan terpenuhi, tentu saja jika kenyataannya tidak sesuai dengan harapan, maka bantuan tersebut harus berkualitas dan nasabah akan puas tentu saja jika kenyataannya tidak sesuai dengan harapan, maka bantuan tersebut buruk dan kualitasnya buruk, nasabah akan kecewa. jelas tidak puas.<sup>17</sup>

Kualitas layanan adalah kerangka kerja dan mendasar, karena terbukti meningkatkan kemahiran, sehingga dalam kehidupan sehari-hari akan menjadi alat untuk posisi kunci.

Kualitas layanan yang luar biasa dengan pengalengan pembelian,

<sup>16</sup> Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: Andi 2017), 142

<sup>17</sup> M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2010), 213

verbal positif, keandalan nasabah, dan pemisahan barang yang buruk.<sup>18</sup>

b. Indikator Kualitas Layanan

Berikut ini merupakan indikator menurut Tatik Suryani:

1) Efisiensi

Secara khusus, kemampuan bank dalam merancang situs web yang ramah pengguna dan intuitif bagi nasabah.

2) Pemenuhan janji

Secara spesifik kesiapan bank untuk melaksanakan penyampaian informasi dan pesan yang dijanjikan kepada nasabah.

3) Kesiapan sistem operasional

Kemampuan bank untuk menyediakan fitur teknis yang dapat diandalkan untuk situs webnya.

4) Privasi

Secara khusus, sejauh mana bank dapat menanamkan kepercayaan pada nasabahnya, membuat mereka merasa aman, bebas risiko, dan tidak diragukan lagi.

5) Terjamin/terpercaya

Secara khusus, apasitas bank atau personelnya dalam menawarkan layanan yang dapat meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap lembaga tersebut.

<sup>18</sup> Freddy Rangkuti, *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan Iso 9001*, (Jakarta: Graamedia Pustaka Utama, 2013), 44

## 6) Tampilan situs

Secara spesifik, kemampuan bank dalam merancang suatu lokasi dengan daya tarik estetis atau daya tarik yang terlihat pada website.<sup>19</sup>

### c. Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah erat kaitannya dengan kualitas layanan yang diberikan. Menurut penjelasan Tjiptono, persepsi kualitas suatu pelayanan dikatakan memuaskan dan baik apabila memenuhi atau melampaui harapan.<sup>20</sup> Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang dikutip oleh Thomas dkk. kualitas layanan yang diberikan harus sesuai dengan harapan konsumen. Tanda capai nilai kepuasan maksimal adalah semakin besarnya derajat kesesuaian antara harapan dan kualitas layanan yang diberikan oleh bisnis.<sup>21</sup>

## 5. Fitur

### a. Pengertian Fitur

Menurut Rahmawati, fitur adalah salah satu dimensi produk. Dimensi ini menyangkut karakteristik pelengkap, berisi kelengkapan fitur-fitur tambahan. Selain tujuan utamanya, sebagian besar produk hadir dengan fitur tambahan dan

<sup>19</sup> Tatik Suryani, *Manajemen Strategik Bank di Era Global: Menciptakan Nilai Unggul untuk Kepuasan Nasabah* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2017), 165

<sup>20</sup> Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi Offset, 2004), 60

<sup>21</sup> Thomas S. Kaihatu, Achmad Daengs, dan Agoes Tinus Lis Indrianto, *Manajemen Komplain* (Yogyakarta: Andi, 2015), 40

pelengkap.<sup>22</sup>

Schmitt mendefinisikan fitur sebagai atribut yang meningkatkan tujuan utama suatu produk. Fitur produk dipandang sebagai cara utama bagi sebuah bisnis untuk membedakan dirinya dari penawaran pesaing karena diasumsikan bahwa pembeli mendasarkan keputusan mereka pada fitur. Dalam pasar yang kompetitif, membedakan suatu produk mirip dengan menciptakan tempat khusus bagi produk tersebut pada fitur yang menarik bagi konsumen.<sup>23</sup>

#### b. Indikator Fitur

Menurut Poon, indikator fitur adalah sebagai berikut:

- 1) Akses mudah ke informasi produk dan layanan

Informasi barang dan jasa dapat diakses dengan mudah melalui fitur-fitur layanan yang ditawarkan.

- 2) Berbagai layanan transaksi

Terdapat variabilitas dalam fitur layanan yang ditawarkan dalam menangani transaksi konsumen.

- 3) Variabilitas fitur

Sistem informasi suatu bank memiliki berbagai fitur layanan untuk memudahkan transaksi nasabah.

- 4) Inovasi dalam produk

<sup>22</sup> Rahmawati, *Manajemen Pemasaran* (Samarinda: Mulawarman University Press, 2016), 23

<sup>23</sup> Bernd Schmitt, "Experiential Marketing", *Jurnal of Marketing Management* 15, no.1-3 (1999), 55-56

Ketersediaan fitur tambahan meningkatkan keinginan pengguna untuk menggunakan sistem *mobile banking*.<sup>24</sup>

### c. Hubungan Fitur Dengan Kepuasan Nasabah

Fitur produk dapat mempengaruhi kepuasan nasabah, karena fitur melekat erat pada suatu produk dan seringkali digunakan oleh nasabah sebagai dasar dan pertimbangan untuk memutuskan membeli atau tidak suatu barang atau jasa yang ditawarkan. Sebuah produk dapat ditawarkan dengan berbagai fitur. Perusahaan dapat menciptakan model tingkatan yang lebih tinggi dengan menambahkan berbagai fitur. Fitur merupakan alat persaingan untuk mengidentifikasi produk perusahaan terhadap produk sejenis yang menjadi pesaingnya.<sup>25</sup>

## B. Kajian Pustaka

Dibawah ini merupakan penelitian yang membahas tentang kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.



<sup>24</sup> Wai-Ching Poon, "Users Adoption of e-Banking Services: The Malaysian Perspective", *Jurnal of Business* 23, no.1 (2008), 64

<sup>25</sup> Jhon Arianto Purba, "Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Fasilitas Fitur Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area", *Skripsi* (Medan: Universitas Medan Area, 2017), 20

**Tabel 2.1**  
**Kajian Pustaka**

No	Judul/Tahun/Nama	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
1	Pengaruh Manfaat, Kemudahan Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Nasabah/20211/Karina Widianingrum. <sup>26</sup>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manfaat dan fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat.</p> <p>Manfaat dan fitur layanan berpengaruh terhadap minat sedangkan kemudahan tidak berpengaruh.</p> <p>Manfaat dan fitur layanan tidak berpengaruh terhadap</p>	<p>Perbedaan penelitian ini terletak pada lokasi penelitian, variabel manfaat, keamanan, kualitas layanan dan minat.</p>	<p>Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Karina Widianingrum dengan peneliti yaitu sama-sama menggunakan metode kuantitatif dengan variabel kemudahan, fitur dan kepuasan nasabah.</p>

<sup>26</sup> Karina Widianingrum, “Pengaruh Manfaat, Kemudahan, Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Nasabah”, *Skripsi* (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2021)

		<p>kepuasan sedangkan kemudahan berpengaruh. Sedangkan variabel minat yang menjadi intervening berpengaruh terhadap kepuasan.</p>		
2	<p>Pengaruh Faktor Kemudahan, Keamanan, dan Resiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking/2022/Jamaludin Kamarudin, Nursiah, Melisa Novianti.<sup>27</sup></p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan antara faktor kemudahan dan faktor keamanan terhadap kepuasan nasabah, dan pengaruh yang negatif</p>	<p>Perbedaan penelitian ini terletak pada lokasi penelitian, variabel resiko dan kualitas layanan.</p>	<p>Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Jamaludin Kamarudin, Nursiah, Melisa Novianti dengan peneliti yaitu sama-sama menggunakan metode kuantitatif</p>

<sup>27</sup> Jamaludin Kamarudin, Nursiah, dan Melisa Novianti, "Pengaruh Faktor Kemudahan, Keamanan, dan Resiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking*", *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, Volume 1, Nomor 2, (2022)

		dan tidak signifikan antara faktor resiko terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan <i>mobile banking</i> .		dengan variabel kemudahan, keamanan dan kepuasan nasabah.
3	Pengaruh Layanan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Uinsi Samarinda Angkatan 2018)/2022/Fikri Haikal S. <sup>28</sup>	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kecepatan, keamanan dan kepercayaan berpengaruh secara simultan terhadap variabel kepuasan nasabah.	Perbedaan penelitian ini terletak pada lokasi penelitian, variabel kemudahan, kualitas layanan, kecepatan dan kepercayaan.	Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Fikri Haikal S dengan peneliti yaitu sama-sama menggunakan metode kuantitatif dengan variabel keamanan dan kepuasan nasabah.

<sup>28</sup> Fikri Haikal S, “Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Uinsi Samarinda Angkatan 2018)”, *Skripsi*, (Samarinda: UINSI Samarinda, 2022)

4	<p>Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan, Keamanan, dan Fitur <i>M-Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep) /2022/ Putri Amalia dan Anna Zakiyah Hestriana.<sup>29</sup></p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemanfaatan, kemudahan, fitur dan keamanan <i>m-banking</i> berpengaruh positif dan signifikan baik secara parsial dan simultan terhadap kepuasan nasabah.</p>	<p>Perbedaan penelitian ini terletak pada lokasi penelitian, variabel kualitas layanan dan kemanfaatan.</p>	<p>Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Putri Amalia dan Anna Zakiyah Hestriana dengan peneliti yaitu sama-sama menggunakan metode kuantitatif dengan variabel kemudahan, keamanan, fitur dan kepuasan nasabah.</p>
5	<p>Pengaruh Fasilitas Mobile Banking Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di Perumahan Bumi Kencana Prestasi</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas <i>mobile banking</i></p>	<p>Perbedaan penelitian ini terletak pada lokasi penelitian, variabel kemudahan,</p>	<p>Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Mhd Cahyono Situmorang,</p>

<sup>29</sup> Putri Amalia dan Anna Zakiyah Hestriana, "Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan, Keamanan, dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep)", *Jurnal of Islamic Economis*, Volume 1, Nomor 1, (2022)

	Samarinda/2022/Mhd Cahyono Situmorang, Norvadewi dan Irma Yuliani. <sup>30</sup>	berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.	keamanan dan fasilitas.	Norvadewi dan Irma Yuliani dengan peneliti yaitu sama-sama menggunakan metode kuantitatif dengan variabel kualitas layanan dan kepuasan nasabah.
6	Pengaruh Kualitas Layanan <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah Mandiri Terhadap Kepuasan Nasabah /2018/Rizka Hastuti dan Aditya Wardhana. <sup>31</sup>	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara layanan <i>mobile</i>	Perbedaan penelitian ini terletak pada lokasi penelitian, variabel kemudahan dan keamanan.	Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Rizka Hastuti dan Aditya Wardhana dan peneliti yaitu sama-sama menggunakan

**P O N O R O G O**

<sup>30</sup> Mhd Cahyono Situmorang, Norvadewi, dan Irma Yuliani, "Pengaruh Fasilitas *Mobile Banking* Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di Perumahan Bumi Prestasi Kencana Samarinda", *Jurnal of Islamic Finance*, Volume 1, Nomor 1, (2022)

<sup>31</sup> Rizka Hastuti dan Aditya Wardhana, "Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri Terhadap Kepuasan Nasabah", *Jurnal Management*, Volume 5, Nomor 2, (2018)

		<i>banking</i> dan kepuasan nasabah.		metode kuantitatif dengan variabel kualitas layanan dan kepuasan nasabah.
7	Pengaruh Kemudahan, Kenyamanan, Kemampuan Akses, Dan Keamanan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kaliurang Yogyakarta) /2019/Muhammad Rifa'i Aulia. <sup>32</sup>	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah menggunakan jasa layanan <i>mobile banking</i> Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang Yogyakarta, adapun faktor-faktor yang memengaruhi	Perbedaan penelitian ini terletak pada lokasi penelitian, variabel kualitas layanan, kenyamanan dan kemampuan akses.	Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Rifa'i Aulia dengan peneliti yaitu sama-sama menggunakan metode kuantitatif dengan variabel kemudahan, keamanan dan kepuasan nasabah.

<sup>32</sup> Muhammad Rifa'i Aulia, "Pengaruh Kemudahan, Kenyamanan, Kemampuan Akses, Dan Keamanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kaliurang Yogyakarta)", *Skripsi* (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2019)

		<p>ialah faktor kemudahan, kenyamanan, kemampuan akses dan keamanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan jasa layanan <i>mobile banking</i> Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang Yogyakarta.</p>		
8	Pengaruh Keamanan, Kemudahan, Kepercayaan Dan Keakuratan Layanan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri)/	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan uji-t setiap variabel independen berpengaruh</p>	<p>Perbedaan penelitian ini terletak pada lokasi penelitian dan variabel keamanan.</p>	<p>Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Aina Farizatul Ilmi dengan peneliti yaitu sama-sama</p>

	2020/Aina Farizatul Ilmi. <sup>33</sup>	positif signifikan layanan <i>mobile banking</i> terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri. Sedangkan dari hasil uji-f secara bersama-sama berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat KC Kediri.		menggunakan metode kuantitatif dengan variabel kemudahan, keamanan dan kepuasan nasabah.
9	Pengaruh Layanan Kemudahan Kualitas Dan <i>Mobile</i>	Hasil penelitian ini menunjukkan	Perbedaan penelitian ini terletak	Persamaan penelitian yang

<sup>33</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: IAIN Tulungagung, 2020)

	<p><i>Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Syariah Indonesia TBK Regional Office X Makassar/2023/M. Fahrul Husni, dkk.<sup>34</sup></p>	<p>bahwa kualitas layanan dan kemudahan <i>mobile banking</i> berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia TBK Regional Office X Makassar.</p>	<p>pada lokasi penelitian dan variabel keamanan.</p>	<p>dilakukan oleh M. Fahrul Husni, dkk dengan peneliti yaitu sama-sama menggunakan metode kuantitatif dengan variabel kemudahan, kualitas layanan dan kepuasan nasabah.</p>
10	<p>Pengaruh Keamanan, Kenyamanan, Kualitas Layanan Dan Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Pengguna <i>Mobile Banking</i>/2022/Sitti Nur Khotijah, M. Cholid Mawardi, dan Irma Hidayati.<sup>35</sup></p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan uji t dan uji f variabel keamanan, kenyamanan, kualitas layanan dan</p>	<p>Perbedaan penelitian ini terletak pada lokasi penelitian, variabel kemudahan dan kenyamanan.</p>	<p>Persamaan penelitian yang dilakukan Sitti Nur Khotijah, M. Cholid Mawardi, dan Irma Hidayati dengan peneliti yaitu</p>

<sup>34</sup> M. Fahrul Husni, Ramlah, Budhi Krisnanto, Muhammad Rizal, dan Mirna, “Pengaruh Indonesia TBK Regional Office X Makassar”, *Jurnal Sistem Informasi & Manajemen*, Volume 11, Nomor 2, (2023)

<sup>35</sup> Sitti Nur Khotijah, M. Cholid Mawardi, dan Irma Hidayati, “Pengaruh Keamanan,

		fitur aplikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna <i>mobile banking</i> .		sama-sama menggunakan metode kuantitatif dengan variabel keamanan, kualitas layanan, fitur dan kepuasan nasabah.
11	Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan <i>Mobile Banking</i> Pada BRI Syariah KCP Weleri/2021/Olyvia Delvi dan Mila Fursiana Salma Musfiroh. <sup>36</sup>	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepercayaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BRI Syariah KCP Weleri.	Perbedaan penelitian ini terletak pada lokasi penelitian, variabel kemudahan, keamanan dan kepercayaan.	Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Olyvia Delvi dan Mila Fursiana Salma Musfiroh dengan penelitian yaitu sama-sama menggunakan metode kuantitatif

Kenyamanan, Kualitas Layanan, Dan Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Pengguna *Mobile Banking*”, *Jurnal of Islamic Economic and Finance*, Volume 3, Nomor 2, (2022)

<sup>36</sup> Olyvia Delvi dan Mila Fursiana Salma Musfiroh, “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking* Pada BRI Syariah KCP Weleri”, *Jurnal Akuntansi, Manajemen & Perbankan Syariah*, Volume 1, Nomor 1, (2021)

				dengan variabel kualitas layanan dan kepuasan nasabah.
12	Pengaruh Kualitas Layanan Dan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah/2019/ Susilowati Budiningsih dan Yuridistya Primdhita. <sup>37</sup>	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat di Jakarta.	Perbedaan penelitian ini terletak pada lokasi penelitian, variabel kemudahan, keamanan dan kualitas produk.	Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Susilowati Budiningsih dan Yuridistya Primdhita dengan peneliti yaitu sama-sama menggunakan metode kuantitatif dengan variabel kualitas layanan dan kepuasan nasabah.

<sup>37</sup> Susilowati Budiningsih dan Yuridistya Primdhita, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah", *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*, Volume 16, Nomor 2, (2019)

13	<p>Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah/2023/ Sri Zalelawati, Tiara Marlita dan Syaifudin.<sup>38</sup></p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keseluruhan dimensi kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.</p>	<p>Perbedaan penelitian ini terletak pada lokasi penelitian, variabel kemudahan dan keamanan.</p>	<p>Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Sri Zalelawati, Tiara Marlita dan Syaifudin dengan peneliti yaitu sama-sama menggunakan metode kuantitatif dengan variabel kualitas layanan dan kepuasan nasabah.</p>
14	<p>Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan <i>Mobile Banking</i> Muamalat <i>Digital Islamic Network</i>/2023/Ahmad</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manfaat, kepercayaan, kemudahan secara parsial</p>	<p>Perbedaan penelitian ini terletak pada lokasi penelitian, variabel manfaat, kepercayaan</p>	<p>Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Dhawami dan Fitra Rizal dengan</p>

<sup>38</sup> Sri Zalelawati, Tiara Marlita, dan Syaifudin, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah", *Jurnal Multidisiplin Indonesia*, Volume 2, Nomor 6, (2023)

	Dhawami dan Fitra Rizal. <sup>39</sup>	berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan <i>mobile banking</i> Muamalat DIN pada Bank Muamalat KCU Kediri.	n, keamanan, kualitas layanan dan fitur.	peneliti yaitu sama-sama menggunakan metode kuantitatif dengan variabel kemudahan.
15	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Madiun/2021/Intan Nur Cahyani. <sup>40</sup>	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap	Perbedaan penelitian ini terletak pada lokasi penelitian, variabel kemudahan, keamanan dan kualitas produk.	Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Intan Nur Cahyani dengan peneliti yaitu sama-sama menggunakan metode kuantitatif dengan

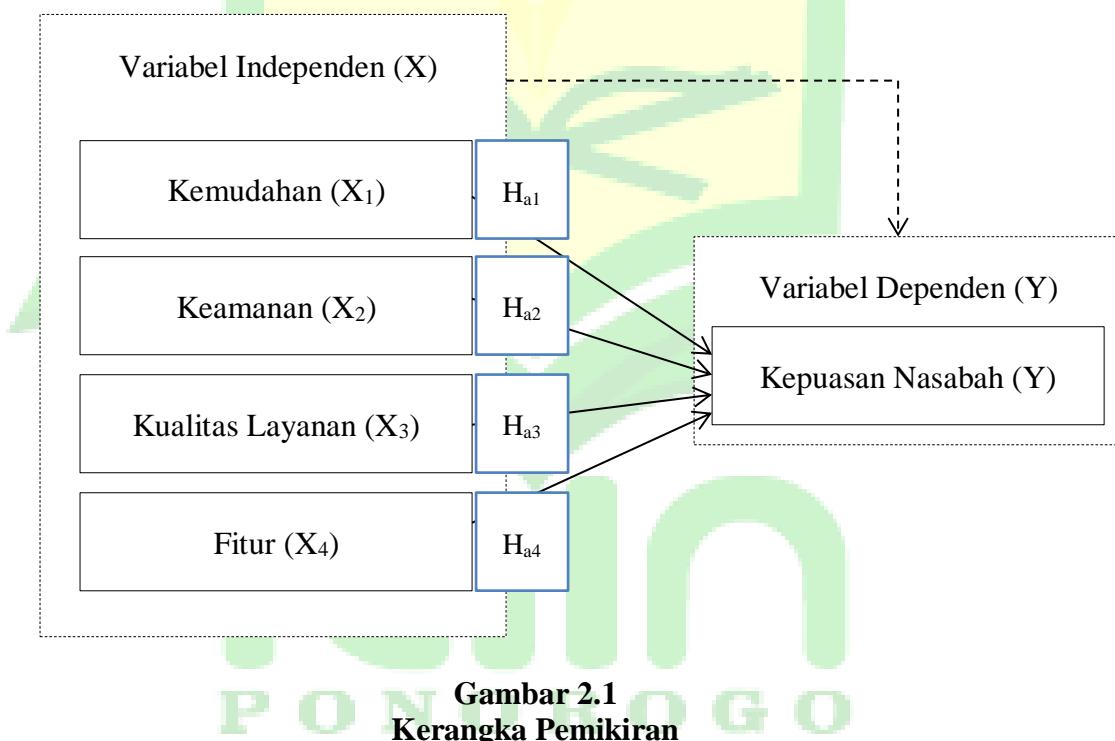
<sup>39</sup> Ahmad Dhawami dan Fitra Rizal, "Pengaruh Minat, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Mobile Banking* Muamalat *Digital Islamic Network*", *Jurnal of Islamic Banking and Finance*, Volume 2, Nomor 2, (2023)

<sup>40</sup> Intan Nur Cahyani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Madiun", *Skripsi* (Ponorogo: IAIN Ponorogo, 2021)

		kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia Cabang Madiun.		variabel kualitas layanan dan kepuasan nasabah.
--	--	--	--	---

### C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran penelitian ini dapat didefinisikan sebagai berikut. Untuk mengidentifikasi topik yang akan dikaji, diperlukan landasan penelitian yang berupaya mengidentifikasi, mengembangkan dan menguji kebenaran temuan.<sup>41</sup>



<sup>41</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2018), 59

Keterangan:

Parsial = —————→

Simultan = -----→

Dari kerangka berpikir pada gambar 2.1 di atas dapat dilihat bahwa kemudahan, keamanan, kualitas layanan dan fitur sebagai variabel independen (X) dan kepuasan nasabah sebagai variabel dependen (Y).

#### D. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam kalimat pernyataan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dikatakan sebagai jawaban yang empirik dengan data.<sup>42</sup>

1. Pengaruh kemudahan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia KCP Magetan

Menurut Jogiyanto, kemudahan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang menggunakan suatu teknologi tidak memerlukan banyak usaha.<sup>43</sup> Penelitian yang dilakukan oleh Jamaludin Kamarudin, Nursiah dan Melisa Novianti menunjukkan hasil bahwa adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara faktor kemudahan

<sup>42</sup> Ibid, 64

<sup>43</sup> Jogiyanto, *Metodologi Penelitian Bisnis* (Yogyakarta: BPFE, 2007), 115

terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.<sup>44</sup>

$H_{a1}$  : Variabel kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia KCP Magetan.

$H_{01}$  : Variabel kemudahan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia KCP Magetan.

2. Pengaruh keamanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia KCP Magetan

Menurut Riyanto, keamanan merupakan proses melindungi data dari segala potensi bahaya.<sup>45</sup> Penelitian yang dilakukan oleh Fikri Haikal S menunjukkan hasil bahwa keamanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.<sup>46</sup>

$H_{a2}$  : Variabel keamanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia KCP Magetan.

$H_{02}$  : Variabel keamanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia KCP Magetan.

<sup>44</sup> Jamaludin Kamarudin, Nursiah, dan Melisa Novianti, “Pengaruh Faktor Kemudahan, Keamanan, dan Resiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking*”, *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, Volume 1, Nomor 2, (2022)

<sup>45</sup> Riyanto Sarno dan Iffano Irsyati, *Sistem Manajemen Keamanan Informasi*, (Surabaya: ITS Press, 2009), 92

<sup>46</sup> Fikri Haikal S, “Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Uinsi Samarinda Angkatan 2018)”, *Skripsi*, (Samarinda: UINSI Samarinda, 2022)

3. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia KCP Magetan

Menurut Tjiptono, kualitas layanan didefinisikan sebagai kemampuan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan preferensi pelayanannya sekaligus memenuhi harapan mereka.<sup>47</sup> Penelitian yang dilakukan oleh Mhd Situmorang, Norvadewi dan Irma Yuliani menunjukkan hasil bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.<sup>48</sup>

$H_{a3}$  : Variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia KCP Magetan.

$H_{03}$  : Variabel kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia KCP Magetan.

4. Pengaruh fitur terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia KCP Magetan

Menurut Rahmawati, fitur merupakan salah satu dimensi produk yang meliputi unsur-unsur pelengkap.<sup>49</sup> Penelitian yang dilakukan oleh Sitti Nur Khotijah, M. Cholid Mawardi dan Irma

<sup>47</sup> Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: Andi 2017), 142

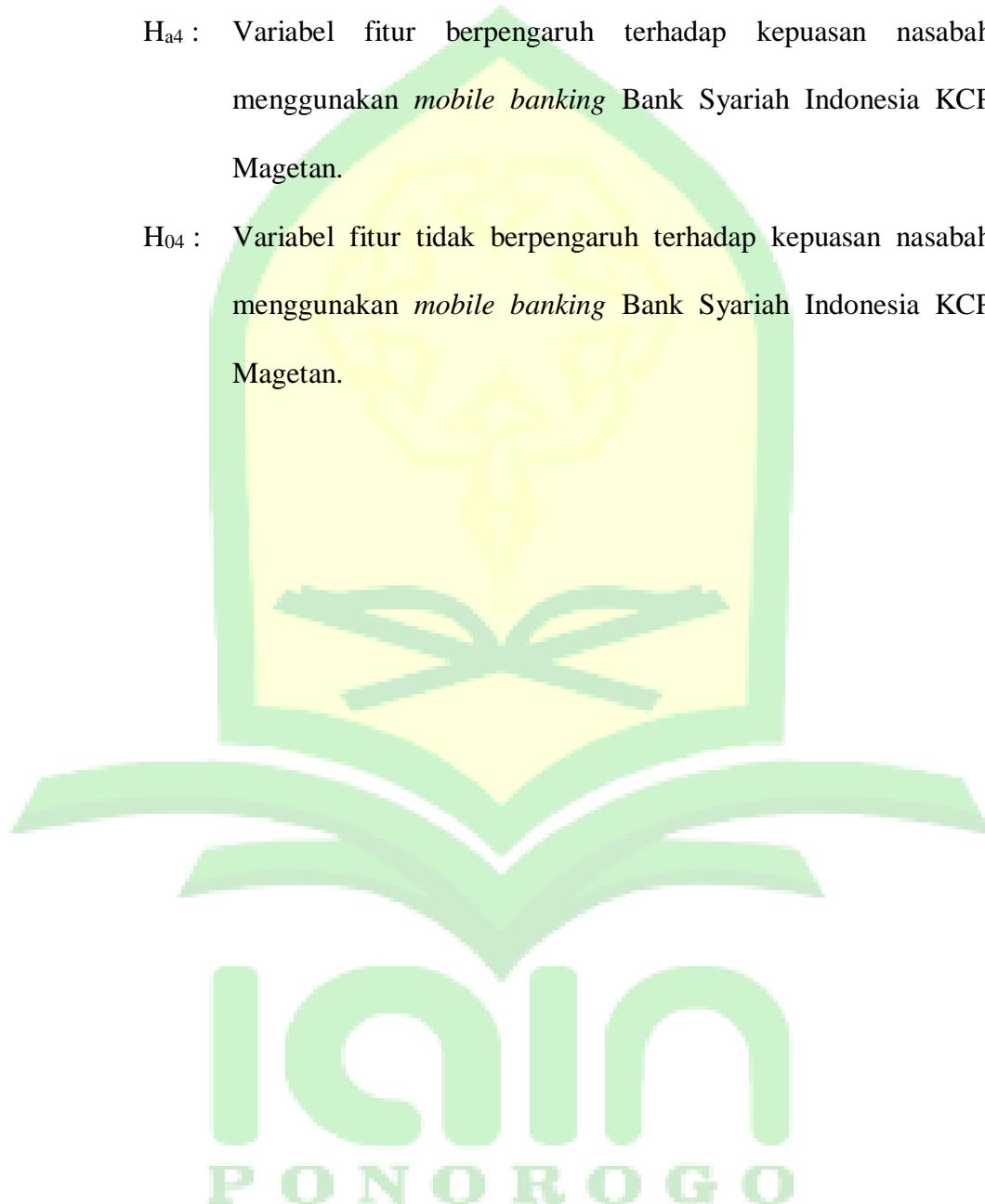
<sup>48</sup> Mhd Cahyono Situmorang, Norvadewi, dan Irma Yuliani, "Pengaruh Fasilitas *Mobile Banking* Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di Perumahan Bumi Prestasi Kencana Samarinda", *Jurnal of Islamic Finance*, Volume 1, Nomor 1, (2022)

<sup>49</sup> Rahmawati, *Manajemen Pemasaran* (Samarinda: Mulawarman University Press, 2016), 23

Hidayati menunjukkan hasil bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan fitur terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.<sup>50</sup>

$H_{a4}$  : Variabel fitur berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia KCP Magetan.

$H_{04}$  : Variabel fitur tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia KCP Magetan.



---

<sup>50</sup> Sitti Nur Khotijah, M. Cholid Mawardi, dan Irma Hidayati, "Pengaruh Keamanan, Kenyamanan, Kualitas Layanan, Dan Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Pengguna *Mobile Banking*", *Jurnal of Islamic Economic and Finance*, Volume 3, Nomor 2, (2022)

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Rancangan Penelitian**

Penelitian kuantitatif menjadi fokus penyelidikan ini. Pemeriksaan kuantitatif berupa angka-angka dan evaluasi menggunakan statistik.<sup>1</sup> Penilaian ini menunjukkan hubungan atau pengaruh antara faktor kemudahan, keamanan, kualitas layanan dan fitur terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Magetan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana variabel  $X_1$  (kemudahan),  $X_2$  (keamanan),  $X_3$  (kualitas layanan), dan  $X_4$  (fitur) mempengaruhi  $Y$  (kepuasan nasabah). Studi ini dipilih karena para ahli perlu mengetahui seberapa besar kemudahan, keamanan, dan kualitas layanan mempengaruhi kepuasan nasabah.

#### **B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional**

Dalam penelitian ini terdapat dua faktor penilaian, yaitu variabel terikat dan variabel bebas:

##### **1. Variabel Dependen (Terikat)**

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau dihasilkan oleh variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah ( $Y$ ).

##### **2. Variabel Independen (Bebas)**

---

<sup>1</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2018), 7

Variabel independen adalah variabel yang muncul sebelum variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kemudahan ( $X_1$ ), keamanan ( $X_2$ ), kualitas layanan ( $X_3$ ) dan fitur ( $X_4$ ). Sedangkan instrumen yang dibuat dengan definisi operasional disajikan pada tabel di bawah ini:

**Tabel 3.1**  
**Definisi Operasional**

Variabel	Indikator	Butir Soal	Sumber
Kemudahan ( $X_1$ ) Menurut Jogiyanto, kemudahan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha.	1) Sangat mudah untuk dipelajari 2) Tidak dibutuhkan banyak usaha 3) Sangat mudah untuk dioperasikan	1, 2 3, 4 5, 6	Jogiyanto, (2012), 33
Keamanan ( $X_2$ ) Menurut Riyanto, keamanan adalah suatu kondisi yang aman dan terbebas dari adanya bahaya.	1) Jaminan keamanan 2) Kerahasiaan data	7, 8 9, 10	Deddy Mulyana, (2014), 30
Kualitas Layanan ( $X_3$ ) Menurut Tjiptono, kualitas layanan diartikan sebagai ukuran seberapa	1) Efisiensi 2) Pemenuhan janji 3) Ketersediaan sistem beroperasi	11, 12 13, 14 15, 16	Tatik Suryani, (2017), 165

bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi nasabah.	4) Privasi 5) Jaminan/kepercayaan 6) Tampilan situs	17, 18 19, 20 21, 22	
Fitur (X <sub>4</sub> )  Menurut Rahmawati, fitur adalah salah satu dimensi produk yang berisi produk pelengkap.	1) Kemudahan akses informasi tentang produk dan jasa 2) Ragam layanan yang ditawarkan untuk bertransaksi 3) Keberagaman fitur 4) Inovasi pada produk	23, 24 25, 26 27, 28 29, 30	Wai-Ching Poon, (2008), 64
Kepuasan Nasabah (Y)  Menurut Kotler, kepuasan merupakan keadaan dimana perasaan seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesan yang diterima dengan yang diharapkan.	1) Kepuasan pelanggan keseluruhan 2) Konfirmasi harapan 3) Minat pembelian ulang 4) Kesediaan merekomendasikan 5) Ketidakpuasan nasabah	31, 32 33, 34 35, 36 37, 38 39, 40	Fandy Tjiptono, (2000), 101

### C. Lokasi Penelitian

Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Magetan MT Haryono yang beralamat di Jl. MT Haryono No.5, Desa Kepolorejo, Kecamatan Magetan, Kabupaten Magetan, Jawa Timur, dengan kode pos 63311, menjadi tempat peneliti melakukan penelitian karena adanya keluhan-keluhan negatif nasabah yang berdatangan ke bank sehingga peneliti tertarik melakukan penelitian ini.

### D. Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi, yang terdiri dari orang-orang atau objek yang dipilih peneliti untuk dipelajari dan dari situ akan diambil kesimpulan, berfungsi sebagai ruang generalisasi. Baik jumlah maupun susunan populasinya tetap.<sup>2</sup> Populasi penelitian terdiri dari pengguna *mobile banking* BSI Syariah KCP Magetan jumlah pastinya tidak diketahui karena tidak terdapat data yang pasti dari bank. Bank hanya mencatat jumlah keseluruhan nasabahnya yang memiliki rekening tabungan, tidak semuanya menggunakan *mobile banking* dan mereka yang menggunakan *mobile banking* cenderung berusia lebih muda.

#### 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari ukuran dan komposisi populasi. Jika populasinya terlalu besar sehingga peneliti tidak dapat melihatnya sekaligus, mereka dapat menggunakan sampel yang diambil dari

---

<sup>2</sup> Ibid, 80

populasi tersebut. Oleh karena itu pengambilan sampel populasi harus akurat dan representatif (representatif).<sup>3</sup> Karena populasinya tidak diketahui, maka sampel diukur menggunakan rumus *Cochrane*.<sup>4</sup>

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

Keterangan:

Z = Distribusi normal standart

Z = 1,96

p = peluang sukses

q = peluang gagal

e = presisi (10%)

Respondennya adalah nasabah BSI KCP Magetan yang menggunakan *mobile banking*, maka sampel yang dipilih untuk penelitian dengan tingkat kesalahan 5% dan teknik *Cochran* adalah

Z = 1,96

p = 0,5

q = 0,5

e = 5%



<sup>3</sup> Ibid, 81

<sup>4</sup> Jonathan Sarwono, *Metode Riset Skripsi Pendekatan Kuantitatif (Menggunakan Prosedur SPSS)* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2012), 24

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

$$n = \frac{(1,96)^2 0,5 \times 0,5}{0,05}$$

$$n = 192,08$$

Peneliti memilih sampel sebanyak 192 responden berdasarkan hasil perhitungan sampel di atas.

## E. Jenis dan Sumber Data

### 1. Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data numerik dan kuantitatif. Metode komputasi statistik dapat digunakan untuk menangani atau menafsirkan data kuantitatif.<sup>5</sup> Jumlah responden dalam penelitian ini yang ditentukan melalui analisis statistik kuesioner merupakan data kuantitatif.

### 2. Sumber Data

Sumber data primer penelitian ini adalah kelompok pelanggan yang diperoleh langsung dari sumber data awal di lokasi penelitian atau objek penelitian. Sumber data primer adalah sumber data asli dari mana data dibuat.<sup>6</sup> Data primer berasal dari sumber data primer. Pernyataan tertulis dari sampel penelitian nasabah BSI KCP Magetan yang menggunakan *mobile banking* digunakan untuk mengumpulkan data primer untuk penelitian ini guna memastikan apakah faktor kemudahan, keamanan, kualitas layanan, dan fitur mempengaruhi kepuasan nasabah.

<sup>5</sup> Syofian Siregar, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: KENCANA, 2017), 31

<sup>6</sup> Urhan Ungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: KENCANA, 2017), 132

## F. Metode Pengumpulan Data

Tergantung pada tujuan penelitian, peneliti mengumpulkan data dari responden untuk mengungkap atau memperoleh informasi kuantitatif. Kuesioner digunakan sebagai bagian dari metode pengumpulan data.<sup>7</sup>

Skala Likert digunakan dalam penelitian ini. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok terhadap fenomena sosial. Variabel yang diukur diubah menjadi indikator variabel dengan menggunakan skala likert.

Indikasi-indikasi tersebut kemudian dijadikan landasan dalam menyusun item-item instrumen, baik berupa pernyataan maupun pertanyaan.<sup>8</sup>

Dengan harapan mampu menanggapi pernyataan-pernyataan tersebut, partisipan dalam penelitian ini diberikan seperangkat asersi dan angket. Daftar pernyataan tertutup karena peneliti telah memberikan jawabannya.

## G. Instrumen Penelitian

Skala Likert 4 poin digunakan dalam penelitian ini untuk mengecualikan pilihan respons yang berpotensi meragukan. Responden yang ragu-ragu juga cenderung memilih jawaban di tengah-tengah, terutama jika mereka tidak yakin alternatif mana yang harus dipilih. Di

<sup>7</sup> V. Wiratna Sujarweni dan M. Ali Sodik, *Dasar Metode Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), 100

<sup>8</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2018), 93

bawah ini adalah penilaian pada skala Likert:

**Tabel 3.2  
Skala Likert**

Kategori	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Setuju (S)	3
Sangat Setuju (SS)	4

## H. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

### 1. Uji Instrumen

#### a. Uji Validitas

Untuk mengetahui keaslian dan kredibilitas informasi, dilakukan uji keterbiasaan. Instrumen yang signifikan menunjukkan legitimasi yang tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang signifikan menunjukkan keaslian yang rendah.

Rumus korelasi product moment yang diusulkan dari Pearson digunakan dalam pengujian validasi dengan cara sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}}$$

Keterangan:

$$x = X - \bar{X}$$

$$y = Y - \bar{Y}$$

$X$  = skor rata-rata dari  $X$

$Y$  = skor rata-rata dari  $Y$

Sebagai pedoman umum pemilihan item, penelitian menetapkan tingkat signifikansi 5%. Item dengan probabilitas kurang dari 0,05 akan dianggap tidak valid dan dikeluarkan dari penelitian.  $R_{tabel}$  digunakan untuk pengujian besar dengan menggunakan kriteria. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka suatu item valid.

#### b. Uji Reliabilitas

Derajat reliabilitas instrumen dipastikan melalui uji reliabilitas. Reliabilitas yang ditentukan dengan menjalankan suatu instrumen melalui uji reliabilitas, menunjukkan konsisten atau tidaknya instrumen tersebut menghasilkan data pengukuran yang sama mengenai objek yang diukur.

Penelitian ini menggunakan rumus Alpha untuk menilai reliabilitas instrumen penelitian. Rumus Alpha digunakan untuk menilai reliabilitas instrumen yang mempunyai skor selain 1 atau 0, seperti soal esai atau angket.

$$k_{11} = \frac{k}{(k-1)} \frac{1 - \sum \alpha b^2}{\alpha \alpha_t}$$

Keterangan:

$k_{11}$  = reliabilitas instrumen

$k$  = banyaknya butir pertanyaan atau soal

$\sum \alpha b^2$  = jumlah varian butir

$\alpha \alpha_t$  = varian total

Dalam penyelidikan ini, rumus Cronbach Alpha digunakan.

Untuk menentukan ketergantungan instrumen, gunakan batas 0,6.

Jika Cronbach Alpha suatu item lebih tinggi dari 0,6, item tersebut dianggap dapat diandalkan.<sup>9</sup>

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Tujuan dari uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah variabel bebas dan terikat dalam suatu model regresi berdistribusi normal. Teknik regresi yang hampir normal atau terdistribusi teratur bekerja dengan baik.<sup>10</sup> Parameter berikut dapat digunakan untuk menguji uji normalitas dengan menggunakan model Koslmogorov- Smirov (K-S):

1. Jika nilai K-S > 0,05 maka data terdistribusi dengan normal.
2. Jika K-S < 0,05 maka data tidak terdistribusi dengan normal.<sup>11</sup>

### b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk melihat apakah terdapat perbedaan progres antara sisa-sisa kebijaksanaan yang berbeda pada model putus keyakinan.

Untuk menentukan perbedaan perubahan antara sisa persepsi yang berbeda, uji heteroskedastisitas menggunakan kriteria sebagai berikut<sup>12</sup>:

<sup>9</sup> Bambang Prasetyo dan Lisa Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Rajawali Pers, 2019), 138

<sup>10</sup> Burhan Nugiyanto, dkk, *Statistik Terapan untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2009), 118

<sup>11</sup> Retno Widyaningrum, *Statistika* (Yogyakarta: Pustaka Felicha, 2014), 206

<sup>12</sup> Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariante dengan Program SPSS* (Semarang:Universitas Diponegoro, 2013), 105

1. Jika setiap hasil signifikan (p-value) independen dan lebih dari 0,05, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika setiap hasil signifikan (p-value) independen dan kurang dari 0,05, maka terjadi heteroskedastisitas.

c. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara model regresi dengan variabel independen. Dalam model regresi yang dirancang dengan baik, tidak boleh ada korelasi antar variabel independen. Jika variabel independen menunjukkan korelasi satu sama lain, maka variabel tersebut tidak ortogonal. Variabel dikatakan ortogonal bila koefisien korelasi antar variabel independen sama dengan nol.<sup>13</sup>

Kriteria uji multikolinearitas adalah:

1. Jika  $VIF < 10$  maka tidak terjadi multikolinieritas.
2. Jika  $VIF > 10$  maka terjadi multikolinieritas.

d. Uji Autokorelasi

Persamaan regresi dikatakan cacat jika tidak terdapat masalah autokorelasi. Jika terdapat autokorelasi, persamaan tersebut tidak memadai atau tidak sesuai untuk prediksi. Masalah autokorelasi muncul jika terdapat hubungan linier antara kesalahan perancu untuk periode  $t$  (parsial) dan kesalahan perancu  $t-1$

---

<sup>13</sup> Ibid, 91

(sebelumnya). Hipotesis pertama yang dapat diuji adalah:<sup>14</sup>

$H_0$  = Tidak terdapat autokorelasi

$H_1$  = Terdapat autokorelasi

Model regresi dievaluasi menggunakan metode Durbin Watson (DW) untuk mengetahui ada tidaknya autokorelasi. Menerapkan metode Durbin Watson sebagai kriteria pengambilan keputusan pada situasi berikut:

1. Bila  $(a-dL) < DW < dL$  maka tidak terjadi autokorelasi.
2. Autokorelasi positif terjadi jika koefisien korelasi lebih besar dari nol dan DW lebih kecil dari dL.
3. Autokorelasi negatif terjadi bila  $DW > (a-dL)$  dan koefisien korelasi kurang dari nol.
4. Jika DW berada pada rentang  $(a-dU)$  dan  $(a-dL)$ , maka inferensi dari data tersebut tidak dapat dilakukan.<sup>15</sup>

### 3. Analisis Regresi Linier Berganda

Dengan menggunakan data dari masa lalu, berbagai kemunduran langsung dapat digunakan untuk memprediksi minat di masa depan atau mengubah pengaruh sesuatu seperti faktor bebas. dimana Y yaitu pengabdian konsumen merupakan variabel terikat dan  $X_1$  (kemudahan),  $X_2$  (keamanan),  $X_3$  (kualitas layanan), dan  $X_4$  (fitur)

<sup>14</sup> Danang Sunyoto, *Prosedur Uji Hipotesis untuk Riset Ekonomi* (Bandung: Alfabeta, 2012), 115

<sup>15</sup> Tony Wijaya dan Santi Budiman, *Analisis Multivariat untuk Penelitian Manajemen* (Yogyakarta: Percetakan Pohon Cahaya, 2016), 47

adalah variabel bebas.<sup>16</sup>

Evaluasi ini menggunakan penilaian langsung yang berbeda untuk memilih besar dan kecilnya dampak gabungan dari kemudahan, keamanan, kualitas layanan dan fitur pada kepuasan nasabah.

Penilaian tersebut dapat dilihat sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Keterangan:

$Y$  = kepuasan nasabah

$X_1$  = kemudahan

$X_2$  = keamanan

$X_3$  = kualitas layanan

$X_4$  = fitur

$b_1$  = koefisien kemudahan

$b_2$  = koefisien keamanan

$b_3$  = koefisien kualitas layanan

$b_4$  = koefisien fitur

$\alpha$  = konstanta

$e$  = standard error

#### 4. Uji Hipotesis

##### a. Uji T

 Tujuan dari pengujian ini adalah untuk mengetahui apakah

---

<sup>16</sup> Stanislaus S. Uyanto, *Pedoman Analisis Data dengan SPSS* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009), 227

pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen signifikan secara statistik.<sup>17</sup> Untuk melakukan uji t, sebagai berikut:

1. Hipotesis

$H_1$  : Terdapat variabel yang secara signifikan tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah.

$H_0$  : Terdapat variabel yang secara signifikan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah.

2. Tingkat signifikan

Tingkat signifikan yang digunakan adalah 0,05 (5%)

3. Menentukan  $t_{tabel}$

Pada  $\alpha = 5\%$  dicari tabel distribusi t: derajat kebebasan (df) uji dua sisi adalah  $n-k-1$  dan  $2 = 2,5\%$

4. Kriteria pengujian

Jika  $t_{tabel} < t_{hitung}$ , maka terima  $H_0$

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka tolak  $H_0$

5. Membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$

Uji statistik t menentukan seberapa besar kontribusi masing-masing variabel bebas (bebas) terhadap penjelasan variabel terikat (dependen). Jika nilai probabilitas signifikansi suatu

variabel independen lebih kecil dari 0,05 maka berpengaruh

---

<sup>17</sup> Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Rajawali Pers, 2019), 133

terhadap variabel dependen. Jika nilai  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$  maka dapat dikatakan bahwa variabel independen tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen.

#### b. Uji F

Tingkat signifikansi koefisien regresi variabel independen terhadap variabel dependen dievaluasi secara bersamaan dengan menggunakan uji F.<sup>18</sup> Cara melakukan uji F adalah sebagai berikut:

##### 1. Hipotesis

$H_1$  : Terdapat variabel yang secara parsial tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah.

$H_0$  : Terdapat variabel yang secara parsial mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah.

##### 2. Tingkat signifikan

Tingkat signifikan yang digunakan adalah 0,05

##### 3. Menentukan $F_{hitung}$

$F_{hitung}$  berdasarkan output program SPSS

##### 4. Menentukan $F_{tabel}$

Dengan menghitung  $F_{tabel}$  berdasarkan  $df_1$  (banyaknya variabel) dan  $df_2$  ( $n-k-1$ ) Anda dapat menemukan  $F_{tabel}$  pada tabel keluaran. Alternatifnya adalah mengetik = finv (level

signifikan,  $df1$ ,  $df2$ ) di sel kosong dan tekan Enter untuk mencari aplikasi MS Excel.

<sup>18</sup> Ibid

## 5. Kriteria pengujian

$H_0$  diterima jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$

$H_0$  ditolak jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$

## 6. Membandingkan $F_{hitung}$ dengan $F_{tabel}$

Uji simultan digunakan untuk mengevaluasi kontribusi relatif masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen dengan menggunakan nilai probabilitas (sig). Signifikansi model regresi diuji secara bersamaan dengan melihat nilai sig. Jika nilai sig kurang dari 0,05 maka variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

Penelitian yang ada saat ini menggunakan pengujian secara simultan, dimana terdapat pengaruh antara variabel independen dan dependen jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , dan suatu variabel independen dianggap tidak mempunyai pengaruh secara simultan terhadap

variabel dependen jika jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ .<sup>19</sup>

## c. Koefisien Determiasi ( $R^2$ )

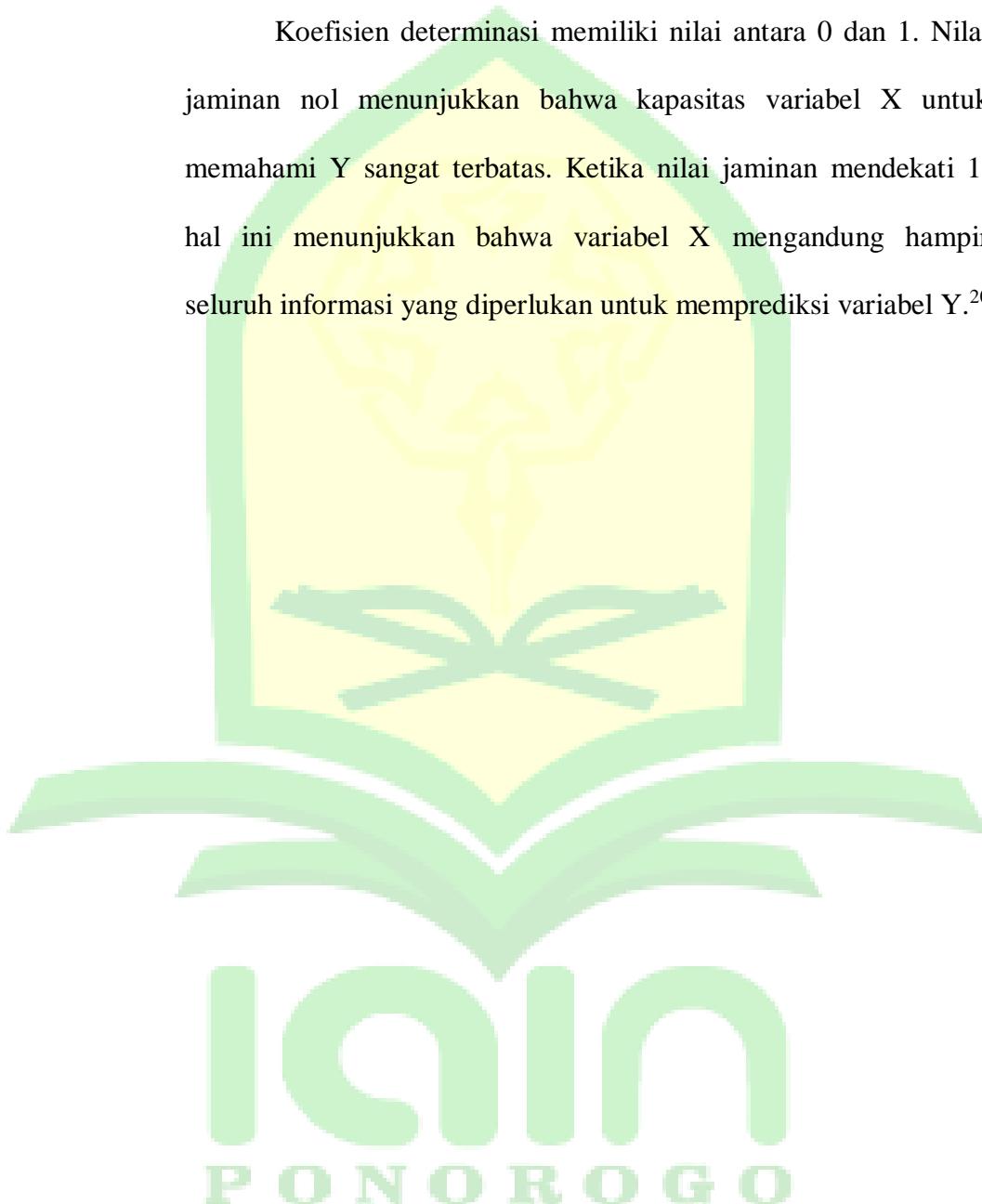
Salah satu cara untuk menentukan tingkat pengaruh antara faktor X dan Y adalah koefisien konfirmasi. Koefisien afirmasi ditunjukkan oleh  $R^2$  yang merupakan ukuran besar hilangnya kepercayaan. Tujuan dari penyelidikan ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh faktor bebas terhadap variabel dependen. Untuk memperjelas variabel dependen, nilai  $R^2$

---

<sup>19</sup> Ibid, 29

menunjukkan sejauh mana semua faktor bebas tersedia. Dengan adanya nilai  $R^2$  maka tingkat pemahaman faktor bebas terhadap selisih mutlak variabel dependen semakin besar.

Koefisien determinasi memiliki nilai antara 0 dan 1. Nilai jaminan nol menunjukkan bahwa kapasitas variabel X untuk memahami Y sangat terbatas. Ketika nilai jaminan mendekati 1, hal ini menunjukkan bahwa variabel X mengandung hampir seluruh informasi yang diperlukan untuk memprediksi variabel Y.<sup>20</sup>



---

<sup>20</sup> Ibid

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN DAN ANALISIS DATA**

#### **A. Gambaran Umum Obyek Penelitian**

##### **1. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Indonesia**

Karena Indonesia memiliki populasi muslim terbesar di dunia, hal ini mungkin dapat mendorong industri moneter berbasis syariah. Kelas sosial muslim mulai meningkatkan kesadarnya terhadap sektor keuangan syariah serta seluruh aspek kerangka alam halal, menjadikan sektor perbankan syariah sebagai fasilitator kegiatan keuangan tersebut. Demikian pula, selama tiga puluh tahun terakhir, perbankan syariah akhirnya mengalami kemajuan dan peningkatan yang signifikan. Peningkatan yang konsisten dalam peningkatan kualitas produk, kualitas layanan dan peningkatan afiliasi dari waktu ke waktu, satu tahun ke tahun lainnya, telah mencapai model yang positif. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya bank syariah yang mempercepat aktivitas korporasinya. Begitu pula dengan bank syariah yang dimiliki oleh bank-bank BUMN, yakni BNI Syariah, BRI Syariah, dan Bank Mandiri Syariah.<sup>1</sup>

Pada 1 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 H, tiga bank syariah BNI Syariah, Bank Mandiri Syariah, BRI Syariah, digabung menjadi PT Bank Syariah Indonesia Tbk. Hal ini menjadi standar lain

---

<sup>1</sup> Informasi Tentang Bank Syariah Indonesia dalam [https://ir.bankbsi.co.id/corporate\\_history.html](https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html) (diakses pada tanggal 7 Maret 2024 jam 14.03)

bagi bisnis keuangan di Indonesia.

Berkat konsolidasi ini, bank-bank yang bergabung akan memiliki batas permodalan yang lebih besar, basis nasabah yang lebih luas, dan administrasi yang lebih lengkap. Selain itu, dukungan dan semangat kerja sama dari induk organisasi Bank Mandiri, BNI, dan BRI serta tanggung jawab pemerintah melalui Dinas dan BUMN mendorong BSI untuk mampu berkompetisi secara internasional.<sup>2</sup>

Berdirinya BSI merupakan hasil upaya untuk mendirikan bank syariah kebanggaan bangsa. Bank ini diharapkan dapat membantu masyarakat pada umumnya dan menjadi sumber energi bagi pengembangan perekonomian masyarakat. Intisari perbankan syariah di Indonesia yang kekinian, luas jangkauannya, dan bermanfaat bagi alam (Rahmatan Lil 'Aalamiin) juga tercermin dalam pandangan BSI. Sangat mungkin BSI akan terus berkembang dan berperan penting dalam pertemuan keuangan syariah terbesar di dunia. Selain peningkatan positif dalam pelaksanaan, dukungan iklim terhadap misi pemerintah Indonesia untuk menciptakan kerangka alami yang halal dan bank syariah publik yang masif dan kuat, status Indonesia sebagai negara dengan populasi Muslim terbanyak di dunia juga memfasilitasi akses.<sup>3</sup>

Dalam situasi seperti ini, kehadiran BSI sangatlah penting. Bank Mandiri Syariah yang beralamat di Jl. M.T. Kel. Haryono No. 5

---

<sup>2</sup> Ibid

<sup>3</sup> Ibid

Kepolorejo, Daerah Magetan, Kabupaten Magetan, Jawa Timur berubah nama dan berubah menjadi kantor cabang pembantu Bank Syariah Indonesia menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Magetan.

## 2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia

Adapun visi dan misi Bank Syariah Indonesia sebagai berikut:<sup>4</sup>

### a) Visi Bank Syariah Indonesia

*TOP 10 GLOBAL ISLAMIC BANK*

### b) Misi Bank Syariah Indonesia

1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia

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

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

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

3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia

Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan

**BONJOGO**

<sup>4</sup> Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia dalam [https://ir.bankbsi.co.id/vision\\_mission.html](https://ir.bankbsi.co.id/vision_mission.html) (diakses pada tanggal 7 Maret 2024 jam 14.30)

### 3. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Magetan

**Tabel 4.1**  
**Struktur Organisasi BSI KCP Magetan**

No.	Nama	Jabatan
1.	Oki Surendro	<i>Branch Manager</i>
2.	Roby	<i>Branch Operation &amp; Service Management</i>
3.	Ahmed	<i>Back Office Service Manager</i>
4.	Prasetyo	<i>Micro Banking Manager</i>
5.	Arik	<i>Pawning Officer</i>
6.	Dewi	<i>Funding &amp; Transaction Staff</i>
7.	Nita	<i>Pawning Staff</i>
8.	Puji	<i>Micro Staff</i>
9.	Yoyok	<i>Micro Staff</i>
10.	Ervin	<i>Micro Staff</i>
11.	Alfian	<i>Micro Staff</i>
12.	Evi	<i>Micro Staff</i>
13.	Dodik	<i>Micro Staff</i>
14.	Sandy	<i>Consumer Bussiness Staff</i>
15.	Donny	<i>Consumer Bussiness Staff</i>
16.	Yosi	<i>Consumer Bussiness Staff</i>
17.	Hamida	<i>Consumer Bussiness Staff</i>
18.	Erna	<i>Consumer Bussiness Staff</i>
19.	Inday	<i>Consumer Bussiness Staff</i>
20.	Afinda	<i>Teller</i>
21.	Ariska	<i>Customer Service</i>

#### a. Tugas dan Wewenang

Adapun tugas dan wewenang jabatan pada Bank Syariah KCP

Magetan sebagai berikut:<sup>5</sup>

1) *Teller*

Bertugas menjaga peralatan kegiatan teller, seperti lampu UV, kalkulator, dan mesin hitung uang, mengumpulkan simpanan dari nasabah, memproses penarikan dari rekening nasabah, memindahkan uang antar rekening bank, memproses pembayaran, memanfaatkan menu *teller* untuk melakukan transfer, dan memastikan keakuratan uang tunai yang diterima.

2) *Customer Service*

Layanan mengelola keluhan nasabah dalam bentuk apa pun, penutupan rekening, registrasi *mobile banking*, aktivasi ATM, dan *cross-selling* (penjualan produk) sepanjang penjualan dilakukan sesuai dengan kebijakan layanan pelanggan.

3) *Micro Staff*

Pekerja mikro bertanggung jawab untuk menemukan nasabah KUR dan pemberian reguler, menindaklanjuti pencairan untuk memastikan dana nasabah dibelanjakan sesuai perjanjian pemberian, mengawasi permasalahan simpanan terkait pemberian, dan menagih angsuran pada saat jatuh tempo.

4) *MRLTM (Marketing Realationship Team Leader)*

Menemukan KUR, menetapkan tujuan bisnis, mengawasi tindakan seluruh anggota tim mikro di kantor, dan

---

<sup>5</sup> Pihak Bank, *Wawancara*, 3 November 2023

menyelesaikan pencairan.

### 5) CMRM (*Consumer Banking Retail Manager*)

*Consumer Banking Retail Manager* (CMRM) bertanggung jawab dalam memasarkan item-item yang ditawarkan Bank Syariah, selain produk pembiayaan KUR, seperti perumahan, dana pensiun, dan program pra-pensiun, atau sesuai dengan target beban, dan kewajiban keuangan.

## B. Hasil Pengujian Instrumen

### 1. Uji Validitas

Data yang digunakan dalam uji coba adalah 30 orang responden, maka  $r_{tabel}$  yang digunakan adalah 0,361. Dapat dikatakan valid jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Selain itu dapat dilihat dari nilai  $\sigma$  yaitu 0,05. Jika  $sig < \sigma$  dapat dikatakan valid. Hasil pengujian validitas untuk  $X_1, X_2, X_3, X_4$ , Y ditunjukkan pada tabel berikut:

**Tabel 4.2**  
**Hasil Pengujian Validitas Variabel Kemudahan ( $X_1$ )**

Pernyataan	$R_{hitung}$	$R_{tabel}$	Keterangan
X1.1	0,494	0,361	Valid
X1.2	0,512	0,361	Valid
X1.3	0,535	0,361	Valid
X1.4	0,582	0,361	Valid
X1.5	0,528	0,361	Valid
X1.6	0,518	0,361	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2024.

Berdasarkan tabel 4.2 diketahui bahwa nilai  $r_{hitung}$  yang diperoleh

masing-masing item pernyataan  $> r_{tabel} = 0,361$  sehingga item pernyataan untuk variabel kemudahan (X1) sudah valid.

**Tabel 4.3**  
**Hasil Pengujian Validitas Variabel Keamanan (X<sub>2</sub>)**

Pernyataan	R <sub>hitung</sub>	R <sub>tabel</sub>	Keterangan
X2.1	0,589	0,361	Valid
X2.2	0,546	0,361	Valid
X2.3	0,523	0,361	Valid
X2.4	0,556	0,361	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2024.

Berdasarkan tabel 4.3 diketahui bahwa nilai  $r_{hitung}$  yang diperoleh masing-masing item pernyataan  $> r_{tabel} = 0,361$  sehingga item pernyataan untuk variabel keamanan (X<sub>2</sub>) sudah valid.

**Tabel 4.4**  
**Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Layanan (X<sub>3</sub>)**

Pernyataan	R <sub>hitung</sub>	R <sub>tabel</sub>	Keterangan
X3.1	0,616	0,361	Valid
X3.2	0,517	0,361	Valid
X3.3	0,479	0,361	Valid
X3.4	0,528	0,361	Valid
X3.5	0,553	0,361	Valid
X3.6	0,517	0,361	Valid
X3.7	0,598	0,361	Valid
X3.8	0,442	0,361	Valid
X3.9	0,441	0,361	Valid
X3.10	0,465	0,361	Valid
X3.11	0,488	0,361	Valid

X3.12	0,474	0,361	Valid
-------	-------	-------	-------

Sumber : Data primer yang diolah, 2024.

Berdasarkan tabel 4.4 diketahui bahwa nilai  $r_{hitung}$  yang diperoleh masing-masing item pernyataan  $> r_{tabel} = 0,361$  sehingga item pernyataan untuk variabel kualitas layanan ( $X_3$ ) sudah valid.

**Tabel 4.5**  
**Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Fitur ( $X_4$ )**

Pernyataan	$R_{hitung}$	$R_{tabel}$	Keterangan
X4.1	0,478	0,361	Valid
X4.2	0,487	0,361	Valid
X4.3	0,546	0,361	Valid
X4.4	0,552	0,361	Valid
X4.5	0,478	0,361	Valid
X4.6	0,601	0,361	Valid
X4.7	0,494	0,361	Valid
X4.8	0,442	0,361	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2024.

Berdasarkan tabel 4.5 diketahui bahwa nilai  $r_{hitung}$  yang diperoleh masing-masing item pernyataan  $> r_{tabel} = 0,361$  sehingga item pernyataan untuk variabel fitur ( $X_4$ ) sudah valid.

**Tabel 4.6**  
**Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Kepuasan Nasabah (Y)**

Pernyataan	$R_{hitung}$	$R_{tabel}$	Keterangan
Y.1	0,594	0,361	Valid
Y.2	0,660	0,361	Valid
Y.3	0,496	0,361	Valid
Y.4	0,619	0,361	Valid

Y.5	0,798	0,361	Valid
Y.6	0,505	0,361	Valid
Y.7	0,525	0,361	Valid
Y.8	0,534	0,361	Valid
Y.9	0,498	0,361	Valid
Y.10	0,502	0,361	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2024.

Berdasarkan tabel 4.6 diketahui bahwa nilai  $r_{hitung}$  yang diperoleh masing-masing item pernyataan  $> r_{tabel} = 0,361$  sehingga item pernyataan untuk variabel kepuasan nasabah (Y) sudah valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan pada tabel 4.2 hingga 4.6 diketahui bahwa item pernyataan pada masing-masing variabel valid.

Sebelum digunakan sebagai alat pengumpulan data, harus diuji reliabilitas dari masing-masing variabel tersebut. Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* yang dihasilkan pada saat pengujian lebih dari 0,6. Hasil pengujian reliabilitas untuk  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ ,  $X_4$  dan Y ditunjukkan pada tabel 4.7.

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

No.	Variabel	Cronbach's Alpha	Batas	Keputusan
1.	$X_1$ (kemudahan)	0,704	0,6	Reliabel
2.	$X_2$ (keamanan)	0,628	0,6	Reliabel
3.	$X_3$ (kualitas layanan)	0,778	0,6	Reliabel
4.	$X_4$ (fitur)	0,720	0,6	Reliabel

5.	Y (kepuasan nasabah)	0,769	0,6	Reliabel
----	----------------------	-------	-----	----------

Sumber : Data primer yang diolah, 2024.

Berdasarkan tabel 4.7 menunjukkan hasil pengujian reliabilitas untuk  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ ,  $X_4$  dan  $Y$ . berdasarkan hasil tersebut diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,6$  sehingga item pernyataan untuk variabel  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ ,  $X_4$  dan  $Y$  sudah reliabel.

Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa variabel  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ ,  $X_4$  dan  $Y$  item pernyataan telah valid dan reliabel sehingga instrument yang dimiliki dapat digunakan sebagai instrumen pengumpulan data penelitian.

### C. Hasil Pengujian Deskriptif

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai gambaran umum latar belakang sampel penelitian. Adapun yang menjadi subjek penelitian ini adalah nasabah BSI KCP Magetan yang menggunakan *mobile banking*.

Kuesioner ini dibagikan kepada 192 responden.

#### 1. Karakteristik Responden

##### a. Jenis Kelamin

Responden yang terpilih dapat dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin yaitu laki-laki dan perempuan. Untuk mengetahui proporsi jenis kelamin dengan jelas dapat dilihat pada tabel sebagai berikut.

**Tabel 4.8**  
**Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-laki	82	42,7%
Perempuan	110	57,3%
Total	192	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2024.

Berdasarkan dari tabel 4.8 diketahui bahwa nasabah yang menjadi responden berjumlah 192 responden. Sebanyak 82 orang berjenis kelamin laki-laki dan sebanyak 110 orang berjenis kelamin perempuan. Jadi, nasabah yang paling dominan di BSI KCP Magetan yang menggunakan *mobile banking* adalah nasabah perempuan.

b. Usia

Nasabah yang menjadi responden selanjutnya dikelompokkan berdasarkan usia nasabah yang menjadi nasabah di BSI KCP Magetan. Untuk dapat mengetahui proporsinya dengan jelas maka dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 4.9**  
**Responden Berdasarkan Usia**

No	Usia (Tahun)	Jumlah Orang
1.	< 20 Tahun	11
2.	21-25	95
3.	26-29	79
4.	> 30	7
Total		192

Sumber : Data primer yang diolah, 2024.

Berdasarkan dari tabel 4.9 diketahui bahwa nasabah BSI KCP Magetan yang menjadi responden berjumlah 192 responden. Sebanyak 11 orang berusia < 20 Tahun, sebanyak 95 orang berusia 21-25, sebanyak 79 orang berusia 26-29 dan sebanyak 7 orang berusia > 30. Jadi, nasabah yang paling dominan di BSI KCP Magetan yang menggunakan *mobile banking* adalah yang berusia 21-25.

### c. Pekerjaan

Nasabah yang menjadi responden selanjutnya dapat dikelompokkan dalam pekerjaan responden yang menjadi nasabah di BSI KCP Magetan. Untuk mengetahui proporsinya dengan jelas dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 4.10**  
**Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Status Pekerjaan	Jumlah	Presentase
Pelajar/Mahasiswa	82	42,7%
Pegawai Swasta	76	39,6%
PNS/TNI/POLRI	4	2,1%
Wirausaha	16	8,3%
Lainnya	14	7,3%
<b>Total</b>	<b>192</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data primer yang diolah, 2024.

Berdasarkan dari tabel 4.10 diketahui bahwa nasabah BSI KCP Magetan yang menjadi responden berjumlah 192 responden.

Sebanyak 82 orang berstatus pelajar/mahasiswa, sebanyak 76 orang berstatus pegawai swasta, sebanyak 4 orang berstatus

PNS/TNI/POLRI, sebanyak 16 orang berstatus wirausaha dan sebanyak 14 orang berstatus lainnya. Jadi, nasabah yang paling dominan di BSI KCP Magetan yang menggunakan *mobile banking* adalah yang berstatus pelajar/mahasiswa.

#### d. Intensitas

Nasabah yang menjadi responden selanjutnya dapat dikelompokkan dalam intensitas penggunaan aplikasi BSI *Mobile* dalam 1 bulan. Untuk mengetahui proporsinya dengan jelas dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 4.11**  
**Responden Berdasarkan Intensitas Penggunaan BSI Mobile**

Intensitas (Bulan)	Jumlah	Presentase
Satu kali	59	30,7%
Dua kali	72	37,5%
Lebih dari dua kali	61	31,8%
Total	192	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2024.

Berdasarkan data dari tabel 4.11 dapat diketahui bahwa intensitas penggunaan aplikasi BSI *Mobile* mayoritas nasabah menggunakan dua kali dalam 1 bulan.

### D. Hasil Pengujian Hipotesis

#### 1. Uji Asumsi Klasik

##### a. Uji Normalitas

Jika nilai signifikan (*p-value*)  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima yang artinya residual berdistribusi normal. Hasil pengujian

normalitas residual dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Normalitas**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

	Unstandardized Residual
N	192
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	
Mean	.0000000
Std. Deviation	.39287388
Most Extreme Differences	
Absolute	.055
Positive	.055
Negative	-.055
Test Statistic	.055
Asymp. Sig. (2-tailed)	.200 <sup>c,d</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber : Data diolah dengan SPSS 22, 2024.

Berdasarkan tabel 4.12 diperoleh nilai Asymp. Sig. (2- tailed)

sebesar  $0,200 > 0,05$  sehingga  $H_0$  diterima dan disimpulkan bahwa data berdistribusi normal atau uji normalitas pada model regresi sudah terpenuhi.

b. Uji Heteroskedastisitas

Jika nilai signifikan (*p-value*) semua variabel independen  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima yang artinya varian residual homogen (tidak terjadi heteroskedastisitas). Hasil pengujian heteroskedastisitas dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.808	.288		2.807	.006
Kemudahan	-.008	.030	-.050	-.257	.798
Keamanan	.033	.031	.163	1.072	.285
Kualitas Layanan	-.033	.021	-.359	-1.600	.111
Fitur	.021	.028	.171	.774	.440

a. Dependent Variable: ABS\_RES

Sumber : Data diolah dengan SPSS 22, 2024.

Berdasarkan tabel 4.13 pengujian heteroskedastisitas diperoleh data sebagai berikut :

- 1) Nilai sig variabel kemudahan  $0,798 > 0,05$  hal ini menunjukkan bahwa  $H_0$  diterima yang berarti bahwa tidak terjadi kasus heteroskedastisitas atau uji heteroskedastisitas terpenuhi.
- 2) Nilai sig keamanan  $0,285 > 0,05$  hal ini menunjukkan bahwa  $H_0$  diterima yang berarti bahwa tidak terjadi kasus heteroskedastisitas atau uji heteroskedastisitas terpenuhi.
- 3) Nilai sig kualitas layanan  $0,111 > 0,05$  hal ini menunjukkan bahwa  $H_0$  diterima yang berarti bahwa tidak terjadi kasus heteroskedastisitas atau uji heteroskedastisitas terpenuhi.
- 4) Nilai sig fitur  $0,440 > 0,05$  hal ini menunjukkan bahwa  $H_0$  diterima yang berarti bahwa tidak terjadi kasus heteroskedastisitas atau uji heteroskedastisitas terpenuhi.

### c. Uji Multikolinieritas

Untuk melihat terjadi atau tidaknya multikolinieritas menggunakan nilai VIF. Apabila nilai  $VIF < 10$ , maka  $H_0$  diterima yang artinya tidak terjadi kasus multikolinieritas. Hasil uji multikolinieritas ditunjukkan pada tabel berikut.

**Tabel 4.14**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1	Kemudahan	.136
	Keamanan	.226
	Kualitas Layanan	.104
	Fitur	.107

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah  
Sumber : Data diolah dengan SPSS 22, 2024.

Berdasarkan tabel 4.14 pengujian multikolinieritas sebagai berikut :

- 1) Nilai VIF pada variabel kemudahan memiliki nilai *tolerance* sebesar  $0,136 > 0,10$  dengan nilai VIF sebesar  $7,335 < 10$ , sehingga tidak terjadi multikolinieritas pada variabel kemudahan.
- 2) Nilai VIF pada variabel keamanan memiliki nilai *tolerance* sebesar  $0,226 > 0,10$  dengan nilai VIF sebesar  $4,418 < 10$ , sehingga tidak terjadi multikolinieritas pada variabel keamanan.
- 3) Nilai VIF pada variabel kualitas layanan memiliki nilai *tolerance* sebesar  $0,104 > 0,10$  dengan nilai VIF sebesar  $9,631 < 10$ , sehingga tidak terjadi multikolinieritas pada variabel kualitas layanan.
- 4) Nilai VIF pada variabel fitur memiliki nilai *tolerance* sebesar  $0,107 > 0,10$  dengan nilai VIF  $9,315 < 10$ , sehingga tidak terjadi multikolinieritas pada variabel fitur.

#### d. Uji Autokorelasi

Untuk melihat adanya autokorelasi dalam suatu model regresi dilakukan melalui uji Durbin Watson (DW). Nilai dU dan dL diperoleh dengan melihat tabel Durbin Watson.

**Tabel 4.15**  
**Hasil Uji Autokorelasi**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.986 <sup>a</sup>	.973	.972	.397	1.950

a. Predictors: (Constant), Fitur, Keamanan, Kemudahan, Kualitas Layanan  
b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Data diolah dengan SPSS 22, 2024.

Berdasarkan tabel 4.15 dapat diketahui bahwa nilai niai dU 1,8064 dan nilai *Durbin Watson* 1,950. Karena nilai dU < DW < 4-dU, maka  $1,8064 < 1,950 < 2,1936$  sehingga  $H_0$  diterima. Artinya tidak terdapat autokorelasi pada model regresi.

#### 2. Uji Regresi Linier Berganda

Hasil uji koefisien model regresi berganda pada penelitian ini adalah sebagai berikut :



**Tabel 4.16**  
**Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	.273	.460		.593	.554
Kemudahan	.196	.048	.132	4.050	.000
Keamanan	.318	.049	.163	6.453	.000
Kualitas Layanan	.267	.033	.299	8.002	.000
Fitur	.535	.044	.446	12.143	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Data diolah dengan SPSS 22, 2024.

Berdasarkan tabel 4.16 dapat diperoleh model regresi linier

berganda sebagai berikut:

$$Y = \sigma + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

$$Y = 0,273 + 0,196 + 0,318 + 0,267 + 0,535 + e$$

Dari persamaan regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

a) Nilai konstanta bernilai positif yaitu sebesar 0,273 hal ini menunjukkan bahwa apabila variabel kemudahan ( $X_1$ ),

keamanan ( $X_2$ ), kualitas layanan ( $X_3$ ) dan fitur ( $X_4$ ) jika dianggap nilainya 0 (nol) maka tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI KCP Magetan sebesar 0,273.

b) Koefisien regresi pada variabel kemudahan ( $b_1$ ) bernilai positif sebesar 0,196 hal ini menunjukkan bahwa jika variabel kemudahan ditingkat satu satuan dengan catatan variabel

kemudahan dianggap tetap, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI KCP Magetan sebesar 0,196.

- c) Koefisien regresi pada variabel keamanan (b2) bernilai positif sebesar 0,318 hal ini menunjukkan bahwa jika variabel keamanan ditingkat satu satuan dengan catatan variabel keamanan dianggap tetap, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI KCP Magetan sebesar 0,318.
- d) Koefisien regresi pada variabel kualitas layanan (b3) bernilai positif sebesar 0,267 hal ini menunjukkan bahwa jika variabel kualitas layanan ditingkat satu satuan dengan catatan variabel kualitas layanan dianggap tetap, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI KCP Magetan sebesar 0,267.
- e) Koefisien regresi pada variabel fitur (b4) bernilai positif sebesar 0,535 hal ini menunjukkan bahwa jika variabel fitur ditingkat satu satuan dengan catatan variabel fitur dianggap tetap, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI KCP Magetan sebesar 0,535.

### 3. Uji Hipotesis

#### a. Uji T

Jika nilai  $t_{hitung} > t_{tsbel}$  atau nilai  $sig < 0,05$  maka  $H_0$  diterima yang artinya variabel X berpengaruh secara signifikan terhadap Y. sebaliknya jika nilai  $t_{hitung} < t_{tsbel}$  atau nilai  $sig > 0,05$  maka  $H_0$  ditolak yang artinya variabel X tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Y. Hasil pengujian uji t ditunjukkan pada tabel berikut.

**Tabel 4.17**  
**Hasil Uji T**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	.273	.460		.593	.554
Kemudahan	.196	.048	.132	4.050	.000
Keamanan	.318	.049	.163	6.453	.000
Kualitas	.267	.033	.299	8.002	.000
Layanan					
Fitur	.535	.044	.446	12.143	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Data diolah dengan SPSS 22, 2024.

Berdasarkan tabel 4.17 hasil pengujian t (parsial) dapat

disimpulkan sebagai berikut :

- 1) Dapat diketahui bahwa nilai signifikan (sig) pada variabel kemudahan (X1) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) yaitu sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} 4,050 > t_{tabel} 1,165$  sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_{01}$  ditolak dan  $H_{a1}$  diterima yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara

variabel kemudahan (X1) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y).

- 2) Dapat diketahui bahwa nilai signifikan (sig) pada variabel keamanan (X2) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) yaitu sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai thitung  $6,453 > t_{tabel} 1,165$  sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H02$  ditolak dan  $Ha2$  diterima yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kemudahan (X2) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y).
- 3) Dapat diketahui bahwa nilai signifikan (sig) pada variabel kualitas layanan (X3) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) yaitu sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai thitung  $8,002 > t_{tabel} 1,165$  sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H03$  ditolak dan  $Ha3$  diterima yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas layanan (X3) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y).
- 4) Dapat diketahui bahwa nilai signifikan (sig) pada variabel fitur (X4) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) yaitu sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai thitung  $12,143 > t_{tabel} 1,165$  sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H04$  ditolak dan  $Ha4$  diterima yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas layanan (X4) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y).

### b. Uji F

Jika nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau nilai  $sig < 0,05$  maka hipotesis diterima. Sebaliknya jika nilai  $F_{hitung} < F_{tabel}$  atau  $sig > 0,05$  maka hipotesis ditolak. Hasil pengujian uji F ditunjukkan pada tabel berikut.

**Tabel 4.18**  
**Hasil Uji F**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1057.347	4	264.337	1676.716	.000 <sup>b</sup>
Residual	29.481	187	.158		
Total	1086.828	191			

- a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah  
 b. Predictors: (Constant), Fitur, Keamanan, Kemudahan, Kualitas Layanan  
 Sumber : Data diolah dengan SPSS 22, 2024.

Berdasarkan tabel 4.18 hasil uji F dapat diketahui bahwa nilai signifikan (sig) untuk pengaruh variabel kemudahan ( $X_1$ ), keamanan ( $X_2$ ), kualitas layanan ( $X_3$ ) dan fitur ( $X_4$ ) secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) yaitu sebesar  $0,000 < 0,05$  dengan nilai  $F_{hitung} 1676,716 > F_{tabel} 2,42$  sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel kemudahan, keamanan, kualitas layanan dan fitur terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking

BSI KCP Magetan.

### c. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Untuk mengetahui besar pengaruh dari X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, X<sub>3</sub> dan X<sub>4</sub> terhadap Y dapat diketahui dengan menghitung koefisien determinasi. Hasil pengujian koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.19**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.986 <sup>a</sup>	.973	.972	.397

a. Predictors: (Constant), Fitur, Keamanan, Kemudahan, Kualitas Layanan  
 Sumber : Data diolah dengan SPSS 22, 2024.

Berdasarkan tabel 4.19 koefisien determinasi dengan model *summary* dapat diperoleh nilai *R square* sebesar  $0,973 = 97,3\%$ . Artinya bahwa variabel kemudahan, keamanan, kualitas layanan dan fitur terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI KCP Magetan sebesar 97,3% sedangkan sisanya ( $100\% - 97,3\% = 2,7\%$ ) sebesar 2,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## E. Pembahasan

### 1. Pengaruh Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan *Mobile Banking* BSI KCP Magetan

Pengujian hipotesis ini menghasilkan bahwa kemudahan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI KCP Magetan dilakukan dengan uji

t sebagaimana terlihat pada tabel 4.17. Berdasarkan uji parsial (uji t) diperoleh nilai  $t_{hitung}$   $4,050 > t_{tabel}$   $1,165$  sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_{a1}$  diterima yang artinya kemudahan secara parsial berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI KCP Magetan.

Berdasarkan uji regresi linier berganda menunjukkan besaran koefisien regresi variabel kemudahan bertanda positif, artinya kemudahan berbanding lurus atau searah dengan kepuasan nasabah dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  sehingga  $H_{01}$  ditolak. Artinya ada pengaruh antara kemudahan dalam menggunakan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah secara signifikan di BSI KCP Magetan. Dengan kata lain semakin baik kemudahan dalam menggunakan *mobile banking* maka berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah pada BSI KCP Magetan dipengaruhi oleh kemudahan.

Penelitian “Pengaruh Faktor Kemudahan, Keamanan, dan Resiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking*” yang dilakukan oleh Jamaludin Kamarudin, Nursiah dan Melisa Novianti menunjukkan hasil bahwa adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara faktor kemudahan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.<sup>6</sup>

## 2. Pengaruh Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah dalam

<sup>6</sup> Jamaludin Kamarudin, Nursiah, dan Melisa Novianti, “Pengaruh Faktor Kemudahan, Keamanan, dan Resiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking*”, *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, Volume 1, Nomor 2, (2022)

## Menggunakan *Mobile Banking* BSI KCP Magetan

Pengujian hipotesis ini menghasilkan bahwa keamanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI KCP Magetan dilakukan dengan uji t sebagaimana terlihat pada tabel 4.17. Berdasarkan uji parsial (uji t) diperoleh nilai  $t_{hitung} = 6,453 > t_{tabel} = 1,165$  sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_{a2}$  diterima yang artinya keamanan secara parsial berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI KCP Magetan.

Berdasarkan uji regresi linier berganda menunjukkan besaran koefisien regresi variabel kemudahan bertanda positif, artinya kemudahan berbanding lurus atau searah dengan kepuasan nasabah dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  sehingga  $H_{02}$  ditolak. Artinya ada pengaruh antara keamanan dalam menggunakan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah secara signifikan di BSI KCP Magetan.

Dengan kata lain semakin baik kamanan dalam menggunakan *mobile banking* maka berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah pada BSI KCP Magetan dipengaruhi oleh kualitas layanan.

Penelitian “Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan, Keamanan, dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep)” yang dilakukan Putri Amalia dan Anna Zakiyah Hastriana menunjukkan hasil

bahwa keamanan *m-banking* berpengaruh positif dan signifikan baik secara parsial dan simultan terhadap kepuasan nasabah.<sup>7</sup>

### 3. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan *Mobile Banking* BSI KCP Magetan

Pengujian hipotesis ini menghasilkan bahwa kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI KCP Magetan dilakukan dengan uji t sebagaimana terlihat pada tabel 4.17. Berdasarkan uji parsial (uji t) diperoleh nilai  $t_{hitung}$   $8,002 > t_{tabel} 1,165$  sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_{a3}$  diterima yang artinya kualitas layanan berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI KCP Magetan.

Berdasarkan uji regresi linier berganda menunjukkan besaran koefisien regresi variabel kualitas layanan bertanda positif, artinya kualitas layanan berbanding lurus atau searah dengan kepuasan nasabah dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  sehingga  $H_03$  ditolak.

Artinya ada pengaruh antara kualitas layanan dalam menggunakan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah secara signifikan di BSI KCP Magetan. Dengan kata lain semakin baik kualitas layanan dalam menggunakan *mobile banking* maka berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah pada BSI KCP

<sup>7</sup> Putri Amalia dan Anna Zakiyah Hestriana, "Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan, Keamanan, dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep)", *Jurnal of Islamic Economis*, Volume 1, Nomor 1, (2022)

Magetan dipengaruhi oleh kualitas layanan. Pada BSI KCP Magetan, hal ini menunjukkan bahwa kepuasan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

Penelitian “Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BRI Syariah KCP Ponorogo” yang dilakukan oleh Yeni Anda Dwinurpitasi mempertahankan penelitian ini. Temuan penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada *mobile banking*.<sup>8</sup>

#### **4. Pengaruh Fitur Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan *Mobile Banking* BSI KCP Magetan**

Pengujian hipotesis ini menghasilkan bahwa fitur berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI KCP Magetan dilakukan dengan uji t sebagaimana terlihat pada tabel 4.17. Berdasarkan uji parsial (uji t) diperoleh nilai  $t_{hitung} 12,143 > t_{tabel} 1,165$  sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_{a4}$  diterima yang artinya fitur berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI KCP Magetan.

Berdasarkan uji regresi linier berganda menunjukkan besaran koefisien regresi variabel fitur bertanda positif, artinya fitur berbanding lurus atau searah dengan kepuasan nasabah dengan nilai signifikan

---

<sup>8</sup> Yeni Anda Dwinurpitasi, “Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BRI Syariah KCP Ponorogo”, Skripsi (Ponorogo: IAIN Ponorogo, 2019)

$0,000 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak. Artinya ada pengaruh antara fitur dalam menggunakan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah secara signifikan di BSI KCP Magetan. Dengan kata lain semakin baik fitur dalam menggunakan *mobile banking* maka berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah pada BSI KCP Magetan dipengaruhi oleh fitur.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Putri Amalia dan Anna Zakiyah Hestriana dengan judul “Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan, Keamanan dan Fitur *M-Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel fitur berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.<sup>9</sup>

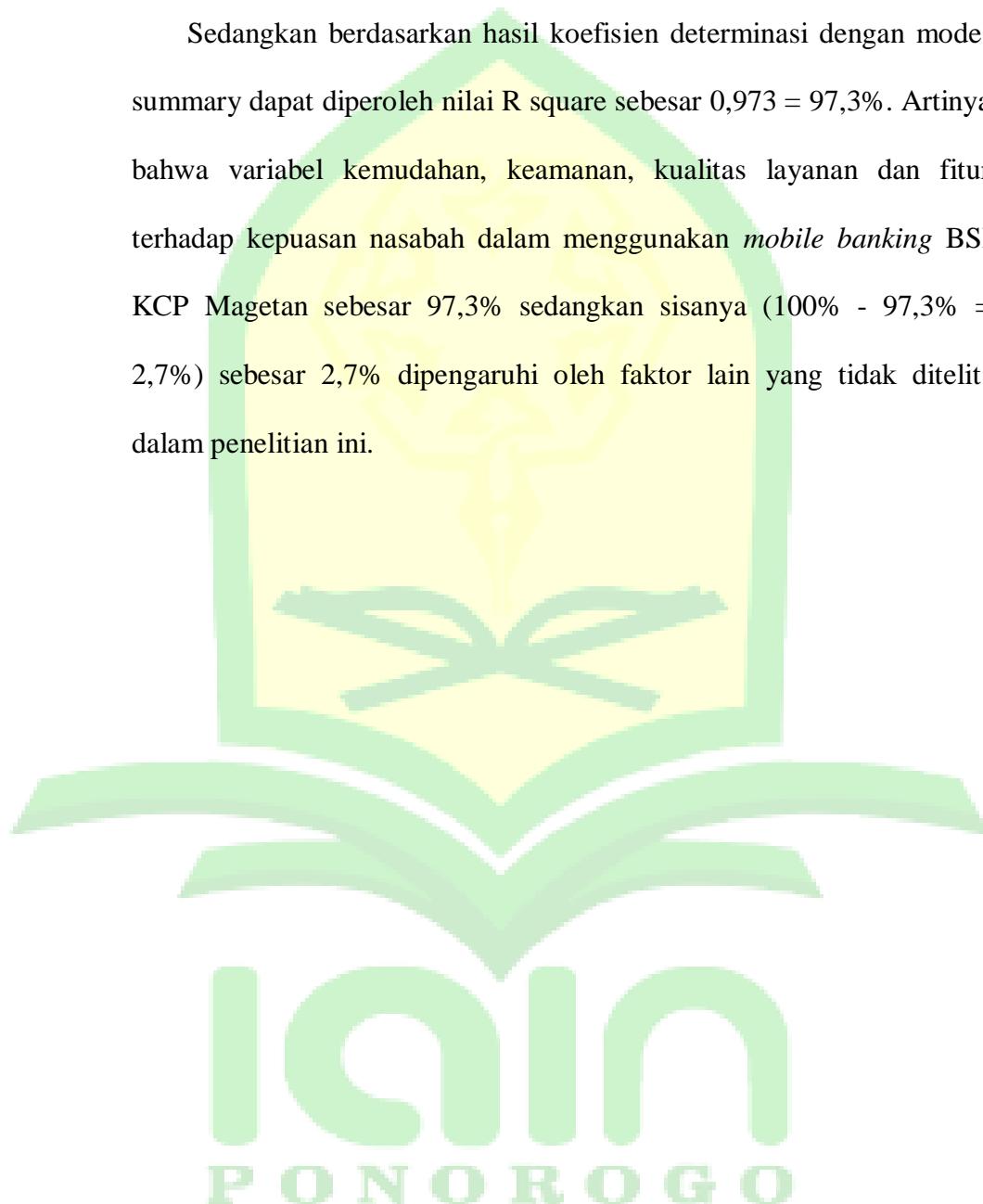
## 5. Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Kualitas Layanan dan Fitur Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan *Mobile Banking* BSI KCP Magetan

Berdasarkan tabel 4.18 hasil uji F dapat diketahui bahwa nilai signifikan (sig) untuk variabel kemudahan ( $X_1$ ), keamanan ( $X_2$ ), kualitas layanan ( $X_3$ ) dan fitur ( $X_4$ ) yaitu sebesar  $0,000 < 0,05$  dengan nilai  $F_{hitung} 1676,716 > F_{tabel} 2,42$  sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan

<sup>9</sup> Putri Amalia dan Anna Zakiyah Hestriana, “Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan, Keamanan, dan Fitur *M-Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep)”, *Jurnal of Islamic Economis*, Volume 1, Nomor 1, (2022)

secara simultan antara variabel kemudahan, keamanan, kualitas layanan dan fitur terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI KCP Magetan.

Sedangkan berdasarkan hasil koefisien determinasi dengan model summary dapat diperoleh nilai R square sebesar  $0,973 = 97,3\%$ . Artinya bahwa variabel kemudahan, keamanan, kualitas layanan dan fitur terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI KCP Magetan sebesar 97,3% sedangkan sisanya ( $100\% - 97,3\% = 2,7\%$ ) sebesar 2,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada BSI KCP Magetan dengan judul “Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Kualitas Layanan Dan Fitur Dalam Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia KCP Magetan Terhadap Kepuasan Nasabah”, sehingga dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kemudahan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI KCP Magetan. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil uji parsial (uji t) diperoleh nilai  $t_{hitung} 4,050 > t_{tabel} 1,165$  sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_{a1}$  diterima yang artinya kemudahan secara parsial berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI KCP Magetan.
2. Keamanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI KCP Magetan. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil uji parsial (uji t) diperoleh nilai  $t_{hitung} -6,453 > t_{tabel} 1,165$  sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_{a2}$  diterima yang artinya keamanan secara parsial berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI KCP

Magetan.

3. Kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI KCP Magetan. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil uji parsial (uji t) diperoleh nilai  $t_{hitung}$   $8,002 > t_{tabel} 1,165$  sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_{a3}$  diterima yang artinya kualitas layanan berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI KCP Magetan.
4. Fitur berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI KCP Magetan. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil uji parsial (uji t) diperoleh nilai  $t_{hitung} 12,143 > t_{tabel} 1,165$  ( $t_{tabel}$ ) sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_{a4}$  diterima yang artinya fitur berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI KCP Magetan.
5. Kemudahan, keamanan, kualitas layanan dan fitur berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI KCP Magetan. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil uji F dapat diketahui bahwa nilai signifikan (sig) untuk variabel kemudahan ( $X_1$ ), keamanan ( $X_2$ ), kualitas layanan ( $X_3$ ) dan fitur ( $X_4$ ) yaitu sebesar  $0,000 < 0,05$  dengan nilai  $F_{hitung} 1676,716 > F_{tabel} 2,42$  sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel kemudahan, keamanan, kualitas layanan dan fitur terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BSI KCP Magetan.

## B. Saran

Berdasarkan analisis dan pembahasan diatas maka diajukan beberapa saran yang dapat bermanfaat sebagai berikut:

1. BSI KCP Magetan harus konsisten dalam menjaga kemudahan seperti dengan adanya *mobile banking* dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi pengguna *mobile banking* dalam bertransaksi.
2. BSI KCP Magetan harus meningkatkan keamanan *mobile banking* karena perkembangan teknologi yang terus meningkat sehingga meningkatnya modus-modus kejahatan di dunia maya.
3. BSI KCP Magetan harus terus berupaya untuk menjaga dan mengembangkan kualitas layanan *mobile banking* seperti menambahkan fitur-fitur yang belum tersedia di aplikasi sehingga dapat menciptakan kepuasan nasabah secara maksimal.
4. BSI KCP Magetan harus mengoptimalkan dan melakukan penyempurnaan fitur pada *mobile banking* yang dapat mendukung proses transaksi nasabah.



## DAFTAR PUSTAKA

- Ali Arifin, A. K. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah dengan Menggunakan E-S Qual dan E-Recs Qual (Studi pada Pengguna Layanan BSM Net-Bank Syariah Mandiri)". *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, Volume 04, 2018.
- al-Qur'an, 3: 130.
- Amatun, K. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan *Mobile Banking* (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Di Kota Semarang),. *Jurnal Pendidikan, Hukum, dan Bisnis*. Volume 5, Nomor 1, 2020.
- Andika Febrianta dan Dra. Indrawati M.M., P. "Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA Di Kota Bandung Influence Of Mobile banking Service Quality To Customer Satisfaction Bank BCA In Bandung". *e-Proceeding of Management* ,03, 2016.
- Arif, M. N. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Aulia, M. R. "Pengaruh Kemudahan, Kenyamanan, Kemampuan Akses, Dan Keamanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kaliurang Yogyakarta)". Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2019.
- Burhan Nugiyanto, d. *Statistik Terapan untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2009.
- Cahyani, I. N. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Madiun". Ponorogo: IAIN Ponorogo, 2021.
- Davis, F. Perceived usefulness, perceived ease of use, and useracceptance of information technology MS Quarterly (online), 1989.
- Dwinurpitasisari, Y. A. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BRI Syariah KCP". Ponorogo: IAIN Ponorogo, 2019.
- Febriana, N. I. "Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung". *Jurnal Kualitas Layanan*, 2016
- Ghozali, I. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro, 2013.
- Haharjo, B. *Keamanan Sistem Informasi Berbasis Internet*. Bandung: PT Insan Komunikasi, 1999.

- Hasan, A. *Marketing Bank Syari'ah*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2019.
- Hestiana, P. A. "Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan, Keamanan, dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep)". *Jurnal of Islamic Economis*, 2022.
- Hayati, Nur. "Pengaruh Kredibilitas Bank, Persepsi Kemanfaatan Dan Persepsi Kemudahan Aplikasi Perbankan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan BSI Mobile Di Bank Syariah Indonesia KCP Ponorogo Soetta". *Jurnal Riset Akuntansi*.
- [https://ir.bankbsi.co.id/corporate\\_history.html](https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html)
- [https://ir.bankbsi.co.id/vision\\_mission.html](https://ir.bankbsi.co.id/vision_mission.html)
- <https://news.detik.com/berita-jawa-tengah/d-5798447/m-Banking-dibobol-duit-nasabah-setengah-miliar-raib>
- 'Ilmi, A. F. "Pengaruh Keamanan, Kemudahan, Kepercayaan, Dan Keakuratan Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Di Bank Muamalat Indonesia KC Kediri)". Tulungagung: IAIN Tulungagung, 2020.
- Irfan, N. "Pengaruh Kepercayaan Nasabah Dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah", 2017.
- Irsyat, R. S. *Sistem Manajemen Keamanan Informasi*. Surabaya: ITS Press, 2019.
- Jamaludin Kamarudin, N. d. "Pengaruh Faktor Kemudahan, Keamanan, dan Resiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking". *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, 2022.
- Janah, N. W. "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking pada Bank Muamalat". *Al-Anwal*, 02, 299, 2018.
- Jannah, B. P. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Pers, 2019.
- Jogiyanto. (2007). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: BPFE, 2007.
- Jogiyanto. (2012). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi, 2012.
- Karim, K. *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan*. Surabaya: Cv. Jakad Publishing, 2020.
- Kasmir. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers, 2012.
- Kotler, K. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga, 2007.
- M.Fahrul Husni, R. B. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kemudahan *Mobile*

- Banking Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Syariah Indonesia TBK Regional Office X Makassar". Jurnal Sistem Informasi & Manajemen, 2023.*
- Melfi, Adela. "Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa)". Metro: IAIN Metro.
- Methieson, K. "Predicting user intentions: comparing the technology acceptance model with the theory of planned behavior". *Information Systems Research*, 1991.
- Mhd Cahyono Situmorang, N. d. "Pengaruh Fasilitas Mobile Banking Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di Perumahan Bumi Prestasi Kencana Samarinda". *Jurnal of Islamic Finance*, 2022.
- Mulyana, D. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*, 2014.
- Musfiroh, O. D. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Pada BRI Syariah KCP Weleri". *Jurnal Akuntansi, Manajemen & Perbankan Syariah*, 2021.
- Novi, S. H. (n.d.). "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking". *Jurnal Ekonomi*.
- Pambudi, A. d. "Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking". *Jurnal Studi Manajemen*, 2014.
- Poon, W.C. "Users" Adoption of e-Banking Services: The Malaysian Perspective". *Jurnal of Business*, 2008.
- Prasetyo, A. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. BPR Rudo Indobank Semarang". *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, 2012.
- Primdhita, S. B. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah". *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*, 2019.
- Purba, J. A. "Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Fasilitas Fitur Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area". Medan: Universitas Medan Area, 2017.
- Rahmawati. *Manajemen Pemasaran*. Samarinda: Mulawarman University Press, 2016.
- Rangkuti, F. (n.d.). *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan Iso 9001*.
- Rithmaya, C. L. "Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Sikap, Risiko dan Fitur Layanan terhadap Minat Ulang Nasabah Bank BCA dalam Menggunakan Internet Banking". *Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen*, 2016.

- Rizal, A. D. "Pengaruh Minat, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Muamalat Digital Islamic Network". *Jurnal of Islamic Banking and Finance*, 2013
- S, F. H. "Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Uinsi Samarinda Angkatan 2018)". Samarinda: UINSI Samarinda, 2022.
- Saputro, W. J. "Pengaruh Faktor Kemudahan Dan Faktor Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking". Ponorogo: IAIN Ponorogo, 2020.
- Sarwono, J. *Metode Riset Skripsi Pendekatan Kuantitatif (Menggunakan Prosedur SPSS)*. Jakarta: PT Alex Media Komputindo, 2012.
- Schmitt, B. "Experiential Marketing". *Jurnal of Marketing Management*, 1999.
- Siregar, S. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: KENCANA, 2017.
- Sitti Nur Khotijah, M. M. "Pengaruh Keamanan, Kenyamanan, Kualitas Layanan, Dan Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Pengguna Mobile Banking". *Jurnal of Islamic Economic and Finance*, 2022.
- Sjaharuddin, A. B. "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Ulang". *Jurnal Organisasi dan Manajemen*, 2015.
- Sodik, V. W. *Dasar Metode Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015.
- Sri Zalelawati, T. M. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah". *Jurnal Multidisiplin Indonesia*, 2023.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* . Bandung: Alfabeta, 2018.
- Sunaryo, A. I. "Analisis Pengaruh Return On Asset, BOPO, Dan Suku Bunga Terhadap Tingkat Bagi Hasil Deposito Mudharabah Pada Bank Umum Syariah". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 2012.
- Sunyoto, D. *Prosedur Uji Hipotesis untuk Riset Ekonomi* . Bandung: Alfabeta, 2012.
- Suryani, T. *Manajemen Strategik Bank di Era Global: Menciptakan Nilai Unggul untuk Kepuasan Nasabah*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2017.
- Thomas S. Kaihatu, A. D. *Manajemen Komplain* . Yogyakarta: Andi, 2015.
- Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: T.P, 2006.
- Tjiptono, F. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi, 2017.
- Ungin, U. *Metodologi Penelitian Kuantitatif* . Jakarta: KENCANA, 2017.
- Uyanto, S. S. *Pedoman Analisis Data dengan SPSS* . Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009.
- Wardhana, R. H. "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Bank Syariah

- Mandiri Terhadap Kepuasan Nasabah". *Jurnal Management*, 2018.
- Widianingrum, K. "Pengaruh Manfaat, Kemudahan, Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Nasabah". Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2021.
- Widyaningrum, R. *Statistika*. Yogyakarta: Pustaka Felicha, 2014.
- Yusmad, M. A. Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik. Yogyakarta: Deepublish, 2018.
- Zahara, N. "Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Pemanfaatan Mobile banking Pada Bank Syariah Di Yogyakarta". Yogyakarta: UIN Yogyakarta, 2018.

