

**PENGARUH FITUR LAYANAN DAN KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA UIN WALISONGO  
BERTRANSAKSI MENGGUNAKAN MOBILE BANKING BANK  
SYARIAH INDONESIA**

**(Studi Kasus Mahasiswa UIN Walisongo Semarang Jurusan S1 Perbankan  
Syariah Angkatan 2018-2021)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Strata 1 dalam Ilmu Perbankan Syariah



Oleh :

**ISTI FAHMA NOOR 'ALAINA**

**NIM 1805036083**

**PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO**

**SEMARANG**

**2022**

## DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang telah pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Demikian juga skripsi ini tidak berisi satu pun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Isti Fahma Noor 'Alaina

NIM : 1805036083

Jurusan /Program Studi : S1 Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

**“ PENGARUH FITUR LAYANAN DAN KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA UIN WALISONGO  
BERTRANSAKSI MENGGUNAKAN MOBILE BANKING BANK  
SYARIAH INDONESIA ”**

**(Studi Kasus Mahasiswa UIN Walisongo Semarang Jurusan S1 Perbankan  
Syariah Angkatan 2018-2021)**

Secara keseluruhan adalah hasil penelitian dan penulisan saya sendiri, kecuali bagian yang tertentu yang merujuk pada sumbernya.

Semarang, 20 Mei 2022

Deklarator

  
Isti Fahma Noor 'Alaina  
NIM : 1805036083



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat: Prof. Dr. HAMKA Kampus III Ngaliyan Telp/Fax. (024) 7601291 Semarang 50185

PENGESAHAN

Nama : Isti Fahma Noor 'Alaina

NIM : 1805036083

Judul : Pengaruh Fitur Layanan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Walisongo Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Mahasiswa UIN Walisongo Semarang Jurusan S1 Perbankan Syariah Angkatan 2018-2021)

Telah dimunaqasahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang dan dinyatakan lulus dengan predikat cumlaude/baik/cukup, pada tanggal : **21 Juni 2022**

Dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata I (S1) tahun akademik 2021/2022.

Ketua Sidang

Singgih Muhaeramtohad, S.sos.I, M.E.I  
NIP: 19821031 201503 1 003

Penguji Utama I

Suhirman, S.H.I., MA.Ek  
NIP: 19841010 201903 2 017

Pembimbing I

Dr. H. Ahmad Furqon, L.c., M.A  
NIP. 19751218 200501 1 002

Semarang, 27 Juni 2022

Dewan Penguji

Sekretaris Sidang

Ana Zahrotun Nihayah, S.E., M.A.  
NIP. 19890708 201903 2 018

Penguji Utama II

Kartika Marella Vanni, S.S.T, M.E  
NIP. 19930421 201903 2 026

Pembimbing II

Ana Zahrotun Nihayah, S.E., M.A.  
NIP. 19890708 201903 2 018





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

*Jl. Prof. DR. Hamka Kampus III Ngaliyan, Telp/Fax (024) 7608454 Semarang 50185  
Website : febi.walisongo.ac.id - Email : febi@walisongo.ac.id*

Nomor : 3434/Un.10.5/D.1/TA.00.01/9/2021 29 September 2021  
Lampiran : -  
Hal : Penunjukan menjadi Dosen Pembimbing Skripsi

Kepada Yth.  
Ahmad Furqon, Dr., LC.,MA., H  
Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
UIN Walisongo  
Di Semarang

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Sehubungan dengan pengajuan proposal tugas akhir mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Isti Fahma Noor Alaina  
NIM : 1805036083  
Program Studi : S1 Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : PENGARUH FITUR LAYANAN DAN KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA UIN WALISONGO  
BERTRANSAKSI MENGGUNAKAN MOBILE BANKING BANK  
SYARIAH INDONESIA

Maka, kami mengharap kesediaan Saudara untuk menjadi Pembimbing I penulisan skripsi mahasiswa tersebut, dengan harapan :

1. Topik yang kami setuju masih perlu mendapat pengarahannya Saudara terhadap judul, kerangka pembahasan dan penulisan.
2. Pembimbingan dilakukan secara menyeluruh sampai selesainya penulisan tugas akhir.

Untuk membantu tugas saudara, maka bersama ini kami tunjuk sebagai Pembimbing II saudara Ana Zahrotun Nihayah, S.E., M.A..

Demikian, atas kesediaan Saudara diucapkan terima kasih.

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*



*Tembusan :*

1. Pembimbing II
2. Mahasiswa yang bersangkutan

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Lampiran : 4 (delapan) eks.  
Hal : Naskah Skripsi  
A.n. Sdri. Isti Fahma Noor 'Alaina

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Walisongo Semarang

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, bersama ini saya kirim naskah Skripsi saudara :

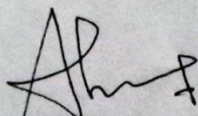
Nama : Isti Fahma Noor 'Alaina  
NIM : 1805036083  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah  
Judul :

**PENGARUH FITUR LAYANAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN MAHASISWA UIN WALISONGO BERTRANSAKSI  
MENGUNAKAN MOBILE BANKING BANK SYARIAH INDONESIA  
(Studi Kasus Mahasiswa UIN Walisongo Semarang Jurusan S1 Perbankan Syariah  
Angkatan 2018-2021)**

Dengan ini telah kami setuju, dan mohon kiranya Skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosahkan. Demikian atas perhatiannya, harap menjadi maklum adanya dan kami ucapkan terimakasih.

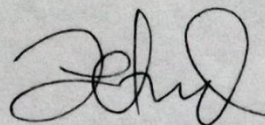
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



**Dr. H. Ahmad Furqon, L.c., M.A.**  
NIP : 197512182005011002

Pembimbing II



**Ana Zahrotun Nihayah S.E., M.A**  
NIP : 198907082019032018

## **PERSEMBAHAN**

Alhamdulillahirabbil'alamin kalimat Tayyibah yang senantiasa terucap dalam rasa bersyukur kepada Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang yang telah memberikan Kesehatan kepada penulis sehingga dapat mengerjakan dengan lancar dan baik. Dengan segala kerendahan hati, perjuangan, dan kerja keras yang diiringi doa, karya sederhana ini penulis persembahkan kepada :

Kedua orang tua, Bapak Sholikhin dan Ibu Kunaah yang tak kenal lelah dalam mendidik dan mendoakan. Terimakasih atas segala doa dan dukungan serta motivasi yang telah membantu untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Tak lupa kakakku Muhammad Subkhi dan Adekku Muhammad Reza Fahlevi yang selalu mendukung dan membantu melancarkan segala proses yang saya ambil.

### Motto

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ  
وَأَنتُمْ بِأَعْيُنِكُمْ حَوِيلٌ ۖ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِّي حَمِيدٌ

Artinya : *“Wahai Orang-orang yang beriman ! Infakkanlah Sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan Sebagian daari apa yang Kami keluarkan dari bumi kami untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Mahakaya, Maha Terpuji”*. (QS. AL-Baqarah ayat 267)

## ABSTRAK

Perkembangan ekonomi syariah di Indonesia semakin hari semakin membuktikan perkembangan yang pesat. Salah satunya pada perbankan syariah. Perkembangan industri perbankan syariah di Indonesia membuktikan tingkat pertumbuhan yang menggembirakan. Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah salah satu lembaga yang mengelola finansial secara syariah di Indonesia. Kemajuan teknologi pada sektor perbankan memberikan manfaat kemudahan bagi nasabah pada layanan operasional berupa *mobile banking*. Bank Syariah Indonesia (BSI) mulai mengenalkan layanan BSI *mobile* kepada nasabah pada tahun 2021. Layanan perbankan digital BSI Mobile diluncurkan oleh Bank Syariah Indonesia yang memberikan solusi kemudahan transaksi. Penelitian ini terfokus pada Variabel Fitur layanan, kualitas layanan dan kepuasan nasabah.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh fitur layanan dan kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa bertransaksi menggunakan *mobile banking* dengan studi kasus mahasiswa S1 perbankan syariah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan Teknik *non probability sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner kepada 96 nasabah dengan menggunakan metode *purposive sampling* dengan pertimbangan mahasiswa S1 Perbankan syariah periode 2018-2021 yang merupakan nasabah BSI pengguna layanan *mobile banking*. Penentuan ukuran sampel penelitian dari populasi dapat menggunakan rumus *lemeshow*. Data yang telah dikumpulkan dianalisis menggunakan SPSS versi 19.0.

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa Fitur Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa UIN Walisongo bertransaksi menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia. Fitur layanan memiliki fasilitas dengan berbagai fitur yang ditawarkan seperti transfer, pembelian voucher pulsa, top up e-wallet, melihat mutase, cek saldo dengan menggunakan smartphone. Begitu pula Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa UIN Walisongo bertransaksi menggunakan *mobile banking* Bank



Syariah Indonesia. layanan m-banking yang baik akan memberikan kepercayaan kepada nasabah mengenai pelayanan m-banking yang berkualitas.

**Kata Kunci : Fitur Layanan, Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah, *Mobile Banking***

## **ABSTRACT**

*The development of the Islamic economy in Indonesia is increasingly proving the rapid development. One of them is in Islamic banking. The development of the Islamic banking industry in Indonesia proves an encouraging growth rate. Bank Syariah Indonesia (BSI) is one of the institutions that manage Islamic finance in Indonesia. Technological advances in the banking sector provide convenience benefits for customers in operational services in the form of mobile banking. Bank Syariah Indonesia (BSI) will start introducing mobile BSI services to customers in 2021. The BSI Mobile digital banking service was launched by Bank Syariah Indonesia which provides transaction convenience solutions. This research focuses on service feature variables, service quality and customer satisfaction.*

*The purpose of this study was to determine the effect of service features and service quality on student satisfaction in transactions using mobile banking with a case study of Islamic banking undergraduate students. This study uses a quantitative approach using non-probability sampling technique. Data collection was carried out by distributing questionnaires to 96 customers using the purposive sampling method with the consideration of S1 Islamic Banking students for the 2018-2021 period who were BSI customers who used mobile banking services. Determination of the research sample size from the population can use the Lemeshow formula. The data that has been collected was analyzed using SPSS version 19.0.*

*The results of this study explain that Service Features have a positive and significant effect on student satisfaction at UIN Walisongo in transacting using Bank Syariah Indonesia mobile banking. The service feature has facilities with various features offered, such as transfers, purchasing credit vouchers, top up e-wallet, viewing mutations, checking balances using a smartphone. Likewise, Service Quality has a positive and significant effect on student satisfaction at UIN Walisongo in transactions using Bank Syariah Indonesia mobile banking. Good m-banking services will give customers confidence in quality m-banking services.*

*Keywords : Service Features, Quality of Service, Customer Stisfaction, mobile Banking*

**PEDOMAN TRANSLITERASI**  
**HURUF ARAB KE HURUF LATIN**

Transliterasi merupakan hal yang penting dalam penulisan skripsi karena pada umumnya banyak istilah arab, nama orang, judul buku nama lembaga dan lain sebagainya yang aslinya ditulis dengan huruf Arab harus disalin ke dalam huruf latin. Untuk menjamin konsistensi, perlu ditetapkan satu transliterasi sebagai berikut :

A. Konsonan

ء= ‘	ز= z	ق= q
ب= b	س= s	ك= k
ت= t	ش= sy	ل= l
ث= ts	ص= sh	م= m
ج= j	ض= dl	ن= n
ح= h	ط= th	و= w
خ= kh	ظ= zh	ه= h
د= d	ع= ‘	ي= y
ذ= dz	غ= gh	
ر= r	ف= f	

B. Vokal

اَ = a

اِ = i

اُ = u

C. Diftong

آي = ay

أو = aw

D. Syaddah (ّ)

Syaddah dilambang dengan konsonan ganda, misalnya **الطّب** *al-thibb*.

E. Kata Sandang (... ال)

Kata sandang (... ال) ditulis dengan *al-* ... misalnya **الصناعة** = *al-shina'ah*.

*Al-* ditulis dengan huruf kecil kecuali jika terletak pada permulaan kalimat.

F. Ta' Marbutah (ة)

Setiap ta' marbutah ditulis dengan "h" misalnya **المعيشة الطبيعية** = *al-ma'isyah al-thabi'iyah*.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-NYA. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Fitur Layanan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Walisongo Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Mahasiswa UIN Walisongo Semarang Jurusan S1 Perbankan Syariah Angkatan 2018-2021)” dengan baik. Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, dan pengikutnya.

Skripsi ini diajukan guna memenuhi tugas dan syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu (S.1) dalam jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.

Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Imam Taufik M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Saifullah, M.Ag. selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
3. Ibu Heny Yuningrum SE.,M.Si selaku Ketua jurusan S1 Perbankan Syariah dan Wali dosen.
4. Bapak Dr. H. Ahmad Furqon, LC., M.A. selaku pembimbing I dan Ibu Ana Zahrotun Nihayah S.E, M.A. selaku pembimbing II, yang telah membimbing dan memberikan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Semua Dosen dan Civitas Akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
6. Pengasuh Pondok Pesantren Darul Falah Be-Songo, Abah Dr. K.H Imam Taufiq M.Ag dan Umi Dr. Hj. Arikhah M.Ag
7. Segenap teman-teman jurusan S1 Perbankan Syariah Angkatan 2018 terkhusus kelas PBAS-C
8. Segenap keluarga besar Pondok Pesantren Darul Falah Be-Songo terkhusus Sansaja18

9. Segenap Keluarga besar asrama B9 terkhusus kamar 2.2
10. Segenap Sedulur Be-Limo terkhusus WACANA yang selalu mendukung skripsi ini.
11. Jauharotul Maknunah Firman yang selalu menemani, mendukung dan memberi semangat dalam mengerjakan skripsi.
12. Muhammad Himawan, Angga Dwi Saputra, Rifka Nur Fadliyah telah mengingatkan dan memberi arahan dalam mengerjakan skripsi ini.

Penulis sadar bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna serta masih banyak kekurangan. Oleh sebab itu, dengan segenap hati penulis meminta maaf atas segala kesalahan dan kekurangan tersebut. Semoga dengan adanya skripsi ini akan bermanfaat bagi peneliti dan pembaca.

Semarang, 20 Mei 2022

Penulis,



Isti Fahma Noor 'Alaina

1805036083

## DAFTAR ISI

<b>DEKLARASI</b> .....	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>NOTA PEMBIMBING</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI</b> .....	<b>xi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	8
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	8
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	8
1.4 Sistematika Penulisan .....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>11</b>
2.1 Bank .....	11
2.2 Mobile Banking .....	14
2.3 Fitur Layanan .....	16
2.4 Kualitas Layanan .....	18
2.5 Kepuasan Nasabah .....	19
2.6 Penelitian Terdahulu .....	22
2.7 Kerangka Pemikiran .....	26
2.8 Hipotesis .....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>29</b>
3.1 Ruang Lingkup Penelitian .....	29
3.2 Metode Penentuan Populasi dan Sampel .....	29

3.2.1 Populasi .....	29
3.2.2 Sampel .....	30
3.3 Sumber Penelitian .....	31
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	31
3.5 Variabel Penelitian dan Pengukuran .....	32
3.5.1 Variabel Penelitian .....	32
3.5.2 Skala Pengukuran.....	35
3.6 Metode Analisis Data .....	36
3.6.1 Uji Kualitas Data .....	36
3.6.1.1 Uji Validitas .....	36
3.6.1.2 Uji Reabilitas .....	37
3.6.2 Uji Asumsi Klasik .....	39
3.6.2.1 Uji Normalitas Data .....	39
3.6.2.2 Uji Multikolinieritas .....	39
3.6.2.2 Uji Heteroskedastisitas .....	40
3.6.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	40
3.6.4 Uji Hipotesis .....	41
3.6.2.1 Uji Parsial (Uji t) .....	41
3.6.2.2 Uji Simulan (Uji F) .....	41
3.6.2.2 Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	41
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>42</b>
4.1 Sekilas Gambaran Umum Objek Penelitian .....	42
4.1.1 Sejarah Singkat BSI .....	42
4.1.2 Profil BSI .....	42
4.1.3 Visi dan Misi BSI .....	43
4.1.4 BSI Mobile Banking .....	43
4.2 Hasil Analisis .....	44
4.2.1 Karakteristik Responden .....	44
4.3 Analisis Statistik Deskriptif .....	45
4.4 Hasil Uji Kualitas Instrumen .....	46
4.4.1 Hasil Uji Validitas .....	46
4.4.2 Hasil Uji Reabilitas .....	48



4.5 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	49
4.5.1 Hasil Uji Multikolonieritas .....	49
4.5.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	50
4.5.3 Hasil Uji Normalitas .....	51
4.6 Uji Resresi Linier Berganda .....	53
4.7 Uji Hipotesis .....	54
4.7.1 Uji Koefisien Determinasi .....	54
4.7.2 Uji t .....	55
4.7.3 Uji Statistik F .....	56
4.8 Analisis dan Pembahasan .....	57
4.1.1 Pengaruh Fitur Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah .....	57
4.1.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah .....	58
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>60</b>
5.1 Kesimpulan .....	60
5.2 Saran .....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>62</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>68</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>86</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Normal Probability Plot .....	51
Gambar 4.2	Histogram .....	52

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Market Share Bank Syariah Tahun 2019-2021 .....	2
Tabel 3.1	Operasional Variabel .....	33
Tabel 3.2	Skala Likert .....	35
Tabel 4.1	Karakteristik Responden .....	45
Tabel 4.2	Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	45
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Fitur Layanan (X1) .....	47
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan (X2) .....	47
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y).....	48
Tabel 4.6	Hasil Uji Reabilitas .....	48
Tabel 4.7	Hasil Uji Multikolonieritas .....	49
Tabel 4.8	Hasil Uji Spearman's Rho .....	50
Tabel 4.9	Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov .....	52
Tabel 4.10	Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	53
Tabel 4.11	Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	54
Tabel 4.12	Hasil Uji t .....	55
Tabel 4.13	Hasil Uji f.....	57

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Perkembangan ekonomi syariah di Indonesia semakin hari semakin membuktikan perkembangan yang pesat.<sup>1</sup> Masyarakat Indonesia sendiri yang mayoritas beragama islam yang tidak terlepas dari hukum-hukum dalam islam. Suatu ajaran islam dalam melaksanakan aktivitas ekonomi yakni mengharamkan aktivitas ekonomi yang mengandung riba. Sebagai seorang muslim yang taat akan agama, maka tidak akan melanggar hukum islam. Oleh karena itu ekonomi syariah di Indonesia diperhatikan dari tahun ke tahun mengalami lonjakan yang pesat. Salah satunya pada perbankan syariah.<sup>2</sup> Perkembangan industri perbankan syariah di Indonesia membuktikan tingkat pertumbuhan yang menggembirakan. Berdasarkan pengamatan otoritas jasa keuangan (OJK), 28 tahun terakhir pangsa pasar bank syariah di industri perbankan mencapai 6,01% per oktober 2019 atau Rp 513 triliun. Hal ini membuktikan bahwa ke depan bank syariah masih mempunyai peluang untuk meningkatkan pangsa pasarnya lebih luas lagi.<sup>3</sup>

Perbankan Syariah merupakan segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit-unit syariah yang mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.<sup>4</sup> Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008, bank syariah adalah bank yang menjalankan usahanya berdasarkan prinsip syariah, mencakup bank umum syariah dan bank pembiayaan syariah.<sup>5</sup>

---

<sup>1</sup> Khusnul dan Wira, "Perkembangan Keuangan Syariah dalam Realitas Politik di Indonesia". Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam (Vol.7 No.3 2021). Hlm.1

<sup>2</sup> Otoritas Jasa Keuangan, *Snapshot Perbankan Syariah Juni 2021* (November, 2021), Hlm.2.

<sup>3</sup> Ana dan Lathif, "Variables Determining For Impairment On Productive Assets In Islamic Banks In Indonesia". Journal Of Islamic Finance and Banking (Vol.2 No.1 2020). Hlm.

<sup>4</sup> Dr. A. Wangsawidjaja Z., S.H., M.H., "*Pembiayaan Bank Syariah*" (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2012). Hlm. 15

<sup>5</sup> Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008, "*Perbankan Syariah*", Pasal 1, ayat 7

Di Indonesia bisa ditemukan berbagai lembaga keuangan syariah yang keseluruhnya menganut prinsip-prinsip Islam.<sup>6</sup>

Lembaga perbankan syariah terus melaksanakan inovasi pada produk-produknya agar bisa meningkatkan minat masyarakat dalam memakai layanan perbankan syariah. Data pengguna bank syariah dalam 3 (tiga) tahun terakhir bisa dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 1.1**  
**Market Share Bank Syariah Tahun 2019-2021**

2019	2020	2021
5,95%	6,51%	6,52%

Sumber: Otoritas Jasa Keuangan, Snapshot Perbankan Syariah tahun 2019, 2020, 2021

Berlandaskan tabel market share bank syariah tiga tahun bisa dilihat bahwa bank syariah mengalami kenaikan. Per bulan Juni 2019 market share bank syariah mencapai 5,95% dengan asset sebesar 499,34 triliun. Selanjutnya per bulan Desember 2020 market share bank syariah mencapai 6,51% dengan asset sebesar 608,90 triliun. bisa diartikan bahwa dari tahun 2019 sampai tahun 2020 mengalami kenaikan market share syariah sebesar 0,56% dengan kenaikan asset sebesar 109,56 triliun. Kemudian per bulan September 2021 market share bank syariah mencapai 6,52% dengan asset sebesar 646,21 triliun. bisa diartikan bahwa dari tahun 2020 sampai tahun 2021 *market share* bank syariah mengalami kenaikan sebesar 1% dengan asset sebesar 37,31 triliun.<sup>7</sup>

Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah salah satu lembaga yang mengelola finansial secara syariah di Indonesia. Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan pengabunggan dari Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah,

---

<sup>6</sup> Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008, “*Perbankan Syariah*”, Pasal 1, ayat 8,9,10

<sup>7</sup> Otoritas Jasa Keuangan, *Snapshot Perbankan Syariah* (Jakarta 2019,2020,2021), “<https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/berita-dan-kegiatan/publikasi/Pages/-Snapshot-Perbankan-Syariah-Desember-2020.aspx>”, diakses 01 Februari 2022

dan BRI Syariah. Sejak didirikan pada 1 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442H, Bank Syariah Indonesia telah berdedikasi untuk menyediakan produk dan layanan syariah bagi nasabahnya.<sup>8</sup>

Tidak bisa dipisahkan antara perkembangan industri Bank Syariah Indonesia dengan peningkatan kecanggihan teknologi informasi. Kehidupan masyarakat menjadi lebih baik berkat kemajuan teknologi informasi terkini. Komputer, telekomunikasi, dan sarana elektronik lainnya yakni bagian dari teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi di bidang perbankan yakni suatu keharusan untuk mendukung pertumbuhan bisnis. Untuk mengurangi risiko operasional, perlu juga memperhitungkan bagaimana teknologi harus dipakai. Aplikasi mobile banking adalah suatu contoh bagaimana teknologi dipakai dalam perbankan. Kenyamanan disediakan oleh aplikasi mobile banking. Selain itu, berbagai layanan perbankan bisa diakses melalui aplikasi mobile banking. Bank memakai mobile banking sebagai strategi pemasaran untuk meningkatkan transaksi. Transaksi perbankan kini bisa dilaksanakan melalui perangkat mobile, seperti smartphone, berkat hadirnya layanan mobile banking.<sup>9</sup> Layanan e-banking tumbuh dengan awal mula 13,6 juta nasabah pada 2012 lalu selanjutnya tumbuh dengan pesat sebanyak 50,4 juta pada 2016, dilansir dari data Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Jumlah pengguna e-banking meningkat 169 persen dari 150,8 juta pada 2012 menjadi 405,4 juta pada 2016.<sup>10</sup>

Bank Syariah Indonesia (BSI) mulai mengenalkan layanan BSI *mobile* kepada nasabah pada tahun 2021. Menurut data yang diperoleh CNCB Indonesia, BSI *Mobile* mencatat pertumbuhan transaksi *mobile banking* secara tahunan per bulan Juli 2021 mencapai 97,4% atau sebanyak

---

<sup>8</sup> Bank Syariah Indonesia, “*informasi lengkap mengenai kami*”, <https://www.bankbsi.co.id/>, diakses 29 November 2021.

<sup>9</sup> Otoritas Jasa Keuangan, “*Bijak Ber-Electronic Banking*” (Jakarta, 2015), Hlm. 12-13.

<sup>10</sup> Otoritas Jasa Keuangan, OJK Terbitkan Panduan Digital Banking “<https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/348>” diakses 22 Februari 2022

46,4 Juta transaksi.<sup>11</sup> Layanan perbankan digital BSI Mobile diluncurkan oleh Bank Syariah Indonesia yang memberikan solusi kemudahan transaksi, ibadah dan sharing melalui fitur dalam satu aplikasi tanpa perlu datang ke kantor Bank Syariah Indonesia. Menurut suatu mahasiswa UIN Walisongo yang yakni nasabah dari BSI mengakui bahwa *BSI Mobile banking* sangat efisien akan tetapi ada beberapa kasus yang menyebabkan kegagalan dalam melaksanakan transaksi transfer, dimana saldo sudah berkurang akan tetapi transaksi belum tercatat. Hal tersebut membuat nasabah ragu untuk memakai *mobile banking*. Apabila terjadi kesalahan dalam login mobile banking harus pergi ke *costumer service* untuk memperbaiki akun mobile banking. Ada juga permasalahan mengenai fitur layanan yang tidak berfungsi dengan baik..<sup>12</sup>

Faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah fitur layanan. Kriteria penting dalam penyampaian layanan internet banking adalah kemampuan untuk berinteraksi dengan pelanggan melalui fitur, menurut penulis Pranidana Ainscough dan Luckett.<sup>13</sup>

Untuk meningkatkan layanan BSI *Mobile* menyediakan fitur layanan. Fitur Aplikasi Bank Syariah Indonesia *Mobile Banking* menyediakan berbagai macam fitur layanan. Fitur layanan yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia diantaranya yakni info rekening, pembayaran, transfer, E-mas, pembelian, QRIS, Tarik Tunai, Info kurs, ATM cabang, Buka Rekening Bank Syariah Indonesia Online, pengaturan kata sandi, ubah pin, *BSI mobile keyboard*, Aplikasi *mobile banking* Bank Syariah Indonesia juga menyediakan beragam fitur selain perbankan, seperti Al Qur'an dan

---

<sup>11</sup> Syahrizal Sidik, "Gegara Ini, Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Melesat 98%", "<https://www.cnbcindonesia.com/syariah/20210823140844-29-270488/gegara-ini-mobile-banking-bank-syariah-indonesia-melesat-98>", diakses 30 November 2021.

<sup>12</sup> Diah Ayu, wawancara oleh Isti Fahma Noor 'Alaina di Kampus UIN Walisongo, 20 November 2021

<sup>13</sup> Ahmad dan Bambang, "Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan Dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Program Layanan Internet Banking BRI)", *Jurnal Studi Manajemen* (Vol.8 No.1, April 2014), h. 5

hikmah, jadwal sholat, donasi online.<sup>14</sup> Fitur layanan yakni suatu jenis penerapan konsep pemasaran untuk menarik nasabah memakai *Mobile Banking*. Apabila fitur yang ditawarkan sesuai dan memiliki mutu jaminan yang baik, tentu produk tersebut akan memuaskan konsumen.<sup>15</sup>

Selain itu, tidak tertutup kemungkinan bahwa kepuasan pelanggan bisa dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan. Kualitas pekerjaan penyedia layanan mempunyai dampak langsung pada kepuasan pelanggan mereka, dan ini terutama benar dalam hal transaksi, kualitas layanan merupakan segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh seseorang atau penyelenggara jasa secara maksimal dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Kualitas layanan merupakan kunci dari kepuasan nasabah. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi pelanggan, maka pelanggan tidak akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi pelanggan, maka pelanggan akan sangat puas dan senang.<sup>16</sup>

Tolak ukur keberhasilan suatu bank, salah satunya bergantung pada kepuasan nasabah. Menurut Kotler dan Keller, mencapai kepuasan merupakan hal yang wajar yang ingin didapatkan oleh semua pihak, baik dilingkungan masyarakat umum maupun lingkungan bisnis dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Kepuasan juga tergantung pada fitur layanan yang ditawarkan dan kualitas layanan yang diberikan.<sup>17</sup>

Aplikasi BSI *mobile banking* sudah diunduh lebih dari 5 juta pengguna *play store* dengan ulasan sebanyak 87.403 dengan pemberian rating sebesar 4,7 rating. Dengan rating dibawah 5, itu berarti

---

<sup>14</sup> Bank Syariah Indonesia, "Produk dan Layanan : Digital Banking : BSI Mobile : Fitur Layanan", <https://bsimobile.co.id/fitur-layanan/>, diakses 29 November 2021.

<sup>15</sup> Siti Nur Mabarakah, "Minat Menggunakan Mobile Banking Milik Negara". Proceedings 6<sup>th</sup> NCAB (National Conference on Applied Business) (ISBN : 978-602-9026-29-0), h. 244

<sup>16</sup> Ade Syarif, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOP". Jurnal Ekonomi (Vol.7 No.2, November 2016), h. 117

<sup>17</sup> Mitha Sari, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi (Kasus Konsumen Bedak Marcks Pada Indomaret di Yogyakarta)", (Skripsi : Program Sarjana Ekonomi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta, 2019), h. 1



menggambarkan bahwa masih banyak nasabah yang menyatakan bahwa adanya ketidakpuasan pada aplikasi BSI *mobile banking* tersebut. Banyak nasabah yang mengeluh terkait dengan layanan *mobile banking*, seperti sulitnya untuk aktivasi ulang. Fitur layanan yang disediakan sulit untuk diakses sehingga nasabah mengalami kegagalan dalam bertransaksi.<sup>18</sup>

UIN Walisongo yakni suatu universitas yang bekerja sama dengan BSI untuk pembayaran UKT. Dari beberapa survei banyak mahasiswa jurusan S1 Perbankan Syariah yang memakai BSI *mobile* untuk kepentingan pembayaran UKT, cek saldo, serta *Top up*.

Penelitian yang dilaksanakan oleh Arif dan Rachmat dengan judul “Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan, Risiko, Fitur Layanan Pada Keputusan Nasabah Memakai Internet Banking” memberikan pernyataan terkait fitur suatu layanan mempengaruhi pilihan nasabah ketika datang ke perbankan online. Nasabah akan memilih memakai *mobile banking* apabila fitur layanannya bervariasi.<sup>19</sup>

Penelitian yang dilaksanakan oleh Faishal Dedi yang berjudul “Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Resiko Dan Fitur Layanan Pada Minat Ulang Minat Ulang Nasabah Dalam Memakai *Internet Banking* (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Mandiri Jalan Slamet Riyadi Surakarta)” memberikan pernyataan terkait fitur layanan internet banking tidak memiliki pengaruh pada re-interest nasabah. Keinginan nasabah untuk kembali memakai internet banking tidak dipengaruhi oleh fitur layanan yang lebih tinggi, karena pengguna internet banking merasa fitur yang ditawarkan kurang menarik.<sup>20</sup>

---

<sup>18</sup> Google Play Store, BSI Mobile “Rating dan Ulasan”. Diakses 14 Maret 2021 Jam 18:30

<sup>19</sup> Arif dan Rachmat, “Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan, Risiko, Fitur Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Pengguna Internet Banking (Studi Kasus BRI Syariah Pusat)” *Jurnal Visionida* (Vol.6 No.2, Desember 2020), h. 69

<sup>20</sup> Faishal Dedi, “Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Resiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Mandiri Jalan Slamet Riyadi Surakarta)”, (Skripsi : Program Sarjana Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2013)

Penelitian yang dilakukan oleh Wiwik Yunianti yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan *Internet Banking* Pada Kepuasan Nasabah Bank Di Surabaya” Kualitas layanan internet banking, termasuk keandalan, efisiensi, daya tanggap, privasi, desain situs web, dan kemudahan penggunaan, mempengaruhi kepuasan pelanggan secara bersamaan, menurut penelitian tersebut.<sup>21</sup>

Penelitian yang dilaksanakan oleh Jarot, Denny, dan Aris yang berjudul “Peran Kepuasan Di Dalam Memediasi Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Pada Loyalitas Nasabah Bank Jateng Cabang Purwodadi” menyatakan bahwa layanan tidak memiliki keterkaitan dalam mempengaruhi kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan pada bank dinilai tidak cukup efektif dalam peningkatan loyalitas nasabah.

Berlandaskan fenomena dan perbedaan hasil penelitian diatas, maka penulis menetapkan penelitian ini dengan judul **“Pengaruh Fitur Layanan Dan Kualitas Layanan Pada Kepuasan Mahasiswa UIN Walisongo Bertransaksi Memakai Mobile Banking Bank Syariah Indonesia” (Studi Kasus Mahasiswa UIN Walisongo Jurusan S1 Perbankan Syariah Angkatan 2018-2019).**

## 1.2. Rumusan Masalah

Berlandaskan informasi yang diberikan pada bagian sebelumnya, ada masalah yang perlu ditangani dan dibahas dalam penelitian ini. Masalahnya dijabarkan dibawah ini:

1. Bagaimana pengaruh fitur layanan pada kepuasan mahasiswa memakai *mobile banking* pada bank syariah Indonesia ?
2. Bagaimana pengaruh kualitas layanan pada kepuasan mahasiswa memakai *mobile banking* pada bank syariah Indonesia ?

---

<sup>21</sup> Wiwik Yunianti, “Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Di Surabaya”, (Artikel Ilmiah : Program Studi Magister Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya, 2016), h. 9

### **1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Berlandaskan rumusan masalah yang sudah diuraikan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui pengaruh fitur layanan pada kepuasan mahasiswa dalam memakai *mobile banking* bank Syariah Indonesia.
- b. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan pada kepuasan mahasiswa dalam memakai *mobile banking* bank Syariah Indonesia.

#### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

Diharapkan bahwa temuan penelitian ini akan berimplikasi pada teori akademis dan aplikasi praktis:

- a. Secara Teoritis
  - a) Para peneliti berharap untuk mempelajari lebih lanjut mengenai bagaimana perasaan nasabah mobile banking bank syariah Indonesia mengenai kualitas layanan yang mereka terima.
  - b) Penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat bagi pembaca, masyarakat umum, dan penulis lainnya, serta memberikan informasi yang berguna untuk penelitian selanjutnya dalam karya yang lebih ilmiah.

- b. Secara Praktis

- a) Bagi Akademis

Kepuasan pelanggan dalam transaksi mobile banking diharapkan bisa ditingkatkan dengan temuan penelitian ini mengenai dampak fitur layanan dan kualitas layanan. Penelitian ini juga diharapkan bisa

menjadi sumber bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

b) Bagi Bank Syariah Indonesia

Penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat pada sektor perbankan syariah terutama Bank Syariah Indonesia dalam meningkatkan fitur layanan dan kualitas layanan *mobile banking*.

c) Bagi Penulis

Sebagai sumber daya bagi peneliti, transaksi *mobile banking* berfungsi sebagai cara untuk mempelajari lebih lanjut mengenai bagaimana perasaan pelanggan mengenai kualitas layanan yang mereka terima.

#### 1.4. Sistematis Penulisan

Untuk mempermudah skripsi, peneliti membuat sistematika penulisan dibawah ini :

##### **BAB I            PENDAHULUAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang isi serta bentuk penelitian yang mencakup latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, tinjauan Pustaka, metode penelitian, dan sistematis penulisan.

##### **BAB II            LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini berisi mengenai landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, kemudian hepotesis yang dikembangkan dalam penelitian.

##### **BAB III          METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini berisi mengenai variable penelitian, definisi operasional variable, penentuan populasi dan

sampel, jenis dan sumber data yang dipakai, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

#### **BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini berisi mengenai analisis data dan pembahasan yang berisi mengenai objek penelitian, hasil pengujian deskripsi, dan hasil pengujian hipotesis pembahasan.

#### **BAB V PENUTUP**

Dalam bab ini berisi mengenai kesimpulan dari penelitian serta saran.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1. Bank

Bank merupakan lembaga perantara keuangan atau *financial intermediary*.<sup>22</sup> Bank adalah lembaga keuangan yang berfungsi menyimpan dan menyalurkan dana dari masyarakat. Menurut Undang-undang Nomor 10 tahun 2008, Bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.<sup>23</sup> Berdasarkan prinsip operasional bank dibedakan menjadi 2 jenis, yaitu :

##### 1. Bank Konvensional

Bank konvensional adalah bank yang operasionalnya menggunakan sistem perhitungan bunga kredit atau pinjaman.<sup>24</sup>

##### 2. Bank Syariah

Bank syariah merupakan bank yang secara operasionalnya menganut konsep muamalah yang sesuai dengan Al-Qur'an dan Hadis.<sup>25</sup> Bank syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip Islam, dengan bahasa lain bank yang sistem operasionalnya mengacu pada ketentuan-ketentuan yang telah ditentukan oleh Al-Qur'an dan Hadis rasul.<sup>26</sup> Perbankan syariah menggunakan sistem bagi hasil, sedangkan pada bank konvensional yang menggunakan sistem bunga, dan mengandung

---

<sup>22</sup> Setia Budhi, "Pengertian, Peranan Dan Perkembangan Bank Syariah Di Indonesia", Jurnal Unimus, (Vol.2, No.1, Maret/2005), h.1

<sup>23</sup> Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998, *Perbankan*, Pasal 1, Ayat (2).

<sup>24</sup> Moh. Ali Wafa, "Hukum Perbankan Dalam Sistem Operasional Bank Konvensional Dan Bank Syariah", Jurnal Komunikasi Antar Perguruan Tinggi Agama Islam, (Vol.16, No.2, Oktober/2017), h. 261

<sup>25</sup> Moh. Ali Wafa, *hukum...*, h. 262

<sup>26</sup> Kamaen Purwata Atmaja, "Apa dan Bagaimana Bank Islam", Cet.1, Yogyakarta : Dana Bakti Wakaf, 1992, h. 1

riba yang diharamkan oleh Allah SWT dalam surah Al-Baqarah ayat 275 :

*“Orang-orang yang memakan riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan karena gila. Yang demikian itu karena mereka berkata bahwa jual beli sama dengan riba. Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Barang siapa mendapat peringatan dari Tuhannya, lalu ia berhenti, maka apa yang telah diperoleh dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Barang siapa mengulangi, maka mereka itu penghuni neraka, mereka kekal didalamnya.”<sup>27</sup>*

Bank syariah adalah bank yang sistem perbankannya menganut prinsip-prinsip dalam Islam. Menurut UU No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah, bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas bank umum syariah dan bank pembiayaan rakyat syariah.<sup>28</sup> Sedangkan menurut Sudarsono, bank syariah adalah Lembaga keuangan negara yang memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya didalam lalu lintas pembayaran dan juga peredaran uang yang beroperasi dengan menggunakan prinsip-prinsip syariah.<sup>29</sup> Bank Syariah memiliki beberapa keunggulan, diantaranya yaitu *fund manager*. Bank syariah memiliki pengalaman dalam mengelola dana masyarakat sebagai Lembaga perantara surplus *spending unit* dengan *deficit spending unit*.<sup>30</sup>

Bank syariah memiliki beberapa fungsi, diantaranya :

- a. Menghimpun dana masyarakat.

---

<sup>27</sup> Al-Qur'an Karim dan Terjemahan Artinya (Yogyakarta : UII Press Yogyakarta, 2010)

<sup>28</sup> Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008, *Perbankan Syariah*, Pasal 1, ayat 7

<sup>29</sup> Andrianto dan Anang firmansyah, *Bank Syariah (Implementasi Teori dan Praktek)* (Qiara Media, 2019), h. 25

<sup>30</sup> Ahmad Furqon, “Analisis Praktek Perwakafan Uang Pada Lembaga Keuangan Syariah”. *Jurnal Walisongo* (Vol.19 No.01, Mei 2011), h. 158

- b. Penyalur dana kepada masyarakat.
- c. Pelayanan jasa bank.

Menurut Undang-undang Nomer 21 tahun 2008, Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, atau prinsip hukum Islam.<sup>31</sup>

Landasan hukum bank syariah :

- a. Al-Qur'an

Surah An-Nisa Ayat 29

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ  
مِّنْكُمْ ۖ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

*“Wahai orang-orang yang beriman janganlah kamu saling memakan harta sesamamu di jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka diantara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh Allah Maha Penyayang kepada mu”*.<sup>32</sup>

Pada Surah An-Nisa ayat 29 dijelaskan bahwa dalam melakukan aktifitas apapun harus sesuai dengan syariat Islam dan tidak boleh menyeleweng dari syariat Islam. Dan dalam surah tersebut juga dijelaskan bahwa tolong menolonglah untuk menciptakan kesejahteraan.

- b. Undang-undang

Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 Pasal 1 Nomor 13, dijelaskan bahwa bank syariah dalam operasionalnya harus menggunakan prinsip syariah, Prinsip Syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan

<sup>31</sup> Undang-undang Nomer 21 Tahun 2008, *Perbankan Syariah*, Pasal 1, Ayat (7).

<sup>32</sup> Al-Qur'an Karim dan Terjemahan Artinya (Yogyakarta : UII Press Yogyakarta, 2010)



hukum Islam antara bank dengan pihak lain untuk menyimpan dana dan pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah, antara lain pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudharabah*), pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (*musyarakah*), prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (*murabahah*), atau pembiayaan barang modal berdasarkan prinsip sewa murni tanpa pilihan (*ijarah*), atau dengan adanya pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (*ijarah wa iqtina*).<sup>33</sup>

## 2.2. Mobile Banking

### 1. Pengertian

*Mobile banking* merupakan salah satu layanan yang dikeluarkan perbankan untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi tanpa harus datang langsung ke bank. *Mobile banking* adalah sebuah fasilitas perbankan melalui komunikasi bergerak seperti handphone dengan penyediaan fasilitas yang hampir sama dengan ATM kecuali mengambil uang.<sup>34</sup> Menurut otoritas jasa keuangan, *mobile banking* merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau *smartphone*.<sup>35</sup> *Mobile banking* merupakan salah satu inovasi yang dikembangkan untuk melakukan transaksi keuangan perbankan melalui *smartphone* mulai dari cek saldo,

---

<sup>33</sup> Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998, *Perbankan*, Pasal 1, Ayat (13).

<sup>34</sup> Rian Maulana, "Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Menggunakan Technology Acceptance Model", *Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi* (Vol.2 No.2 2018) h. 147

<sup>35</sup> Otoritas Jasa Keuangan, *Bijak Ber-Electronic Banking* (Jakarta, 2015), h. 12

transfer dana, informasi dan layanan perbankan lainnya yang dapat diakses kapanpun dan dimanapun.<sup>36</sup>

## 2. Landasan Hukum

Dasar hukum mobile banking dalam Al-Qur'an :

Pada Surah Al-Insyiroh ayat 5-6

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا , إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

*“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”.*<sup>37</sup>

Pada surah Al-Insyiroh ayat 5 dan 6 dijelaskan bahwa setiap ada kesulitan pasti ada kemudahan. Dalam artian, Allah selalu memberi jalan kemudahan bagi hambanya dalam setiap aktivitasnya. Apabila dikaitkan dengan mobile banking maksudnya yaitu agar dapat bertransaksi dengan mudah dan menghemat waktu.<sup>38</sup>

## 3. Kelebihan

Adapun beberapa kelebihan dari *mobile banking* yaitu :

### a. Mudah

Kelebihan yang pertama yaitu mudah, mobile banking dapat diakses dengan mudah tanpa perlu ke bank.

### b. Praktis

*Mobile banking* disebut praktis karena dapat diakses kapan saja dan dimana saja.

### c. Aman

---

<sup>36</sup> Ivia dan Syaifuddin, “Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking (Studi Pada Pengguna Mobile Banking Bank Sinarmas Cabang Malang)”, Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia (Vol.4 No.2 Feb 2017),h. 174

<sup>37</sup> Al-Qur'an Karim dan Terjemahan Artinya (Yogyakarta : UII Press Yogyakarta, 2010)

<sup>38</sup> Diana Suntiya, *Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Di Bank Syariah*, (Skripsi : Program Studi S1 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung, 2020), h. 27.

Pada *mobile banking* dilengkapi dengan sistem keamanan yang tinggi, sehingga tidak adanya data transaksi nasabah yang bocor.

- d. Penggunaan yang bersahabat

*Mobile banking* dirancang sedemikian rupa sehingga mudah diakses oleh siapa saja.

- e. Nyaman

#### **4. Kelemahan**

Kelemahan *mobile banking* yaitu ketergantungan terhadap ketersediaan jaringan seluler operator yang bersangkutan. Apabila jaringan seluler tidak ada maka *mobile banking* tidak dapat diakses.<sup>39</sup>

- a. *Technology Risk*

Adanya kebobolan dalam sistem keamanan.

- b. *Reputation Risk*

Adanya *corporate image* dari bank apabila layanan tidak berjalan dengan baik.

- c. *Outsourcing Risk*

Bank kerap menggunakan jasa pihak ketiga sebagai *provider* sehingga terdapat kemungkinan layanan pada suatu waktu dapat mengalami gangguan.

- d. *Regal Risk*

Aspek hukum internet bank saat ini belum diatur dengan jelas.<sup>40</sup>

### **2.3. Fitur Layanan**

---

<sup>39</sup> Syamsul dan Novi, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan *Mobile Banking*", *Optimum : Jurnal Ekonomi dan Pembangunan* (Vol.5 No.1 2015), h. 56.

<sup>40</sup> Diana Suntiya, *Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Di Bank Syariah*, (Skripsi : Program Studi S1 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung, 2020), h. 25.

Menurut Tjiptono, Fitur adalah unsur-unsur pokok yang ada pada produk atau jasa yang ditawarkan pada suatu paket layanan dan produk. Fitur layanan dianggap sangat penting dalam *mobile banking*. Sedangkan menurut Suyanto, fitur merupakan salah satu pelengkap pada fungsi dasar produk.<sup>41</sup>

Menurut Schmitt dalam suhud dkk, Fitur adalah karakteristik yang menambah fungsi dasar suatu produk. Karena fitur layanan merupakan salah satu alasan konsumen dalam memilih suatu produk dengan kata lain fitur layanan merupakan salah satu alat kunci dalam pemasaran *mobile banking*. Fitur-fitur layanan yang terdapat pada mobile banking diantaranya yaitu:

1. Layanan Informasi

Pada fitur layanan *mobile banking* terdapat layanan informasi mengenai saldo, mutasi rekening, tagihan kartu kredit, suku bunga dan lokasi cabang atau ATM terdekat.

2. Layanan Transaksi

Pada *mobile banking* terdapat fitur layanan yang dinamakan layanan transaksi seperti transfer, pembayaran tagihan, dan pembayaran pembelian.<sup>42</sup>

Menurut Poon (2008) ada beberapa indikator dari fitur layanan, yaitu :

1. Kemudahan akses informasi mengenai produk dan jasa
2. Keberagaman layanan transaksi
3. Keberagaman fitur

---

<sup>41</sup> Riski Aryandi, *Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan Penggunaan, Risiko Transaksi Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Menggunakan Mobile Banking* (Skripsi : Program studi S1 Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purworejo, 2015), h.21.

<sup>42</sup> Otoritas Jasa Keuangan, *Bijak Ber-Electronic Banking* (Jakarta, 2015), Hlm.13.

#### 4. Inovasi produk.<sup>43</sup>

### **2.4. Kualitas Layanan**

Menurut Kotler dan Armstrong (2008) layanan adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu kelompok ke kelompok lainnya berupa sesuatu yang bersifat intangible.<sup>44</sup> Kualitas layanan merupakan salah satu upaya pemenuhan kebutuhan pelanggan, serta salah satu upaya untuk memenuhi kepuasan pelanggan.

Seorang ahli pemasaran Prof. Tatik Suryani berpendapat bahwa konsep kualitas layanan pada bank konvensional dan bank syariah tidaklah sama. Perbedaannya terdapat pada atribut yang terkait dengan produk dan jasa yang ditawarkan pada bank konvensional dan bank syariah berbeda. Nasabah akan menilai kualitas layanan pada bank syariah berdasarkan penilaian keseluruhan antara apa yang diterima dan dialami dibandingkan dengan harapannya. Pengamatan dan pengalaman serta harapan yang dilakukan nasabah dalam bertransaksi pada bank syariah akan berpengaruh pada kualitas layanan bank syariah tersebut. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas layanan dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu layanan yang diterima dan harapan nasabah tentang layanan yang akan diberikan.<sup>45</sup>

Kualitas layanan yang diberikan oleh suatu bank syariah kepada nasabah merupakan salah satu penilaian nasabah yang merasakan layanan dari bank tersebut. Menurut Tatik Suryani indikator kualitas layanan mobile banking, yaitu : Efisien

---

<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 : Program Sarjana UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2021), h. 18

<sup>44</sup> Bambang Rianto, "Marketing Bank Syariah 4.0", Cet.1 (Yogyakarta : UPP STIM YKPN, Agustus 2020), h. 203.

<sup>45</sup> Bambang Rianto, Marketing..., h. 204

1. Pemenuhan janji
2. Ketersediaan sistem beroperasi
3. Privasi
4. Jaminan atau kepercayaan
5. Tampilan situs<sup>46</sup>

Gummesson dan Isfianti mengungkapkan bahwa kualitas layanan mobile banking ada 4 bagian :

1. *Speed*

*Speed* dalam mobile banking yaitu kecepatan dan kemudahan nasabah dalam melakukan layanan mobile banking.

2. *Security*

*Security* yaitu adanya jaminan kerahasiaan dalam setiap layanan.

3. *Accuracy*

*Accuracy* yang dimaksud yaitu akuratnya informasi yang diberikan mengenai mobile banking.

4. *Trust*

*Trust* yaitu kepercayaan nasabah terhadap bank dimana dilakukannya layanan mobile banking.<sup>47</sup>

## **2.5. Kepuasan Nasabah**

Kepuasan konsumen merupakan salah satu hal yang memiliki peran penting dalam sebuah bisnis. Menurut Tjiptono, kepuasan pelanggan adalah situasi yang ditunjukkan oleh pelanggan Ketika mereka menyadari

---

<sup>46</sup> Tatik Suryani, Manajemen Strategik Bank di Era Global: Menciptakan Nilai Unggul untuk Kepuasan Nasabah (Jakarta: Prenadamedia Group, 2017), h. 165.

<sup>47</sup> Rahma Novita Saru, "Pengaruh Kualitas Layanan BRI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), TBK Kantor Cabang Palangkaraya, Kalimantan Tengah", e-Proceeding of Management (Vol.2 No.1, April 2015), h. 741.

bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik.<sup>48</sup>

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk yang diperkirakan terhadap kinerja yang diharapkan.<sup>49</sup> Kepuasan nasabah menjadi salah satu fokus perhatian hampir seluruh pelaku usaha, bisnis dan lain sebagainya. Kepuasan nasabah merupakan hal yang penting bagi penyelenggara jasa. Menurut Tse dan Wilton menyatakan kepuasan nasabah merupakan respon nasabah terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan setelah pemakaiannya.<sup>50</sup>

Menurut Peter dan Olson dalam Bahrudin dan Zuhro, kepuasan konsumen merupakan konsep penting dalam pemasaran dan penelitian konsumen, sudah menjadi pendapat umum bahwa jika seorang konsumen merasa puas dengan suatu produk, maka cenderung akan terus membeli dan menggunakannya serta turut memberitahu orang lain tentang pengalaman mereka yang menyenangkan menggunakan produk tersebut.<sup>51</sup>

Kepuasan pelanggan dalam dunia perbankan harus diartikan secara menyeluruh, artinya nasabah akan merasa sangat puas apabila komponen kepuasan terpenuhi secara lengkap. Menurut Buchory dan Saladin, Kepuasan nasabah secara umum terdapat dalam dua bentuk pelayanan, yaitu :

## 1. Material

### a. Gedung yang megah

---

<sup>48</sup> Meihiana Indrasari, "Pemasaran & Kepuasan Pelanggan", Cet.1 (Surabaya : Unitimo Press, Oktober 2019), h. 90.

<sup>49</sup> Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB, Jaka Atmaja, (Jurnal Ecodemica, Vol. 2 No. 1 April 2018), h.13

<sup>50</sup> Nur Rakhman, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BMT Arafah Sukoharjo", (Artikel Publikasi Ilmiah : Program Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2014), h. 6

<sup>51</sup> Karina Widianingrum, "Pengaruh Manfaat, Kemudahan Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Nasabah", (Skripsi : Program Sarjana UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2021), h. 22

- b. Lay out ruangan yang tertata rapi
- c. Ruangan tunggu yang bersih dan nyaman
- d. Ruangan toilet yang bersih
- e. Ruangan musola yang bersih dan nyaman
- f. Penampilan pasangan yang baik
- g. Mesin ATM yang selalu rapi
- h. Sarana dan Prasarana yang lengkap

## 2. Immaterial

- a. Ramah, sopan, tanggap dan akrab
- b. Pelayanan yang ramah
- c. Merasa dihormati dan dihargai
- d. Merasa senang dan puas<sup>52</sup>

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah terdapat pada apa yang dirasakan oleh nasabah itu sendiri. Pada umumnya kepuasan pelanggan timbul apabila produk yang ditawarkan berkualitas, harga yang ditawarkan tidak terlalu tinggi, pelayanan yang berkualitas serta kemudahan nasabah untuk mendapatkan produk tersebut.<sup>53</sup>

Menurut lupiyoadi menyebutkan lima factor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen atau pelanggan, diantaranya yaitu :

### 1. Kualitas Produk

Produk dikatakan berkualitas apabila produk tersebut dapat memenuhi kebutuhan konsumen.

---

<sup>52</sup> Herry Buchory dan Djasmin Saladin, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank*, (Bandung : Linda Karya, 2006), h. 115

<sup>53</sup> Irfan Nurahmadi, *Pengaruh Kepercayaan Nasabah Dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah*, (Skripsi : Program Studi S1 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Syarif Hidayatullah, 2017), h. 39.



## 2. Kualitas Pelayanan

Konsumen akan merasa puas bila mendapat pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.

## 3. Emosional

Konsumen merasa puas Ketika orang memuji dia karena menggunakan merek yang mahal.

## 4. Produk

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relative murah akan memberikan nilai yang tinggi.

## 5. Biaya

Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.<sup>54</sup>

Karena ada begitu banyak pelanggan yang menggunakan produk dan setiap pelanggan menggunakannya secara berbeda, sikap berbeda, dan berbicara secara berbeda. Maka Tjiptono mengelompokkan indikator-indikator mengenai kepuasan pelanggan, diantaranya yaitu :

1. Kesesuaian harapan
2. Minat berkunjung Kembali
3. Kesiediaan merekomendasi <sup>55</sup>

## 2.6. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian yang dilakukan oleh Irfan Nurahmadi Harish pada skripsi yang berjudul "*Pengaruh Kepercayaan Nasabah Dan Kualitas*

---

<sup>54</sup> Meihiana Indrasari, "Pemasaran & Kepuasan Pelanggan", Cet.1 (Surabaya : Unitimo Press, Oktober 2019). h. 91-92.

<sup>55</sup> Ari Susanto, *Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Di Kota Purwokerto*, (Skripsi : Program Studi S1 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang, 2013), h. 14

*Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Depok)*”, Pada penelitian ini berdasarkan hasil uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Terbukti pada hasil uji t yang menghasilkan nilai hitungan sebesar 8,564 dengan nilai sig. sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan nilai t hitung lebih besar dari 2,002 dan nilai sig. lebih kecil dari pada 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kualitas layanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.<sup>56</sup> Adapun persamaan pada penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang kualitas layanan yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Perbedaannya terletak pada variabel X<sub>1</sub>, pada penelitian variabel X<sub>1</sub>nya yaitu kepercayaan nasabah, sedangkan pada penelitian ini X<sub>1</sub>nya yaitu fitur layanan.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Mario Loki Kristianti (Vol. 11, No.1 Oktober) pada jurnal Akuntansi yang berjudul “*Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Tingkat Keamanan, Dan Fitur Layanan Terhadap Penggunaan Mobile Banking Pada Mahasiswa Di DKI Jakarta*”, menghasilkan bahwa fitur layanan berpengaruh pada penggunaan *mobile banking* di kalangan mahasiswa di DKI Jakarta sama dengan pengujian sebelumnya mengenai salah satu produk *electronic banking*, yaitu *internet banking*, bahwa fitur layanan berpengaruh pada minat ulang nasabah menggunakan *internet banking*. Dalam pengujian ini, para mahasiswa merasa fasilitas dalam *mobile banking* lengkap, dari berbagai jenis transfer, pembelian *voucher pulsa*, melihat mutasi, dan lainnya dengan biaya murah, yaitu

---

<sup>56</sup> Irfan Nurahmadi, *Pengaruh Kepercayaan Nasabah Dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah*, (Skripsi : Program Studi S1 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Syarif Hidayatullah, 2017), h. 70

dengan smartphone terkoneksi internet yang dimiliki mahasiswa.<sup>57</sup> Persamaan dengan penelitian ini terdapat pada variabel fitur layanan terhadap pengguna *mobile banking*, sedangkan perbedaannya pada penelitian ini fokus pada kepuasan nasabah.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Aditya Wardhana (Vol.10, No.02, September 2015) pada DeReMa Jurnal Manajemen yang berjudul "*Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Di Indonesia*", menghasilkan bahwa pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah di Indonesia adalah sebesar 59,29% dan sisanya sebesar 40,71% dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel penelitian.<sup>58</sup> Perbedaan dengan penelitian ini yaitu pada variabelnya, pada penelitian ini menggunakan 2 variabel X.
4. Penelitian yang dilakukan Amatun Nur Makmuriyah dan Kartika Marella Vanni (Vol. 5 No.1 Tahun 2020) pada jurnal Eduka : Jurnal Pendidikan, Hukum dan Bisnis yang berjudul "*Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Di Kota Semarang)*". Pada penelitian tersebut dihasilkan bahwa fitur layanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam pendayagunaan layanan *mobile banking*.<sup>59</sup> Perbedaan dengan penelitian ini yaitu variabel pada penelitian ini sudah dipastikan yaitu X<sub>1</sub> Fitur layanan dan X<sub>2</sub> kualitas layanan.

---

<sup>57</sup> Mario Loki Kristianti, "Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Tingkat Keamanan, Dan Fitur Layanan Terhadap Penggunaan Mobile Banking Pada Mahasiswa Di DKI Jakarta", Jurnal Akuntansi (Vol. 11, No.1 Oktober)

<sup>58</sup> Aditya Wardhana, "*Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Di Indonesia*", DeReMa Jurnal Manajemen (Vol.10, No.02, September 2015).

<sup>59</sup> Amatun dan Kartika, "*Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Laynan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Di Kota Semarang)*". Eduka : Jurnal Pendidikan, Hukum dan Bisnis (Vol. 5 No.1 Tahun 2020)

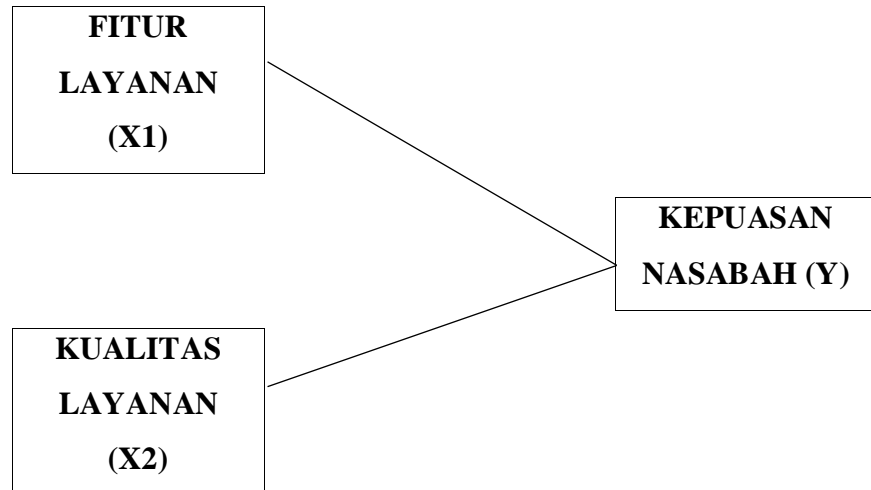
5. Penelitian yang dilakukan oleh Karina Widianingrum pada skripsi yang berjudul “*Pengaruh Manfaat, Kemudahan, Dan Fitur Layanan terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus BNI Syariah Wilayah DKI Jakarta)*”, menghasilkan bahwa pengaruh fitur layanan terhadap kepuasan hasil pengujian hipotesis yang dilakukan dengan metode *bootstrapping* pada *Path Coefficients (Specific Indirect Effects)* menunjukkan bahwa variabel fitur layanan (X3) terhadap variable kepuasan (Z) melalui variabel minat (Y) mempunyai nilai koefisien jalur sebesar 0,231 atau berarti berpengaruh positif sebesar 23,1%. Lalu nilai *p-value* sebesar 0,002 yang berarti lebih kecil dari 0,05, kemudian nilai *t-statistic* sebesar 3,099 di mana nilai tersebut lebih besar dari t-tabel dalam penelitian ini yaitu sebesar 1,985. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh yang diberikan oleh variabel fitur layanan (X3) terhadap kepuasan (Z) melalui minat (Y) terbukti signifikan, yang artinya fitur layanan dari aplikasi mobile banking BNI Syariah dapat meningkatkan minat nasabah untuk terus bertransaksi menggunakan aplikasi *mobile banking* BNI Syariah dan menimbulkan rasa kepuasan, atau Ha3 diterima.<sup>60</sup> Perbedaan dengan penelitian ini yaitu pada variabelnya. Pada penelitian ini hanya menggunakan 2 variabel saja.

---

<sup>60</sup> Karina Widianingrum, *Pengaruh Manfaat, Kemudahan, Dan Fitur Layanan terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus BNI Syariah Wilayah DKI Jakarta)*, (Skripsi : Program Sarjana UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2021).

## 2.7. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan penjelasan dari pendahuluan bisa digambarkan model penelitian seperti berikut ini :



## 2.8. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah, di mana rumusan masalah sudah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.<sup>61</sup> Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka dapat dirumuskan kaitan antar variable dan hipotesis sebagai berikut :

1. Pengaruh fitur layanan terhadap kepuasan mahasiswa UIN Walisongo dalam bertransaksi menggunakan *mobile banking* BSI

Fitur layanan adalah sarana kompetitif untuk mendiferensiasikan produk perusahaan dari produk pesaing.<sup>62</sup> Ketersediaan fitur layanan apabila nasabah merasa kebutuhan transaksinya sudah terpenuhi oleh fitur layanan pada *mobile banking* maka akan mempengaruhi terhadap kepuasan nasabah. Menurut Kotler dan Armstrong bahwa fitur merupakan suatu hal yang dapat

---

<sup>61</sup> Prof. Dr. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Cet.26*, Bandung : Alfabeta, 2017, h. 63

<sup>62</sup> Heny Kurnianingsih dan Trisna Maharani, "Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Fitur Layanan, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan E-Money Di Jawa Tengah". *Jurnal Akuntoteknologi* (Vol.12, no. 1, 21 Juli 2020), h. 5

dipertimbangkan seseorang dalam menggunakan suatu produk. Memperbaiki fitur yang dapat meningkatkan kemudahan yang akan digunakan oleh pelanggan, karena fitur yang baik akan memudahkan pelanggan dalam kases dan menghindari *error* ditengah penggunaan sehingga nasabah mendapatkan kepuasan.<sup>63</sup>

Dalam penelitian Amatun dan Kartika dikatakan bahwa fitur layanan salah satu faktor yang memepengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking. Fitur layanan memiliki pengaruh signifikan pada penggunaan layanan *mobile banking*. Semakin canggih fitur layanan yang tersedia dalam aplikasi *mobile banking* maka akan berpengaruh kepuasan nasabah dalam bertransaksi.<sup>64</sup>

**H<sub>1</sub> : Fitur layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa bertransaksi menggunakan mobile banking Bank Syariah Indonesia.**

2. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa UIN Walisongo dalam bertransaksi menggunakan *mobile banking* BSI

Layanan bukan hanya sekedar melayani, namun layanan merupakan sebuah upaya untuk membangun kerjasama jangka panjang dengan saling menguntungkan. Kualitas layanan merupakan salah satu penunjang pada kepuasan nasabah. Apabila kualitas layanan yang ditawarkan baik dan memuaskan maka kepuasan nasabah akan meningkat.<sup>65</sup>

Dalam penelitian Sri dan Retno dikatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, dapat

---

<sup>63</sup> Andreana dan Bambang, “Analisis Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Bank X Area Semarang”. Diponegoro Journal Of Management (Vol.6 No.2, 2017),h. 7

<sup>64</sup> Amatun dan Kartika, “*Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakna Laynan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Di Kota Semarang)*”. Eduka : Jurnal Pendidikan, Hukum dan Bisnis (Vol. 5 No.1 Tahun 2020)

<sup>65</sup> Rizki dan Zulfikry, “PengaPengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN di Makassar”. Jurnal Maksipreneur ( Vol.11 No.2, Juni 2022), h. 272

dikatakan bahwa apabila kualitas layanan yang diberikan baik maka nasabah akan merasa puas.<sup>66</sup>

**H<sub>2</sub> : Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa bertransaksi menggunakan mobile banking Bank Syariah Indonesia.**

---

<sup>66</sup> Sri Nasangsari dan Retno Widiastuti, *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank* (Studi Kasus Pada PT Bank DKI-Depok), *Sebatik* (Vol.22 No.2 2018), h. 54

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup pada penelitian ini dibatasi oleh judul penelitian, yaitu pengaruh fitur layanan dan kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa UIN Walisongo bertransaksi menggunakan mobile banking bank syariah Indonesia (Studi kasus Mahasiswa UIN Walisongo Jurusan S1 Perbankan Syariah Angkatan 2018-2019). Mahasiswa UIN Walisongo Jurusan S1 Perbankan Syariah dulunya merupakan nasabah dari Bank BRI Syariah yang sekarang menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI). Responden pada penelitian ini adalah Mahasiswa UIN Walisongo Jurusan S1 Perbankan Syariah Angkatan 2018-2021 yang menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (BSI).

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada *filsafat positivisme*, filsafat positivisme digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.<sup>67</sup>

#### **3.2. Metode Penentuan Populasi dan Sampel**

##### **3.2.1 Populasi**

Dalam metode penelitian, kata populasi sangat familiar, biasanya digunakan untuk menyebutkan suatu kelompok sasaran dalam penelitian. Populasi penelitian merupakan seluruh objek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan dan lain sebagainya.<sup>68</sup>

---

<sup>67</sup> Prof. Dr. Sugiyono, "Skripsi, Tesis, dan Disertasi". Cet.4 (Bandung : Alfabeta, 2016), h.23

<sup>68</sup> Burhan Bungin, Metodologi Penelitian Kuantitatif, Cet. 2 (Jakarta Fajar Interpratama Mandiri, 2017), h.6



Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa UIN Walisongo Jurusan S1 Perbankan Syariah Angkatan 2018-2021 pengguna BSI Syariah.

### 3.2.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.<sup>69</sup> Pada penelitian ini menggunakan Teknik *nonprobability sampling*. Dan dengan metode *purposive sampling*. Metode *purposive sampling*, yaitu Teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Maka pertimbangan dari penelitian ini adalah mahasiswa S1 Perbankan syariah periode 2018-2021 yang merupakan nasabah BSI pengguna layanan *mobile banking*.

Mengingat dalam populasi yang diteliti tidak diketahui dengan pasti, maka dari itu peneliti menentukan ukuran sampel penelitian dari populasi dapat menggunakan rumus lemeshow berikut<sup>70</sup> :

$$N = \frac{Z^2 1-a/2p(1-p)}{d^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

z = Nilai Standart = 1.96

p = Maksimal Estimasi = 50% = 0.5

d = Alpha (0,10) atau *sampling error* = 10%

Maka diperoleh hasil jumlah sampel minimal pada penelitian ini adalah 96 responden.

---

<sup>69</sup> Prof. Dr. Sugiyono, “Skripsi, Tesis, dan Disertasi”. Cet.4 (Bandung : Alfabeta, 2016), h. 23

<sup>70</sup> Anwar Hidayat, “Populasi adalah Seluruh subjek penelitian. Dan sampel adalah Sebagian”. <https://www.statistikian.com/2012/10/pengertian-populasi-dan-sampel.html?amp> diakses pada 22 febuari 2022

### 3.3. Sumber Penelitian

Sumber penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder yang didapat dari nasabah yang dikumpulkan secara langsung yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti. Teknik pengumpulan data, diantaranya :

#### 1. Data Primer

Data primer merupakan data yang berasal dari sumber asli atau sumber pertama yang secara umum kita sebut sebagai narasumber. Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.<sup>71</sup> Data ini diperoleh peneliti dengan cara penyebaran kuesioner kepada mahasiswa UIN Walisongo Semarang Jurusan S1 Perbankan Syariah Angkatan 2018-2021 pengguna *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data.<sup>72</sup> Data sekunder diperoleh peneliti dari penelitian sebelumnya seperti Jurnal, Skripsi atau buku.

### 3.4. Metode Pengumpulan Data

#### Kuisisioner

Kuisisioner merupakan Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk mrnjawabnya.<sup>73</sup> Bentuk kuisisioner yang dilakukan dalam penelitian ini bersifat efisien untuk mengukur suatu variabel yang dijawab oleh responden. Penelitian

---

<sup>71</sup> Sugiono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D, Cet. III (Bandung: ALFABETA, 2007), h. 137

<sup>73</sup> Prof. Dr. Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan, Cet 13. (Bandung : Alfabeta, Oktober 2017), h. 199

ini dengan cara mengedarkan kuesioner kepada responden kepada responden.

### **3.5. Variabel Penelitian dan Pengukuran**

#### **3.5.1 Variabel Penelitian**

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja. Pada penelitian ini peneliti memakai dua variabel independent dan satu variabel dependen. Variabel independent ialah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependent.<sup>74</sup> Sedangkan variabel dependent merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas.<sup>75</sup> Dalam penelitian ini ada tiga variabel yang digunakan, yaitu variabel yang mempengaruhi (independent) dan variabel yang dipengaruhi (dependent).

- a. Variabel pertama yang mempengaruhi (independent variabel) yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Fitur Layanan ( $X_1$ )
- b. Variabel kedua yang mempengaruhi (independent variabel) yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Kualitas Layanan ( $X_2$ )
- c. Variabel yang dipengaruhi (dependent variabel) yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepuasan Nasabah (Y)

---

<sup>74</sup> Prof. Dr. Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan, Cet 13. (Bandung : Alfabeta, Oktober 2017). Hlm.61

<sup>75</sup> Sugiyono, Metode...,

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

<b>Variabel</b>	<b>Definisi Variabel</b>	<b>Dimensi</b>	<b>Skala Pengukuran</b>
Fitur Layanan	Menurut Tjiotono, Fitur layanan merupakan unsur-unsur pokok yang ada pada produk atau jasa yang ditawarkan pada suatu paket layanan dan produk.	(Karina Widianingrum, 2021) <ol style="list-style-type: none"><li>1) Kemudahan akses informasi produk dan jasa</li><li>2) Keberagaman layanan transaksi</li><li>3) Keberagaman fitur</li><li>4) Inovasi produk</li></ol>	Skala Likert
Kualitas Layanan	Menurut Kotler dan Atmstrong, Layanan merupakan aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu kelompok ke	(Yeni Anda, 2019) <ol style="list-style-type: none"><li>1) Efisien</li><li>2) Pemenuhan janji</li><li>3) Ketersediaan sistem beoperasi</li><li>4) Privasi</li><li>5) Jaminan atau kepercayaan</li><li>6) Tampilan situs</li></ol>	Skala Likert

	kelompok lainnya berupa sesuatu yang bersifat intangible. Kualitas layanan merupakan salah satu upaya pemenuhan kebutuhan pelanggan serta salah satu upaya untuk memenuhi kepuasan pelanggan.		
Kepuasan Nasabah	Menurut Tjiptono, kepuasan pelanggan merupakan situasi yang ditunjukkan Ketika mereka menyadari bahwa	(Irfan Nurahmadi, 2017) 1) Kesesuaian Nasabah 2) Minat menggunakan ulang 3) Keseterediaan merekomendasikan	Skala Likert

kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik.		
---	--	--

### 3.5.2 Skala Pengukuran

Kuisisioner yang digunakan untuk mengukur variabel dalam penelitian ini menggunakan kuisisioner skala likert 5 poin, skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang terhadap fenomena sosial. Variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, selanjutnya indikator tersebut dijadikan untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.<sup>76</sup>

**Tabel 3.2**

#### **Skala Likert**

<b>Jawaban</b>	<b>Skor / Nilai</b>
SS = Sangat Setuju	5
S = Setuju	4
R = Ragu-ragu	3
TS = Tidak Setuju	2

<sup>76</sup> Prof. Dr. Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Cet 26. (Bandung : Alfabeta, Oktober 2017), h. 96

STS = Sangat Tidak Setuju	1
------------------------------	---

### 3.6. Metode Analisis Data

Analisis yang dilakukan pada penelitian ini adalah analisis kuantitatif. Metode analisis data ini dinamakan kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif dan statistik inferensial.<sup>77</sup>

Statistik deskriptif merupakan metode yang digunakan untuk merangkum dan memberikan sampel atau amanat (koleksi data) dengan cara yang jelas dan dapat dimengerti. Dalam penelitian ini, peneliti hanya memberikan informasi yang diperoleh dari pengamatan yang telah dilakukan, tanpa upaya untuk memberlakukan pemahaman yang diperoleh tersebut ke individu (anggota populasi) lain.<sup>78</sup> Dengan kata lain peneliti hanya mendeskripsikan informasi yang diperoleh melalui amatan terhadap sampel.

#### 2.6.1 Uji Kualitas Data

##### 2.6.1.1 Uji Validitas

Menurut Siregar, Validasi atau keshalihan merupakan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Sedangkan menurut Muhidin dan Abdurrahman mengemukakan suatu instrumen pengukuran dikatakan valid apabila instrument tersebut dapat mengukur sesuatu dengan tepat yang akan diukur. Jika  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$  dengan taraf signifikan 0,05. Apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka instrument dinyatakan tidak valid dan apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka instrument

<sup>77</sup> Prof. Dr. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Cet 26. (Bandung : Alfabeta, Oktober 2017), h. 8

<sup>78</sup> Amirotn Sholikhah, *Statistik Deskriptif dalam Penelitian Kualitatif*, KOMUNIKA (Vol.10 No.2, 2016), h. 345

dinyatakan valid.<sup>79</sup> Uji validitas bertujuan untuk mengukur valid tidaknya suatu item pertanyaan.<sup>80</sup> Uji Validitas pada penelitian ini menggunakan rumus korelasi product moment sebagai berikut<sup>81</sup> :

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

Dimana :

- $r_{hitung}$  : Koefisien korelasi
- $n$  : Jumlah responden
- $x$  : Jumlah skor item
- $y$  : Jumlah skor total

Suatu penelitian dikatakan valid apabila<sup>82</sup> :

1. Koefisien korelasi product moment melebihi 0,3
2. Koefisien korelasi product moment  $> r_{tabel} (\alpha ; n - 2)$   $n =$  jumlah sampel
3. Nilai ( $sig \leq \alpha$ )

### 2.6.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan suatu instrument pengukuran dikatakan reliabel jika pengukuran tersebut konsisten. Uji reliabilitas merupakan uji instrument yang dilakukan untuk mengetahui konsisten atau tidak instrument tersebut sebagai

---

<sup>79</sup> Imron Imron, “Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Kuantitatif Pada CV. Meubele Berkah Tangerang”, Indonesian Journal ON Software Engineering (Vol.5 No.1, Juni 2019), h. 22

<sup>80</sup> Haryadi Sarjono dan Winda Julianita, SPSS vs LISREL Sebuah Pengantar Aplikasi Untuk Riset, Jakarta: Salemba Empat, 2011, h. 3

<sup>81</sup> Nining Suryani, “ Presiksi Pengaruh Handphone Terhadap Aktivitas Belajar Dengan Metode Regresi Linier (Studi Kasus SMP PGRI Cibinong”, Jurnal Informatika Dan Bisnis (Vol.6 No.1, 2017), h.49

<sup>82</sup> Nining Suryani, “ Presiksi Pengaruh Handphone Terhadap Aktivitas Belajar Dengan Metode Regresi Linier (Studi Kasus SMP PGRI Cibinong”, Jurnal Informatika Dan Bisnis (Vol.6 No.1, 2017), h. 49



alat ukur, sehingga hasil dapat dipercaya.<sup>83</sup> Reliabilitas menunjukkan konsistensi dan stabilitas dari suatu skor (skala pengukuran).<sup>84</sup>

Untuk menguji reliabilitas instrument rumus yang digunakan adalah dengan menggunakan koefisien alpha Cronbach sebagai berikut<sup>85</sup> :

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_x^2} \right]$$

Dimana :

$\alpha$  : Koefisien alpha Cronbach

$k$  : Jumlah item pertanyaan

$\sum S_i^2$  : Jumlah varian skor item

$S_x^2$  : Varian skor uji seluruh item k

Suatu kuesioner dikatakan reliabel apabila jawaban responden terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Apabila semakin tinggi tingkat reliabel suatu alat ukur, maka semakin stabil pula alat pengukuran tersebut. Adapun cara yang digunakan untuk menguji reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus koefisiensi Alpha Cronbach, yaitu<sup>86</sup> :

---

<sup>83</sup> Imron Imron, "Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Kuantitatif Pada CV. Meubele Berkah Tangerang", Indonesian Journal ON Software Engineering (Vol.5 No.1, Juni 2019), h.22

<sup>84</sup> Mudrajat Kuncoro, Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi, Edisi 3 ( Yogyakarta : Erlangga, 2003), h. 175

<sup>85</sup> Ulber Silalahi, *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif* (Bandung: Refika Aditama, 2015), h. 470

<sup>86</sup> Ratih Andalusi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kualitas Produk TERHADAP Kepuasan Pelanggan Instrumen Penunjang Laboratorium (Studi Kasus Pada PT. Laborindo Sarana Jakarta) Jurnal Madani (Vol.1 No.2, September 2018), h.311

1. Apabila hasil koefisien Alpha > taraf signifikansi 60% atau 0,6 maka kuesioner reliable.
2. Apabila hasil koefisien Alpha < Taraf signifikansi 60% atau 0,6 maka kuesioner tersebut tidak reliable.

## 2.6.2 Uji Asumsi Klasik

### 2.6.2.1 Uji Normalitas Data

Uji Normalitas adalah prosedur yang digunakan untuk mengetahui apakah data berasal dari populasi yang terdistribusi normal atau berada dalam sebaran normal. Distribusi normal merupakan distribusi simetris dalam modus, mean, median berada dipusat. Uji normalitas biasa digunakan untuk mengukur data berskala ordinal, interval, ataupun rasio. Uji normalitas juga biasanya digunakan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh terdistribusi normal atau tidak.<sup>87</sup>

Dalam penelitian ini, untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak dapat diuji dengan menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov* dengan kriteria sebagai berikut<sup>88</sup> :

1. Nilai signifikan > 0,05 maka data berdistribusi normal.
2. Nilai signifikan < 0,05 maka data tidak berdistribusi normal.

### 2.6.2.2 Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji model regresi yang mungkin ditemukan adanya korelasi antar variabel

---

<sup>87</sup> Nuryadi,dkk, *Dasar-Dasar Statistik Penelitian*, Cet.1 ( Yogyakarta : Gramasurya, Januari 2017), h. 79.

<sup>88</sup> Singgih Santoso, *Statistika Multivariat* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2010), h. 46

bebas (independent). Model regresi yang baik biasanya terjadi korelasi antara variabel independent.<sup>89</sup> Untuk mengetahui ada tidaknya masalah multikolinearitas dapat menggunakan nilai VIF (*Variance Inflation Factory*), apabila nilai VIF masih kurang dari 10, maka multikolinearitas tidak terjadi.<sup>90</sup>

### 2.6.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan apabila berbeda maka disebut heteroskedastisitas.<sup>91</sup>

### 2.6.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah analisis yang digunakan untuk mencari pola hubungan antara satu variabel terikat (dependent) dengan lebih dari satu variabel bebas (independent).<sup>92</sup> model umum persamaan regresi adalah<sup>93</sup> :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + u$$

Dimana :

Y : Variabel dependen atau regressand

---

<sup>89</sup> Laura Amelya, "Pengaruh Komitmen Organisasional, Motivasi Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Manajerial Pada Rumah Sakit Swasta DiKota Pekanbaru", JOM Fekon (Vol.4 No.1, Februari 2017), h.344

<sup>90</sup> Agus Purwoto, *Panduan Laboratorium Statistika Inferensial* (Jakarta: Grasindo, 2007), h. 97.

<sup>91</sup> Imron Imron, "Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Kuantitatif Pada CV. Meubele Berkah Tangerang", Indonesian Journal ON Software Engineering (Vol.5 No.1, Juni 2019), h. 23

<sup>92</sup> Robert Kurniawan, *Analisis Regresi Dasar dan Penerapannya dengan R* (Jakarta : Kencana, 2016), h. 95

<sup>93</sup> I Made, Rahmat, *Metode Penelitian Bisnis & Analisis Data Dengan SPSS* (Jakarta : Erlangga, 2018), h. 146

$X_1$  dan  $X_2$  : Variabel independent atau variabel eksplanatori

$\alpha$ : Perpotongan dari Variabel Y

$\beta$ : Koefisien regresi

$u$  : Error term

## 2.6.4 Uji Hipotesis

### 2.6.4.1 Uji Parsial (Uji t)

Menurut Priyastama (2017:88), Uji t atau uji parsial biasanya digunakan untuk menguji pengaruh variabel independent secara parsial terhadap variabel tertentu atau biasa dapat digunakan untuk menguji hipotesis pada masing-masing variabel.<sup>94</sup>

### 2.6.4.2 Uji Simulan (Uji F)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat.<sup>95</sup>

### 2.6.4.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi adalah nilai yang digunakan untuk mengukur besarnya kontribusi variabel (X) terhadap variasi (naik/turun) variabel (Y). Dengan kata lain, variabel dapat dijelaskan oleh variabel C sebesar  $r^2\%$  dan sisanya dijelaskan oleh variabel lain.<sup>96</sup>

---

<sup>94</sup> Imron Imron, "Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Kuantitatif Pada CV. Meubele Berkah Tangerang", Indonesian Journal ON Software Engineering (Vol.5 No.1, Juni 2019), h.23

<sup>95</sup> Mudrajad Kuncoro, Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi, ed. 4, Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama, 2014, h. 245

<sup>96</sup> Imron Imron, "Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Kuantitatif Pada CV. Meubele Berkah Tangerang", Indonesian Journal ON Software Engineering (Vol.5 No.1, Juni 2019), h. 23

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Sekilas Gambaran Umum Objek Penelitian

##### 4.1.1 Sejarah Singkat BSI

Bank Syariah Indonesia yang sering disebut BSI merupakan bank gabungan antar 3 bank syariah diantaranya Bank BRI Syariah, BNI Syariah dan Bank Syariah Mandiri. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) telah menerbitkan izin untuk BSI dengan nomor surat : SR-3/PB.1/2021 mengenai pemberian izin penggabungan PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah dengan menggunakan izin usaha PT Bank BRI Syariah menjadi PT Bank Syariah Indonesia. BSI diresmikan pada tanggal 01 Februari 2021 bertepatan pada 19 Jumadil Akhir 1442H.

Kehadiran BSI diharapkan dapat memenuhi kebutuhan nasabah yang beroperasi sesuai dengan syariah. Selain itu juga mempunyai tujuan untuk meningkatkan layanan untuk nasabah bank syariah.<sup>97</sup>

##### 4.1.2 Profil BSI

###### a. Profil

Nama : PT Bank Syariah Indonesia  
(Persero) Tbk

Alamat : Kantor Pusat Gedung The Tower,  
Jl. Gatot Subroto No. 27 Kelurahan Karet Semanggi, Kecamatan  
Setiabudi, Jakarta Selatan 12930

Telepon : BSI Call - 14040

Whattapps : +6281584114040

E-mail : contactus@bankbsi.co.id

Tanggal Berdiri : 1 Februari 2021

Tanggal Beroperasi: 1 Februari 2021

Kepemilikan saham :

---

<sup>97</sup> Website Bank Syariah Indonesia, <https://www.bankbsi.co.id/> diakses 15 April 2022

- 1) PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk :  
20.905.219.379 lembar saham
- 2) PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk :  
10.220.230.418 lembar saham
- 3) PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk :  
7.092.761.655 lembar saham
- 4) Pemegang saham lainnya dibawah 5% :  
2.911.095.891 lembar saham

- b. Otoritas Pengawas Bank
- c. Logo Perusahaan



#### **4.1.3 Visi dan Misi BSI**

- a. Visi BSI  
TOP 10 GLOBAL *ISLAMIC BANK*
- b. Misi BSI
  1. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia
  2. Menjadikan bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham
  3. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia

#### **4.1.4 BSI Mobile Banking**

Pendaftaran Aktivasi

- a. Aktivas langsung setelah berhasil buka rekening online
- b. Aktivasi melalui *chat bot* atau via *whattapp* BSI
  1. *Chat* WhattApp Aisyah melalui BSI atau *live chat* Aisyah

2. Ketik : Aktivasi BSI Mobile
3. Silahkan isi form aktivasi, yaitu :
  - a) Nomor handphone yang sudah terdaftar
  - b) Tanggal lahir
  - c) NIK KTP
4. Data akan dilakukan verifikasi terlebih dahulu
5. Jika data sesuai, selanjutnya akan dikirim kode aktivasi melalui SMS untuk anda melakukan aktivasi BSI mobile dan pastikan pulsa anda tersedia.
6. Jika aktivasi gagal, maka hubungi *BSI Call 14040*
- c. Aktivasi melalui *BSI call 14040*
  1. Hubungi *BSI Call 14040*
  2. Tekan 2 untuk informasi layanan, tekan 3 untuk informasi produk, lalu tekan 4 untuk informasi produk dan jasa.
  3. Verifikasi data nasabah oleh *Customer Service*.
  4. Aktivasi *BSI Mobile* menggunakan kode aktivasi yang telah dikirim ke No Hp anda melalui SMS dan pastikan pulsa anda tersedia.
  5. *BSI Mobile* dapat digunakan. %
- d. Aktivasi ulang melalui fitur minta kode aktivasi di *BSI mobile* untuk nasabah yang nomor telponnya sudah terdaftar di *BSI Mobile*
- e. Aktivasi melalui kantor cabang BSI terdekat

## **4.2 Hasil Analisis Data**

### **4.2.1 Karakteristik Responden**

Dalam pengambilan data penelitian dengan menggunakan kuesioner akan didapat data identitas responden. Karakteristik responden yang bersangkutan berguna untuk memberikan informasi bagi peneliti. Karakteristik responden dalam penelitian yang dilakukan antara lain berdasarkan dari tahun Angkatan kuliah. Adapun penjelasan sebagai berikut :

**Tabel 4.1**

**Karakteristik Responden**

Tahun Angkatan	Jumlah Responden	Presentase
2018	58	60,41%
2019	14	14,58%
2020	14	14,58%
2021	14	13,54%

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa mayoritas responden adalah angkatan 2018 dengan presentase 60,41% atau jumlah responden 58. Sedangkan pada angkatan 2019 dan 2020 memiliki presentase sama sebesar 14,58% dengan jumlah responden 14. Dan pada Angkatan 2021 presentasi sebesar 13,54% dengan jumlah responden 13.

**4.2.2 Analisis Statistik Deskriptif**

Analisis *statistic deskriptif* berfungsi untuk mengetahui nilai rata-rata (mean), median, standar deviasi, nilai *maximum* dan nilai *minimum*. Variabel pada penelitian ini diantaranya yaitu Fitur Layanan (X1), Kualitas Layanan (X2) dan Kepuasan Nasabah (Y). berikut ini hasil uji statistik deskriptif :

**Tabel 4.2**

**Analisis Statistik Deskriptif**

Descriptive Statistics								
	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation	Variance
X1	96	5	10	15	1240	12.92	1.220	1.488
X2	96	22	38	60	4785	49.84	5.149	26.512
Y	96	5	10	15	1202	12.52	1.444	2.084
Valid N (listwise)	96							

*Sumber : Data diolah IBM SPSS Statistic 19*



Hasil olah data deskriptif diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Fitur Layanan (X1)

Hasil olah data *statistic deskriptif* variabel fitur layanan menunjukkan nilai maximum sebesar 15, nilai minimum sebesar 10, nilai rata-rata sebesar 12,92 dan nilai range sebesar 5 dengan standar deviasi sebesar 1,220.

2. Kualitas Layanan (X2)

Hasil olah data *statistic deskriptif* variabel kualitas layanan menunjukkan nilai maximum sebesar 60, nilai minimum sebesar 38, nilai rata-rata sebesar 49,84 dan nilai range sebesar 22 dengan standar deviasi sebesar 5,149.

3. Kepuasan Nasabah (Y)

Hasil olah data *statistic deskriptif* variabel kepuasan nasabah menunjukkan nilai maximum sebesar 15, nilai minimum sebesar 10, nilai rata-rata sebesar 12,52 dan nilai range sebesar 5 dengan standar deviasi sebesar 1,444.

### 4.2.3 Hasil Uji Kualitas Instrumen

#### a. Hasil Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji yang dilakukan untuk menghitung korelasi antar skor atau dari tiap pernyataan dengan skor konstruk atau variabel.

Instrumen dapat dikatakan valid jika :

- a) Apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  artinya angket valid.
- b) Apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$  artinya angket tidak valid.
- c) Nilai signifikansi  $< 0,05$  artinya angket dinyatakan valid.
- d) Nilai signifikansi  $> 0,05$  artinya angket dinyatakan tidak valid.

Rumus menentukan r tabel :

$$R \text{ tabel} = N-2$$

$$R \text{ tabel} = 96-2$$

$$R \text{ tabel} = 94 (0,2006)$$

Hasil Uji Validitas disajikan dalam tabel sebagai berikut :

### Hasil Uji Validitas dengan R Tabel

Fitur Layanan

**Tabel 4.3**

#### Hasil Uji Validitas Fitur Layanan (X1)

Angket	R.Hitung	R.Tabel	Sig	Keterangan
X1.1	0,2006	0,769	0	VALID
X1.2	0,2006	0,716	0	VALID
X1.3	0,2006	0,733	0	VALID

Kualitas Layanan

**Tabel 4.4**

#### Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan (X2)

Angket	R.Hitung	R.Tabel	Sig	Keterangan
X2.1.1	0,2006	0,437	0	VALID
X2.1.2	0,2006	0,627	0	VALID
X2.2.1	0,2006	0,756	0	VALID
X2.2.2	0,2006	0,752	0	VALID
X2.3.1	0,2006	0,691	0	VALID
X2.3.2	0,2006	0,638	0	VALID
X2.4.1	0,2006	0,762	0	VALID
X2.4.2	0,2006	0,677	0	VALID
X2.5.1	0,2006	0,734	0	VALID
X2.5.2	0,2006	0,688	0	VALID
X2.6.1	0,2006	0,623	0	VALID
X2.6.2	0,2006	0,543	0	VALID

## Kepuasan Nasabah

**Tabel 4.5**

### Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)

Angket	R.Hitung	R.Tabel	Sig	Keterangan
Y.1	0,2006	0,741	0	VALID
Y.2	0,2006	0,746	0	VALID
Y.3	0,2006	0,772	0	VALID

Sumber : Data diolah IBM SPSS Statistic 19

Berdasarkan analisis tabel diatas dapat disimpulkan bahwa semua butir kuesioner yang digunakan dalam penelitian yang memuat variabel Fitur Layanan (X1), Kualitas Layanan (X2) dan Kepuasan Nasabah (Y) menunjukkan nilai r hitung > r tabel (0,2006) dengan nilai signifikansi < 0,05 sehingga seluruh butir kuesioner dinyatakan valid.

#### b. Hasil Uji Reabilitas

Untuk uji validitas dapat menggunakan program *IBM SPSS Statistic 19* dengan menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha*. Pengujian dikatakan reliabel, suatu nilai dikatakan reliabel apabila nilai *statistik Cronbach Alpha* ( $\alpha$ )  $\geq 0,60$ . Hasil pengujian terlampir pada tabel dibawah ini :

**Tabel 4.6**

### Hasil Uji Reabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	<i>Critical Value</i>	Keterangan
X1	0,675	0,6	RELIABEL
X2	0,679	0,6	RELIABEL
Y	0,612	0,6	RELIABEL

Sumber : Data Diolah IBM SPSS Statistic 19

Dari hasil uji reliabilitas tabel diatas diketahui tingkat koefisien reliabilitas yaitu diantara 0.612, 0,675 dan 0,679 angka

itu dinyatakan bahwa seluruh nilai tersebut lebih besar dari 0,60. Maka dapat diketahui bahwa seluruh kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini reliabel atau dapat dipercaya sehingga dapat digunakan sebagai alat pengumpul data.

#### 4.2.4 Uji Asumsi Klasik

##### a. Hasil Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independent). pengambilan keputusan multikolonieritas yang mengacu pada nilai VIF pada output SPSS dibawah 10 dan memiliki nilai positif. Karena  $VIF / Tolerance$ , makna asumsi bebas multikolonieritas juga dapat ditentukan nilai tolerance diatas 0,10. Berikut merupakan hasil dari uji multikolonieritas :

**Tabel 4.7**

#### Hasil Uji Multikolonieritas

Model		Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.	Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	2.455	1.356		1.811	.073		
	X1	.357	.118	.301	3.011	.003	.666	1.501
	X2	.110	.028	.391	3.903	.000	.666	1.501

a. Dependent Variable: Y

*Sumber : Data diolah IBM SPSS Statistic 19*

Berdasarkan hasil uji diatas menunjukkan nilai VIF Fitur Layanan sebesar 1,501 dan Kualitas Layanan sebesar 1,501 sehingga diketahui bahwa nilai VIF lebih kecil dari 10. Sedangkan pada nilai *tolerance* Fitur Layanan Sebesar 0,666 Dan Kualitas Layanan Sebesar 0,666 sehingga diketahui nilai *tolerance* lebih besar sari 0,10. Kesimpulannya dalam penelitian ini tidak terjadi asumsi multikolinieritas.

**b. Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas memiliki fungsi untuk menguji sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual dari suatu pengamatan. Jika varian dari residual tetap maka tidak ada heteroskedastisitas. Cara mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat diketahui dengan uji Spearman Rho.

Dalam uji spearman, dasar pengambilan keputusan untuk menentukan sebuah kesimpulan dapat dilihat apabila nilai sig. 2-tailed ( $>0,05$ ) maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitan. Dan apabila nilai *sig 2-tailed* ( $<0,05$ ) maka kesimpulannya terjadi gejala heteroskedastisitas.

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Spearman’s Rho**

			Correlations		
			Unstandardized Residual	X1	X2
Spearman's rho	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	1.000	.075	.151
		Sig. (2-tailed)	.	.468	.143
		N	96	96	96
X1		Correlation Coefficient	.075	1.000	.545**
		Sig. (2-tailed)	.468	.	.000
		N	96	96	96
X2		Correlation Coefficient	.151	.545**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.143	.000	.
		N	96	96	96

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*Sumber : Data diolah IBM SPSS Statistic 19*

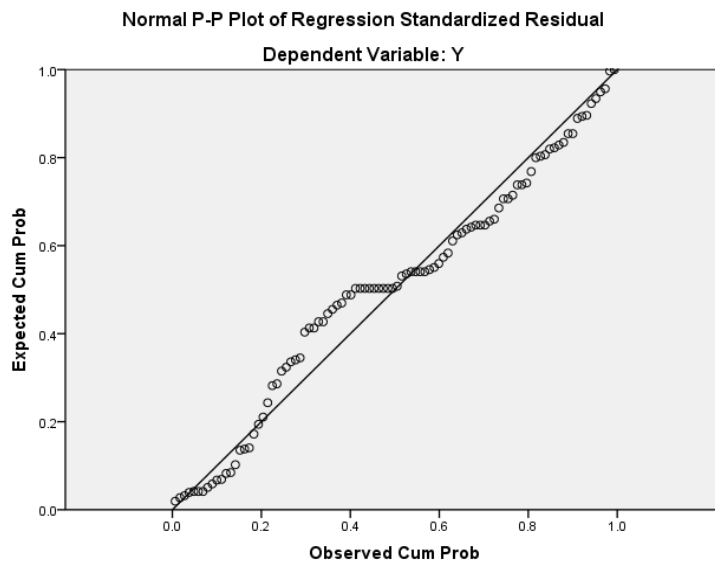
Berdasarkan tabel diatas nilai sig (2-tailed) Fitur Layanan (X1) sebesar  $0,468 > 0,05$  maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Sedangkan pada Kualitas Layanan (X2) nilai sig (2-tailed) sebesar  $0,143 > 0,05$  maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas

**c. Hasil Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel terdapat pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Dalam uji normalitas yang digunakan untuk pengukuran yaitu *Normal Probability Plot*, Histogram, dan *Uji Komogorov-Smirnow*.

**Gambar 4.1**

***Normal Probability Plot***

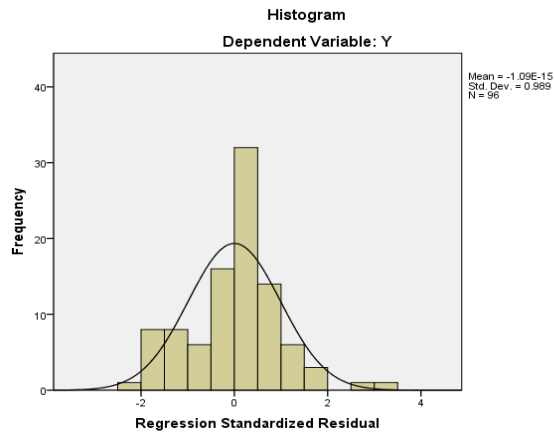


*Sumber : Data diolah IBM SPSS Statistic 19*

Hasil Uji *Normal Probability Plot* diatas menunjukkan bahwa titik-titik mengikuti garis diagonal dan dapat disimpulkan bahwa distribusi data penelitian dapat dikatakan normal. Sedangkan hasil uji histogram sebagai berikut :

**Gambar 4.2**

**Histogram**



Sumber : Data diolah IBM SPSS Statistic 19

Gambar diatas menunjukkan bahwa grafik histogram mengikuti pola garis diagonal sehingga data penelitian berdistribusi dengan normal. Dalam uji normalitas dengan *Kolmogorov-Smirnov* yakni apabila nilai signifikansi  $> 0,05$  maka data berdistribusi dengan normal. Dan apabila signifikansi  $< 0,05$  maka data tidak terdistribusi normal. Berikut merupakan hasil uji *Kolmogorov-Smirnov* :

**Tabel 4.9**

**Uji Kolmogorov-Smirnov**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters <sup>a, b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.13709271
Most Extreme Differences	Absolute	.111
	Positive	.067
	Negative	-.111
Kolmogorov-Smirnov Z		1.085
Asymp. Sig. (2-tailed)		.190

a. Test distribution is Normal.  
b. Calculated from data.

Sumber : Data diolah IBM SPSS Statistic 19

Hasil diatas menunjukkan bahwa nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 yakni 0,190 sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian berdistribusi dengan normal.

#### 4.2.5 Uji Linier Berganda

Analisis linier berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari variabel bebas (X) yang terdiri dari Fitur Layanan (X1) dan Kualitas Layanan (X2) terhadap variabel terikat (Y) yaitu kepuasan nasabah dan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 4.10**

#### Uji Linier Berganda

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.455	1.356		1.811	.073
X1	.357	.118	.301	3.011	.003
X2	.110	.028	.391	3.903	.000

a. Dependent Variable: Y

*Sumber : Data diolah IBM SPSS Statistic 19*

Dari tabel diatas dapat diketahui persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

$$Y = 2,455 + 0,357 X_1 + 0,110 X_2$$

Dari persamaan diatas dapat disimpulkan bahwa :

a) Konstanta ( $\alpha$ )

Nilai konstanta pada regresi ini sebesar 2,455 bernilai positif yang berarti jika variabel fitur layanan, kualitas layanan tidak terjadi perubahan (X1 dan X2) bernilai 0. Maka nilai variabel pada kepuasan nasabah adalah sebesar 2,455.

b) Fitur Layanan terhadap Kepuasan Nasabah



Koefisien regresi pada variabel fitur layanan (X1) sebesar 0,357 adalah positif. Apabila variabel bertambah sebesar 1 satuan dengan asumsi variabel lainnya tetap, maka terjadi peningkatan pada kepuasan nasabah sebesar 35,7%.

c) Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah

Koefisien regresi pada variabel Kualitas Layanan sebesar 0,110. Artinya apabila variabel kualitas layanan bertambah sebesar 1 satuan dengan asumsi variabel lainnya tetap, maka terjadi kenaikan pada kepuasan nasabah sebesar 11 %

**4.2.6 Uji Hipotesis**

**a. Uji Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) merupakan pengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat dalam bentuk persentase. Berikut merupakan hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) :

**Tabel 4.11**

**Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.616 <sup>a</sup>	.380	.366	1.149	1.523

a. Predictors: (Constant), X2, X1  
 b. Dependent Variable: Y

*Sumber : Data diolah IBM SPSS Statistic 19*

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan nilai *Adjust R Square* yang menerangkan bahwa pengaruh Fitur Layanan dan Kualitas Layanan terhadap kepuasan nasabah secara simultan sebesar 36,6%. Sedangkan sisanya 63,34% dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini.

## b. Uji Statistik t

Uji Statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel fitur layanan dan kualitas layanan secara individual dalam mempengaruhi variabel kepuasan nasabah. Dasar pengambilan keputusan uji t yaitu tingkat kepercayaan 95% atau ( $\alpha$ ) = 0,05, n = jumlah sampel, k = jumlah variabel independent.

$$\begin{aligned} Df &= (n - k) \\ &= (96-2) \\ &= 94 \text{ (1989)} \end{aligned}$$

Pengambilan keputusan uji t berdasarkan pernyataan berikut :

H0 = Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel independent terhadap variabel dependen.

Ha = Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel independent terhadap variabel dependen.

**Tabel 4.12**

### Hasil Uji t

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.455	1.356		1.811	.073
X1	.357	.118	.301	3.011	.003
X2	.110	.028	.391	3.903	.000

a. Dependent Variable: Y

*Sumber : Data diolah IBM SPSS Statistic 19*

Berdasarkan tabel diatas, dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Berdasarkan tabel diatas variabel fitur layanan diperoleh t hitung sebesar 3,011 lebih besar dari t tabel 1,989 dan nilai signifikan sebesar 0,003 lebih kecil dari 0,05 yang artinya H1 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Variabel fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah.
- b. Berdasarkan tabel diatas variabel kualitas layanan diperoleh t hitung sebesar 3,903 lebih besar dari t tabel 1,989 dan nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 yang artinya H2 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah.

**c. Uji Statistik F**

Uji statistik f pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas (fitur layanan dan kualitas layanan) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat (Kepuasan nasabah).

Pengambilan keputusan uji f sebagai berikut :

H0 = H0 ditolak apabila  $f_{hitung} < f_{tabel}$  atau nilai  $sig > 0,05$

Ha = Ha diterima apabila  $f_{hitung} > f_{tabel}$  atau nilai  $sig < 0,05$

$f_{tabel} = df_1 = k - 1 = 3 - 1 = 2$

$df_2 = n - k - 1$   
 $= 96 - 2 - 1$   
 $= 93 (3098)$

**Tabel 4.13**  
**Uji Statistik F**

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	75.125	2	37.563	28.440	.000 <sup>a</sup>
	Residual	122.833	93	1.321		
	Total	197.958	95			

a. Predictors: (Constant), X2, X1  
b. Dependent Variable: Y

*Sumber : Data diolah IBM SPSS Statistic 19*

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai F hitung sebesar 28,440 lebih besar dari f tabel 8,098 dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel fitur layanan dan variabel kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

### **4.3 Analisis dan Pembahasan**

#### **4.3.1 Pengaruh Fitur Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia**

Berdasarkan hasil oleh data dari variabel independent yang pertama menyatakan variabel fitur layanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam bertransaksi menggunakan M-Banking Bank Syariah Indonesia sehingga H1 diterima. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji regresi yang dilakukan dimana dari variabel fitur layanan diperoleh t hitung sebesar 3,011 lebih besar dari t tabel 1,989 dan nilai signifikan sebesar 0,003 lebih kecil dari 0,05 yang artinya H1 diterima. Artinya bahwa fitur layanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dalam bertransaksi menggunakan M-Banking Bank Syariah Indonesia.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Maria dan Rilo yang menyatakan bahwa fitur layanan berpengaruh positif pada pengguna mobile banking bagi mahasiswa DKI Jakarta. Fitur layanan memiliki fasilitas dengan berbagai fitur yang ditawarkan seperti transfer, pembelian voucher pulsa, top up e-wallet, melihat mutase, cek saldo dengan menggunakan smartphone. Sehingga mahasiswa atau nasabah lebih tertarik menggunakan mobile banking dibandingkan menghabiskan waktu ke bank langsung.<sup>98</sup>

#### **4.3.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia**

Berdasarkan hasil uji olah data dari variabel independen yang kedua menyatakan variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam bertransaksi menggunakan M-Banking Bank Syariah Indonesia sehingga H2 diterima. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji regresi yang dilakukan dimana dari variabel fitur layanan diperoleh t hitung sebesar 3,579 lebih besar dari t tabel 1,989 dan nilai signifikan sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05 yang artinya H2 diterima. Artinya bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dalam bertransaksi menggunakan M-Banking Bank Syariah Indonesia.

Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Aditya Wardhana yang menyatakan bahwa kualitas layanan m-banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kualitas layanan m-banking menjadikan kepuasan nasabah yang cukup besar, dimana bila pihak bank memiliki kualitas layanan m-banking yang baik akan memberikan kepercayaan kepada nasabah mengenai

---

<sup>98</sup> Mario dan Loki , “Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Tingkat Keamanan, Dan Fitur Layanan Terhadap Penggunaan Mobile Banking Pada Mahasiswa Di DKI Jakarta”. Jurnal Akuntansi (Vol.11 No. 01, Oktober 2020). Hlm.65

pelayanan m-banking yang berkualitas. Maka dapat disimpulkan pada institusi perbankan syariah di Indonesia memiliki kualitas layanan yang berkualitas.<sup>99</sup>

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Axel dan Felix yang menyatakan bahwa kualitas layanan mobile banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat dilihat bahwa semakin tinggi kualitas layanan maka semakin tinggi kepuasan nasabah.<sup>100</sup>

---

<sup>99</sup> Aditya Wardhana, “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Di Indonesia”. *DeReMa Jurnal Manajemen* (Vol.10 No.02, September 2015). Hlm.282

<sup>100</sup> Axel dan Felix, “Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Dalam Transaksi Sehari-Hari”. *Jurnal Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi* (Vol.01 No.01, 2022), h. 31

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang pengaruh fitur layanan dan kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa UIN Walisongo bertransaksi menggunakan mobile banking bank syariah Indonesia dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Fitur Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa UIN Walisongo bertransaksi menggunakan mobile banking Bank Syariah Indonesia. Berdasarkan tabel diatas variabel fitur layanan diperoleh t hitung sebesar 3,011 lebih besar dari t tabel 1,989 dan nilai signifikan sebesar 0,003 lebih kecil dari 0,05.
2. Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa UIN Walisongo bertransaksi menggunakan mobile banking Bank Syariah Indonesia. Berdasarkan tabel diatas variabel kualitas layanan diperoleh t hitung sebesar 3,903 lebih besar dari t tabel 1,989 dan nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05

#### **5.2 Saran**

Penelitian di masa mendatang diharapkan dapat menyajikan hasil penelitian yang baik lagi dengan adanya beberapa masukan mengenai beberapa hal diantaranya :

1. Bagi Perusahaan

Peneliti mengharapkan kepada BSI untuk meningkatkan fitur layanan dan kualitas layanan pada mobile banking BSI. Karena dua factor tersebut dapat mempengaruhi kepuasan nasabah dalam bertransaksi menggunakan mobile banking BSI.

## 2. Bagi Akademisi

Diharapkan bagi akademisi untuk terus dilakukan penelitian secara berlanjut dengan menggunakan variabel-variabel lainnya untuk pengembangan penelitian dan menambah referensi baru sebagai bahan perbandingan untuk referensi ilmu pengetahuan dan juga menambah wawasan yang baru untuk penelitian berikutnya.



## DAFTAR PUSTAKA

- Ali Wafa, Moh. 2017. *Hukum Perbankan Dalam Sistem Operasional Bank Konvensional Dan Bank Syariah*, Jurnal Komunikasi Antar Perguruan Tinggi Agama Islam 6(2).
- Anang, Andrianto. *Bank Syariah (Implementasi Teori dan Praktek)*, Qiara Media : 2019.
- Andalusi, Ratih. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kualitas Produk TERHADAP Kepuasan Pelanggan Instrumen Penunjang Laboratorium (Studi Kasus Pada PT. Laborindo Sarana Jakarta)*, Jurnal Madani 1(2).
- Aryandi, Riski. 2015. *Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan Penggunaan, Risiko Transaksi Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Menggunakan Mobile Banking*, Skripsi : Program studi S1 Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purworejo.
- Amelya, Laura. 2017. *Pengaruh Komitmen Organisasional. Motivasi Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Manajerial Pada Rumah Sakit Swasta DiKota Pekanbaru*, JOM Fekon 4(1)
- Bambang dan Ahmad. 2014. *Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan Dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Program Layanan Internet Banking BRI)*, Jurnal Studi Manajemen, 8(1).
- Bambang dan Andreana. 2017. *Analisis Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Bank X Area Semarang, Diponegoro)* Journal Of Management 6(2).
- Bank Syariah Indonesia. *Informasi lengkap tentang kami*, <https://www.bankbsi.co.id/>, diakses 29 November 2021.
- Bank Syariah Indonesia, *Produk dan Layanan : Digital Banking : BSI Mobile : Fitur Layanan*, <https://bsimobile.co.id/fitur-layanan/>, diakses 29 November 2021.

- Budhi, Setia. 2015. *Pengertian, Peranan Dan Perkembangan Bank Syariah Di Indonesia*, Jurnal Unimus 2(1).
- Bungin, Burhan, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Cet. 2, Jakarta Fajar Interpratama Mandiri, 2017.
- Dedi, Faishal. 2013. *Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Resiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Mandiri Jalan Slamet Riyadi Surakarta)*, Skripsi : Program Sarjana Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Felix dan Axel. 2022. *Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Dalam Transaksi Sehari-Hari*. Jurnal Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi 1(1).
- Furqon, Ahmad. 2011. *Analisis Praktek Perwakafan Uang Pada Lembaga Keuangan Syariah*. Jurnal Walisongo 19(1)
- Google Play Store, *BSI Mobile Rating dan Ulasan*. Diakses 14 Maret 2021
- Herry dan Djasmin, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank*, Bandung : Linda Karya, 2006.
- Hidayat, Anwar. *Populasi adalah Seluruh subjek penelitian. Dan sampel adalah Sebagian*, <https://www.statistikian.com/2012/10/pengertian-populasi-dansampel.html?amp> diakses pada 22 februari 2022
- Imron, imron. 2019. *Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Kuantitatif Pada CV. Meubele Berkah Tangerang*, Indonesian Journal ON Software Engineering 5(1)
- Indrasari, Meihiana. *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*, Cet.1 (Surabaya : Unitimo Press, Oktober 2019).
- Kartika dan Amatun. 2020. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakna Laynan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Di Kota Semarang)*, Eduka : Jurnal Pendidikan, Hukum dan Bisnis, 5(1).

- Kuncoro, Mudrajat. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*, Edisi 3, Yogyakarta : Erlangga, 2003.
- Kurniawan, Robert. *Analisis Regresi Dasar dan Penerapannya dengan R*, Jakarta : Kencana, 2016.
- Lathif dan Ana. 2020. *Variables Determining For Impairment On Productive Assets In Islamic Banks In Indonesia*, Journal Of Islamic Finance and Banking, 2(1).
- Loki Kristianti, Mario. *Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Tingkat Keamanan, Dan Fitur Layanan Terhadap Penggunaan Mobile Banking Pada Mahasiswa Di DKI Jakarta*, Jurnal Akuntans 11(1)
- Maulana, Rian. 2018. *Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Menggunakan Technology Acceptance Model*, Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi 2(2)
- Nurahmadi, Irfan. 2017. *Pengaruh Kepercayaan Nasabah Dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah*, Skripsi : Program Studi S1 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Syarif Hidayatullah.
- Nur Mabarokah, Siti. *Minat Menggunakan Mobile Banking Milik Negara*. Proceeedings 6<sup>th</sup> NCAB (National Conference on Applied Business) (ISBN : 978-602-9026-29-0).
- Nuryadi, dkk. *Dasar-Dasar Statistik Penelitian*, Cet.1, Yogyakarta : Gramasurya, Januari 2017.
- Novi dan Syamsul. 2015. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking*, Optimum : Jurnal Ekonomi dan Pembangunan 5(1).
- Novita Saru, Rahma. 2015. *Pengaruh Kualitas Layanan BRI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero), TBK Kantor Cabang Palangkaraya, Kalimantan Tengah*, e-Proceeding of Management 2(1).

- Otoritas Jasa Keuangan, *Bijak Ber-Electronic Banking*, Jakarta : 2015.
- Otoritas Jasa Keuangan, *OJK Terbitkan Panduan Digital Banking* <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/348> diakses 22 Februari 2022.
- Otoritas Jasa Keuangan, *Snapshot Perbankan Syariah Juni 2021*.
- Purwata Atmaja, Kamaen. *Apa dan Bagaimana Bank Islam*, Cet.1, Yogyakarta : Dana Bakti Wakaf, 1992.
- Purwoto, Agus. *Panduan Laboratorium Statistika Inferensial*, Jakarta: Grasindo, 2007.
- Rachmat, Arif. 2020. *Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan, Risiko, Fitur Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Pengguna Internet Banking (Studi Kasus BRI Syariah Pusat)*, Jurnal Visionida 6(2).
- Rakhman, Nur. 2014. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BMT Arafah Sukoharjo*, Artikel Publikasi Ilmiah : Program Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Rahmat, I Made. *Metode Penelitian Bisnis & Analisis Data Dengan SPSS*, Jakarta : Erlangga, 2018.
- Retno dan Sri. 2018. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank (Studi Kasus Pada PT Bank DKI-Depok)*, Sebatik 22(2)
- Rianto, Bambang. *Marketing Bank Syariah 4.0*, Cet.1, Yogyakarta : UPP STIM YKPN, 2020.
- Sari, Mitha. 2019. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi (Kasus Konsumen Bedak Marcks Pada Indomaret di Yogyakarta)*, Skripsi : Program Sarjana Ekonomi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.
- Santoso, Singgih. *Statistika Multivariat*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2010.

- Sholkhah, Amiroton. 2016. *Statistik Deskriptif dalam Penelitian Kualitatif*, KOMUNIKA 10(2).
- Sidik, Syahrizal. *Gegara Ini, Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Melesat 98%*, <https://www.cnbcindonesia.com/syariah/20210823140844-29-270488/gegara-ini-mobile-banking-bank-syariah-indonesia-melesat-98>, diakses 30 November 2021.
- Silalahi, Ulber. *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*, Bandung: Refika Aditama, 2015.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Cet.26, Bandung : Alfabeta, 2017.
- Sugiyono, *Skripsi, Tesis, dan Disertasi*, Cet.4, Bandung : Alfabeta, 2016.
- Suntiya, Diana. 2020. *Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Di Bank Syariah*, Skripsi : Program Studi S1 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.
- Suryani, Tatik. *Manajemen Strategik Bank di Era Global: Menciptakan Nilai Unggul untuk Kepuasan Nasabah* Jakarta: Prenadamedia Group, 2017.
- Suryani, Nining. 2017. *Presiksi Pengaruh Handphone Terhadap Aktivitas Belajar Dengan Metode Regresi Linier (Studi Kasus SMP PGRI Cibinong*, Jurnal Informatika Dan Bisnis 6(1)
- Susanto, Ari. 2013, *Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Di Kota Purwokerto,,* Skripsi : Program Studi S1 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
- Syaifuddin, Livia. 2017. *Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking (Studi Pada Pengguna Mobile Banking Bank Sinarmas Cabang Malang)*, Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia 4(2)

- Syarif, Ade. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI*, Jurnal Ekonomi 7(2)
- Trisna dan heny. 2020. *Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Fitur Layanan, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan E-Money Di jawa Tengah*, Jurnal Akuntoteknologi 12(1)
- Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998, Perbankan.
- Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008, tentang Perbankan Syariah.
- Wangawidjaja. *Pembiayaan Bank Syariah*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2012.
- Wardhana, Aditya. 2015. *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Di Indonesia*”, DeReMa Jurnal Manajemen 10(02).
- Website Bank Syariah Indonesia, <https://www.bankbsi.co.id/> diakses 15 April 2022.
- Widianingrum, Karina. 2021. *Pengaruh Manfaat, Kemudahan Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Nasabah*, Skripsi : Program Sarjana UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Winda dan Haryadi, *SPSS vs LISREL Sebuah Pengantar Aplikasi Untuk Riset*, Jakarta: Salemba Empat, 2011.
- Wira dan Khusna. 2021. *Perkembangan Keuangan Syariah dalam Realitas Politik di Indonesia*, Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, 7(3)
- Yunianti, Wiwik. 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Di Surabaya*, Artikel Ilmiah : Program Studi Magister Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
- Zulfikry dan Rizki. 2018. *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN di Makassar*, Jurnal Maksipreneur 11(2).

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

#### PETUNJUK PENGISIAN

Berikan tanda ( X atau  $\surd$  ) pada kolom yang sesuai dengan pendapat anda atas pernyataan dibawah ini :

Keterangan :

1. STS = Sangat tidak setuju
2. TS = Tidak setuju
3. R = Ragu-ragu
4. S = Setuju
5. SS = Sangat setuju

#### IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
3. Jurusan :
4. Angkatan :

NO	PERNYATAAN	SS	S	R	TS	STS
	<b>Fitur Layanan</b>					
1.	Layanan mobile banking Bank Syariah Indonesia memiliki kemudahan dalam akses informasi mengenai produk dan jasa					
2.	Mobile banking Bank Syariah Indonesia memiliki keberagaman layanan transaksi					
3.	Layanan mobile banking memiliki inovasi produk					
	<b>Kualitas Layanan</b>					

1.	Layanan mobile banking Bank Syariah Indonesia dapat diakses dengan cepat					
2.	Layanan mobile banking Bank Syariah Indonesia memudahkan dalam bertransaksi					
3.	Mobile banking Bank Syariah Indonesia memberikan informasi data keuangan nasabah secara lengkap dan akurat					
4.	Secara umum informasi yang diinginkan oleh nasabah sudah dapat dipenuhi ioleh layanan mobile banking Bank Syariah Indonesia					
5.	Sistem mobile banking Bank Syariah Indonesia dapat beroperasi dengan baik					
6.	Sistem informasi pada layanan mobile banking Bank Syariah Indonesia memberikan yang bebas dari kesalahan					
7.	Mobile banking Bank Syariah Indonesia memberikan keamanan data transaksi yang dilakukan nasabah					
8.	Dengan menggunakan mobile banking Bank Syariah Indonesia nomor PIN dan password nasabah akan terjamin keamanannya					



9.	Semua data yang diproses melalui mobile banking Bank Syariah Indonesia dapat dipercaya dan tidak akan disalah gunakan oleh pihak bank					
10.	Transaksi transfer dana melalui mobile banking Bank Syariah Indonesia dapat dipercaya					
11.	Mobile banking Bank Syariah Indonesia memiliki tampilan menu yang jelas dan mudah dipahami					
12.	Mobile banking Bank Syariah memiliki tampilan menu yang selalu berkembang					
	<b>Kepuasan Nasabah</b>					
1.	Secara keseluruhan nasabah merasa puas atas layanan yang diberikan oleh mobile banking Bank Syariah Indonesia					
2.	Nasabah selalu menggunakan mobile banking Bank Syariah Indonesia secara berulang-ulang					
3.	Nasabah akan memberi rekomendasi kepada orang lain bahwa mobile banking Bank Syariah Indonesia nyaman digunakan untuk bertransaksi					

Lampiran 2 : Skor Kuesioner

**A. Skor Uji Variabel X1 Fitur Layanan**

X1.1	X1.2	X1.3	TOTAL
5	5	5	15
5	5	5	15
5	4	4	13
5	4	5	14
4	4	4	12
5	5	4	14
4	4	4	12
5	5	4	14
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
5	4	5	14
4	4	4	12
4	4	4	12
2	5	3	10
4	4	4	12
4	5	4	13
4	4	3	11
4	4	4	12
4	4	3	11
5	4	4	13
4	4	4	12
5	5	4	14
5	5	5	15
4	4	5	13
4	4	4	12
4	4	4	12
5	5	5	15

4	5	5	14
4	5	4	13
5	4	4	13
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	5	5	14
5	5	4	14
5	4	4	13
4	5	4	13
5	5	5	15
4	4	4	12
4	5	4	13
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	3	11
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	3	11
4	4	4	12
4	4	5	13
5	5	5	15
4	4	4	12
5	5	4	14
5	5	5	15
3	4	3	10
5	4	5	14
4	4	4	12

3	5	5	13
5	4	5	14
5	5	5	15
4	4	4	12
5	5	4	14
5	4	4	13
5	5	5	15
4	4	5	13
5	5	5	15
4	4	4	12
5	5	5	15
4	5	5	14
4	5	4	13
5	5	3	13
5	5	4	14
4	4	5	13
4	4	4	12
5	5	4	14
5	5	4	14
4	4	3	11
5	5	4	14
5	5	4	14
4	5	4	13
5	4	4	13
5	5	4	14
5	5	4	14
5	5	3	13
5	4	4	13
5	5	4	14
4	4	3	11
4	4	4	12
5	4	4	13
5	5	4	14

### B. Skor Uji Variabel X2 Kualitas Layanan

X2.1.1	X2.1.2	X2.2.1	X2.2.2	X2.3.1	X2.3.2	X2.4.1	X2.4.2	X2.5.1	X2.5.2	X2.6.1	X2.6.2	Total
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	58
2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	56
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	50
4	4	3	2	4	3	5	4	3	3	5	4	44
5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	57
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	47
3	5	5	2	4	2	4	5	3	4	4	3	44
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	39
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	3	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	50
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
5	4	4	3	2	2	5	4	5	4	5	4	47
4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	45
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38
4	5	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	45
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	38
4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	55
4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	50
4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	52
4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	50
5	5	4	4	5	3	3	4	3	5	5	4	50
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	59
3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	44
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	49

5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	3	4	4	2	3	4	3	4	5	4	46
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	40
4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	43
4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	53
3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	44
4	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	4	54
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	47
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59
4	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	53
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	49
4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	45
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	52
5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	50
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	47
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	47
3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	47
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	47
3	3	4	3	4	2	5	4	5	4	5	5	47
2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	5	46
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	59
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	48
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	54
5	2	5	4	3	2	3	5	4	4	3	2	42
5	4	5	5	4	3	5	4	5	4	5	4	53

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	55
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
4	5	5	5	4	5	4	3	4	4	4	3	50
3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	43
5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	51
5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	54
5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	58
4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	52
4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	55
4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	48
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
5	5	5	5	4	4	5	4	3	4	5	5	54
3	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	50
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	59
5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	56
4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	3	4	49
5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	56
4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	53
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	58
4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	4	3	43
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	47
5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	51
5	5	4	3	5	4	4	4	5	5	4	2	50
4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	51
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	51
5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	56
4	5	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	46
4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	50
4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	51
5	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	43
4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	48
4	4	5	3	4	3	4	5	4	4	4	3	47

4	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	53
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

**C. Skor Uji Variabel Y Kepuasan Nasabah**

Y.1	Y.2	Y.3	Total
4	5	5	14
5	5	5	15
4	5	5	14
4	5	5	14
4	5	4	13
4	4	3	11
4	4	4	12
4	5	4	13
4	4	4	12
5	5	5	15
4	4	4	12
4	3	3	10
4	3	3	10
4	4	5	13
4	3	4	11
3	4	4	11
4	4	4	12
5	4	5	14
5	4	4	13
4	4	4	12
4	5	4	13
4	4	4	12
5	4	5	14
4	4	4	12
4	4	4	12
5	5	5	15
4	4	4	12
4	3	3	10



4	4	4	12
5	2	5	12
4	4	4	12
4	3	4	11
3	3	4	10
4	4	5	13
4	3	4	11
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
5	5	5	15
5	4	4	13
4	4	4	12
3	3	4	10
5	5	5	15
4	4	4	12
4	4	5	13
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	4	12
3	4	4	11
4	4	4	12
4	4	3	11
4	4	4	12
4	4	5	13
4	2	4	10
5	4	4	13
4	4	4	12
4	4	3	11
4	4	4	12

4	3	4	11
5	5	4	14
4	4	4	12
5	5	5	15
5	5	5	15
3	5	5	13
4	4	4	12
4	5	4	13
5	4	5	14
5	5	5	15
5	4	5	14
5	4	5	14
3	4	3	10
5	5	5	15
5	5	5	15
5	4	4	13
5	5	5	15
5	4	3	12
4	3	4	11
5	4	4	13
4	4	4	12
4	5	4	13
3	4	4	11
5	5	4	14
5	5	4	14
4	5	4	13
4	5	4	13
5	5	5	15
4	5	5	14
4	4	4	12
4	5	4	13
4	5	4	13

3	5	2	10
3	3	4	10
4	3	4	11
5	4	4	13

**Lampiran 3 – Hasil Output SPSS Uji Statistik Deskriptif**

**Descriptive Statistics**

	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation	Variance
X1	96	5	10	15	1240	12.92	1.220	1.488
X2	96	22	38	60	4785	49.84	5.149	26.512
Y	96	5	10	15	1202	12.52	1.444	2.084
Valid N (listwise)	96							

**Lampiran 4 – Hasil Output SPSS Uji Validitas**

**A. Variabel Fitur Layanan (X1)**

**Correlations**

		X1.1	X1.2	X1.3	TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	.357**	.318**	.769**
	Sig. (2-tailed)		.000	.002	.000
	N	96	96	96	96
X1.2	Pearson Correlation	.357**	1	.287**	.716**
	Sig. (2-tailed)	.000		.005	.000
	N	96	96	96	96
X1.3	Pearson Correlation	.318**	.287**	1	.733**
	Sig. (2-tailed)	.002	.005		.000
	N	96	96	96	96
TOTAL	Pearson Correlation	.769**	.716**	.733**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## B. Variabel Kualitas Layanan (X2)

		Correlations												
		X2.1.1	X2.1.2	X2.2.1	X2.2.2	X2.3.1	X2.3.2	X2.4.1	X2.4.2	X2.5.1	X2.5.2	X2.6.1	X2.6.2	Total
X2.1.1	Pearson Correlation	1	.287**	.302**	.302**	.292**	.118	.208*	.240*	.234*	.257*	.181	.010	.437**
	Sig. (2-tailed)		.005	.003	.003	.004	.251	.042	.019	.022	.012	.077	.926	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X2.1.2	Pearson Correlation	.287**	1	.456**	.451**	.462**	.269**	.374**	.333**	.210*	.444**	.483**	.257*	.627**
	Sig. (2-tailed)	.005		.000	.000	.000	.008	.000	.001	.040	.000	.000	.012	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X2.2.1	Pearson Correlation	.302**	.456**	1	.561**	.420**	.430**	.554**	.567**	.567**	.493**	.410**	.241*	.756**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.018	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X2.2.2	Pearson Correlation	.302**	.451**	.561**	1	.522**	.540**	.442**	.351**	.448**	.439**	.400**	.420**	.752**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X2.3.1	Pearson Correlation	.292**	.462**	.420**	.522**	1	.531**	.335**	.339**	.369**	.456**	.407**	.367**	.691**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.000	.000		.000	.001	.001	.000	.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X2.3.2	Pearson Correlation	.118	.269**	.430**	.540**	.531**	1	.404**	.313**	.407**	.308**	.205*	.364**	.638**
	Sig. (2-tailed)	.251	.008	.000	.000	.000		.000	.002	.000	.002	.045	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X2.4.1	Pearson Correlation	.208*	.374**	.554**	.442**	.335**	.404**	1	.671**	.682**	.474**	.531**	.412**	.762**
	Sig. (2-tailed)	.042	.000	.000	.000	.001	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X2.4.2	Pearson Correlation	.240*	.333**	.567**	.351**	.339**	.313**	.671**	1	.593**	.584**	.271**	.189	.677**
	Sig. (2-tailed)	.019	.001	.000	.000	.001	.002	.000		.000	.000	.008	.066	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X2.5.1	Pearson Correlation	.234*	.210*	.567**	.448**	.369**	.407**	.682**	.593**	1	.625**	.350**	.336**	.734**
	Sig. (2-tailed)	.022	.040	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.001	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X2.5.2	Pearson Correlation	.257*	.444**	.493**	.439**	.456**	.308**	.474**	.584**	.625**	1	.319**	.169	.688**
	Sig. (2-tailed)	.012	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000		.002	.100	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X2.6.1	Pearson Correlation	.181	.483**	.410**	.400**	.407**	.205*	.531**	.271**	.350**	.319**	1	.483**	.623**
	Sig. (2-tailed)	.077	.000	.000	.000	.000	.045	.000	.008	.000	.002		.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X2.6.2	Pearson Correlation	.010	.257*	.241*	.420**	.367**	.364**	.412**	.189	.336**	.169	.483**	1	.543**
	Sig. (2-tailed)	.926	.012	.018	.000	.000	.000	.000	.066	.001	.100	.000		.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Total	Pearson Correlation	.437**	.627**	.756**	.752**	.691**	.638**	.762**	.677**	.734**	.688**	.623**	.543**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## C. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

		Correlations			
		Y.1	Y.2	Y.3	Total
Y.1	Pearson Correlation	1	.389**	.519**	.785**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	96	96	96	96
Y.2	Pearson Correlation	.389**	1	.400**	.787**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	96	96	96	96
Y.3	Pearson Correlation	.519**	.400**	1	.795**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	96	96	96	96
Total	Pearson Correlation	.785**	.787**	.795**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Lampiran 5 – Hasil Output SPSS Uji Reabilitas

### A. Variabel Fitur Layanan (X1)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.675	3

### B. Variabel Kualitas Layanan (X2)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.879	12

### C. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.612	3

### Lampiran 6 – Hasil Output SPSS Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.13709271
Most Extreme Differences	Absolute	.111
	Positive	.067
	Negative	-.111
Kolmogorov-Smirnov Z		1.085
Asymp. Sig. (2-tailed)		.190

a. Test distribution is Normal.  
b. Calculated from data.

### Lampiran 7 – Hasil Output SPSS Uji Multikolinearitas

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.455	1.356		1.811	.073		
	X1	.357	.118	.301	3.011	.003	.666	1.501
	X2	.110	.028	.391	3.903	.000	.666	1.501

a. Dependent Variable: Y

### Lampiran 8 – Hasil Output SPSS Uji Heteroskedastisitas

#### Correlations

			Unstandardized Residual	X1	X2
Spearman's rho	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	1.000	.075	.151
		Sig. (2-tailed)	.	.468	.143
		N	96	96	96
	X1	Correlation Coefficient	.075	1.000	.545**
		Sig. (2-tailed)	.468	.	.000
		N	96	96	96
	X2	Correlation Coefficient	.151	.545**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.143	.000	.
		N	96	96	96

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Lampiran 9 – Hasil Output SPSS Uji Regresi Linier Berganda

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.455	1.356		1.811	.073
	X1	.357	.118	.301	3.011	.003
	X2	.110	.028	.391	3.903	.000

a. Dependent Variable: Y

### Lampiran 10 – Hasil Output SPSS Uji Determinan R<sup>2</sup>

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.616 <sup>a</sup>	.380	.366	1.149	1.523

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

### Lampiran 11 – Hasil Output SPSS Uji t

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.455	1.356		1.811	.073
	X1	.357	.118	.301	3.011	.003
	X2	.110	.028	.391	3.903	.000

a. Dependent Variable: Y

### Lampiran 12 – Hasil Output SPSS Uji F

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	75.125	2	37.563	28.440	.000 <sup>a</sup>
	Residual	122.833	93	1.321		
	Total	197.958	95			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

## Lampiran 13 – Surat Izin Penelitian



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus III Ngaliyan telp/Fax (024)7608454 Semarang 50185  
website : febi. Walisongo.ac.id – Email febi @ walisongo.ac.id

Nomor : 953/Un.10.5/D1/PG.00.00/03/2022

18 Maret 2022

Sifat : Biasa

Lamp. :-

Hal : Permohonan Ijin Riset / Penelitian

Yth :

Kepala Jurusan S1 Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Di Tempat.

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dengan hormat, kami sampaikan bahwa dalam rangka penyusunan Skripsi untuk mencapai gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, dengan ini kami memohon kesediaan Bapak / Ibu memberikan izin riset kepada :

Nama : ISTI FAHMA NOOR 'ALAINA  
Nim : 1805036083  
Semester : VIII  
Jurusan / Prodi : S1 Perbankan Syariah  
Alamat : -  
Tujuan Penelitian : Mencari data untuk penyusunan Skripsi  
Judul Skripsi : PENGARUH FITUR LAYANAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA UIN WALISONGO BERTRANSAKSI MENGGUNAKAN MOBILE BANKING BANK SYARIAH INDONESIA (STUDI KASUS MAHASISWA UIN WALISONGO SEMARANG JURUSAN S1 PERBANKAN SYARIAH ANGKATAN 2018-2021)  
Waktu Penelitian :  
Lokasi Penelitian : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang

Demikian surat permohonan riset, dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*



Tembusan :  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Isti Fahma Noor 'Alaina  
Tempat, Tanggal Lahir : Kudus, 01 September 2000  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama Islam : Islam  
Alamat : Madean Rt 03 Rw 03 No 03, Jurang, Gebog,  
Kudus  
No. Hp : 082223847415  
E-mail : [istifahma2@gmail.com](mailto:istifahma2@gmail.com)

Riwayat Pendidikan :

1. Raudhotul Athfal NU Attarbiyatul Islamiyyah
2. Madrasah Ibtidaiyah NU Attarbiyatul Islamiyyah
3. Madrasah Tsanawiyah Mu'allimat NU Kudus
4. Madrasah Aliyah Mu'allimat NU Kudus
5. TPQ Darul Istiqomah
6. Madrasah Diniyah Darul Istiqomah
7. Pondok Pesantren Darul Falah Be-Songo