

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
PENGGUNA *MOBILE BANKING* DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING PADA BANK SYARIAH INDONESIA**

(Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Bisnis Islam Angkatan 2019-2022 )

**SKRIPSI**

Disusun Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata S.1

dalam Ilmu Perbankan Syariah



Oleh :

Laela Tri Zaenun (1905036103)

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**UIN WALISONGO SEMARANG**

**2023**

## DEKLARASI

### DEKLARASI

Dengan penuh keyakinan, kejujuran serta tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi teori yang pernah ditulis ataupun diterbitkan oleh orang lain. Demikian pula Skripsi ini tidak berisi argumen-argumen orang lain, terkecuali informasi yang terdapat dalam referensi skripsi ini yang dijadikan sebagai bahan rujukan.

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Laela Tri Zaenun

NIM : 1905036103

Jurusan Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

**“PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
PENGGUNA *MOBILE BANKING* DENGAN KEPUASAN SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING PADA BANK SYARIAH INDONESIA”**

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

Semarang, 12 September 2023

Deklarator



**Laela Tri Zaenun**

**NIM. 1905036103**

## LEMBAR PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jl. Prof. Dr. Hamka (kampus III) Ngaliyan Telp/Fax (024) 7601291, 7624691, Semarang, Kode Pos 50185

### LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Laela Tri Zaenun  
NIM : 1905036103  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah  
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile Banking dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Bisnis Islam Angkatan 2019-2022)

Telah di munaqosahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang pada tanggal 27 September 2023 dan dinyatakan **LULUS** dengan predikat cumlaude/baik/cukup, serta dapat diterima untuk pelengkap ujian akhirlguna memperoleh gelar Sarjana Strata I dalam Perbankan Syariah.

Semarang, 03 Oktober 2023

Ketua Sidang

Nasrul Fahmi Zaki Fuadi, M.Si  
NIP. 198607182019031007

Sekretaris Sidang

Ferry Khusnul Mubarak, M.A  
NIP. 199005242018011001

Penguji Utama I

Naili Saadah, SE., M.Si., AK  
NIP. 198803312019032012

Penguji Utama II

Arif Afendi, SE., M.Sc  
NIP. 198505262015031002

Pembimbing I

Dr. Ari Kristin P., S.E., M.Si  
NIP. 197905122005012004

Pembimbing II

Ferry Khusnul Mubarak, M.A  
NIP. 199005242018011001



## PERSETUJUAN PEMBIMBING

### PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 Eksemplar  
Hal : Naskah  
Skripsi : A.n. Sdri. Laela Tri Zaenun

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

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan sebagaimana mestinya, dengan ini saya kirim naskah skripsi saudara:

Nama : Laela Tri Zaenun  
NIM : 1905036103  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah  
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile Banking dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Bisnis Islam Angkatan 2019-2022).

Dengan ini saya mohon kiranya skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Semarang, 12 September 2023

Pembimbing I



Dr. Ari Kristin P., M.Si

NIP. 197905122005012004

Pembimbing II



Ferry Khusnul Mubarak, M.A.

NIP. 199005242018011001



## MOTTO

وَمَنْ يَتَّقِ اللَّهَ يَجْعَلْ لَهُ مِنْ أَمْرِهِ يُسْرًا

“Dan barang siapa yang bertakwa kepada Allah, niscaya Allah menjadikan baginya kemudahan dalam urusannya.”

(Q.S. At-Talaq: 4)

## **PERSEMBAHAN**

Sebagai tanda bukti dan terimakasih, dengan segala kerendahan hati, saya mempersembahkan karya sederhana berupa skripsi ini kepada :

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Zaenal dan Ibu Sarmi, yang telah memberikan segala dukungan, arahan, nasihat, kasih sayang dan doa yang tiada henti untuk anakmu ini. Terimakasih tetap menyemangati dalam setiap keputusan yang selalu hinggap dalam benak saya. Semoga Allah senantiasa memberikan kesehatan dan memperlancar segala urusan Bapak dan Ibu. Sangat bersyukur dengan keberadaan kalian di hidup saya.
2. Kakakku tercinta Yunita Dewi Setiani yang selalu mendukung dan memberikan arahan dalam segala keputusan yang saya ambil serta Yudha Wahyujati, Muhammad Zein Eko Setiawan dan Khuzalul Hikmah yang selalu mendoakan setiap langkah saya.
3. Almamater Tercinta terkhusus S1 Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.

## ABSTRAK

Kemajuan teknologi pada sektor perbankan harus selalu dikembangkan agar memberikan kemudahan bagi nasabah, salah satunya adalah layanan mobile banking. Layanan *BSI Mobile* diluncurkan oleh Bank Syariah Indonesia pada tahun 2021. Layanan perbankan digital *BSI Mobile* diluncurkan agar teknologi pada sektor perbankan tidak tertinggal oleh zaman. Loyalitas nasabah akan tercipta dengan adanya kualitas layanan yang baik. Penelitian ini terfokus pada variabel kualitas layanan, kepuasan dan loyalitas. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah pengguna *mobile banking* dengan kepuasan sebagai variabel intervening pada Bank Syariah Indonesia.

Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Adapun objek Penelitian adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi Bisnis Islam angkatan 2019-2022 yang berpopulasi 2.022 orang. Pengukuran sampel menggunakan *Purposive Sampling*. Sampel yang ada sesuai kriteria sehingga mendapat responden berjumlah 106 orang. Selanjutnya data yang diperoleh dianalisis menggunakan program SPSS versi 22.

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna *BSI Mobile*, hal ini dibuktikan dengan nilai thitung lebih besar dari ttabel sebesar  $4,134 > 1,9832$  dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan hasil uji t sebesar  $9,344 > 1,9830$  dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Variabel kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna *BSI Mobile* dengan hasil uji t sebesar  $2,573 > 1,9832$  dan nilai signifikansi  $0,012 < 0,05$ . Kepuasan nasabah dapat memediasi pengaruh antara kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah dengan hasil dari uji sobel thitung  $2,527 >$  dari ttabel  $1,9832$ .

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan, Loyalitas, *BSI Mobile*

## ABSTRACT

*Technological advances in the banking sector must always be developed to provide convenience for customers, one of which is mobile banking services. The BSI Mobile service was launched by Bank Syariah Indonesia in 2021. BSI Mobile digital banking services were launched so that technology in the banking sector is not left behind by the times. Customer loyalty will be created with good service quality. This study focuses on the variables of service quality, satisfaction and loyalty. The purpose of this study was to determine the effect of service quality on customer loyalty of mobile banking users with satisfaction as an intervening variable at Bank Syariah Indonesia.*

*The research method used is quantitative. The object of research is students of the Faculty of Economics and Islamic Business class of 2019-2022 with a population of 2,022 people. Sample measurement using Purposive Sampling. The existing sample fits the criteria so that it gets 106 respondents. Furthermore, the data obtained was analyzed using the SPSS vesri 22 program.*

*The results of this study indicate that service quality has a positive and significant effect on customer loyalty of BSI Mobile users, this is evidenced by the tcount value greater than the ttable of  $4.134 > 1.9832$  with a significance of  $0.000 < 0.05$ . Service quality variables have a positive and significant effect on customer satisfaction with t test results of  $9.344 > 1.9830$  with a significance of  $0.000 < 0.05$ . The satisfaction variable has a positive and significant effect on customer loyalty of BSI Mobile users with the t test results of  $2.573 > 1.9832$  and a significance value of  $0.012 < 0.05$ . Customer satisfaction can mediate the influence between service quality on customer loyalty with the results of the sobel test tcount  $2.527 >$  from t table  $1.9832$ .*

*Keywords: Service Quality, Satisfaction, Loyalty, BSI Mobile*

## PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi dimaksud sebagai pengalih-hurufan dari abjad satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin disini penyalinan dari huruf-huruf arab ke huruf-huruf latin. Panduan transliterasi harus ditetapkan guna menjamin agar tetap konsisten adalah sebagai berikut :

### A. Konsonan

Berikut daftar huruf arab dan transliterasinya ke huruf latin :

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

ا = a

ي = i

و = u

### C. Diftong

اي = ay

او = aw

## **KATA PENGANTAR**

Allhamdulillah segala puji bagi Allah SWT, Yang Maha Pengasih dan Penyayang. Shalawat dan salam dapat tersampaikan kepada Nabi Muhammad SAW yang mulia setiap saat. Akhirnya dengan rahmat dan pertolongan Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kemudahan dan Fitur Layanan terhadap keputusan Mahasiswa menggunakan BSI Mobile (Studi pada Mahasiswa FEBI UIN Walisongo Semarang)” sebagai salah satu syarat kelulusan Fakultas Ekonomi Islam Universitas Islam Negeri Walisongo.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini, namun dengan bantuan, bimbingan, dan dukungan berupa moralitas dan isi dari sumber lain, akhirnya karya ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak berikut:

1. Prof. Dr. H. Imam Taufiq, M. Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
2. Dr. H. Muhammad Saifullah, M. Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
3. Heny Yuningrum SE.,M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Perbankan Syariah dan Muyassarah, M.Si. selaku Sekretaris Program Studi S1 Perbankan Syariah.
4. Kartika Marella Vanni M.E. selaku Wali Dosen.
5. Dr. Ari Kristin P., M.Si selaku pembimbing I dan Ferry Khusnul Mubarak, M.A. selaku pembimbing II, yang telah membimbing dan memberikan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan selama masa perkuliahan yang sangat bermanfaat.

7. Seluruh staff dan karyawan UIN Walisongo Semarang, khususnya staff dan karyawan di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membantu dalam pembuatan administrasi untuk keperluan skripsi ini.
8. Reina Lintang Asri yang telah menjadi moodboster dalam proses ini dan membantu saya dalam proses detik-detik akhir ini xixixi.
9. Seluruh teman-temanku, Marisa Wirdatu Badi'ah, Parahita Nareswari, Ali Nur Rojab, Refa Meila Sari, Almar'atus Solihah, Annisah, Wafa Muhammad Rikza, Muhammad Nabil Ilyasa, Muchibatul Chusna, Rahma Kurnia Salma, Seta Arum Murti yang senantiasa memberikan semangat.
10. Segenap teman-teman jurusan S1 Perbankan Syariah Angkatan 2019 terkhusus kelas PBAS-C.

Terima kasih banyak, atas nama penulis. Semoga Allah SWT membalas segala bantuan yang diberikan kepada penulis. Penulis sangat menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan, baik dari segi isi maupun dari segi kepenulisanya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk skripsi selanjutnya. Akhir kata, penulis panjatkan kehadiran Allah SWT semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca dan dapat digunakan sebagai bahan penelitian selanjutnya.

Semarang, 17 September 2023

Penulis,



Laela Tri Zaenun

NIM 1905036103



## DAFTAR ISI

DEKLARASI .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iii
MOTTO .....	iv
PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT .....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI .....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xviii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	12
1.3 Tujuan Penelitian .....	13
1.4 Manfaat Penelitian .....	13
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	13
1.4.2 Manfaat Praktis .....	13
1.5 Sistematika Penulisan .....	15
BAB II .....	16

TINJAUAN PUSTAKA .....	16
2.1 Kajian Teori .....	16
2.1.1 <i>Theory of Planned Behavior (TPB)</i> .....	16
2.2 Loyalitas.....	18
2.2.1 Definisi Loyalitas .....	18
2.2.2 Karakteristik loyalitas .....	21
2.2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas.....	22
2.2.4 Tingkatan Loyalitas Pelanggan .....	23
2.3 Kualitas Layanan .....	25
2.3.1 Pengertian Kualitas Layanan.....	25
2.3.2 Karakteristik Pelayanan.....	27
2.4 Kepuasan.....	29
2.4.1 Pengertian Kepuasan .....	29
2.4.2 Manfaat Kepuasan.....	31
2.4.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan.....	31
2.5 Mobile Banking .....	33
2.6 Penelitian Terdahulu .....	36
2.7 Kerangka Pemikiran .....	48
2.8 Hipotesis .....	49
BAB III.....	53
METODE PENELITIAN .....	53
3.1 Jenis Penelitian .....	53
3.2 Lokasi Penelitian.....	53
3.3 Populasi dan Sampel.....	54
3.3.1 Populasi .....	54
3.3.2 Sampel.....	54
3.4 Sumber Data .....	55
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	56
3.5.1 Kuisisioner .....	56
3.6 Variabel Penelitian.....	57

3.7 Definisi Operasional .....	58
3.8 Skala Pengukuran .....	59
3.9 Metode Analisis Data.....	60
3.10 Teknik Analisis Data.....	60
3.10.1 Uji Instrumen.....	61
3.10.2 Uji Asumsi Klasik .....	62
3.10.3 Analisis Regresi Linier.....	64
3.10.4 Uji Hipotesis .....	65
3.10.5 Uji Analisa Jalur.....	65
3.10.6 Analisis Sobel ( <i>Sobel Test</i> ) .....	66
BAB IV.....	68
ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	68
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	68
4.1.1 Sejarah Bank Syariah Indonesia.....	68
4.1.2 Visi misi Bank BSI.....	69
4.1.3 Identitas Perusahaan .....	70
4.1.4 Struktur Organisasi.....	70
4.2 Karakteristik Responden.....	72
4.2.1 Jenis Kelamin .....	73
4.2.2 Jurusan.....	73
4.2.3 Angkatan .....	74
4.2.4 Banyak Pengguna Mobile Banking.....	74
4.2.5 <i>Mobile banking</i> yang sering dipakai .....	75
4.3 Hasil Kuisisioner Responden .....	76
4.4 Hasil Uji Instrumen.....	78
4.4.1 Uji Validitas .....	78
4.4.2 Uji Reliabilitas.....	79
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	81
4.5.1 Uji Normalitas .....	81
4.5.2 Uji Multikolinearitas .....	83

4.5.3 Uji Heteroskedastisitas .....	84
4.6 Analisis Regresi Linier .....	85
4.7 Uji Hipotesis .....	88
4.7.1 Parsial (Uji T).....	88
4.7.2 Uji Determinasi .....	89
4.8 Analisis Jalur Path .....	91
4.9 Pembahasan Penelitian.....	94
BAB V .....	101
PENUTUP .....	101
5.1 Kesimpulan .....	101
5.2 Saran .....	102
DAFTAR PUSTAKA.....	104
BIODATA PENELITI.....	113
LAMPIRAN .....	114

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Survey Pengguna Mobile banking Tahun 2022.....	4
Gambar 1. 2 Representasi Respon Positif Nasabah BSI Mobile .....	5
Gambar 1. 3 Hasil Ulasan Positif Nasabah BSI Mobile.....	6
Gambar 1. 4 Representasi Respon Negatif Nasabah BSI Mobile .....	7
Gambar 1. 5 Hasil Ulasan Negatif Nasabah BSI Mobile .....	8
Gambar 2. 1 <i>Theory of Planned Behavior</i> (TPB).....	18
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	49
Gambar 4. 1 Struktural perusahaan pada Bank Syariah Indonesia.....	72
Gambar 4. 2 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Layanan .....	76
Gambar 4. 3 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepuasan .....	77
Gambar 4. 4 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Loyalitas .....	77

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Market Share Bank Syariah Tahun 2020-2022 .....	2
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu .....	36
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	58
Tabel 3. 2 Skala Likert .....	60
Tabel 3. 3 Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha.....	62
Tabel 4. 1 Identitas Responden (Jenis Kelamin) .....	73
Tabel 4. 1 Identitas Responden (Jurusan).....	73
Tabel 4. 2 Identitas responden (Angkatan).....	74
Tabel 4.3 Pengguna Mobile Banking .....	74
Tabel 4.4 Mobile banking Yang Sering Dipakai .....	75
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas .....	78
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan (X).....	79
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas (Y) .....	80
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan (Z).....	80
Tabel 4.9 Hasil Uji Variabel Reliabilitas Keseluruhan .....	80
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas Dengan Kepuasan (Z) Sebagai Variabel Dependent..	81
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas Dengan Loyalitas (Y) Sebagai Variabel Dependent ..	82
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Dependent .....	83
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinearitas Dengan Loyalitas Sebagai Variabel Dependent .....	83
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Dependent .....	84
Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Loyalitas Sebagai Variabel Dependent .....	85
Tabel 4.16 Regresi Pengaruh Kualitas Layanan (X) terhadap Kepuasan (Z) .....	86

Tabel 4. 17 Regresi Kualitas Layanan terhadap Loyalitas dan Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas.....	87
Tabel 4. 18 Hasil Uji t Dengan Kepuasan sebagai Variabel Dependent .....	88
Tabel 4.19 Hasil Uji t Dengan Loyalitas sebagai Variabel Dependent .....	89
Tabel 4.20 Hasil Uji Determinasi Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Dependent .....	90
Tabel 4.21 Hasil Uji Determinasi Dengan Loyalitas Sebagai Variabel Dependent .....	90



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Data Mahasiswa Angkatan FEBI Angkatan 2019-2022

Lampiran 2 Kuisisioner Penelitian

Lampiran 3 Hasil Uji Validitas

Lampiran 4 Hasil Regresi

Lampiran 5 Hasil Jawaban Responden

Lampiran 6 Ulasan Positif

Lampiran 7 Ulasan Negatif

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan yang pesat dalam sektor perbankan syariah di Indonesia telah menghasilkan berbagai inovasi produk baru yang ditawarkan oleh lembaga-lembaga keuangan syariah. Hal ini diperkuat oleh kemajuan teknologi yang signifikan pada era globalisasi, yang membuat segala jenis aktivitas, termasuk transaksi keuangan, menjadi lebih praktis dan sederhana. Kemajuan teknologi yang cepat ini mendukung perbankan dalam meningkatkan kualitas layanannya dengan cara yang aman, nyaman, dan efisien melalui elektronik *banking*. *Electronic banking* ialah layanan nasabah mengenai informasi dan melakukan transaksi keuangan melalui media elektronik seperti ATM, *internet banking*, *SMS banking*, *mobile banking*, *e-commerce*, *phone banking* dan *video banking*.<sup>1</sup>

Perbankan Syariah merupakan segala sesuatu yang menyangkut tentang bank berbasis syariah dan unit – unit syariah lainnya, termasuk struktur organisasi, kegiatan usaha, serta metode dan tahapan yang digunakan dalam menjalankan aktivitas bisnis mereka.<sup>2</sup> Menurut Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008, bank syariah adalah lembaga perbankan yang mengoperasikan bisnisnya berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Kategori bank syariah mencakup bank umum syariah dan bank pembiayaan syariah.<sup>3</sup>

Lembaga perbankan syariah terus berupaya mengembangkan produk-produk baru untuk menarik minat masyarakat dalam menggunakan layanan perbankan syariah. Data pengguna bank syariah selama tiga tahun terakhir dapat ditemukan dalam tabel berikut:

---

<sup>1</sup> Otoritas Jasa Keuangan, *Bijak Ber-Electronic Banking* (Jakarta, 2015), 5

<sup>2</sup> Dr. A. Wangsawidjaja Z., S.H., M.H., “Pembiayaan Bank Syariah” (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2012). Hlm. 15

<sup>3</sup> Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008, “Perbankan Syariah”, Pasal 1, ayat 7

**Tabel 1.1 Market Share Bank Syariah Tahun 2020-2022**

<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
<b>6,51%</b>	<b>6,52%</b>	<b>6,65%</b>

*Sumber: Otoritas Jasa Keuangan*

Berdasarkan data dalam tabel market share bank syariah selama tiga tahun terakhir, dapat dilihat bahwa bank syariah mengalami peningkatan. Pada bulan Desember 2020, pangsa pasar bank syariah mencapai 6,51% dengan total aset sebesar 608,90 triliun. Kemudian, pada bulan September 2021, pangsa pasar bank syariah mencapai 6,52% dengan total aset sebesar 646,21 triliun. Ini berarti bahwa dari tahun 2020 hingga tahun 2021, pangsa pasar bank syariah mengalami peningkatan sebesar 1% dengan total aset sebesar 37,31 triliun.<sup>4</sup> Selanjutnya, pada bulan Februari 2022, pangsa pasar bank syariah mencapai 6,65% dengan total aset sebesar 681,95 triliun. Dengan demikian, dapat diinterpretasikan bahwa dari tahun 2021 hingga tahun 2022, pangsa pasar bank syariah mengalami peningkatan sebesar 13% dengan total aset sebesar 35,74 triliun.<sup>5</sup>

BSI merupakan hasil dari penggabungan PT Bank BRI Syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri, dan PT Bank BNI Syariah. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi memberikan persetujuan untuk merger ketiga bank syariah tersebut pada tanggal 27 Januari 2021 melalui surat resmi dengan nomor SR-3/PB.1/2021. Pada tanggal 1 Februari, BSI secara resmi diluncurkan. Struktur kepemilikan saham BSI terdiri dari PT Bank Mandiri (Persero) Tbk dengan kepemilikan sebesar 50,83%, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk dengan kepemilikan sebesar 24,85%, dan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dengan kepemilikan sebesar 17,25%. Sisanya dimiliki oleh pemegang saham lain, masing-masing memiliki

---

<sup>4</sup> Otoritas Jasa Keuangan, Snapshot Perbankan Syariah (Jakarta 2020,2021), <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/berita-dan-kegiatan/publikasi/Pages/-Snapshot-Perbankan-Syariah-Desember-2020.aspx>, diakses pada 13 Maret 2023

<sup>5</sup> Media Asuransi News, Market Share Perbankan Syariah 6,65% (Jakarta 2022), [Market Share Perbankan Syariah 6,65 Persen - Media Asuransi News - Media Asuransi News](#)

porsi di bawah 5%. Dengan penggabungan ini, keunggulan dari ketiga bank syariah digabungkan, menghasilkan layanan yang lebih komprehensif, jangkauan yang lebih luas, dan modal yang lebih kuat. Dengan dukungan sinergi perusahaan dan komitmen dari pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk bersaing di pasar global. Bank Syariah Indonesia (BSI) mencerminkan visi perbankan syariah yang modern, universal, dan berperan positif dalam seluruh ekosistem. Potensi pertumbuhan BSI dan ambisinya untuk menjadi salah satu bank syariah terkemuka di tingkat global memiliki peluang yang sangat besar. Selain dari pencapaian positif dalam kinerja, dukungan yang diberikan oleh pemerintah Indonesia dalam pembentukan ekosistem industri halal dan pembangunan bank syariah nasional yang besar dan kuat merupakan faktor penting dalam hal ini. Keberadaan Indonesia sebagai negara dengan populasi Muslim terbesar di dunia juga memberikan peluang yang signifikan dalam perkembangan ini.<sup>6</sup>

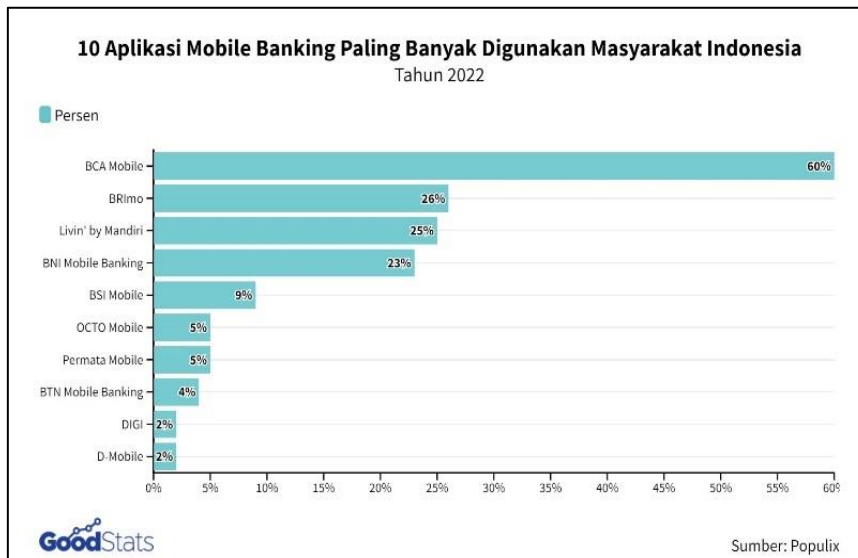
*Mobile banking* adalah jenis layanan perbankan di mana nasabah dapat melakukan transaksi perbankan dengan menggunakan telepon seluler. Penggunaan layanan pada *Mobile Banking* melalui menu-menu yang telah disediakan dalam aplikasi yang dapat diunduh atau *diinstall* oleh nasabah. *Mobile banking* lebih *user-friendly* daripada *SMS banking* karena dalam *SMS banking*, nasabah perlu mengingat format pesan dan nomor tujuan SMS yang akan digunakan untuk berkomunikasi dengan bank.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> BSI Siap Jadi Pendorong Utama Pertumbuhan Ekonomi Indonesia, bankbsi.co.id diakses pada 5 Februari 2023

<sup>7</sup> Ibid., 13–14.

**Gambar 1.1 Survey Pengguna Mobile banking Tahun 2022**



*Sumber: Data yang diperoleh Populix tahun 2022*

Berdasarkan *survey* yang telah dilakukan oleh populix pada tahun 2022, *BCA Mobile* menempati peringkat pertama sebesar 60 persen pada aplikasi *mobile banking* pada tahun 2022. Sementara posisi ke-2 oleh *BRImo* sebesar 26 persen. Lalu diikuti *Livin by Mandiri* pada posisi ke-3 dengan 25 persen. Pada posisi ke-4 oleh *BNI Mobile banking* sebesar 23 persen. Adapun posisi ke-5 diraih oleh *BSI Mobile* dengan presentase 9 persen. Kemudian posisi 6 hingga 10 diraih oleh *OCTO Mobile* dan *Permata Mobile* dengan presentase sebesar 5 persen, *BTN Mobile banking* sebesar 4 persen, *DIGI* dari Bank BJB dan *D-mobile* pada presentase masing-masing sebesar 2 persen.<sup>8</sup>

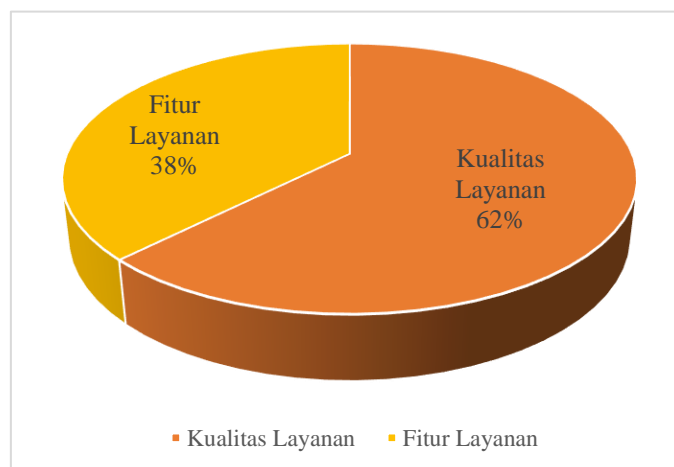
Pada tahun 2021, Bank Syariah Indonesia (BSI) memperkenalkan layanan *BSI Mobile* kepada nasabahnya. Berdasarkan data yang diperoleh dari CNCB Indonesia, layanan *BSI Mobile* mencatat pertumbuhan yang signifikan dalam transaksi perbankan melalui perangkat seluler. Pada bulan Juli 2021, tercatat sebanyak 2,7 juta pengguna menggunakan layanan *BSI Mobile*, yang menunjukkan

<sup>8</sup> Diva Angelia, "Aplikasi Mobile Banking paling banyak digunakan 2022", "[Aplikasi Mobile Banking Paling Banyak Digunakan Masyarakat Indonesia 2022 - GoodStats](#)", diakses 6 April 2023

peningkatan sebesar 97,4% dibandingkan dengan tahun sebelumnya, dengan total transaksi mencapai 46,4 juta.<sup>9</sup> Pada Juni 2022 user pengguna BSI Mobile mencapai 4,07 Juta user naik sebesar 81% . Peningkatan jumlah pengguna BSI Mobile dipengaruhi oleh perubahan perilaku masyarakat yang kini cenderung beralih ke berbagai kanal elektronik seperti BSI Mobile, ATM, dan Internet Banking. Saat ini, sekitar 97% dari profil nasabah BSI telah memilih menggunakan e-channel untuk melakukan berbagai transaksi perbankan. Hingga bulan Juni 2022, jumlah transaksi kumulatif melalui BSI Mobile telah mencapai 117,72 juta transaksi.<sup>10</sup>

Aplikasi *BSI mobile banking* sudah diunduh lebih dari 5 juta pengguna play store dengan ulasan sebanyak 131.000 dengan pemberian rating sebesar 4,4 rating. Dengan rating 5, menggambarkan bahwa banyak nasabah merasa nyaman dan puas terhadap penggunaan *BSI mobile banking* tanpa adanya kendala. Sedangkan dengan rating di bawah 5 masih banyak nasabah yang menyatakan bahwa adanya ketidakpuasan pada aplikasi *BSI mobile banking* tersebut.

**Gambar 1.2 Representasi Respon Positif Nasabah BSI Mobile**



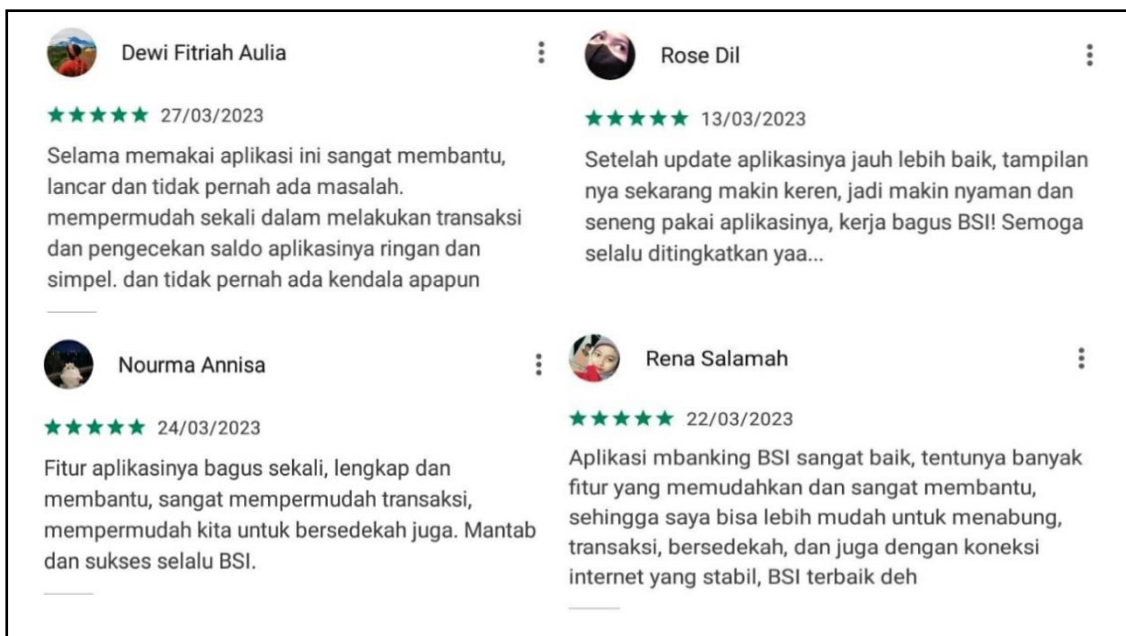
*Sumber: Data yang diperoleh Aplikasi BSI Mobile banking tahun 2023*

<sup>9</sup> Syahrizal Sidik, “Gegara Ini, Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Melesat 98%”, [“https://www.cnbcindonesia.com/syariah/20210823140844-29-270488/gegara-ini-mobilebanking-bank-syariah-indonesia-melesat-98”](https://www.cnbcindonesia.com/syariah/20210823140844-29-270488/gegara-ini-mobilebanking-bank-syariah-indonesia-melesat-98), diakses 30 Maret 2023

<sup>10</sup> BSI Terus Dorong Aktivasi Digital Transaksi Via BSI Mobile lebih massif. [www.bankbsi.co.id](http://www.bankbsi.co.id) diakses pada 5 Februari 2023

Berdasarkan data yang telah diolah dari 200 ulasan teratas pada aplikasi BSI *Mobile banking* melalui google playstore memperoleh respon positif yang diberikan oleh pengguna dengan kualitas layanan mendapat presentase tertinggi sebesar 62 persen dimana para pengguna BSI *mobile banking* merasa puas terhadap layanan yang telah diberikan sehingga memunculkan rasa loyal pada pemakaian aplikasi. Kemudian, Fitur Layanan menempati posisi ke dua sebesar 38 persen, pengguna BSI *Mobile banking* sangat puas sehingga memudahkan para pengguna dan dapat muncul rasa loyal terhadap pemakaian aplikasi *mobile banking* ini.

**Gambar 1.3 Hasil Ulasan Positif Nasabah BSI Mobile**



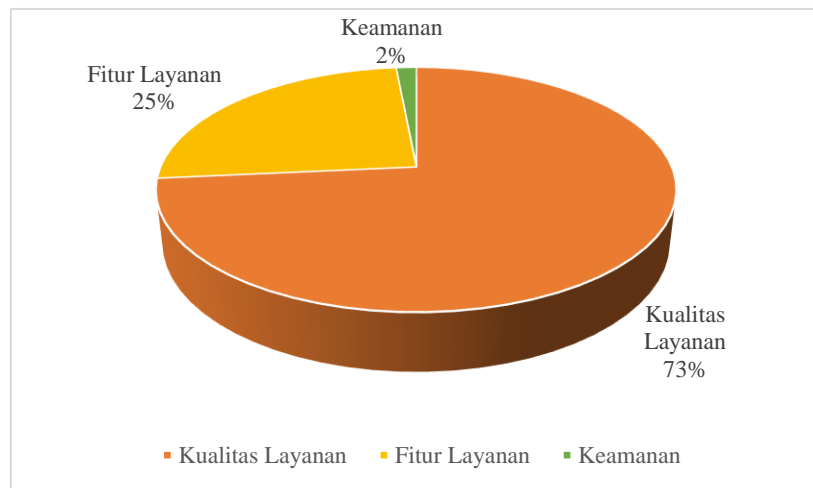
*Sumber: Data yang diperoleh Aplikasi BSI Mobile banking tahun 2023*

Gambar di atas merupakan contoh dari beberapa komentar terkait dengan respon positif mengenai kualitas layanan dan fitur layanan. Pada kualitas layanan dimana para pengguna BSI *mobile banking* merasa puas terhadap layanan yang telah diberikan seperti aplikasi berjalan dengan lancar, nyaman hingga tidak ada kendala dalam menjalankan aplikasinya. Fitur layanan juga memberikan rasa puas pada para pengguna BSI *Mobile banking* dikarenakan fitur yang disediakan cukup



lengkap dan membantu serta proses transaksi berjalan dengan baik sehingga memudahkan para pengguna.

**Gambar 1.4 Representasi Respon Negatif Nasabah BSI Mobile**

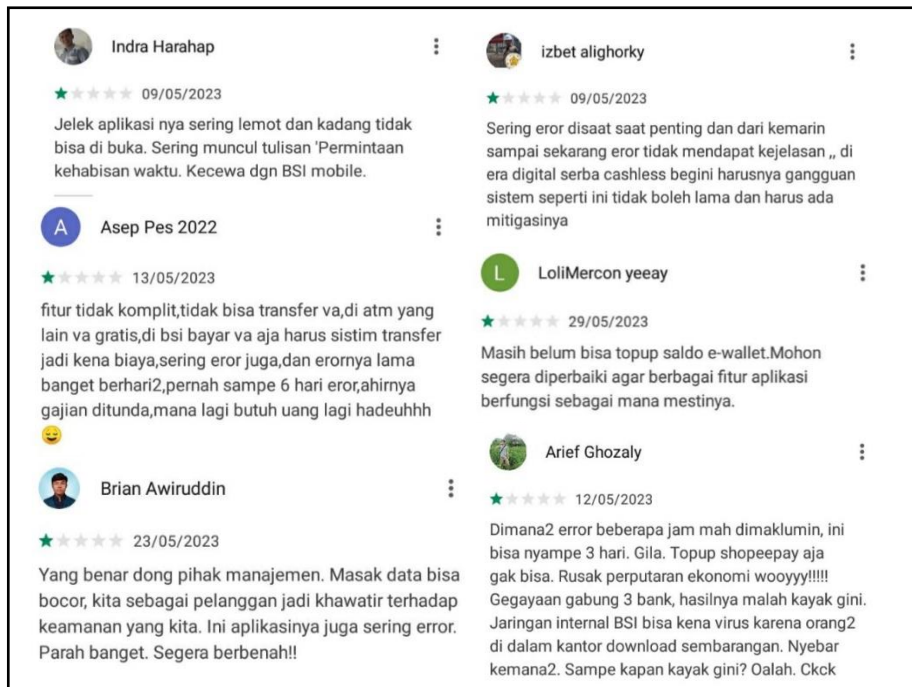


*Sumber: Data yang diperoleh Aplikasi BSI Mobile banking tahun 2023*

Begitu pula data yang telah diolah juga dari 200 ulasan teratas pada respon negative yang telah diberikan pengguna dengan pemberian rating 1 merupakan rating terburuk dimana pengguna merasa tidak puas dan kecewa sehingga memunculkan tidak loyalnya pada pemakaian aplikasi. Kualitas Layanan memiliki presentase tertinggi sebesar 73 persen dimana para pengguna BSI *mobile banking* merasa tidak puas atau timbul rasa kecewa sehingga pengguna sangat tidak nyaman dalam memakai aplikasi. Fitur Layanan menempati posisi kedua dengan presentase sebesar 25 persen, pengguna BSI *Mobile banking* kecewa dikarenakan fitur yang disediakan kurang memuaskan sehingga membuat para pengguna merasa kurang nyaman.. Selanjutnya Keamanan mendapat presentase sebesar 2 persen, dimana para pengguna kurang puas akan kewanaman terhadap penggunaan aplikasi.<sup>11</sup>

<sup>11</sup> Google Play Store, BSI Mobile “Rating dan Ulasan”. Diakses 03 Juni 2023

### Gambar 1.5 Hasil Ulasan Negatif Nasabah BSI Mobile



Sumber: Data yang diperoleh Aplikasi BSI Mobile banking tahun 2023

Gambar di atas merupakan contoh dari beberapa komentar terkait dengan respon negatif mengenai kualitas layanan, fitur layanan dan keamanan. Pada kualitas layanan dimana para pengguna BSI *mobile banking* merasa tidak puas terhadap layanan yang telah diberikan seperti aplikasi berjalan dengan lambat, *error*, banyak kendala, susahnya untuk aktivasi maupun *login*, sering keluar sendiri saat digunakan sehingga pengguna sangat tidak nyaman dalam memakai aplikasi. Fitur layanan juga memberikan rasa tidak puas terhadap penggunaannya seperti sering terjadinya proses transaksi gagal namun saldo sudah terpotong, demikian juga pada transaksi-transaksi lainnya juga mengalami hal yang serupa. Keamanan juga memberikan rasa kurang puas terhadap penggunaannya dikarenakan adanya keresahan para pengguna di saat penggunaan *mobile banking* berlangsung.

Pada layanan *mobile banking* tentunya menjadi faktor kunci bagi industri perbankan digital untuk meningkatkan performanya di kancah nasional maupaun

internasional. Salah satunya adalah dengan menyediakan beragam fasilitas dalam aplikasi *mobile banking* untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Tujuan dari pemberian layanan berkualitas tersebut adalah untuk menarik minat lebih banyak nasabah untuk menggunakan maupun loyal terhadap layanan perbankan *mobile banking* yang mereka gunakan. Dilihat dari Ulasan pada Gambar 1.3 dan Gambar 1.4 menyatakan bahwa kualitas layanan pada ulasan negative dan positif Nasabah BSI Mobile memiliki tingkat presentase tertinggi diantara yang lain. Bahkan, ulasan negative kualitas layanan memiliki prosentase lebih tinggi daripada ulasan positif. Kualitas yang buruk akan mengurangi tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi sehingga tingkat loyalitas nasabah juga akan berpengaruh.

Menurut Kolter & Keller, Kualitas pelayanan adalah faktor penentu dalam menilai tingkat kepuasan nasabah. Jika kinerja tidak sesuai dengan harapan pelanggan, ini dapat menyebabkan ketidakpuasan pelanggan. Tetapi jika kinerja memenuhi ekspektasi pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas dan senang. Menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2012) dalam Hakim et al, (2021), bahwa Kualitas Layanan adalah memberikan pelayanan yang optimal untuk tercapainya keinginan atau harapan nasabah.<sup>12</sup> . Semakin baik kualitas layanan yang diberikan, semakin besar tingkat kepuasan nasabah terhadap perusahaan. Dengan kondisi seperti ini, maka kecenderungan nasabah/pelanggan akan loyal untuk merekomendasikan produk perusahaan. Jika loyalitas pada pelanggan sudah didapatkan maka secara tidak langsung kepuasan konsumen juga telah didapatkan. Karena jika pelanggan sudah bersikap loyal kepada perusahaan atas produk apa yang ditawarkan maka langsung pelanggan akan merasa puas dengan apa yang sudah dia inginkan.

Bank perlu meningkatkan kepuasan nasabahnya, sebab dalam industri jasa, penting bagi perusahaan untuk menciptakan kepuasan nasabah sebelum dapat

---

<sup>12</sup> Hakim, I. N., Nuryanto, I., Nuswantoro, U. D., & Nuswantoro, U. D. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Kepercayaan Merek dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian Kamera Digital CANON di Semarang. 1(2), 10–16.

membangun loyalitas dari nasabah tersebut. Kepuasan atau ketidakpuasan merujuk pada perasaan seseorang yang mengindikasikan tingkat kebahagiaan atau kekecewaannya berdasarkan pengalaman nyata dengan kinerja produk, sesuai atau tidak dengan harapannya. Jika seseorang merasa puas dan senang dengan produk yang mereka terima, mereka akan cenderung menggunakan produk atau layanan tersebut lagi di masa depan.<sup>13</sup> Sebaliknya, jika seseorang kurang puas atau kecewa terhadap produk yang didapat maka ia akan berfikir ulang untuk menggunakan kembali atau memutuskan untuk berhenti. Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, faktor emosional dan kemudahan.<sup>14</sup>

Selain kepuasan nasabah, perusahaan juga harus menyampaikan layanan yang berkualitas agar nasabah menjadi loyal. Dalam konteks persaingan yang semakin ketat di antara bank saat ini, bank-bank saling berkompetisi untuk menarik nasabah dengan cara meningkatkan pelayanan dan kinerja mereka secara maksimal. Maka dari itu, Loyalitas nasabah memiliki peran yang penting dalam konteks perusahaan, karena menjaga nasabah berarti meningkatkan kinerja finansial perusahaan dan memastikan kelangsungan bisnisnya. Ini adalah alasan yang kuat untuk menarik dan menjaga standar pelayanan yang optimal bagi nasabah.

Saat ini, sekitar 53,8% penduduk Indonesia didominasi oleh generasi millennial dan Gen Z. Dalam tujuh tahun ke depan, generasi ini akan memasuki usia produktif, dan mereka cenderung memiliki orientasi digital. Kehadiran Bank Digital telah mengubah cara nasabah melakukan aktivitas perbankan, dari sebelumnya lebih banyak dilakukan secara offline dengan mengunjungi cabang atau mesin ATM menjadi lebih banyak dilakukan secara online melalui sistem digital banking. Industri perbankan perlu beradaptasi dengan kemampuan untuk memberikan layanan keuangan dengan tingkat inovasi yang tinggi. Menghadapi perkembangan ini, BSI terus melakukan inovasi dalam produk dan layanan digital

---

<sup>13</sup> Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis* Disertai Himpunan Jurnal Penelitian (Yogyakarta: ANDI, 2013), 180–181.

<sup>14</sup> Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2009), 37–39

banking untuk memenuhi kebutuhan nasabah, terutama generasi Z yang mengutamakan kecepatan dan kenyamanan dalam bertransaksi.<sup>15</sup> Oleh karena itu, dalam penelitian ini menggunakan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Bisnis Islam (FEBI) UIN Walisongo Semarang yang merupakan Gen Z sebagai salah satu target BSI dalam menghadapi perkembangan layanan digital pada *BSI Mobile Banking*.

Loyalitas dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu lokasi usaha, harga produk, kualitas pelayanan dan citra merek menurut hasil penelitian terdahulu Ivan dan Sri (2022). Menurut Frindy dan Tiurniary (2020) loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh kualitas layanan dan kualitas produk. Loyalitas dipengaruhi oleh faktor kualitas pelayanan dan kepuasan menurut peneliti terdahulu Damiani dan Timotius (2021). Sedangkan menurut Sherly Hesti (2020) Loyalitas dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu harga, citra, kemudahan, pelayanan dan kepuasan. Temiska Amatmu (2018) menyatakan loyalitas dipengaruhi oleh faktor kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, hubungan dekat dengan pelanggan, kepuasan pelanggan, kepercayaan pelanggan, dan keterikatan pelanggan.

Kualitas Layanan berpengaruh terhadap loyalitas berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sugeng Widodo (2018); Nur Habibatin (2018); Sucihati dan Suhartini (2022). Sedangkan kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas berdasarkan hasil penelitian Ria Octavia (2019); Ridha dan Maulida (2021). Kualitas Layanan berpengaruh terhadap kepuasan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ludviyatus dan Sutrisno (2018); Retno Wulansari (2020); Fachrul Alfajar (2021). Menurut Dewi Maharani dan Dewi Laily (2018); Siti Maimunah (2019); Budiarno dan Ida (2022); Jeffryanto dan Yuli (2022) menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan. Kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas berdasarkan hasil penelitian Witri Naziah (2018); Supertini dan Telagawathi (2020). Menurut Imran Saleh (2023), Imelda dan Afzalur (2022) menunjukkan bahwa kepuasan tidak

---

<sup>15</sup> PT Bank Syariah Indonesia Tbk, "Laporan Tahunan 2021", "[Laporan Tahunan 2021 \(bankbsi.co.id\)](https://www.bankbsi.co.id)" Hal 55

berpengaruh terhadap loyalitas. Kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan sebagai variable intervening berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Evan Chandra (2018); Umarul Faruq (2018); Gede dan Eka (2020). Sedangkan menurut penelitian Ivan dan Sri (2022), menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah diuraikan, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut terkait pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pengguna layanan *Mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia dengan mengambil judul “PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PENGGUNA *MOBILE BANKING* DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA BANK SYARIAH INDONESIA (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Bisnis Islam Angkatan 2019-2022)”.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas nasabah pengguna *Mobile Banking* pada Bank Syariah Indonesia?
2. Bagaimana pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan nasabah pengguna *Mobile Banking* pada Bank Syariah Indonesia?
3. Bagaimana pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas nasabah pengguna *Mobile Banking* pada Bank Syariah Indonesia?
4. Bagaimana pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan nasabah?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas nasabah pengguna *Mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia
2. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan nasabah pengguna *Mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia
3. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan nasabah terhadap Loyalitas nasabah pengguna *Mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia
4. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan nasabah.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

- a. Diharapkan bisa menjadi sumber informasi yang bermanfaat serta membantu pembaca untuk mempelajari lebih lanjut terkait perbankan syariah, terutama yang berkaitan dengan layanan *mobile banking* serta dapat menerapkannya pada transaksi di zaman modern.
- b. Diharapkan dapat menjadi referensi atau bacaan terutama bagi yang melakukan penelitian sejenis.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini akan bermanfaat bagi peneliti, khususnya dengan meningkatkan keterampilan menulis, meningkatkan keterampilan menganalisis masalah, dan memberikan masukan sehingga memperluas pengetahuan penulis.



2. Bagi akademisi

Penelitian ini sebagai bahan rujukan untuk penelitian secara luas dan mendalam pada penelitian yang berkaitan dengan loyalitas pengguna *Mobile Banking*.

3. Bagi Perusahaan

Bagi Bank Syariah Indonesia, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan terkait pengaruh persepsi nasabah terhadap BSI *Mobile* dalam meningkatkan kualitas layanan yang handal sehingga loyalitas pengguna mobile banking dapat terjaga.

4. Bagi Masyarakat

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk pemilihan dan keputusan menggunakan layanan pengguna BSI *Mobile*.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Penelitian tersusun dengan 5 bab dengan sistematika sebagai berikut :

### **BAB I            PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II           TINJAUAN PUSTAKA**

Bagian ini terdiri dari dasar teoritis yang mencakup kerangka teoritis, studi-studi terdahulu, konsep dasar, serta hipotesis penelitian. Hipotesis-hipotesis ini didasarkan pada variabel-variabel yang dianggap relevan, serta merujuk pada literatur yang ada.

### **BAB III          METODE PENELITIAN**

Bab ini mencakup elemen-elemen seperti variabel penelitian dan definisi operasional variabel, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, serta metode analisis.

### **BAB IV          HASIL DAN ANALISIS**

Bab ini terdiri dari deskripsi objek penelitian, analisis data, dan interpretasi hasil.

### **BAB V           PENUTUP**

Bab ini terdiri dari kesimpulan penelitian dan saran untuk penelitian selanjutnya.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Kajian Teori

##### 2.1.1 *Theory of Planned Behavior (TPB)*

Model Penelitian ini mengikuti Theory of Planned Behavior (TPB) yang digunakan untuk menjelaskan niat yang akan mempengaruhi tingkah laku manusia dalam mengambil keputusan. Menurut Ajzen (1991) manusia akan mempertimbangkan tindakan mereka sebelum melakukan suatu perilaku yang diinginkan. Sikap manusia itu sendiri yang dapat mempengaruhi tingkah laku seseorang. Untuk menarik keputusan perilaku seseorang terhadap suatu produk, dapat melalui kualitas layanan yang baik sehingga sikap dan perilaku mereka juga baik yang kemudian tercipta kepuasan dan menjadi setia atau loyal terhadap produk maupun jasa itu.<sup>16</sup> Theory Of Planned Behavior menyatakan bahwa hubungan antara sikap, norma subjektif, dan persepsi akan mempengaruhi niat perilaku individu untuk melakukan tindakan seseorang maupun individu, yang artinya menjelaskan tentang suatu sikap seseorang untuk melakukan tindakan atau tidak melakukan tindakan. Teori perilaku terencana ini bertujuan untuk memperkirakan dan memahami sikap untuk menjelaskan perilaku manusia. Teori ini mengasumsikan bahwa manusia rasional akan menggunakan suatu informasi yang tepat untuk mewujudkan perilaku tersebut, sebelum itu manusia akan memahami dampak apa yang akan diterima setelah mewujudkannya.

*Theory of Planned Behavior (TPB)* merupakan pengembangan lebih lanjut dari *Theory of Reasoned Action (TRA)*. Ajzen mengembangkan teori TPB dengan menambahkan konstruk yang belum ada di TRA, yaitu kontrol perilaku persepsian.

---

<sup>16</sup> Ruslim, T. S., Yulianti, F., Hapsari, C. G., & Iskandar, D. (2023). Peran Customer Satisfaction dalam Memediasi Service Quality dan Brand Image terhadap Customer Loyalty Super I\*\*\* di Jakarta. *Primanomics: Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 21(3), 147-160.

TPB secara eksplisit mengenal kemungkinan bahwa banyak perilaku yang tidak semuanya berada dibawah kontrol penuh individu sehingga konsep dari control perilaku persepsian ditambahkan untuk menangani perilaku-perilaku semacam ini.<sup>17</sup>

*Theory of Planned Behavior* dikembangkan untuk menjelaskan perilaku tentang penggunaan teknologi pada jasa dan produk. *Theory of Planned Behavior* merupakan model niat yang sudah diterima dengan baik, sebab telah sukses dalam memprediksi juga menjelaskan terkait perilaku manusia dalam berbagai situasi. *Theory of Planned Behavior* menunjukkan bahwa faktor utama dalam perilaku manusia adalah niat perilaku, yang dipengaruhi oleh sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan *Perceived Behaviour Control* (PBC) (Ajzen,1991).<sup>18</sup> Ijzen (1991) menjelaskan ada tiga faktor penentu niat untuk berperilaku yaitu:

a. *Attitude toward behavior* (sikap terhadap perilaku)

*Attitude toward behavior* menunjukkan tingkatan seseorang mempunyai evaluasi yang baik atau yang kurang baik tentang perilaku tertentu.

b. *Subjective norm* (norma subjektif)

Norma subjektif adalah persepsi individu terhadap tekanan sosial yang dirasakan untuk melakukan atau tidak melakukan perilaku. Norma subjektif tidak hanya ditentukan oleh harapan orang-orang sekitar yang berpengaruh bagi individu, tetapi juga ditentukan oleh keinginan untuk mengikuti. Dapat disimpulkan bahwa *subjective norm* adalah dorongan atau motivasi yang berasal dari luar diri seseorang (orang lain) yang akan mempengaruhi perilaku seseorang tersebut.

c. *Perceived behavior control* (kontrol perilaku yang dipersepsikan).

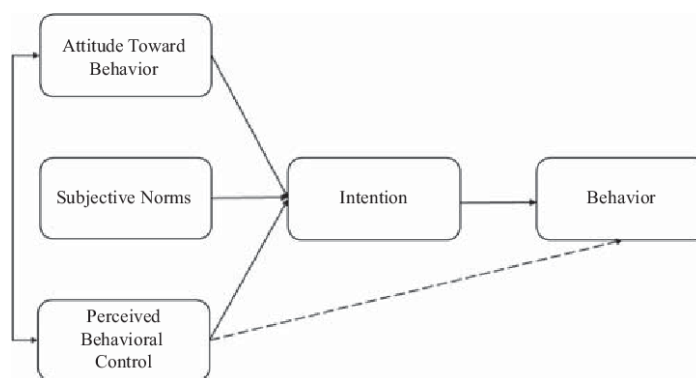
---

<sup>17</sup> Madani Hatta And Agustian Riduan, "Niat Mahasiswa Akuntansi Berkarir Sebagai Akuntan Di Luar Negerri : Pengujian Theory Of Planned Behavior," Jurnal Akuntansi 5 (2017).

<sup>18</sup> Santi Rimadias and Lia Kaheru Pratiwi, "Planned Behavior Pada E-Recruitment Sebagai Penggerak Intention To Apply For Work (Kasus Fresh Graduate Pada Universitas Swasta Di Jakarta)," Prosiding Seminar Nasional Riset Manajemen & Bisnis, (2017): 380

Kontrol perilaku yang dipersepsikan adalah persepsi individu terkait sulit tidaknya yang dirasakan dalam melakukan suatu perilaku tertentu. Perilaku tertentu tersebut terkait dengan keyakinan akan tersedia atau tidaknya sumber dan kesempatan yang diperlukan untuk mewujudkan perilaku tertentu dengan mencerminkan pengalaman masa lalu serta antisipasi terhadap hambatan dan rintangan.<sup>19</sup>

**Gambar 2. 1 Theory of Planned Behavior (TPB)**



*Sumber: Ajzen (1991)*

## 2.2 Loyalitas

### 2.2.1 Definisi Loyalitas

Sebuah tantangan yang signifikan bagi perusahaan jasa bukan hanya terletak pada upaya untuk meyakinkan pelanggan menggunakan layanannya, tetapi juga dalam menjaga pelanggan yang sudah ada agar tetap setia dan bahkan meningkatkan penggunaan layanannya. Kesetiaan pelanggan menjadi elemen kunci dalam meraih kesuksesan bisnis di berbagai jenis organisasi. Kesetiaan pelanggan diartikan sebagai tingkat komitmen yang dimiliki pelanggan terhadap perusahaan,

---

<sup>19</sup> Madani Hatta, Baihaqi Baihaqi, and Resti Ramahdaniati, "Perilaku Berbagi Pengetahuan Akuntansi Pada Dosen Akuntansi Kota Bengkulu: Pendekatan Theory of Planned Behavior (Tpb)," *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis* 5, No. 1 (2017): 29-30

yang tercermin dalam tindakan positif seperti terus bertransaksi dan merekomendasikan perusahaan kepada orang lain.<sup>20</sup>

Menurut Budiarti dalam penelitian yang dilakukan oleh Kusniati dan Saputra, loyalitas nasabah adalah proses di mana perilaku nasabah terbentuk melalui pengalaman dalam menerima pelayanan dan pemahaman terhadap berbagai penawaran oleh bank yang mencerminkan adanya keterikatan hubungan jangka panjang antara bank dan nasabah.<sup>21</sup> Menurut Kotler dan Keller (2016), loyalitas dapat didefinisikan sebagai komitmen yang kuat untuk membeli lagi produk atau layanan tertentu di masa yang akan datang.<sup>22</sup> Istilah loyalitas telah sering diperbincangkan oleh para ahli pemasaran dan praktisi bisnis, dan terlihat sebagai konsep yang mudah dimengerti dalam konteks sehari-hari. Namun, analisis yang lebih mendalam mengenai makna loyalitas bisa menjadi lebih rumit. Menurut Griffin (2003) sebagaimana dikutip oleh Bastian et al., seseorang dianggap sebagai pelanggan yang setia atau loyal ketika mereka secara konsisten melakukan pembelian atau ketika terdapat persyaratan tertentu yang mengharuskan pelanggan melakukan pembelian setidaknya dua kali dalam periode waktu tertentu. Upaya untuk memuaskan pelanggan dilakukan dengan tujuan memengaruhi perilaku pelanggan, sedangkan konsep loyalitas pelanggan lebih berkaitan dengan tindakan yang dilakukan oleh pelanggan daripada sikap yang dimiliki oleh pelanggan.<sup>23</sup>

Menurut pendapat Priansa, loyalitas pelanggan dapat dijelaskan sebagai komitmen jangka panjang dari pelanggan yang tercermin dalam tindakan dan sikap mereka yang menunjukkan ketekunan terhadap perusahaan dan produknya. Hal ini tercermin dalam pembelian yang rutin dan berulang oleh pelanggan, sehingga

---

<sup>20</sup> Arif Efendi dan Abdul Ghofur, "Spiritual Well-Being and Religious Commitment in Explaining Customer Satisfaction and Loyalty in Sharia Banking," *Economica: Jurnal Ekonomi Islam* 12, no. 1 (2021).

<sup>21</sup> Kusniati dan Asron Saputra (2020). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Loyalitas Nasabah Pada BPR Artha Prima Perkasa di Kota Batam. *JURNAL EMBA*. Vol 8 No 3 ISSN 2303\_1174

<sup>22</sup> Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1& 2*.Jakarta: PT. Indeks hal.138

<sup>23</sup> Bastian dkk, "Studi Kepuasan dan Loyalitas Nasabah melalui Kualitas Layanan dan Citra Bank Sumsel Babel" *Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia*, Vol. 02 No. 02 (2019)

perusahaan dan produk tersebut menjadi integral dalam proses konsumsi pelanggan. Hal ini pada gilirannya berdampak pada kelangsungan eksistensi perusahaan tersebut.<sup>24</sup> Mowen dan Minor mengartikan loyalitas pelanggan sebagai situasi di mana pelanggan memiliki pandangan positif terhadap suatu merek, merasa terikat dengan merek tersebut, dan memiliki niat untuk terus melakukan pembelian di masa mendatang.<sup>25</sup>

Loyalitas pelanggan dalam konteks Islam terjadi ketika dalam transaksi muamalah, terdapat saling manfaat yang adil bagi kedua belah pihak karena mematuhi kewajiban dan hak masing-masing melalui penerapan prinsip-prinsip nilai Islam.<sup>26</sup> Loyalitas tidak hanya didasarkan pada siapa yang memberikan manfaat kepada kita, melainkan juga memperhatikan hal-hal yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah yang telah diamanatkan oleh agama Islam. Loyalitas dapat dijelaskan sebagai konsep al-wala' atau al-muwalah, yang bermakna adanya hubungan saling setia dan saling melindungi, mencerminkan suatu bentuk cinta atau kesetiaan. Berikut ayat yang berkaitan dengan loyalitas pada surat Al Hujurat ayat 15:

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ الَّذِينَ ءَامَنُوا بِاللَّهِ وَرَسُولِهِ ثُمَّ لَمْ يَرْتَابُوا وَجَاهَدُوا بِأَمْوَالِهِمْ وَأَنْفُسِهِمْ فِي سَبِيلِ اللَّهِ ؕ أُولَٰئِكَ هُمُ الصَّادِقُونَ

Artinya : “Sesungguhnya orang-orang yang beriman itu hanyalah orang-orang yang percaya (beriman) kepada Allah dan Rasul-Nya, kemudian mereka tidak ragu-ragu dan mereka berjuang (berjihad) dengan harta dan jiwa mereka pada jalan Allah. Mereka itulah orang-orang yang benar.”<sup>27</sup>

---

<sup>24</sup> Priansa. (2017). Jurnal Eksis. Eksis, 11(1), 196. <http://karyailmiah.polnes.ac.id/images/Download-PDF/Dr. Sudarlan ST, MT/PertumbuhanKetimpanganKemiskinan.pdf>

<sup>25</sup> Ahmad Mardalis, “Meraih Loyalitas pelanggan,” Jurnal Manajemen dan Bisnis 9, no. 2 (2005).

<sup>26</sup> Mashuri, “Analisis Dimensi Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Perspektif Islam,” Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita 9, no. 1 (2020).

<sup>27</sup> Al Hujurat ayat 15 <https://tafsirweb.com/9785-surat-al-hujurat-ayat-15.html> diakses pada 03 Juli 2023

Menurut penafsiran Quraish Shihab terhadap ayat di atas, seseorang yang memiliki keimanan yang sejati adalah yang mempercayai dan yakin sepenuhnya pada semua sifat Allah, mengakui segala kebenaran yang telah disampaikan oleh Rasul-Nya, tidak memiliki keraguan dalam hatinya, dan membuktikan keimanan tersebut melalui pengorbanan harta dan jiwa dalam jihad di jalan Allah. Dengan hati yang teguh dan berkomitmen pada kebenaran yang diperjuangkan dalam jalan Allah, hal ini menciptakan rasa kesetiaan terhadap suatu hal atau tujuan yang sama.<sup>28</sup>

### **2.2.2 Karakteristik loyalitas**

Menurut Griffin, karakteristik pelanggan yang loyal sebagai berikut:<sup>29</sup>

- a. Melakukan pembelian uang secara rutin. Loyalitas lebih mengacu pada tindakan nyata dari pengambil keputusan untuk secara berkelanjutan membeli produk atau layanan dari suatu perusahaan tertentu. Tingkat kepuasan memiliki dampak pada keputusan mereka untuk terus membeli.
- b. Melakukan pembelian diluar lini produk/jasa. Ini mencerminkan keinginan untuk membeli berbagai produk dan layanan yang ditawarkan oleh perusahaan, menunjukkan kepercayaan pelanggan pada perusahaan dalam berbagai aspek.
- c. Memberikan rekomendasi kepada orang lain. Pelanggan yang loyal dengan sukarela merekomendasikan perusahaan kepada teman-teman dan kolega mereka sebagai cara untuk membawa pelanggan baru ke perusahaan.
- d. Menunjukkan ketahanan terhadap pesaing. Ini berarti pelanggan tidak mudah tergoda atau dipengaruhi oleh penawaran dari pesaing yang serupa.

---

<sup>28</sup> M. Quraish Shihab, Tafsir Al-Mishbah, (Jakarta: Lentera Hati, 2002), h. 267

<sup>29</sup> Griffin, P. (2016). Ergonomi Industri: Dasar-Dasar Pengetahuan Ergonomi Dan Aplikasi Di Tempat Kerja. Surakarta: Harapan Press.



### 2.2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas

Menurut Marconi, faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan adalah:<sup>30</sup>

a. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan merujuk pada cara suatu produk atau jasa disajikan sesuai dengan standar perusahaan dan upaya yang dilakukan untuk memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan yang tinggi dari sebuah perusahaan dapat berpengaruh pada tingkat kesetiaan pelanggan.

b. Nilai (Harga)

Ketika pelanggan menggunakan produk atau jasa dalam jangka waktu yang lama, ini dapat mengarah pada loyalitas. Pelanggan menilai harga berdasarkan pengalaman mereka dengan pelayanan yang diterima, yang dapat menciptakan kepuasan atau ketidakpuasan.

c. Reputasi dan Citra Perusahaan

Citra perusahaan dimulai dari kesadaran publik dan pangsa pasar yang dimiliki. Citra mencakup simbol, logo, nama, dan elemen lain yang digunakan untuk mengidentifikasi produk atau jasa perusahaan, yang membedakannya dari pesaingnya.

d. Keterjangkauan dan Kemudahan Akses

Kemudahan dan keterjangkauan dalam mendapatkan produk atau jasa, terutama dalam situasi yang menuntut kecepatan dan permintaan tinggi, dapat memengaruhi loyalitas pelanggan.

e. Kepuasan Pelanggan

---

<sup>30</sup> Marconi, (n.d.). DR. 2019, Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta.

Kepuasan adalah respons pelanggan yang mencerminkan perasaan gembira atau ketidakpuasan ketika mereka membandingkan kinerja suatu produk dengan ekspektasi yang mereka miliki. Pelanggan yang puas dengan produk atau merek cenderung ingin membeli lagi.

f. Garansi dan Jaminan

Garansi atau jaminan yang diberikan oleh perusahaan atau penyedia jasa dapat meningkatkan loyalitas pelanggan. Garansi ini dirancang untuk mengurangi risiko bagi pelanggan, memberikan mereka perlindungan jika mereka tidak puas dengan produk atau jasa yang mereka beli.

#### **2.2.4 Tingkatan Loyalitas Pelanggan**

Griffin mengklasifikasikan tingkat loyalitas pelanggan menjadi tujuh tahapan, di antaranya:

1. Terduga (*Suspect*)

Mencakup semua calon pelanggan yang belum akrab dengan semua produk atau layanan yang ditawarkan oleh perusahaan, tetapi mungkin berpotensi untuk membelinya.

2. Prospek (*prospect*)

Individu yang memiliki keinginan atau kebutuhan untuk produk atau layanan khusus, dan memiliki kemampuan finansial untuk melakukan pembelian.

3. Prospek terdiskualifikasi (*disqualified prospect*)

Merupakan prospek yang telah mengetahui eksistensi produk atau layanan tertentu, tetapi tidak memiliki keinginan atau kebutuhan untuk menggunakan produk atau layanan tersebut.

4. Pelanggan pertama kali (*first time customer*)

Merupakan individu yang baru pertama kali membeli sesuatu atau menjadi pelanggan untuk pertama kalinya.

5. Pelanggan berulang (*repeat customer*)

Merupakan pelanggan yang pernah membeli produk atau jasa yang sama sebelumnya sebanyak dua kali atau lebih .

6. Klien (*client*)

Merupakan pada pelanggan yang sudah melakukan pembelian lebih dari sekali, baik dalam bentuk pembelian produk atau layanan yang sama atau beragam, dan mungkin dalam konteks atau situasi yang berbeda.

7. Advocates

Seperti halnya dengan klien, advokat adalah individu yang membeli semua produk atau layanan yang mereka butuhkan dari perusahaan, dan secara rutin melakukan pembelian tambahan, sambil juga memotivasi teman-teman mereka untuk membeli produk atau layanan tersebut.

Menurut Rasyid dalam Kusniati dan Saputra Indikator loyalitas nasabah adalah sebagai berikut :<sup>31</sup>

a. Keinginan untuk memakai Kembali

Keinginan untuk menggunakan maupun memakai jasa kembali.

b. Mereferensikan

Nasabah merekomendasikan dan mengajak orang lain untuk menggunakan jasa perusahaan

c. Komitmen

Komitmen atau senantiasa tetap setia terhadap suatu perusahaan dimana nasabah tidak mudah terpengaruhi kabar buruk mengenai perusahaan maupun ketahanan dari adanya perusahaan lain

---

<sup>31</sup> Kusniati dan Asron Saputra (2020). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Loyalitas Nasabah Pada BPR Artha Prima Perkasa di Kota Batam. JURNAL EMBA. Vol 8 No 3 ISSN 2303\_1174

## 2.3 Kualitas Layanan

### 2.3.1 Pengertian Kualitas Layanan

Kualitas Layanan menurut Kotler & Keller adalah keadaan yang dapat diukur dengan cara membandingkan harapan pelanggan terhadap pelayanan dengan pengalaman atau persepsi yang mereka terima.<sup>32</sup> Kualitas layanan adalah bagian dari usaha untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan juga merupakan salah satu aspek penting dalam mencapai kepuasan pelanggan. Kualitas layanan (*Quality of Service*) dapat diukur dengan membandingkan apa yang diterima pelanggan dengan harapan mereka. Jika layanan sesuai dengan harapan pelanggan dan memenuhi kebutuhan mereka, maka itu dianggap sebagai layanan yang baik dan akan menghasilkan kepuasan. Sebaliknya, jika tidak terpenuhi harapan pelanggan dan bukti yang diberikan tidak sesuai dengan yang diinginkan, maka layanan tersebut dianggap kurang baik atau kurang bermutu, yang kemudian dapat menyebabkan ketidakpuasan dan kekecewaan pelanggan..<sup>33</sup>

Menurut Tatik Suryani Kualitas Layanan adalah kemampuan untuk menciptakan dan menyediakan produk atau jasa yang memberikan manfaat sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan..<sup>34</sup> Supranto (2006) menyatakan bahwa pemberian kualitas pelayanan adalah suatu keharusan bagi setiap perusahaan..<sup>35</sup> Menurut Gronroos, dalam Ratminto (2005), menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah serangkaian aktivitas yang tidak berwujud yang terjadi melalui interaksi antara karyawan perusahaan dan pelanggan. Interaksi ini dilakukan melalui pelayanan dengan tujuan untuk mengatasi masalah yang dihadapi oleh konsumen. Biasanya, masalah tersebut terjadi dalam kerangka aktivitas atau kegiatan yang

---

<sup>32</sup> Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2016). Marketing management. 15<sup>th</sup> Edition New Jersey : Pearson Pretice Hall. h. 156

<sup>33</sup> M. Nur Rianto Al Arif, Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah (Bandung : Allfabeta,2010),213

<sup>34</sup> Tatik Suryani, Manajemen Strategik Bank di Era Global: Menciptakan Nilai Unggul untuk Kepuasan Nasabah (Jakarta: Prenadamedia Group, 2017), h. 91

<sup>35</sup> Supranto, J. (2006). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untu Menaikkan PangsaPasar, Jakarta, Rineka Cipta

memiliki hubungan antara perusahaan dan pelanggan.<sup>36</sup> Menurut (Tjiptono, 2014) dalam Herudiansyah dan Candra (2019) Kualitas layanan adalah tingkat penyampaian yang diinginkan nasabah dalam rangka pemenuhan dan keinginan mendapatkan produk atau jasa yang diharapkan.<sup>37</sup>

*Service quality* merupakan mutu pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Produk yang bermutu tinggi saja tidak akan cukup bermanfaat jika tidak disertai dengan pelayanan yang luar biasa, karena hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan konsumen dan menciptakan pengalaman negatif. Sebaliknya, pelayanan yang berkualitas tinggi juga akan kehilangan maknanya jika tidak didukung oleh produk yang memiliki kualitas yang tinggi dan harga yang sesuai dengan harapan konsumen.<sup>38</sup>

Berdasarkan pernyataan Adiwarmanto (2016) Konsep Islam mengajarkan bahwa bisnis yang menyediakan barang atau jasa diharapkan memberikan layanan berkualitas tinggi kepada orang lain daripada memberikan kualitas yang rendah. Seringkali, terjadi konflik antara tekanan eksternal seperti keluhan dari pengguna jasa dan tekanan internal seperti tuntutan kerja yang berat atau kompensasi yang rendah. Inilah saatnya kepercayaan dan keyakinan agama menjadi sumber motivasi kita dalam memberikan pelayanan kepada setiap individu. Allah Swt berfirman dalam surah At-Taubah ayat 105<sup>39</sup>

وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُم بِمَا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ

---

<sup>36</sup> Ratminto dan Winarsih Atik Septi. (2005). Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar

<sup>37</sup> Herudiansyah, G., & Candra, M. (2019). Dimensi kualitas layanan dan pengaruhnya terhadap loyalitas mahasiswa dengan tingkat kepuasan sebagai variabel intervening. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 7(2), 105-115.

<sup>38</sup> Freddy Rangkuti, *Customer Service...*, 8.

<sup>39</sup> At Taubah ayat 105 <https://www.detik.com/hikmah/khazanah/d-6436394/surat-at-taubah-ayat-105-bacaan-arab-latin-dan-artinya> diakses 03 Juni 2023

Artinya : “Dan katakanlah, “Bekerjalah kamu, maka Allah akan melihat pekerjaanmu, begitu juga Rasul-Nya dan orang-orang mukmin, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui yang gaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.”

Hasbi Ash-Shiddieqy mengidentifikasi empat tujuan utama bagi seorang Muslim dalam bekerja, yakni tujuan dunia, akhirat, pribadi, dan komunitas. Setiap tindakan kerja ini diharapkan mendapatkan imbalan baik di dunia maupun di akhirat.<sup>40</sup> Tujuan pelayanan yang paling mulia adalah ketika pelayanan tersebut berfokus pada akhirat dan didasarkan pada pemberdayaan masyarakat. Selain itu, ayat tersebut menggambarkan seberapa besar pengawasan yang diberlakukan terhadap setiap pekerjaan. Ketika seseorang melakukan pelayanan, mereka senantiasa akan diawasi oleh Allah Swt dan juga oleh sesama mukmin di sekitarnya. Sebagai akibat dari pengawasan ini, pekerjaan tersebut akan diminta pertanggungjawaban oleh Allah dan juga oleh sesama mukmin.

### **2.3.2 Karakteristik Pelayanan**

Karakteristik atau ciri khas dari pelayanan ialah sebagai berikut<sup>41</sup>:

- 1) Pelayanan bersifat intangible, yang berarti bahwa pelayanan ini memiliki karakteristik yang sangat berbeda dari produk fisik yang sudah jadi.
- 2) Pada kenyataannya Pelayanan terdiri dari tindakan nyata dan memiliki pengaruh yang bersifat perbuatan sosial.
- 3) Proses produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena biasanya terjadi secara bersamaan dalam waktu dan tempat yang sama. Karakteristik ini dapat dilihat sebagai alasan untuk memberikan dukungan terbaik kepada pelanggan. Pelayanan adalah Upaya apa pun yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

---

<sup>40</sup> Hasbi Ash-Shiddieqy, Tafsir Al-Qur'anul Majid An-Nuur Juz 11, (Semarang, Pustaka Rizki Putra, 2000), h. 1735

<sup>41</sup> Ikatan Bankir Indonesia, Mengelola Kualitas Layanan Perbankan (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014), 75.

Kualitas pelayanan yang disediakan oleh sebuah bank syariah kepada nasabah adalah salah satu faktor yang dinilai oleh nasabah sebagai pengalaman mereka dengan bank tersebut. Indikator kualitas layanan menurut Tjiptono (2014) dalam Herudiansyah dan Candra (2019) yaitu :<sup>42</sup>

1) Reliability (Keandalan)

Reliability adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang telah dijanjikan, dapat dipercaya, akurat, dan konsisten.

2) Responsiveness (Ketanggapan)

Ketanggapan adalah kemampuan perusahaan dalam merespons kebutuhan nasabah secara tepat dan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan nasabah.

3) Jaminan (Assurance)

Jaminan adalah kemampuan perusahaan untuk membangun keyakinan dan kepercayaan nasabah dengan memberikan perasaan aman dan percaya bebas risiko yang dapat dirasakan oleh nasabah.

4) Empati (Empathy)

Empati adalah menunjukkan memberikan perhatian yang tulus, kepedulian dan hubungan personal terhadap para nasabah.

5) Berwujud (Tangible)

Berwujud adalah tampilan dari fasilitas yang tersedia dan penggunaan peralatan yang berkualitas untuk memberikan pelayanan kepada nasabah.

---

<sup>42</sup> Herudiansyah, G., & Candra, M. (2019). Dimensi kualitas layanan dan pengaruhnya terhadap loyalitas mahasiswa dengan tingkat kepuasan sebagai variabel intervening. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 7(2), 105-115.

## 2.4 Kepuasan

### 2.4.1 Pengertian Kepuasan

Menurut Tjiptono, kepuasan pelanggan adalah situasi yang ditunjukkan oleh pelanggan ketika mereka menyadari bahwa harapan dan kebutuhan mereka telah terpenuhi dengan baik sesuai yang diinginkan<sup>43</sup> Menurut Kotler dan Keller, Kepuasan adalah perasaan seseorang yang menggambarkan tingkat kegembiraan atau kekecewaan yang muncul ketika membandingkan produk atau pelayanan yang mereka alami dengan harapan mereka. Ketika pengalaman atau hasilnya tidak sesuai dengan harapan, pelanggan akan merasa tidak puas. Jika sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan merasa puas. Dan jika melampaui harapan, pelanggan akan merasa sangat puas.<sup>44</sup> Kepuasan pelanggan adalah evaluasi yang dilakukan oleh pelanggan terhadap sejauh mana kebutuhan mereka terpenuhi. Umumnya, keluhan pelanggan bisa menjadi tanda bahwa tingkat kepuasan pelanggan rendah, tetapi ketiadaan keluhan belum tentu mengindikasikan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi.<sup>45</sup>

Menurut Kotler dan Keller dalam Yuliana dan Purnama, Kepuasan adalah kondisi di mana tingkat kinerja sesuai dengan harapan yang telah dibuat sebelumnya.<sup>46</sup> Kepuasan pelanggan adalah indikator yang menunjukkan bahwa pelanggan atau pengguna suatu produk atau layanan merasa sangat puas dengan apa yang mereka terima. Bagi pemasar, menjaga pelanggan yang sudah ada dianggap lebih menguntungkan daripada mencari pelanggan baru. Oleh karena itu, penting untuk memastikan bahwa pelanggan merasa puas dengan produk atau layanan yang mereka terima.<sup>47</sup> Kepuasan ini mendorong pelanggan untuk melakukan pembelian

---

<sup>43</sup> Meihiana Indrasari, "Pemasaran & Kepuasan Pelanggan", Cet.1 (Surabaya : Unitimo Press, Oktober 2019), h.90

<sup>44</sup> Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Marketing Management* (Boston: Pearson, 2016), h. 150

<sup>45</sup> Syahu Sugian O, *Kamus Manajemen Mutu* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2006), 64.

<sup>46</sup> Yuliana dan Ita Purnama, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Nilai Pelanggan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan pada PO. Titian Mas Cabang Bima", *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, Vol.4 No.2 2021

<sup>47</sup> Anang Firmansyah, *Perilaku Konsumen: Sikap dan Pemasaran* (Yogyakarta: DEEPUBLISH, 2018), 132.



atau konsumsi ulang. Sebaliknya, ketidakpuasan pelanggan dapat mengakibatkan kekecewaan yang berujung pada berhentinya pembelian atau konsumsi. Kepuasan dan ketidakpuasan ini merupakan hasil dari penilaian yang didasarkan pada pengalaman dalam menggunakan produk.

Menurut Peter dan Olson dalam Bahrudin dan Zuhro, kepuasan konsumen merupakan konsep penting dalam pemasaran dan penelitian mengenai perilaku konsumen. Umumnya diterima bahwa jika seorang konsumen merasa puas dengan suatu produk, mereka cenderung akan terus membeli dan menggunakannya, serta berbagi pengalaman positif mereka kepada orang lain. Kepuasan pelanggan memiliki signifikansi besar karena dapat mempengaruhi reputasi perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan harus terus melakukan perbaikan produk agar pelanggan tetap merasa puas dan minat untuk terus membeli tetap terjaga.<sup>48</sup>

Seorang Muslim dapat mencapai tingkat kepuasan dengan memprioritaskan aspek-aspek tertentu, seperti menjadikan halal sebagai prinsip utama dalam zat dan cara perolehannya, serta menghindari perilaku yang berlebihan (israf) dan pemborosan (tabzir). Oleh karena itu, kepuasan seorang muslim tidak didasarkan barang yang dikonsumsi, tetapi didasarkan atas berapa besar nilai ibadah yang didapatkan dari yang dikonsumsi. Ayat yang berkaitan dengan kepuasan Al Maidah ayat 87 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَحْرِمُوا طَيِّبَاتِ مَا أَحَلَّ اللَّهُ لَكُمْ وَلَا تَعْتَدُوا ۚ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُعْتَدِينَ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu haramkan apa-apa yang baik yang telah Allah halalkan bagi kamu, dan janganlah kamu melampaui batas. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang melampaui batas.”

Menurut tafsir al Muyassar, Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kalian mengharamkan apa-apa yang baik-baik yang Allah halalkan bagi kalian dari

---

<sup>48</sup> Bahrudin, Zuhro. (2016). *Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam. Vol 3 No 1

berbagai jenis makanan dan minuman, serta menikahi wanita, sehingga kalian memperkecil apa yang Allah lapangkan bagi kalian. Dan janganlah kalian melampaui batas-batasan apa saja yang telah Allah haramkan. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat berlebih-lebihan.<sup>49</sup>

#### **2.4.2 Manfaat Kepuasan**

Kepuasan memiliki dampak positif yang saling menguntungkan antara konsumen dan perusahaan. Perusahaan berusaha keras untuk memberikan pelayanan yang unggul agar konsumen atau nasabah merasa puas, sehingga citra perusahaan menjadi positif. Terwujudnya kepuasan konsumen/nasabah dapat membawa beragam keuntungan, yaitu<sup>50</sup>:

- a) Terjalannya hubungan yang selaras antara konsumen atau nasabah dengan perusahaan.
- b) Loyalitas konsumen atau nasabah terhadap perusahaan terbentuk, sehingga mereka tidak akan beralih ke perusahaan lain.
- c) Timbulnya perbincangan positif di antara orang-orang (word of mouth) mengenai suatu perusahaan atau isu public.
- d) Terjadi proses pembelian kembali (repeated order).

#### **2.4.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan**

Presepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan adalah salah satu elemen yang memengaruhi tingkat kepuasan mereka. Selain itu, tingkat kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh kualitas produk, harga, serta faktor-faktor pribadi dan situasional. Handi Irawan telah mengidentifikasi beberapa faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan., diantaranya yaitu<sup>51</sup>:

- 1) Kualitas produk

---

<sup>49</sup> Tafsir Al Muyassar <https://tafsirweb.com/1971-surat-al-maidah-ayat-87.html> , Tafsir Surat Al Maidah ayat 87

<sup>50</sup> M. Nur Rianto Al Arif, Dasar-Dasar..., 199

<sup>51</sup> Handi Irawan, 10 Prinsip Kepuasan..., 37–39.

Apabila produk memiliki kualitas yang tinggi, pelanggan akan merasa puas setelah melakukan pembelian atau penggunaan produk tersebut.

- 2) Harga
- 3) Setiap pelanggan memiliki preferensi yang berbeda, di mana harga yang rendah menjadi faktor utama yang menyebabkan kepuasan karena mereka akan mendapatkan nilai yang tinggi dari uang yang mereka bayar. Sementara bagi mereka yang tidak terlalu memperhatikan harga, elemen harga ini cenderung kurang signifikan.
- 4) Kualitas pelayanan
- 5) Kualitas layanan sangat terkait dengan tiga komponen utama, yaitu sistem, teknologi, dan tenaga kerja manusia.
- 6) faktor emosional

Dalam produk yang terkait dengan gaya hidup, faktor emosional menjadi salah satu faktor yang cukup signifikan dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat tercapai ketika mereka menggunakan produk dengan citra merek yang positif.

- 7) Kemudahan

Tingkat kepuasan pelanggan akan meningkat jika proses untuk mendapatkan produk atau layanan tersebut relatif mudah, nyaman, dan efisien.

Pelanggan menggunakan produk dengan beragam cara, memiliki sikap yang berbeda, dan berkomunikasi dengan cara yang berbeda. Adapun indikator kepuasan menurut Kotler dan Keller (2016) dalam Yuliana dan Purnama (2021) :<sup>52</sup>

1. Harapan

Harapan adalah sejauh mana kinerja aktual produk dari perusahaan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah.

2. Pengalaman

---

<sup>52</sup> Yuliana dan Ita Purnama, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Nilai Pelanggan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan pada PO. Titian Mas Cabang Bima", Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis, Vol.4 No.2 2021

Pengalaman artinya suatu kegiatan nasabah yang pernah dialami sehingga menimbulkan kepuasan.

### 3. Kebutuhan

Kebutuhan artinya kesesuaian antara keperluan maupun kebutuhan dengan adanya produk yang tersedia. Bila semua terpenuhi maka sudah pasti akan puas.

## 2.5 Mobile Banking

*Mobile Banking* merupakan sebuah layanan keuangan yang memungkinkan pelanggan untuk melakukan transaksi perbankan menggunakan perangkat portabel seperti ponsel. Ini melibatkan pengaturan kantor yang mirip dengan mesin ATM, yang tidak hanya memungkinkan penarikan tunai, tetapi juga menyediakan berbagai layanan perbankan melalui ponsel. Dengan *mobile banking*, nasabah memiliki kesempatan untuk melakukan berbagai transaksi perbankan secara praktis melalui perangkat seluler mereka.<sup>53</sup>

Layanan mobile banking dapat digunakan melalui aplikasi yang perlu diunduh oleh nasabah ke ponsel mereka terlebih dahulu. Ketika nasabah membuka aplikasi ini, mereka akan diminta untuk memasukkan kata sandi untuk masuk, setelah itu mereka dapat memilih dari berbagai menu transaksi yang tersedia dan diminta untuk menginputkan PIN saat melakukan transaksi. Beberapa fitur dari layanan mobile banking mencakup pemberian informasi seperti saldo, riwayat transaksi rekening, informasi tagihan kartu kredit, suku bunga, dan juga lokasi cabang atau ATM terdekat. Selain itu, layanan ini juga menyediakan fasilitas transaksi, seperti transfer dana, pembayaran tagihan seperti listrik, air, pajak, kartu kredit, asuransi, internet, pembelian pulsa, tiket, dan berbagai fitur lainnya.<sup>54</sup>

## Landasan Hukum

---

<sup>53</sup> Otoritas Jasa Keuangan, *Bijak Ber-Electronic Banking* (Jakarta, 2015), h. 12

<sup>54</sup> Otoritas Jasa Keuangan, *Bijak Ber-Electronic Banking* (Jakarta, 2015), h. 12

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>55</sup>

Surah Al-Insyirah ayat 5 dan 6 mengandung pesan bahwa dalam setiap kesulitan selalu ada kemudahan. Ini bisa diartikan bahwa Allah selalu menyediakan jalan kemudahan bagi hamba-Nya dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam hal penggunaan *mobile banking*. Dalam konteks *mobile banking*, pesannya adalah agar transaksi finansial dapat dilakukan dengan mudah dan efisien, sehingga menghemat waktu nasabah.

Beberapa kelebihan dari *mobile banking* yaitu :

a. Mudah

Keunggulan utama adalah kemudahan, di mana *mobile banking* dapat diakses dengan mudah tanpa perlu pergi ke bank.

b. Praktis

*Mobile banking* dianggap praktis karena dapat diakses dengan mudah kapan saja dan di mana saja.

c. Aman

*Mobile banking* dilengkapi dengan sistem keamanan yang canggih, sehingga menghindari adanya kebocoran data transaksi nasabah.

d. Penggunaan yang bersahabat

---

<sup>55</sup> Al-Qur'an Karim dan Terjemahan Artinya (Yogyakarta : UII Press Yogyakarta, 2010)

*Mobile banking* dirancang dengan sederhana agar dapat diakses oleh siapa pun dengan mudah.

e. Nyaman

Salah satu kekurangan dari *mobile banking* adalah ketergantungan pada ketersediaan jaringan seluler dari operator yang bersangkutan. Jika tidak ada jaringan seluler yang tersedia, maka akses ke *mobile banking* tidak dapat dilakukan. Beberapa kekurangan lain dari *mobile banking* adalah sebagai berikut:<sup>56</sup>

a. *Technology Risk*

Terjadinya kebobolan dalam sistem keamanan.

b. *Reputation Risk*

Corporate image atau citra perusahaan bank dapat terpengaruh ketika layanan tidak berjalan dengan baik.

c. *Outsourcing Risk*

Bank seringkali menggunakan layanan dari pihak ketiga sebagai penyedia, yang dapat mengakibatkan potensi gangguan dalam penyediaan layanan pada suatu waktu.

---

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

d. *Regal Risk*

Hingga saat ini, aspek hukum terkait internet banking belum memiliki aturan yang jelas.<sup>57</sup>

## 2.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana penelitian ini konsisten dengan penelitian sebelumnya. Oleh karena itu, sejumlah penelitian sebelumnya menjadi dasar penting dalam pelaksanaan penelitian ini. Berikut adalah beberapa penelitian sebelumnya yang dijadikan sebagai referensi dalam penelitian ini:

**Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti	Variabel	Metode Analisis Data	Hasil	Perbedaan
1	Heri Setiawan (2016)  Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah dan	X=Kualitas produk, kualitas layanan, kepercayaan  Z=Kepuasan Nasabah  Y=Loyalitas Nasabah	Regresi Linier Berganda	Temuan dari penelitian ini mengindikasikan bahwa kualitas produk, kualitas pelayanan, dan tingkat kepercayaan memiliki dampak positif	Studi kasus berbeda

---

<sup>57</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

	<p>loyalitas nasabah dengan kepuasan sebagai variabel Intervening, Studi Kasus Pada Nasabah Koperasi Rejo Agung Sukses Cabang Ngaliyan</p>			<p>dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah.</p>	
2	<p>Firman Hidayat Lanang Drajat Wibowo (2018)</p> <p>Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pengunjung Melalui</p>	<p>X1= Kualitas Layanan</p> <p>Z= Kepuasan</p> <p>Y= Loyalitas Nasabah</p>	<p>Path Analysis</p>	<p>Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pengaruh secara langsung pada tingkat kepuasan dan loyalitas wisatawan. Selain itu, kepuasan</p>	<p>Studi kasus yang digunakan berbeda</p>



	Kepuasan Pengunjung: Studi Pada Pusat Perbelanjaan Layanan Umum Banyuwangi Jawa Timur			wisatawan juga memiliki pengaruh langsung pada tingkat loyalitas mereka. Kualitas pelayanan berdampak secara tidak langsung pada loyalitas pengunjung melalui pengaruhnya terhadap kepuasan pengunjung dalam pelayanan publik yang diberikan oleh Mall Pelayanan Publik Banyuwangi.	
3	Ria Octavia (2019)	X= Kualitas Layanan	Path Analisis	Hasil dari penelitian ini mengatakan	Studi kasus yang

	Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Index Lampung	Z= Kepuasan Pelanggan Y= Loyalitas Nasabah		bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, kualitas pelayanan berpengaruh langsung dan tidak langsung terhadap loyalitas nasabah, dan kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.	digunakan berbeda
4	Muniaty Aisyah (2018)  Pengaruh kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap	X= Kualitas Layanan Y= Loyalitas Pelanggan	Regresi Linier Berganda	Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa kualitas layanan mempengaruhi kepuasan dan loyalitas nasabah,	Tidak terdapat variabel z (kepuasan)

	kepuasan dan loyalitas nasabah			kepuasan nasabah mempengaruhi loyalitas nasabah baik secara langsung maupun tidak langsung	
5	Kadhem Abdul, Redha A, Layla Jamil Abbas (2020)  The Service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector	X= Kualitas Layanan Y= Kepuasan Nasabah	Regresi Linier Berganda	Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan secara statistik terhadap manajemen bank harus bekerja secara berkala.	Kepuasan nasabah sebagai variabel Y bukan Z, Tidak terdapat variabel Z, Studi kasus berbeda.
6	Jihan Dinar Fauziah (2019)	X1 = Kualitas Layanan	Regresi Linier Berganda	Hasil dari penelitian menunjukkan	Tidak terdapat X2,

	Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan nasabah pada PT. BRI Cabang Marthadinata Malang.	X <sub>2</sub> = Kualitas Produk Y = Kepuasan		bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan melalui perhitungan secara parsial didapatkan hasil bahwa kedua variabel yaitu kualitas layanan dan kualitas produk mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan.	Variabel Y berbeda, Kepuasan sebagai variabel Y bukan Z, tidak terdapat variabel Z, Studi kasus berbeda
7	Ade Rachman Ainur Rasyid (2020)	X = Kualitas Layanan	Analisis Regresi	Hasil penelitian menunjukkan	Studi kasus yang

	<p>Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Mediating: Studi pada PT Bank BRI Syariah Kantor Cabang Singosari-Malang</p>	<p>Z = Kepuasan Y = Loyalitas nasabah</p>		<p>jika variabel kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah. Juga, kepuasan mampu memberi pengaruh signifikan dalam memediasi antara kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah.</p>	<p>digunakan berbeda</p>
8	<p>Dewi Noer Cahyati (2018)</p> <p>Pengaruh kualitas produk dan</p>	<p>X1 = Kualitas Produk X2 = Citra merek Z = Kepuasan</p>	<p>Path analisis, Uji Sobel</p>	<p>Kualitas produk dan brand image terhadap kepuasan konsumen memiliki</p>	<p>Variabel X berbeda, Studi kasus berbeda</p>

	<p>citra merek terhadap loyalitas pelanggan, dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervensi: studi pada konsumen produk Bucceri di Kediri</p>	<p>Y = Loyalitas</p>		<p>pengaruh yang signifikan. Kualitas produk dan brand image terhadap loyalitas secara langsung juga memiliki pengaruh yang signifikan. Selanjutnya kualitas produk dan brand image memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan secara tidak langsung melalui kepuasan konsumen.</p>	
9	<p>Umarul Faruq (2018)</p>	<p>X= Kualitas pelayanan</p>	<p>Uji moderated</p>	<p>kualitas pelayanan</p>	<p>Studi kasus yang</p>

	<p>Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan konsumen sebagai variabel pemoderasi: Studi Empiris pada PT. Patra Jaya Humairah Surabaya</p>	<p>Z = Kepuasan Y = Loyalitas</p>	<p>regression analysis (MRA)</p>	<p>berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan Konsumen mempengaruhi hubungan antara variabel Kualitas Pelayanan pada indikator Jaminan terhadap Loyalitas Pelanggan, yang pengaruhnya memperlemah</p>	<p>digunakan berbeda</p>
--	---	---	----------------------------------	--	--------------------------

				hubungan antara Jaminan terhadap Loyalitas Pelanggan	
10	Gede dan Eka (2020)  Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Pada Perusahaan Lila Tour And Travel	X = Kualitas Pelayanan  Z = Kepuasan  Y = Loyalitas	Path Analysis	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, serta kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan	Studi kasus yang digunakan berbeda



11	Yusuf, Syafi'I dan Tamammudin (2023) Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan, dan Digital Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada PT Bank Syariah Indonesia Cabang Pekalongan Pemuda	X1 = Citra Merek X2 = Kualitas Layanan X3 = Digital Banking Z = Kepuasan Y = Loyalitas	Path Analisisi	Hasil penelitian menunjukkan citra merek berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan, Kualitas layanan tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan, Digital banking tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan, Kualitas layanan tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap loyalitas	Variabel independen yang digunakan lebih dari satu, studi kasus yang digunakan berbeda
----	---	--	----------------	--	--

				nasabah, kepuasan nasabah berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas, Kepuasan nasabah tidak memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas	
12	Imran Saleh (2023)  Tingkat Loyalitas Pelanggan Ditinjau dari Kualitas Pelayanan Melalui Variabel Moderating Kepuasan Konsumen	X= Kualitas Pelayanan Z = Kepuasan Y = Loyalitas	Analisis Structural Equation Modeling (SEM)	Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas, Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan	Studi kasus yang digunakan berbeda

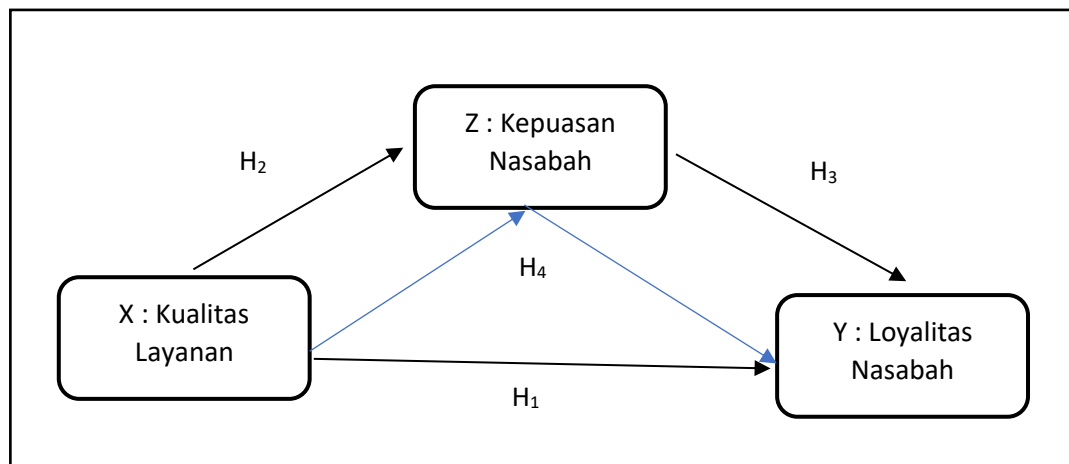
				<p>signifikan terhadap kepuasan, Kepuasan konsumen berpengaruh negatif terhadap loyalitas, Kepuasan konsumen secara signifikan tidak dapat memediasi variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.</p>	
--	--	--	--	--	--

## 2.7 Kerangka Pemikiran

Kerangka pikir peneliti menggambarkan hubungan dari variabel independen, dalam hal ini untuk mengetahui secara persial dan simultan variabel bebas yaitu kualitas layanan (X), kepuasan nasabah (Z), apakah memiliki hubungan yang signifikan terhadap variabel dependen yaitu loyalitas (Y). Dalam menjawab rumusan penelitian, tujuan penelitian, dan menguji hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, dilakukan analisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas

nasabah melalui kepuasan layanan Mobile Banking. Oleh karena itu, berikut adalah kerangka konseptual yang telah dirumuskan:

**Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Teoritis**



## 2.8 Hipotesis

Adapun hipotesis yang dikembangkan adalah :

1. Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah

Menurut Kotler dan Keller loyalitas sebagai keterikatan yang kuat untuk melakukan pembelian ulang produk atau layanan di masa depan. Sementara itu, menurut Priansa, kualitas layanan merujuk pada berbagai tindakan yang dilakukan oleh perusahaan dengan tujuan memenuhi ekspektasi konsumen.<sup>58</sup> Dalam hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Mutmainnah, ditemukan bahwa layanan memiliki dampak yang positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Willyanto, Achmad Sajidin, dan Purwito dalam studi berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan KA Lokal Bandung Raya," yang juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan

<sup>58</sup> Priansa. (2017). Jurnal Eksis. Eksis, 11(1), 196. <http://karyailmiah.polnes.ac.id/images/Download-PDF/Dr. Sudarlan ST, MT/PertumbuhanKetimpanganKemiskinan.pdf>

memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas.<sup>59</sup> Kualitas layanan memiliki dampak langsung terhadap tingkat kesetiaan nasabah, yang dapat diilustrasikan dengan peningkatan loyalitas nasabah saat kualitas layanan yang mereka terima memenuhi ekspektasi mereka.<sup>60</sup> Dari uraian diatas maka di hipotesiskan sebagai berikut:

H1 : Terdapat pengaruh pada variabel kualitas layanan (X) terhadap variabel loyalitas nasabah (Y)

## 2. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Menurut Kotler dan Keller, kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang evaluasi positif atau negatif seseorang yang timbul dari perbandingan antara kinerja produk bank dalam memberikan informasi yang jelas, relevan, akurat, dan selalu up-to-date, serta keakuratan dalam menyampaikan informasi. Hal ini juga mencakup pertimbangan apakah situs bank memiliki seção de notícias atau berita yang up-to-date.<sup>61</sup> Menurut Lubis & Andayani menjelaskan bahwa kualitas layanan adalah tingkat performa yang dapat seseorang tawarkan kepada orang lain. <sup>62</sup> Dalam penelitian Sri dan Retno dikatakan kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah. Dengan kata lain, ketika kualitas layanan yang diberikan baik, maka nasabah cenderung merasa puas.<sup>63</sup> Menurut penelitian Avitrain dan Rokh dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan, Presepsi Harga dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Argo Muria Jurusan Semarang Tawang-Jakarta Gambir” dikatakan bahwa kualitas layanan

---

<sup>59</sup> Willyanto Agiesta, Achmad Sajidin, Purwito, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan KA Lokal Bandung Raya” Jurnal Ilmiah MEA ( Vol.5 No.2 Tahun 2021)

<sup>60</sup> Mutmainnah. “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah”. Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa (Vol.10 No.2, Tahun 2017)

<sup>61</sup> Kotler & Keller, (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia edisi kesepuluh. Jakarta: Indeks.

<sup>62</sup> Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2017). *Pengaruh kualitas pelayanan (service quality) terhadap kepuasan pelanggan pt. sucofindo batam*. Journal of Applied Business Administration, 1(2), 232–243.

<sup>63</sup> Sri Nasangsari dan Retno Widiastuti, *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank (Studi Kasus Pada PT Bank DKIDepok)*, Sebatik (Vol.22 No.2 2018), h. 54

memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan.<sup>64</sup> Kepuasan nasabah diperoleh jika dapat meningkatkan kualitas layanannya. Semakin bagus kualitas layanan maka semakin puas yang didapatkan oleh pelanggan. Dari uraian tersebut maka di hipotesiskan sebagai berikut:  
H2 : Terdapat pengaruh pada variabel kualitas layanan (X) terhadap variabel kepuasan nasabah (Z).

### 3. Pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah

Menurut Kotler & Keller (2019) loyalitas adalah ketahanan konsumen Menurut Kotler & Keller (2019), loyalitas mengacu pada keteguhan konsumen dalam menggunakan kembali produk atau jasa yang mereka sukai. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Achmad Tavip Junaedi dalam studi berjudul “Analisis Pengaruh pelayanan, keadilan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah bank syariah” ditemukan bahwa kepuasan nasabah memiliki dampak langsung terhadap loyalitas nasabah.<sup>65</sup> Menurut penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Supertini, Telagawathi, dan Yulianthini yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pusaka Kebaya di Singaraja” menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas.<sup>66</sup> Hal ini menunjukkan bahwa semakin nasabah merasa puas maka loyalitas nasabah akan semakin loyal.

H3 : Terdapat pengaruh pada variabel kepuasan nasabah (Z) terhadap variabel loyalitas nasabah (Y).

---

<sup>64</sup> Avitrain Hali Wiedyani dan Rokh Eddy Prabowo. Pengaruh Kualitas Layanan, Presepsi Harga dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Argo Muria Jurusan Semarang Tawang-Jakarta Gambir. Prosiding SENDI 2019

<sup>65</sup> Achmad Tavip Junaedi. (2012). *Analisis Pengaruh Pelayanan, Keadilan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah*. Jurnal Aplikasi Manajemen (Vol.10 No.1 )

<sup>66</sup> Supertini, Telagawathi, dan Yulianthini. “Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pusaka Kebaya di Singaraja”. Jurnal Manajemen dan Bisnis (Vol.2 No.1. Tahun 2020)

#### 4. Pengaruh kualitas nasabah terhadap loyalitas melalui kepuasan nasabah

Kualitas layanan memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepuasan pelanggan, dan kepuasan pelanggan dapat menjadi faktor yang mendorong pelanggan untuk menjadi loyal. Ketika sebuah perusahaan memberikan pelayanan yang baik, hal ini dapat menciptakan rasa kepuasan di antara pelanggan, yang pada akhirnya dapat mendorong loyalitas pelanggan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Taufiq Risal dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening pada BMT Kampoeng," hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan dapat menjadi perantara (intervening) dalam hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas pelanggan dengan hasil yang positif.<sup>67</sup> Artinya, semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, semakin besar kemungkinan pelanggan akan merasa puas. Selanjutnya, semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan, semakin besar pula peluang untuk mencapai loyalitas pelanggan yang tinggi.

H4 : Terdapat pengaruh pada variabel kualitas layanan (X) terhadap variabel loyalitas nasabah (Y) melalui kepuasan nasabah (Z).

---

<sup>67</sup> Taufiq Risal, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening". Jurnal Manajemen dan Bisnis (Vol.1 No.1, Tahun 2019)

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Ruang lingkup pada penelitian ini dibatasi oleh judul penelitian, yaitu pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah pengguna *mobile banking* dengan kepuasan sebagai variabel intervening pada Bank Syariah Indonesia (Studi kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Bisnis Islam Angkatan 2019-2022). Mahasiswa FEBI UIN Walisongo Semarang dulunya merupakan nasabah dari Bank BRI Syariah yang sekarang menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI). Responden pada penelitian ini adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang Angkatan 2019-2022 yang menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (BSI).

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif didasarkan pada pandangan positivisme. Pendekatan positivisme ini digunakan untuk menginvestigasi dalam populasi atau sampel yang telah ditentukan, data dikumpulkan dengan menggunakan instrumen penelitian, dan analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan..<sup>68</sup>

#### **3.2 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian adalah tempat dilakukannya penelitian. Tujuan pendefinisian wilayah penelitian adalah untuk mempermudah atau memperjelas obyek penelitian, yang sasaran dalam penelitian. Lokasi pada penelitian ini yaitu terletak di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam - UIN Walisongo Semarang, Tambakaji, Kec. Ngaliyan, Kota Semarang, Jawa Tengah 50185.

---

<sup>68</sup> Prof. Dr. Sugiyono, "Skripsi, Tesis, dan Disertasi ". Cet.4 (Bandung : Alfabeta, 2016), h.23



### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 3.3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah yang mencakup karakteristik tertentu yang terdiri dari individu, objek, atau entitas lain yang memiliki atribut dan jumlah yang telah ditentukan oleh peneliti untuk dijadikan fokus penelitian. Populasi tidak terbatas hanya pada individu, melainkan juga mencakup objek dan entitas umum lainnya. Penting untuk diingat bahwa populasi tidak hanya berarti jumlah total subjek atau objek yang terlibat dalam studi, melainkan juga mencakup semua sifat dan karakteristik yang dimiliki oleh subjek atau objek tersebut.<sup>69</sup> Populasi dalam studi ini adalah semua mahasiswa angkatan 2019-2022 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) di UIN Walisongo Semarang yang menggunakan mobile banking Bank Syariah Indonesia. Sebenarnya, jumlah populasi mahasiswa FEBI UIN Walisongo Semarang yang menggunakan mobile banking BSI tidak diketahui secara pasti karena tidak ada data yang tersedia. Namun, jumlah total populasi dalam penelitian ini adalah 2022 mahasiswa yang terdaftar dalam angkatan tersebut.

**Tabel 3.1 Populasi Mahasiswa FEBI tahun 2019 - 2022**

No	Prodi	2019	2020	2021	2022	Total
1	Perbankan Syariah	145	91	156	148	540
2	Ekonomi Islam	164	104	162	168	598
3	Akuntansi Syariah	100	91	143	147	481
4	Manajemen	66	75	116	146	403
						2022

#### 3.3.2 Sampel

Dalam penelitian kuantitatif, sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.<sup>70</sup> Metode pengambilan sampel

<sup>69</sup> Sugiyono, Metode Penelitian Bisnis...,136

<sup>70</sup> Sugiyono, Metode Penelitian Bisnis ,...137

yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode purposive sampling. Purposive sampling adalah metode penentuan sampel yang dipilih berdasarkan pertimbangan khusus sehingga sesuai dengan tujuan penelitian. Adapun pemilihan sampel yang diambil dalam penelitian ini berdasarkan ketentuan:

- 1) Mahasiswa-mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo aktif angkatan 2019-2022 Semarang.
- 2) Mahasiswa-mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang yang menggunakan BSI Mobile Banking.

Populasi dengan jumlah yang besar, tidak memungkinkan peneliti mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena ada keterbatasan dana, waktu, maupun waktu, jadi peneliti dapat mengambil sampel dari populasi tersebut. Sampel yang dipilih dari populasi harus benar-benar mencerminkan atau mewakili populasi tersebut. Dalam penelitian ini, jumlah sampel yang digunakan adalah 106 responden, sesuai dengan pandangan Sugiyanto yang menyatakan bahwa ukuran sampel yang sesuai dalam penelitian berkisar antara 30 hingga 500.<sup>71</sup> Oleh karena itu, penentuan jumlah sampel sebanyak 106 responden ini sesuai dengan kriteria tersebut dan dianggap layak untuk penelitian.

### **3.4 Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder yang diperoleh dari nasabah secara langsung yang relevan dengan permasalahan penelitian. Teknik pengumpulan data, diantaranya :

#### **a. Data Primer**

Data primer adalah informasi yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau sumber pertama, yang sering kali disebut sebagai narasumber. Data primer merupakan sumber data yang langsung diberikan oleh individu atau

---

<sup>71</sup> Sugiyanto. 2011. Model-Model Pembelajaran Inovatif. Surakarta: Yuma Pustaka.

entitas yang menjadi subjek penelitian kepada peneliti atau pengumpul data.<sup>72</sup> Data yang diperoleh dalam penelitian ini dengan cara penyebaran kuesioner kepada mahasiswa UIN Walisongo Semarang Fakultas Ekonomi Bisnis Islam Angkatan 2019-2022 pengguna *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.

b. Data Sekunder

Data sekunder tertuju kepada sumber data dalam penelitian yang diperoleh oleh peneliti melalui media perantara atau tidak langsung. Data sekunder ini mencakup informasi yang sudah ada sebelumnya dan diperoleh dari penelitian atau sumber lain yang relevan dengan topik yang sedang diteliti. Data sekunder ini umumnya terdiri dari sumber-sumber seperti buku, jurnal, atau artikel yang relevan dengan topik penelitian yang sedang dikerjakan oleh peneliti.<sup>73</sup>

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

#### 3.5.1 Kuisisioner

Kuisisioner adalah metode pengumpulan data yang melibatkan penyampaian kumpulan pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden, yang kemudian diminta untuk memberikan jawaban.<sup>74</sup> Bentuk kuisisioner yang dilakukan dalam penelitian ini bersifat efisien untuk mengukur suatu variabel yang dijawab oleh responden. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan model pertanyaan tertutup dimana pertanyaan yang mengharapkan respon ringkas dan responden diharap memilih salah satu pilihan jawaban yang sudah tersedia. Peneliti akan menyebarluaskan kuisisioner kepada mahasiswa FEBI angkatan 2019-2022 secara acak. Kuisisioner tersebut akan disebarluaskan melalui Google Form dan akan dibagikan melalui sosial media.

---

<sup>72</sup> Sugiono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D, Cet. III (Bandung: ALFABETA, 2007), h. 137

<sup>73</sup> Burhan Bungin, Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi Ekonomi Kebijakan Publik Serta Ilmu Sosial Lainnya, 2017, Jakarta: KENCANA. h. 132

<sup>74</sup> Prof. Dr. Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan, Cet 13. (Bandung : Alfabeta 2017), h. 199

### 3.6 Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini, terdapat tiga jenis variabel yang akan diteliti yaitu variabel bebas (independent variable), variabel terikat (dependent variable) dan variabel intervening. Variabel bebas (independent variable) yang adalah variabel yang memiliki pengaruh terhadap variabel terikat (dependent variable). Variabel bebas adalah faktor yang menjadi penyebab munculnya perubahan dalam variabel terikat.<sup>75</sup> Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas layanan (X).

Variabel terikat adalah variabel yang terpengaruh oleh variabel independen, dan variabel ini adalah hasil dari peran variabel independen. Dalam penelitian ini, variabel terikat adalah loyalitas nasabah yang menggunakan layanan mobile banking. Sementara itu variabel intervening adalah variabel yang secara teoritis memengaruhi hubungan antara variabel independen dan variabel terikat, meskipun tidak dapat diobservasi atau diukur secara langsung. Variabel ini bertindak sebagai mediator yang berada di antara variabel independen dan variabel terikat, sehingga variabel independen tidak memiliki pengaruh langsung terhadap perubahan atau kejadian variabel terikat. Dalam penelitian ini, variabel intervening adalah tingkat kepuasan.

---

<sup>75</sup> Sugiyono, Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D. Bandung: Alfabeta, 2017, h.68

### 3.7 Definisi Operasional

**Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian**

<b>Variabel</b>	<b>Definisi Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala Pengukuran</b>
Kualitas Layanan	Kualitas layanan adalah tingkat penyampaian yang diinginkan nasabah dalam rangka pemenuhan dan keinginan mendapatkan jasa yang diharapkan (Herudiansyah dan Candra 2019)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reability (Keandalan)</li> <li>2. Responsiveness (Ketanggapan)</li> <li>3. Assurance (Jaminan)</li> <li>4. Empaty (Empati)</li> <li>5. Tangibles (Berwujud)</li> </ol> (Herudiansyah dan Candra 2019)	Skala Likert
Loyalitas	loyalitas nasabah adalah proses di mana perilaku nasabah terbentuk melalui pengalaman dalam menerima pelayanan dan pemahaman terhadap berbagai penawaran oleh	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penggunaan kembali</li> <li>2. Mereferensikan</li> <li>3. Komitmen</li> </ol> (Kusniati dan Saputra (2020))	Skala Likert

	bank yang mencerminkan adanya keterikatan hubungan jangka panjang antara bank dan nasabah (Kusniati dan Saputra (2020))		
Kepuasan	Kepuasan adalah suatu tingkatan dimana perkiraan kinerja sesuai dengan harapan. (Yuliana dan Purnama 2021)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Harapan</li> <li>2. Pengalaman</li> <li>3. Kebutuhan</li> </ol> (Yuliana dan Purnama 2021)	Skala Likert

### 3.8 Skala Pengukuran

Skala pengukuran adalah kesepakatan yang digunakan sebagai pedoman untuk mengukur interval panjang atau pendeknya dalam alat pengukuran, sehingga alat tersebut dapat menghasilkan data kuantitatif saat digunakan untuk pengukuran. Dalam metode pengukuran ini, informasi mengenai nilai variabel yang ingin diukur dengan alat tertentu dapat dinyatakan dalam bentuk angka. Ada berbagai jenis skala yang dapat diterapkan dalam proses pengukuran. Dalam penelitian ini, skala yang digunakan adalah skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengevaluasi pandangan, sikap, dan persepsi individu atau kelompok terhadap suatu fenomena sosial tertentu. Dengan menggunakan skala Likert, variabel yang akan diukur diubah menjadi indikator-indikator variabel tersebut,

dan kemudian indikator ini menjadi dasar untuk merancang item-item instrumen, baik dalam bentuk pernyataan atau pertanyaan.<sup>76</sup>

**Tabel 3.2 Skala Likert**

<b>Jawaban</b>	<b>Skor / Nilai</b>
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

### **3.9 Metode Analisis Data**

Metode yang akan digunakan oleh penulis dalam menganalisis data pada penelitian ini yaitu analisis statistik deskriptif. Analisis deskriptif adalah suatu teknik statistik yang dimanfaatkan untuk menguraikan dan menjelaskan data yang telah terkumpul tanpa maksud membuat kesimpulan yang dapat diterapkan secara umum atau digeneralisasi.<sup>77</sup> Penggunaan analisis deskriptif pada penelitian ini bertujuan untuk mengungkap nilai-nilai dari variabel *independent*, *dependent*, dan *intervening*. Selain itu, penelitian ini juga akan mencakup pembahasan mengenai deskripsi data responden.

### **3.10 Teknik Analisis Data**

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan uji statistik. Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan software SPSS. Adapun uji statistic yang akan digunakan pada penelitian ini adalah :

---

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

<sup>77</sup> Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 206.

### 3.10.1 Uji Instrumen

#### a. Uji Validitas

Salah satu alat pengumpulan data yang sering digunakan dalam penelitian adalah angket atau kuesioner. Sebelum digunakan secara luas, angket atau kuesioner tersebut perlu diuji kepada responden untuk menentukan sejauh mana alat tersebut memiliki validitas. Uji validitas berguna untuk menilai apakah angket tersebut dapat dianggap sah atau valid. Validitas juga sering disebut sebagai keabsahan atau ketepatan, dan intinya adalah sejauh mana alat pengukuran tersebut dapat melakukan fungsi pengukurannya dengan benar dan tepat.<sup>78</sup> Validitas menunjukkan sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu ukur dalam melakukan fungsi alat ukurnya. Kriteria yang dipergunakan pada uji validitas sebagai berikut:

- 1) Jika  $r_{hitung}$  positif atau  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka butir pernyataan tersebut valid.
- 2) Jika  $r_{hitung}$  negatif atau  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka butir pernyataan tersebut tidak valid.

#### b. Uji Reliabilitas

Suatu kuisisioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.<sup>79</sup> Teknik yang digunakan dalam pengukuran reliabilitas ini adalah teknik cronbach alpha. Reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Reliabilitas merujuk pada sejauh mana hasil pengukuran dapat dianggap dapat diandalkan. Sebuah alat ukur dianggap memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi atau dapat dipercaya apabila

---

<sup>78</sup> Azuar Juliandi, Irfan, dan Saprial Manurung, *Metodologi Penelitian Bisnis Konsep dan Aplikasi* (Medan: UMSU Press, 2014), 133.

<sup>79</sup> Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*, h. 47



koefisien reliabilitas (*Cronbach's Alpha*) yang diperoleh selama pengujian melebihi angka 0,60.<sup>80</sup>

**Tabel 3.3 Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha**

<b>Alpha</b>	<b>Tingkat Reliabilitas</b>
0.00 s/d 0.20	Kurang Reliabel
0.20 s/d 0.40	Hampir Reliabel
0.40 s/d 0.60	Cukup Reliabel
0.60 s/d 0.80	Reliabel
0.80 s/d 1.00	Sangat Reliabel

Sumber : Triton Perwira Budi, *SPSS 13 terapan : Riset Statistik*

### 3.10.2 Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik dilakukan dengan maksud untuk memastikan bahwa persamaan regresi yang ditemukan memberikan estimasi yang akurat, tidak terpengaruh bias, dan dapat diandalkan.

#### a. Uji Normalitas

Pengujian normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* (K-S), yang berguna untuk menentukan apakah sampel berasal dari populasi dengan distribusi tertentu, seperti distribusi normal dalam konteks ini. Penggunaan uji *Kolmogorov-Smirnov* ini membantu dalam mengambil keputusan mengenai apakah suatu variabel dapat dianggap memiliki distribusi normal atau tidak. adalah sebagai berikut:

- 1) Jika besarnya probabilitas (nilai *asymp.sig*) lebih besar dari nilai signifikansi (0,05), maka terima  $H_0$  (distribusi normal).

---

<sup>80</sup> Juliandi dan Manurung, *Metodologi Penelitian Bisnis...*, 137–139.

- 2) Sedangkan jika besarnya probabilitas (nilai asymp.sig) lebih kecil dari nilai signifikansi (0,05), maka tolak  $H_0$  atau terima  $H_a$  (tidak berdistribusi normal).<sup>81</sup>

b. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas merupakan hubungan linier antara variabel independen di dalam regresi berganda.<sup>82</sup> Tujuan dari Uji Multikolinieritas adalah untuk memeriksa apakah terdapat korelasi yang signifikan antara variabel independen dalam model regresi yang terbentuk. Apabila terdapat korelasi yang kuat atau sempurna antara variabel independen, maka model regresi tersebut dianggap mengalami isu multikolinieritas. Salah satu teknik yang digunakan untuk mengidentifikasi multikolinieritas adalah dengan menggunakan faktor inflasi varians (*Variance Inflation Factor* atau *VIF*) dan *tolerance*., dasar pengambilan keputusan :

1. Apabila nilai *tolerance*  $> 0,10$  dan nilai *variance inflation factor* (*VIF*)  $< 10$  maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut tidak terjadi multikolinieritas.
2. Apabila nilai *tolerance*  $< 0,10$  dan nilai *variance inflation factor* (*VIF*)  $> 10$  maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut tidak terjadi multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas mengindikasikan bahwa varian dari variabel gangguan tidak konstan. Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk mengidentifikasi apakah ada ketidakstabilan atau perubahan dalam varian variabel dalam model regresi. Uji Heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan

---

<sup>81</sup> Agus Widarjono, Analisis Multivariat Terapan: Dengan Program SPSS, AMOS dan SMARTPLS (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2015), 89–91.

<sup>82</sup> Ibid., 59.

menggunakan uji glejser. Uji glejser dilakukan dengan meregresikan antara variabel independen dengan nilai absolut residualnya (ABS\_RES). Jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual lebih besar dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas<sup>83</sup>.

### 3.10.3 Analisis Regresi Linier

Analisis regresi linier adalah untuk mengetahui mengenai ketergantungan variabel dependent dengan satu atau lebih variabel independent dengan tujuan untuk mengetahui nilai variabel dependent berdasarkan nilai variabel independent yang telah diketahui. Penelitian ini melibatkan dua jenis analisis regresi, yaitu regresi linier sederhana dan regresi linier berganda. Regresi linier sederhana hanya dapat diterapkan pada satu variabel *independent* dan satu variabel *dependent*. Rumus regresi linier sederhana yaitu sebagai berikut<sup>84</sup>:

$$Y = \alpha + \beta.X + e$$

Dimana:

Y = Variabel terikat

$\beta$  = Koefisien Regresi

X = Variabel bebas

e = Standar error

$\alpha$  = Konstanta

Regresi linier berganda digunakan terhadap variabel terikat dengan lebih dari satu variabel independent variabel bebas. Rumus regresi linier berganda yaitu sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1X + \beta_2Z + \epsilon_2$$

---

<sup>83</sup> Gozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Edisi 9. Semarang: Undip hal 142

<sup>84</sup> Imam Ghozali, Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2021) hal 145

### 3.10.4 Uji Hipotesis

Tujuan dari Uji Hipotesis adalah untuk mengumpulkan data dan bukti sehingga dapat membuat keputusan apakah akan menolak atau menerima pernyataan atau asumsi yang telah dibuat, berdasarkan pertimbangan terhadap bukti yang ada.

#### 1. Uji T

Uji T adalah salah satu jenis uji parsial yang digunakan untuk mengevaluasi pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara terpisah dengan menguji signifikansinya.<sup>85</sup>

Uji koefisien regresi parsial ( uji t ) digunakan untuk mengetahui secara parsial pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent. Uji-t menguji apakah hipotesis penelitian diterima atau ditolak. Penggunaan kriteria uji-t sebagai berikut :

1. Jika nilai signifikansi  $< 0,05$  atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka disimpulkan pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat.
2. Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  atau  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

#### 2. Koefisien Determinasi (R Square)

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk menilai sejauh mana garis regresi yang cocok dengan data yang sebenarnya. ( $R^2$ ) mengukur persentase variasi total dalam variabel dependen Y yang dapat dijelaskan oleh variabel independen yang ada dalam model regresi.<sup>86</sup>

### 3.10.5 Uji Analisa Jalur

Analisis jalur (path analysis) adalah sebuah teknik yang digunakan untuk mengetahui pengaruh baik yang langsung maupun tidak langsung dari berbagai variabel. Oleh karena itu, analisis jalur bukanlah cara untuk mengkonfirmasi

---

<sup>85</sup> Agus Widarjono, Analisis Multivariat..., 17.

<sup>86</sup> Ibid., 17

hubungan sebab-akibat antara satu variabel dan variabel lainnya, melainkan digunakan untuk menguji hubungan teoritis yang ada antara variabel-variabel tersebut.<sup>87</sup>

Model analisis jalur (*path analysis*) dalam SPSS digunakan untuk mengidentifikasi dampak variabel independen terhadap variabel dependen, baik melalui pengaruh langsung maupun tidak langsung. Analisis jalur merupakan perkembangan dari analisis regresi linier berganda. Dalam analisis jalur, kita dapat mengungkapkan pola hubungan antara tiga atau lebih variabel, tetapi tidak bisa digunakan untuk mengonfirmasi atau menyangkal hipotesis kausalitas imajiner. Adapun rumus analisis jalur yaitu sebagai berikut<sup>88</sup>:

$$\begin{aligned} \text{Pengaruh langsung X terhadap Y} &= P1 \\ \text{Pengaruh tidak langsung X ke Z ke Y} &= P2 \times P3 \\ \text{Total pengaruh (korelasi X ke Y)} &= P1 + (P2 \times P3) \end{aligned}$$

Pada persamaan *path analysis* nantinya terdapat unexplained variance yang dimiliki oleh  $\varepsilon_1$  dan  $\varepsilon_2$  digunakan untuk mewakili variabel lain yang berpengaruh terhadap Z dan Y tetapi variabel tersebut tidak dilibatkan dalam model penelitian.

### 3.10.6 Analisis Sobel (*Sobel Test*)

Analisis Sobel digunakan untuk mengevaluasi pengaruh variabel mediator atau intervening seperti Kepuasan Nasabah. Pengujian hipotesis yang terkait dengan variabel intervening dapat dilakukan dengan menggunakan metode yang dikembangkan oleh Sobel, yang disebut sebagai Uji Sobel (*Sobel Test*). Uji Sobel dilakukan dengan mengukur sejauh mana pengaruh tidak langsung dari variabel independen (X) ke variabel dependen (Y) melalui variabel intervening (Z). Pengaruh tidak langsung dari X ke Y melalui Z dihitung dengan mengalikan

---

<sup>87</sup> Ibid., 212

<sup>88</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2018), 245–246.

koefisien a (jalur X-Z) dengan koefisien b (jalur Z-Y), atau dengan mengalikan nilai a dan b (ab). Standar error dari koefisien a dan b ditulis sebagai Sa dan Sb. Besarnya standar error tidak langsung (indirect effect) Sab dihitung dengan rumus berikut ini:<sup>89</sup>

$$Sab = \sqrt{b^2Sa^2 + a^2Sb^2 + Sa^2Sb^2}$$

Keterangan :

a = Koefisien direct effect X terhadap Z

b = Koefisien direct effect Z terhadap Y

Sa = Standard error dari koefisien a

Sb = Standard error dari koefisien b

Untuk menguji signifikansi pengaruh tidak langsung maka menghitung nilai t dari koefisien ab dengan rumus sebagai berikut :

$$t = \frac{ab}{sab}$$

Nilai thitung dibandingkan dengan ttabel dan jika thitung lebih besar dari nilai ttabel maka dapat disimpulkan bahwa terjadi pengaruh mediasi.

---

<sup>89</sup> Imam Ghozali, Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19. (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011), h. 248.

## **BAB IV**

### **ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **4.1.1 Sejarah Bank Syariah Indonesia**

Bank Syariah memiliki peran yang sangat penting khususnya bagi para umat muslim. Melihat meningkatnya segala aktivitas perekonomian produk halal ini mendorong Indonesia untuk memiliki perusahaan keuangan berbasis syariah. Adanya Bank Syariah inilah yang menjadi penghubung atau jembatan untuk kegiatan ekonomi berbasis halal. Industri Perbankan Syariah menunjukkan tren yang positif dari tahun ke tahun dalam memberikan layanan serta adanya inovasi. Bahkan, dorongan untuk melaksanakan akselerasi juga terlihat dari adanya bank syariah yang melakukan aksi korporasi. Adapun Bank syariah oleh Bank BUMN yang melakukan aksi korporasi, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Hadirnya Bank Syariah Indonesia memberikan sejarah baru dalam perindustrian perbankan yang diresmikan secara langsung pada 1 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 oleh Presiden Joko Widodo. Bank Syariah Indonesia merupakan gabungan dari Bank BRI Syariah, Bank Syariah Mandiri dan Bank BNI Syariah. OJK resmi mengeluarkan surat izin atas penggabungan tiga bank syariah pada 27 Januari 2021 pada Nomor SR-3/PB.1/2021. Penggabungan tiga bank syariah ini membawa sejumlah keunggulan, termasuk menyediakan layanan yang lebih komprehensif, mencapai jangkauan yang lebih luas, dan modal yang dimiliki lebih baik. Dengan dukungan dari perusahaan dan pemerintah melalui Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Bank Syariah Indonesia diharapkan mampu bersaing di pasar global.

Potensi Bank Syariah Indonesia untuk semakin meningkat pada tingkat global sangat besar. Tidak dapat dipungkiri bahwa Indonesia dengan jumlah penduduk muslim terbesar memberikan peluang untuk kinerja Bank Syariah Indonesia. Kinerja yang terus meningkat serta didukung bahwa pemerintah Indonesia memiliki misi lahirnya ekonomi industry halal dan mempunyai bank syariah nasional yang besar serta kuat memberikan dukungan BSI untuk lebih maju lagi. Bank Syariah Indonesia memiliki peranan yang sangat penting. Peranan penting yang dimiliki sebagai fasilitator atau penghubung pada seluruh kegiatan ekonomi berbasis industry halal, namun juga menjadi suatu ikhtiar untuk mewujudkan harapan Negeri.<sup>90</sup>

#### **4.1.2 Visi misi Bank BSI**

Adapun visi misi dari Bank Syariah Indonesia :

##### **1. Visi Bank Syariah Indonesia**

TOP 10 GLOBAL ISLAMIC BANK

##### **2. Misi Bank Syariah Indonesia**

- a. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia  
Melayani >20 juta nasabah dan menjadi Top 5 Bank berdasarkan asset (500+ T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025
- b. Menjadi Bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham  
Top 5 Bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB >2)
- c. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia  
Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja<sup>91</sup>

---

<sup>90</sup> Website Bank Syariah Indonesia, Tentang Kami "Sejarah Perusahaan" diakses pada 27 Maret 2023. 14.10 WIB

<sup>91</sup> Website Bank Syariah Indonesia, Tentang Kami "Visi dan Misi" diakses pada 27 Maret 2023. 14.14 WIB



#### 4.1.3 Identitas Perusahaan

Nama : PT. Bank Syariah Indonesia

Alamat : Kantor Pusat Gedung The Tower, Jl. Gatot Subroto  
No.27 Jakarta Selatan 12930

Website : <https://www.bankbsi.co.id/>

Telepon : (021)30405999<sup>92</sup>

#### 4.1.4 Struktur Organisasi

##### a. Dewan Komisaris

Dewan Komisaris pada Bank Syariah adalah berikut ini :

Dewan Komisaris		
No	Nama	Jabatan
1	Adiwarman Azhar Karim	Komisaris utama / Komisaris Independen
2	Suyanto	Komisaris
3	Masduki Baidlowi	Komisaris
4	Imam Budi Sarjito	Komisaris
5	Sutanto	Komisaris
6	Nizar Ali	Komisaris
7	M. Arief Rosyid Hasan	Komisaris Independen
8	Komaruddin Hidayat	Komisaris Independen
9	Mohamad Nasir	Komisaris Independen

##### b. Dewan Pengawas Syariah

Dewan Pengawas Syariah (DPS) pada Bank Syariah Indonesia :

1. Dr. KH. Hasanuddin, M.Ag sebagai ketua DPS
2. Dr. H. Mohamad Hidayat sebagai anggota DPS

---

<sup>92</sup> Website Bank Syariah Indonesia, diakses pada 27 Maret 2023. 14.00 WIB

3. Dr. H. Oni Sahroni, MA sebagai anggota DPS
4. Prof. Dr. KH. Didin Hafidhuddin, M.Sc

**c. Dewan Direksi**

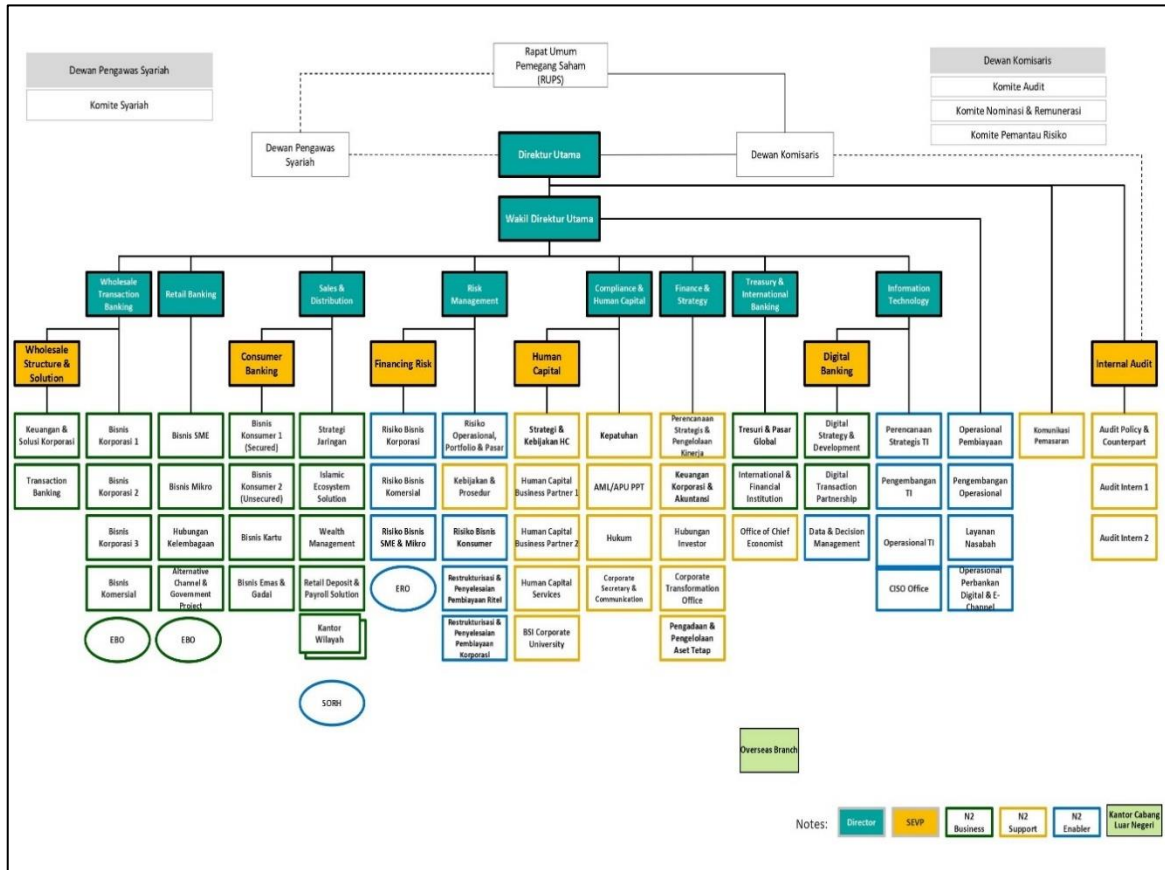
Dewan direksi pada Bank Syariah Indonesia :<sup>93</sup>

Dewan Direksi		
No	Nama	Jabatan
1	Hery Gunardi	Direktur Utama
2	Bob Tyasiska Ananta	Wakil Direktur Utama
3	Ngatari	Direktur Retail Banking
4	Achmad Syafii	Direktur Teknologi Informasi
5	Ade Cahyo Nugroho	Direktur Keuangan & Strategi
6	Anton Sukarna	Direktur Penjualan dan Distribusi
7	Tribuana Tunggadewi	Direktur Kepatuhan & SDM
8	Tiwul Widyastuti	Direktur Manajemen Risiko
9	Zaidan Novari	Direktur Wholesale Transaction Banking
10	Moh Adib	Direktur Treasury & International Banking

---

<sup>93</sup> Website Bank Syariah Indonesia, Tentang Kami “Manajemen” diakses pada 27 Maret 2023. 14.37 WIB

**Gambar 4. 1 Struktur perusahaan pada Bank Syariah Indonesia**



Sumber : Website Bank Syariah Indonesia, Tentang Kami “Struktur Organisasi”

## 4.2 Karakteristik Responden

Mahasiswa Fakultas Ekonomi Bisnis Islam angkatan 2019-2022 merupakan pengguna atau pernah menggunakan BSI Mobile yang akan dijadikan objek penelitian. Namun, peneliti hanya menggunakan sebanyak 95 mahasiswa sebagai responden penelitian. Pengambilan data akan dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner berupa googleform melalui sosial media.

#### 4.2.1 Jenis Kelamin

**Tabel 4. 1 1 Identitas Responden (Jenis Kelamin)**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-Laki	28	26.4	26.4	26.4
Perempuan	78	73.6	73.6	100.0
Total	106	100.0	100.0	

Terlihat pada tabel di atas, penelitian ini didominasi oleh perempuan dimana jumlah perempuan adalah 78 (73,6%) sedangkan laki-laki yaitu 28 (26,4%).

#### 4.2.2 Jurusan

**Tabel 4. 1 Identitas Responden (Jurusan)**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Perbankan Syariah	63	59.4	59.4	59.4
Ekonomi Islam	23	21.7	21.7	81.1
Akuntansi Syariah	14	13.2	13.2	94.3
Manajemen	6	5.7	5.7	100.0
Total	106	100.0	100.0	

Tabel di atas menunjukkan bahwa penelitian ini didominasi oleh mahasiswa jurusan perbankan syariah sebanyak 63 responden (59,4%), diikuti oleh mahasiswa

jurusan Ekonomi Islam sebanyak 23 responden (23%), kemudian oleh mahasiswa akuntansi syariah sebanyak 14 responden (13,2%) dan manajemen sebanyak 6 responden (5,7%).

#### 4.2.3 Angkatan

**Tabel 4. 2 Identitas responden (Angkatan)**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2019	86	81.1	81.1	81.1
2020	10	9.4	9.4	90.6
2021	8	7.5	7.5	98.1
2022	2	1.9	1.9	100.0
Total	106	100.0	100.0	

Tabel di atas menunjukkan bahwa penelitian ini didominasi oleh mahasiswa angkatan tahun 2019 sebanyak 86 (81,1%), diikuti oleh mahasiswa angkatan tahun 2020 sebanyak 10 (9,4%), kemudian mahasiswa angkatan 2021 sebanyak 8 (7,5%) dan mahasiswa angkatan 2022 sebanyak 2 (1,9%).

#### 4.2.4 Banyak Pengguna Mobile Banking

**Tabel 4.3 Pengguna Mobile Banking**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	72	67.9	67.9	67.9
2	29	27.4	27.4	95.3

3 atau >3	5	4.7	4.7	100.0
Total	106	100.0	100.0	

Tabel di atas menunjukkan banyaknya *mobile banking* yang dipakai oleh pengguna BSI *Mobile banking* dimana didominasi oleh 1 pengguna bsi *mobile banking* saja sebanyak 72 (67,9%), kemudian oleh 2 pengguna *mobile banking* sebanyak 29 (27,4%) dan terakhir oleh 3 atau lebih pengguna *mobile banking* sebanyak 5 (4,7%).

#### 4.2.5 *Mobile banking* yang sering dipakai

**Tabel 4.4 *Mobile banking* Yang Sering Dipakai**

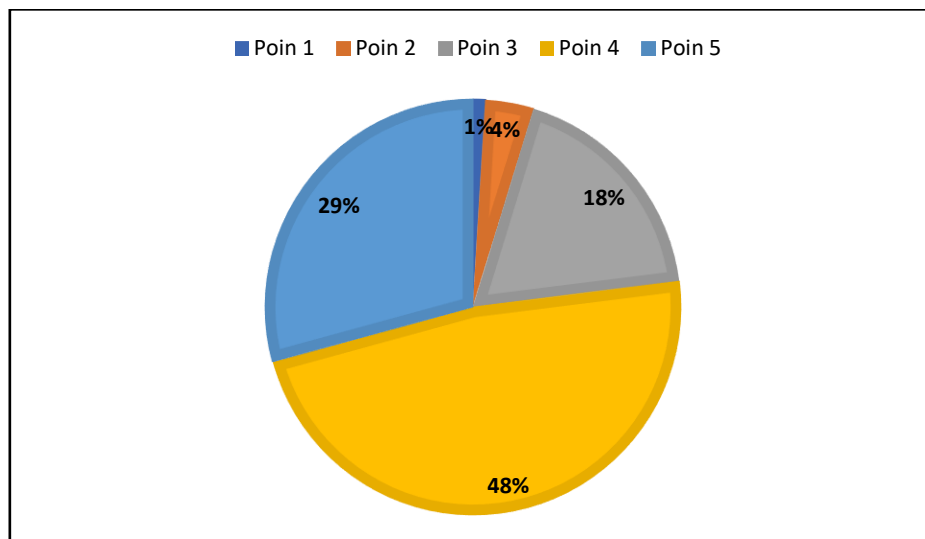
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid BSI Mobile	82	77.4	77.4	77.4
BRI Mobile	17	16.0	16.0	93.4
BNI Mobile	4	3.8	3.8	97.2
BCA Mobile	3	2.8	2.8	100.0
Total	106	100.0	100.0	

Tabel di atas menunjukkan *mobile banking* yang paling sering dipakai oleh para pengguna BSI Mobile dimana didominasi *mobile banking* yang paling sering dipakai adalah BSI Mobile sebanyak 82 (77,4%), diikuti pada posisi kedua BRI

Mobile sebanyak 17 (16%), kemudian BNI Mobile sebanyak 4 (3,8%) dan terakhir BCA Mobile sebanyak 3 (2,8%).

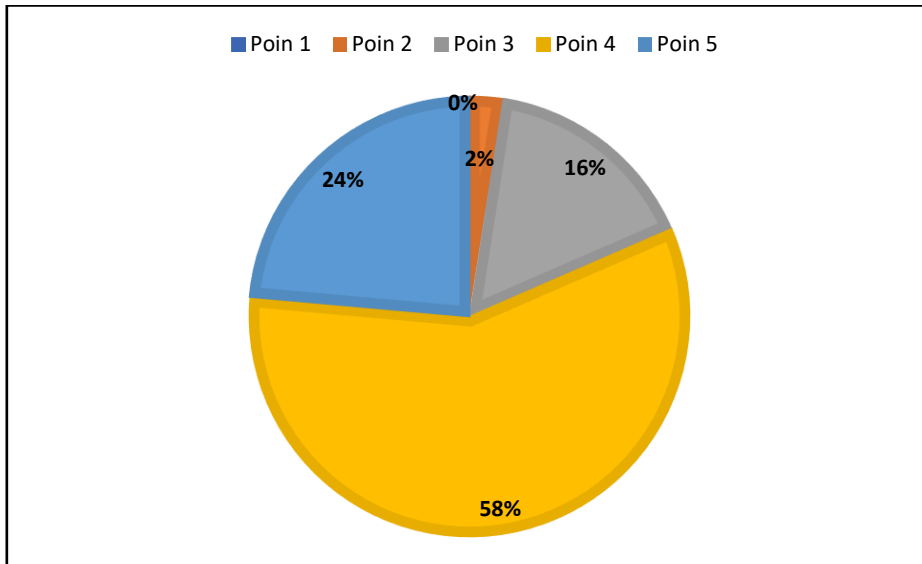
### 4.3 Hasil Kuisisioner Responden

**Gambar 4.2 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Layanan**



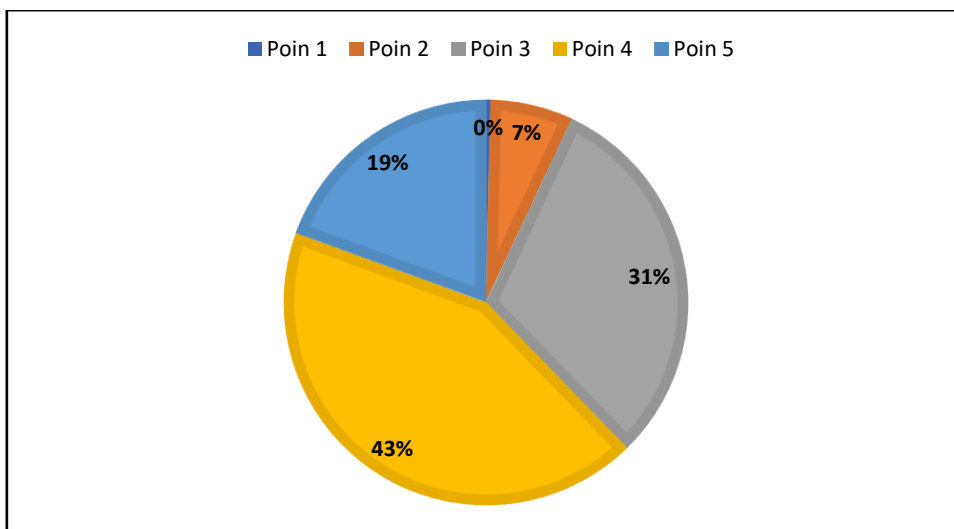
Dilihat pada Gambar variabel kualitas layanan, poin 4 (setuju) mendapatkan presentase tertinggi sebesar 48%. Diikuti poin 5 (sangat setuju) mendapatkan presentase tertinggi kedua sebesar 29%, lalu pada posisi ketiga poin 3 (netral) sebesar 18%. Poin 2 (tidak setuju) sebesar 4 % dan pada posisi akhir poin 1 (sangat tidak setuju) sebesar 1%.

**Gambar 4.3 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepuasan**



Dilihat pada gambar variabel kepuasan, poin 4 (setuju) mendapatkan presentase tertinggi sebesar 58%. Diikuti poin 5 (sangat setuju) mendapatkan presentase tertinggi kedua sebesar 25%, lalu pada posisi ketiga poin 3 (netral) sebesar 16%. Poin 2 (tidak setuju) sebesar 2 % dan pada posisi akhir poin 1 (sangat tidak setuju) sebesar 0%.

**Gambar 4.4 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Loyalitas**





Dilihat pada gambar variabel loyalitas, poin 4 (setuju) mendapatkan presentase tertinggi sebesar 43%. Diikuti poin 3 (netral) mendapatkan presentase tertinggi kedua sebesar 31%. Poin 5 pada (sangat setuju) posisi ketiga sebesar 19%. Poin 2 (tidak setuju) sebesar 7 % dan pada posisi akhir poin 1 (sangat tidak setuju) sebesar 0%.

#### 4.4 Hasil Uji Instrumen

##### 4.4.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana suatu alat ukur atau instrumen dapat mengukur apa yang seharusnya diukur dengan akurat. Kriteria yang digunakan dalam uji validitas bervariasi tergantung pada jenis instrumen atau alat ukur yang digunakan. Beberapa kriteria umum yang sering digunakan dalam uji validitas meliputi:

- 1) Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka butir pernyataan tersebut valid.
- 2) Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka butir pernyataan tersebut tidak valid.

Untuk pengujian validitas angket dilakukan dengan membandingkan  $r_{tabel}$  (Pearson Correlation) dengan  $r_{hitung}$ . Nilai  $r_{tabel}$  dengan signifikan  $\alpha = 0,05$  dan rumus  $r_{tabel} = N-2 = 106-2 = 104 = 0,1909$

**Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas**

Variabel	Item Pertanyaan	Person Correlation (Rhitung)	Rtabel	Kesimpulan
Kualitas Layanan (X)	X.1	0,744	0,1909	Valid
	X.2	0,719	0,1909	Valid
	X.3	0,755	0,1909	Valid
	X.4	0,725	0,1909	Valid
	X.5	0,653	0,1909	Valid

Loyalitas (Y)	Y.1	0,663	0,1909	Valid
	Y.2	0,825	0,1909	Valid
	Y.3	0,776	0,1909	Valid
	Y.4	0,759	0,1909	Valid
	Y.5	0,700	0,1909	Valid
Kepuasan (Z)	Z.1	0,669	0,1909	Valid
	Z.2	0,786	0,1909	Valid
	Z.3	0,789	0,1909	Valid
	Z.4	0,728	0,1909	Valid
	Z.5	0,737	0,1909	Valid

Hasil dari perhitungan di atas menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan pada variabel yang digunakan adalah valid artinya angka pada *Person Correlation* lebih besar dari r tabel yaitu 0,1909 . Angka R atau pada *Person Correlation* lebih besar dari r tabel, maka hasil seluruh pertanyaan dalam penelitian adalah valid.

#### 4.4.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas untuk mengetahui seberapa konsisten atau stabil atas setiap respon ketika menjawab pertanyaan tentang asing-masing variabel dari waktu ke waktu. Instrumen dianggap memiliki tingkat reliabilitas yang baik atau dapat diandalkan jika koefisien reliabilitas (*Cronbach's Alpha*) yang dihasilkan selama pengujian melebihi angka 0,6. Berikut tabel hasil perhitungan uji reliabilitas :

**Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan (X)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.767	5

**Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas (Y)**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.798	5

**Tabel 4.8 Tabel Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan (Z)**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.797	5

**Tabel 4.9 Hasil Uji Variabel Reliabilitas Keseluruhan**

<b>Variabel</b>	<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>Kesimpulan</b>
Kualitas Layanan (X)	0,767	Reliabel
Loyalitas (Y)	0,798	Reliabel
Kepuasan (Z)	0,797	Reliabel

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa semua kuisisioner dalam penelitian ini reliabel dikarenakan Cronbach's alpha adalah persyaratan minimum atau lebih besar dari 0,60 dapat dicapai :

1. Cronbach's Alpha Koeffisien dari variabel Kualitas Layanan (X) adalah 0,767
2. Cronbach's Alpha Koeffisien dari variabel Loyalitas (Y) adalah 0,798
3. Cronbach's Alpha Koeffisien dari variabel Kepuasan (Z) adalah 0,797

Dari sini dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini reliabel karena Cronbach's Alpha lebih dari 0,60.

#### 4.5 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk memastikan bahwa persamaan regresi yang dihasilkan memiliki akurasi dalam estimasi, bebas dari bias, dan konsisten.

##### 4.5.1 Uji Normalitas

Pengujian normalitas dilakukan untuk memastikan bahwa data yang digunakan dalam model regresi memiliki distribusi yang mendekati atau sesuai dengan distribusi normal. Pengujian ini dilakukan uji sample Kolmogorov Smirnov Test.

**Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas Dengan Kepuasan (Z) Sebagai Variabel Dependent**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		106
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.92284165
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.061
	Positive	.049
	Negative	-.061
Test Statistic		.061
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

**Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas Dengan Loyalitas (Y) Sebagai Variabel Dependent**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		106
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.40874992
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.065
	Positive	.065
	Negative	-.057
Test Statistic		.065
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

Seluruh variabel telah diuji menggunakan uji perhitungan Kolmogorov-Smirnov. Jika nilai asymptotic significant (2-tailed) lebih dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa data variabel tersebut mengikuti distribusi normal. Hasil uji normalitas pada tabel di atas dapat dijelaskan dengan dua persamaan:

1. Pada persamaan uji normalitas terhadap kepuasan sebagai variabel dependen nilai asymp sig sebesar 0,200
2. Pada persamaan uji normalitas terhadap loyalitas sebagai variabel dependen nilai asymp sig sebesar 0,200

Baik dilihat dari hasil uji normalitas seluruh variabel menggunakan perhitungan Kolmogorov-Smirnov nilai asymptotic significant (2-tailed) diatas masing-masing 0,200 dan 0,200 lebih dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data variabel telah berdistribusi normal.

#### 4.5.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menilai apakah ada korelasi tinggi atau sempurna antara variabel independen dalam suatu model regresi. Multikolinearitas terjadi ketika dua atau lebih variabel independen dalam model memiliki hubungan kuat antara satu sama lain. Salah satu cara yang umum digunakan untuk menguji multikolinearitas adalah dengan menggunakan metode Variance Inflation Factor (VIF) dan tolerance.

**Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel**

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	8.319	1.278		6.509	.000		
Kualitas Layanan	.590	.063	.676	9.344	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

**Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinearitas Dengan Loyalitas Sebagai Variabel**

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardize d Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	3.402	1.909		1.782	.078		
Kualitas Layanan	.445	.108	.426	4.134	.000	.544	1.840
Kepuasan	.318	.123	.265	2.573	.012	.544	1.840

a. Dependent Variable: Loyalitas

Dilihat dari tabel di atas dapat diinterpretasikan :

1. Pada variabel kualitas layanan terhadap kepuasan nilai Tol 1.000 dan VIF 1.000
2. Pada variabel kualitas layanan terhadap loyalitas nilai Tol 0,544 dan VIF 1,840 sedangkan variabel kepuasan terhadap loyalitas nilai Tol 0,544 dan VIF 1,840

Maka dapat disimpulkan semua variabel tidak terjadi multikolinearitas dikarenakan semua nilai tolerance > 0,10 dan VIF <10.

#### 4.5.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengidentifikasi apakah ada variasi yang tidak konstan (berbeda) dalam varians dari variabel dalam model regresi. Salah satu metode uji yang dapat digunakan untuk mendeteksi heteroskedastisitas adalah uji Glejser. Dalam uji Glejser, kita melakukan regresi antara variabel independen dengan nilai absolut residualnya (ABS\_RES). Jika nilai signifikansi antara variabel independen dan nilai absolut residual ini lebih besar dari 0,05 (biasanya tingkat signifikansi yang umum digunakan), maka tidak terdapat indikasi heteroskedastisitas dalam model regresi tersebut.

**Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Dependent**

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.602	.761		3.418	.001
Kualitas Layanan	-.054	.038	-.138	-1.425	.157

a. Dependent Variable: Abs\_Res1

**Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Loyalitas Sebagai Variabel  
Dependent**

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.308	1.133		2.037	.044
	Kualitas Layanan	.068	.064	.140	1.058	.293
	Kepuasan	-.086	.073	-.157	-1.180	.241

a. Dependent Variable: Abs\_Res2

Dilihat dari tabel di atas didapat :

1. Uji Heteroskedastisitas pada kualitas layanan terhadap kepuasan sebagai variabel dependent dengan nilai signifikansi 0,157
2. Uji Heteroskedastisitas pada kualitas layanan terhadap loyalitas sebagai variabel dependent dengan nilai signifikansi 0,293, sedangkan pada kepuasan terhadap loyalitas sebagai variabel dependent dengan nilai signifikansi 0,241

Maka dapat disimpulkan semua variabel tidak terjadi heterokedastisitas dikarenakan nilai signifikansi  $> 0,05$ .

#### 4.6 Analisis Regresi Linier

Sebelum masuk ke dalam model analisis jalur maka dilakukan analisis regresi linier terlebih dahulu. Peneliti menggunakan regresi linier sederhana untuk menguji pengaruh kualitas layanan (X) terhadap kepuasan (Z).



**Tabel 4.16 Regresi Pengaruh Kualitas Layanan (X) terhadap Kepuasan (Z)**

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8.319	1.278		6.509	.000
Kualitas Layanan	.590	.063	.676	9.344	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Berdasarkan tabel di atas , maka didapatkan model regresi linier sederhana sebagai berikut :

$$Z = \alpha + \beta_1 X + \varepsilon$$

$$Z = 8,319 + 0,590 X + \varepsilon_1$$

Interpretasi dari persamaan di atas adalah :

1. Jika segala sesuatu pada variabel-variabel bebas dianggap nol maka nilai kepuasan (Z) adalah sebesar 8,319
2. Jika terjadi peningkatan kualitas layanan sebesar 1, maka kepuasan (Z) akan meningkat sebesar 0,590

Pada umumnya, analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengukur sejauh mana dua atau lebih variabel independen memengaruhi variabel *dependent* dan untuk melakukan prediksi variabel dependen dengan memanfaatkan dua atau lebih variabel *independent*.

**Tabel 4. 17 Regresi Kualitas Layanan terhadap Loyalitas dan Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas**

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.402	1.909		1.782	.078
Kualitas Layanan	.445	.108	.426	4.134	.000
Kepuasan	.318	.123	.265	2.573	.012

a. Dependent Variable: Loyalitas

Berdasarkan tabel di atas, maka didapatkan model regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X + \beta_2 Z + \varepsilon_2$$

$$Y = 3,402 + 0,445 X + 0,318 Z + \varepsilon_2$$

Interpretasi dari persamaan di atas adalah :

1. Jika segala sesuatu pada variabel-variabel bebas dianggap nol maka nilai loyalitas (Y) adalah sebesar 3,402
2. Jika terjadi peningkatan kualitas layanan sebesar 1, maka loyalitas nasabah (Y) akan meningkat sebesar 0,445
3. Jika terjadi peningkatan kepuasan sebesar 1, maka loyalitas nasabah (Y) akan meningkat sebesar 0,318

## 4.7 Uji Hipotesis

### 4.7.1 Parsial (Uji T)

Uji koefisien regresi parsial ( uji t ) digunakan untuk mengetahui secara parsial pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent. Uji-t menguji apakah hipotesis penelitian diterima atau ditolak. Penggunaan kriteria uji-t sebagai berikut :

- Jika nilai signifikansi  $< 0,05$  atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka disimpulkan pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat
- Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  atau  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat

Mencari  $t_{tabel}$  dengan rumus  $t_{tabel} \alpha = 5\%; (df = n-k) = 5\%$ .

Hasil pengujian uji-t sebagai berikut:

**Tabel 4. 18 Hasil Uji t Dengan Kepuasan sebagai Variabel Dependent**

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8.319	1.278		6.509	.000
Kualitas Layanan	.590	.063	.676	9.344	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

**Tabel 4.19 Hasil Uji t Dengan Loyalitas sebagai Variabel Dependent**

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.402	1.909		1.782	.078
Kualitas Layanan	.445	.108	.426	4.134	.000
Kepuasan	.318	.123	.265	2.573	.012

a. Dependent Variable: Loyalitas

Variabel	Hasil Uji thitung > ttabel ( df = n-k ) = 5%.	Sign < 0,05	Kesimpulan
Kualitas Layanan (X) terhadap Loyalitas (Y)	4,134 > 1,9832 (106-3 = 0,05; 103 = 1,9832)	0,000 < 0,05	Berpengaruh positif dan signifikan
Kualitas Layanan (X) terhadap Kepuasan (Z)	9,344 > 1,9830 (106-2 = 0,05; 104 = 1,9830)	0,000 < 0,05	Berpengaruh positif dan signifikan
Kepuasan (Z) terhadap Loyalitas (Y)	2,573 > 1,9832 (106-3 = 0,05; 103 = 1,9832)	0,012 < 0,05	Berpengaruh positif dan signifikan

**4.7.2 Uji Determinasi**

Analisis determinasi ini untuk mengetahui presentase besarnya variasi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

**Tabel 4.20 Hasil Uji Determinasi Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Dependent**

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

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.676 <sup>a</sup>	.456	.451	1.932

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan

b. Dependent Variable: Kepuasan

Dalam analisis regresi, tingkat penjelasan dapat dilihat pada nilai R square sebesar 0,456. Untuk mengukur pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, kita menghitung koefisien determinasi dengan rumus  $= R^2 \times 100$  sehingga koefisien determinasi sebesar 45,6%. Ini mengindikasikan bahwa sekitar 45,6% variasi dalam kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh kualitas layanan, sementara 54,4% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diselidiki dalam penelitian ini.

**Tabel 4.21 Hasil Uji Determinasi Dengan Loyalitas Sebagai Variabel Dependent**

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

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.636 <sup>a</sup>	.405	.393	2.432

a. Predictors: (Constant), Kepuasan, Kualitas Layanan

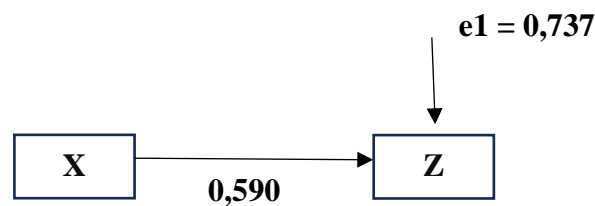
b. Dependent Variable: Loyalitas

Dalam analisis regresi, tingkat penjelasan dapat dilihat pada nilai R square sebesar 0,405. Untuk mengukur pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, kita menghitung koefisien determinasi dengan rumus  $= R^2 \times 100$  sehingga koefisien determinasinya sebesar 40,5%. Hal ini mengindikasikan bahwa sekitar 40,5% variasi dalam loyalitas nasabah dapat dijelaskan oleh kualitas layanan dan

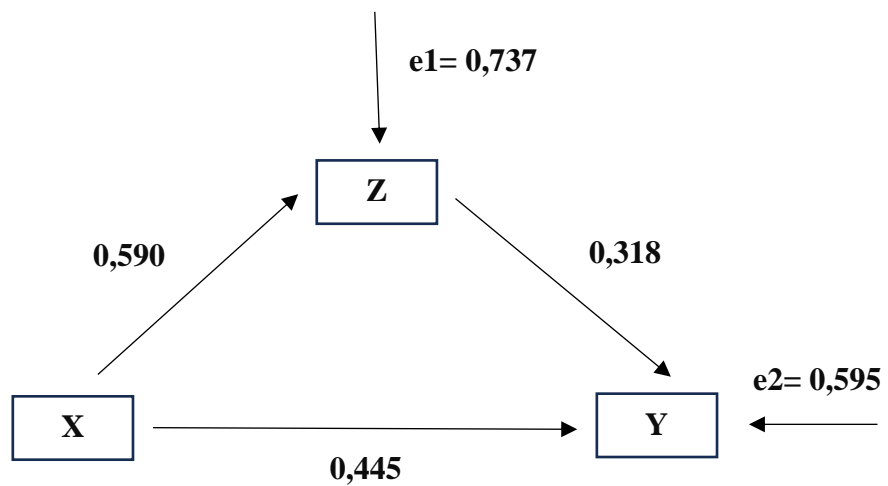
kepuasan, sementara 59,5% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### 4.8 Analisis Jalur Path

Pada output regresi sederhana dapat ditunjukkan bahwa nilai signifikan pada  $X = 0,000$  lebih kecil dari  $0,05$ . Hasil ini memberikan kesimpulan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Nilai jalur  $X$  terhadap  $Z$  sebesar  $0,590$  yang dapat diambil dari kolom *Unstandardized Coefficients*. Besarnya nilai *R Square* pada model *summary* adalah sebesar  $0,456$ . Untuk mencari nilai  $\varepsilon_1$  dapat dicari dengan rumus  $\varepsilon_1 = \sqrt{1 - 0,456}$  adalah  $0,737$ .



Pada output regresi berganda dapat diketahui bahwa nilai signifikan pada  $X = 0,000$  lebih kecil dari  $0,05$  dan nilai signifikan  $Z = 0,012$  lebih kecil dari  $0,05$ . Hasil ini memberikan kesimpulan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas, sedangkan variabel kepuasan juga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas. Nilai jalur  $X$  terhadap  $Y$  sebesar  $0,445$  dan nilai jalur  $Z$  terhadap  $Y$  sebesar  $0,318$  yang dapat diambil dari kolom *Unstandardized Coefficients B*. Besarnya nilai *R Square* pada model *summary* adalah sebesar  $0,405$ . Untuk mencari nilai  $\varepsilon_2$  dapat dicari dengan rumus  $\varepsilon_2 = \sqrt{1 - 0,405}$  adalah  $0,595$



Berdasarkan gambar di atas, terdapat tiga jenis pengaruh yang dihasilkan dalam penelitian ini :

a. Pengaruh Langsung (P)

- 1) Kualitas layanan terhadap Kepuasan / P1 (X ke Z) = 0,590
- 2) Kepuasan terhadap Loyalitas / P2 (Z ke Y) = 0,318
- 3) Kualitas Layanan terhadap Loyalitas / P3 (X ke Y) = 0,445

b. Pengaruh Tidak Langsung (PTL)

Kualitas Layanan → Kepuasan → Loyalitas

$$\begin{aligned}
 \text{PTL} &= P1 \times P2 \\
 &= 0,590 \times 0,318 \\
 &= 0,187
 \end{aligned}$$

c. Pengaruh total (PT)

$$\begin{aligned}
 \text{PT} &= \text{PTL} + P3 \\
 &= 0,187 + 0,445 \\
 &= 0,632
 \end{aligned}$$

Untuk mengetahui signifikan atau tidak dapat diuji dengan sobel test sebagai berikut :

$$Sab = \sqrt{b^2 Sa^2 + a^2 Sb^2 + Sa^2 Sb^2}$$

Keterangan :

a = Koeffisien direct effect X terhadap Z

b = Koeffisien direct effect Z terhadap Y

Sa = Standard error dari koefisien a

Sb = Standard error dari koefisien b

$$\begin{aligned} Sab &= \sqrt{(0,318)^2(0,063)^2 + (0,590)^2(0,123)^2 + (0,063)^2(0,123)^2} \\ &= \sqrt{(0,101)(0,003) + (0,348)(0,015) + (0,003)(0,015)} \\ &= \sqrt{0,0003 + 0,0052 + 0,000045} \\ &= \sqrt{0,0055} \\ &= 0,0741 \end{aligned}$$

Hasil perhitungan dari uji sobel di atas Sab= 0,0741

Untuk menguji signifikansi pengaruh tidak langsung maka menghitung nilai t dari koefisien ab dengan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned} t &= \frac{ab}{sab} \\ t &= \frac{0,590 \times 0,318}{0,0741} \\ t &= 2,527 \end{aligned}$$

Oleh karena  $t_{hitung}$  adalah 2,527 lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  dengan signifikansi 5% adalah  $df = n - k$ ;  $106 - 3 = 103$  dihasilkan sebesar 1,9832 maka dapat disimpulkan kepuasan nasabah dapat memediasi hubungan antara kualitas layanan terhadap



loyalitas nasabah. Sehingga dengan demikian variabel kepuasan dapat menjadi variabel (intervening) dari pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas. Hal tersebut memiliki makna bahwa adanya pengaruh langsung maupun pengaruh tidak langsung melalui variabel pemediasi atau intervening dapat memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap variabel dependent. Dengan demikian, variabel kepuasan dapat menjadi variabel intervening pada pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas.

#### **4.9 Pembahasan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah pengguna *mobile banking* dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening pada Bank Syariah Indonesia Cabang. Berdasarkan hasil analisis yang telah diolah menunjukkan lebih jelas bagaimana pengaruh yang terjadi di antara variabel. Responden yang berpartisipasi dalam survey penelitian ini sebanyak 106 dan memberikan informasi tentang penelitian “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna *Mobile Banking* dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening pada Bank Syariah Indonesia”.

Uji Validitas menunjukkan bahwa kuesioner yang telah dibagikan kepada 106 responden memberikan hasil valid karena memiliki  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Uji reliabilitas juga menunjukkan semua koefisien  $> 0,60$  maka dinyatakan reliabel. Hasil pada uji Determinasi menunjukkan jika R square sebesar 0,456 atau 45,6%, membuktikan variasi dari kepuasan nasabah sebesar 45,6% oleh kualitas layanan dan 54,4% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti. Hasil pada uji Determinasi juga menunjukkan jika R square sebesar 0,405 atau 40,5%, membuktikan variasi dari loyalitas nasabah sebesar 40,5% oleh variabel kualitas layanan dan kepuasan dan 59,5% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti. Adapun pembahasan dari hasil penelitian yang sudah dilakukan disajikan sebagai berikut:

## **1. Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y) pengguna *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia. Berdasarkan hasil penelitian Pengaruh Kualitas Layanan (X) terhadap Loyalitas Nasabah (Y) dapat diperoleh diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 4,134 sedangkan  $t_{tabel}$  sebesar 1,9832 dan signifikan sebesar 0,000, sehingga  $t_{hitung} 4,134 > t_{tabel} 1,9832$  dan signifikan sebesar 0,000  $< 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa secara langsung terdapat pengaruh positif dan signifikan Kualitas Layanan (X) terhadap Loyalitas Nasabah (Y).

Menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra dijelaskan bahwa Kualitas Layanan adalah memberikan adanya kesempurnaan pelayanan untuk tercapainya keinginan maupun harapan para nasabah. Semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah terhadap perusahaan tersebut<sup>94</sup> Kualitas layanan yang unggul tidak hanya bergantung pada dukungan internal perusahaan, terutama kontribusi sumber daya manusianya dalam mengembangkan aplikasi *mobile banking* yang lebih baik. Hal ini akan memotivasi nasabah untuk tetap setia menggunakan aplikasi tersebut. Oleh karena itu, upaya utama yang harus difokuskan oleh perusahaan untuk membangun loyalitas adalah memprioritaskan kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sudirman (2022) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. Penelitian serupa yang telah dilakukan juga oleh Meliana Utami (2019) juga menunjukkan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. Hasil penelitian lainnya yang sejalan juga yaitu penelitian yang dilakukan oleh Heri Setiawan (2016) dengan judul

---

<sup>94</sup> Hakim, I. N., Nuryanto, I., Nuswantoro, U. D., & Nuswantoro, U. D. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Kepercayaan Merek dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian Kamera Digital CANON di Semarang. 1(2), 10–16.

Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Nilai, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Layanan *Mobile banking* yang menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas.

Berdasarkan fenomena yang telah diteliti pada mahasiswa FEBI angkatan 2019-2022 kualitas layanan merupakan salah satu faktor tetap menggunakannya aplikasi *BSI Mobile Banking*. Dilihat dari *mobile banking* yang digunakan para responden masih didominasi oleh pemakai *BSI Mobile* saja tanpa adanya pemakaian *mobile banking* lainnya sebanyak 72 orang atau 67,9% . Tanggapan dari jawaban responden sebanyak 106 mahasiswa yang telah masuk dalam kriteria yang telah ditentukan pada variabel kualitas layanan didominasi oleh poin 4 dan 5 yaitu setuju dan sangat setuju. Dimana kualitas layanan yang diberikan oleh *BSI Mobile* mampu memberikan pelayanan yang baik dan bermanfaat sehingga mahasiswa pengguna *mobile banking* ini merasa nyaman saat pemakaian berlangsung.

## **2. Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Z) pengguna *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia. Kualitas layanan yang diberikan Bank Syariah Indonesia merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil penelitian Pengaruh Kualitas Layanan (X) terhadap Kepuasan (Z) dapat diperoleh t hitung sebesar  $9,344 > t_{tabel} 1,9830$  nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung terdapat pengaruh positif dan signifikan Kualitas Layanan (X) terhadap Kepuasan (Z).

Menurut Tjiptono kualitas layanan harus dimulai dari adanya kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas layanan. Tujuan utama dari adanya pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan sehingga pelanggan ataupun pengunjung merasa senang, nyaman dan merasa dihargai.

Pelayanan dapat dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan sehingga timbul adanya kepuasan para pelanggan yang menjadi timbal balik adanya kualitas layanan berkualitas yang telah diberikan .<sup>95</sup>

Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya kualitas layanan baik dan berkualitas yang telah diberikan, maka dapat mempengaruhi tingkat kepuasan para nasabah. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Imran Saleh (2023) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Heri Setiawan (2016) dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Nilai, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Layanan *Mobile banking* yang menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

Menurut penulis, penjelasan tersebut sesuai dengan fenomena yang telah diteliti pada Mahasiswa FEBI angkatan 2019-2022 pengguna BSI *Mobile banking*. Dilihat dari *mobile banking* yang digunakan para responden masih didominasi oleh pemakai BSI *Mobile* saja tanpa adanya pemakaian *mobile banking* lainnya sebanyak 72 orang atau 67,9% . Tanggapan dari jawaban responden sebanyak 106 mahasiswa yang telah masuk dalam kriteria yang telah ditentukan pada variabel kualitas layanan didominasi oleh poin 4 dan 5 yaitu setuju dan sangat setuju dan pada variabel kepuasan juga didominasi oleh poin 4 dan 5 yaitu setuju dan sangat setuju. Para Mahasiswa merasa puas dikarenakan kualitas layanannya mampu memberikan pelayanan yang baik dan bermanfaat sehingga mahasiswa pengguna *mobile banking* ini merasa tidak kecewa saat pemakaian berlangsung.

---

<sup>95</sup> Nurlaela Eva. Hubungan antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan. Jurnal Ekonomi & Manajemen Universitas Bina SaranaInformatika. (Vol. 18 No.2 September 2020)

### 3. Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kepuasan (Z) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas (Y) pengguna *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia. Kepuasan yang didapat nasabah merupakan faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah. Berdasarkan hasil penelitian Pengaruh Kepuasan (Z) terhadap Loyalitas (Y) dapat diperoleh  $t_{hitung} 2,573 > t_{tabel} 1,9832$  dan nilai signifikansi Kepuasan (Z)  $0,012 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung terdapat pengaruh positif dan signifikan Kepuasan (Z) terhadap Loyalitas (Y).

Menurut Griffin, keberlanjutan atau kesetiaan pelanggan dapat diidentifikasi ketika pelanggan menunjukkan perilaku pembelian dan penggunaan secara berulang dan teratur, atau ketika ada persyaratan khusus yang mengharuskan pelanggan menggunakan layanan atau produk paling tidak dua kali dalam periode waktu tertentu.<sup>96</sup> Upaya untuk menciptakan kepuasan pelanggan bertujuan untuk memengaruhi tindakan pelanggan, sementara konsep loyalitas pelanggan lebih fokus pada perilaku dan sikap pelanggan. Kepuasan pelanggan juga merupakan bagian dari perilaku pelanggan, sehingga ketika pelanggan merasa puas, kecenderungan untuk tetap menggunakan atau loyal juga akan muncul sebagai hasilnya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mochammad Yusuf (2023) dengan judul Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan, dan Digital Banking terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Bank Syariah Indonesia Cabang Pekalongan Pemuda”. Penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa kepuasan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. Selain itu, hasil

---

<sup>96</sup> Bastian dkk, “Studi Kepuasan dan Loyalitas Nasabah melalui Kualitas Layanan dan Citra Bank Sumsel Babel” Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia, Vol. 02 No. 02 (2019)

penelitian ini juga konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Sudirman (2022) yang menunjukkan bahwa kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. Penelitian ini juga serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh Heri Setiawan (2016) dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Nilai, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Layanan *Mobile banking* yang menunjukkan juga bahwa kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas.

Berdasarkan fenomena yang telah diteliti pada mahasiswa FEBI angkatan 2019-2022 kepuasan merupakan salah satu faktor tetap menggunakannya aplikasi *BSI Mobile Banking* sehingga berakhir untuk menggunakan atau loyal pada pemakaian *BSI Mobile* tersebut. Dimana kualitas layanannya mampu memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan sehingga kepuasan akan tercipta sehingga nasabah akan tetap setia menggunakan aplikasi *BSI Mobile* tersebut. Dilihat tanggapan dari jawaban responden sebanyak 106 mahasiswa yang telah masuk dalam kriteria yang telah ditentukan pada variabel kepuasan didominasi oleh poin 4 dan 5 yaitu setuju dan sangat setuju dan pada variabel loyalitas didominasi oleh poin 3 dan 4 yaitu netral dan setuju. Oleh karena itu, mahasiswa pengguna *mobile banking* ini merasa puas yang akhirnya memutuskan untuk tetap menggunakan *BSI Mobile Banking*.

#### **4. Kepuasan dapat memediasi Kualitas layanan terhadap Loyalitas**

Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa secara tidak langsung Kualitas Layanan (X) melalui Kepuasan Nasabah (Z) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Loyalitas Nasabah (Y). Berdasarkan perhitungan uji sobel, dapat diketahui bahwa nilai thitung 2,527. Nilai  $\alpha = 5\%$  ttabel diperoleh 1,9832 karena thitung  $2,527 >$  ttabel 1,9832 maka kepuasan nasabah dapat memediasi hubungan antara kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah.

Kualitas layanan berhubungan dengan tingkat kepuasan pelanggan, dan kepuasan pelanggan dapat mendorong nasabah menjadi setia atau loyal dalam penggunaan layanan tersebut. Ketika perusahaan memberikan layanan yang baik

dan berkualitas, hal ini menciptakan rasa kepuasan tersendiri bagi para nasabah. Munculnya rasa kepuasan tersebut akan berujung terciptanya adanya rasa loyalitas atau untuk tetap menggunakan. Hasil dari penelitian yang dilakukan pada mahasiswa FEBI angkatan 2019-2022 ini juga sejalan dengan pernyataan tersebut, dimana kepuasan ini dapat memediasi adanya pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Risal (2019) dengan judul Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening yang menunjukkan bahwa kepuasan dapat memediasi kualitas layanan terhadap loyalitas. Penelitian ini juga serupa dengan penelitian yang telah dilakukan Alfiyani (2021) dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Implementasi Corporate Social Responsibility (CSR) Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening menunjukkan bahwa kepuasan memediasi kualitas layanan terhadap loyalitas.

Dilihat dari fenomena yang telah diteliti pada Mahasiswa FEBI angkatan 2019-2022 pengguna BSI *Mobile banking* saja mendapat perolehan tertinggi sebanyak 72 orang (67,9%) sedangkan sisanya terdapat beberapa mahasiswa yang menggunakan *mobile banking* lainnya sebanyak 34 orang. Penggunaan lebih dari satu *mobile banking* ini juga membuat para pengguna mengetahui mana yang dianggap mereka lebih memuaskan baik dari segi kualitas layanan maupun yang lainnya. Dilihat dari tanggapan jawaban 106 responden pengguna BSI *Mobile Banking* merupakan *Mobile banking* yang paling sering digunakan daripada *Mobile banking* lainnya. Sehingga hasil dari pengolahan data menyatakan bahwa kepuasan dapat menjadi variabel intervening pada pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas.

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah pengguna *mobile banking* dengan kepuasan sebagai variabel intervening pada Bank Syariah Indonesia kepada mahasiswa FEBI angkatan 2019-2022 yang telah dilakukan dan dianalisis, maka dihasilkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Layanan (X) terhadap Loyalitas Nasabah (Y) pengguna *Mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia, artinya semakin bagus kualitas layanan yang dimiliki maka semakin meningkatkan loyalitas nasabah. Hal ini didukung oleh hasil uji koefisien regresi parsial (uji-t) yang diperoleh sebesar  $4,134 > 1,9832$  dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ .
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Layanan (X) terhadap Kepuasan Nasabah (Z) pengguna *Mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia, artinya semakin baik kualitas layanan yang dimiliki maka semakin meningkatkan kepuasan nasabah. Dengan hasil analisis data dari uji-t sebesar  $9,344 > 1,9830$  dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ .
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kepuasan (Z) terhadap Loyalitas nasabah (Y) pengguna *Mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia, artinya semakin meningkat kepuasan nasabah maka semakin loyal nasabah terhadap penggunaan. Diperoleh dari hasil analisis data uji koefisien regresi parsial (uji-t) sebesar  $2,573 > 1,9832$  dengan nilai signifikansi  $0,012 < 0,05$ .
4. Berdasarkan perhitungan uji Sobel, dapat diketahui bahwa Kepuasan Nasabah (Z) dapat memediasi hubungan antara Kualitas Layanan (X) terhadap Loyalitas Nasabah (Y) dengan hasil hitung  $2,527 >$  dari tabel  $1,9832$ .



## 5.2 Saran

Berdasarkan penelitian ini, peneliti menyadari bahwa masih ada beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki. Oleh karena itu, peneliti memberikan beberapa saran untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan topik serupa. Berikut adalah beberapa saran yang dapat dipertimbangkan:

1. Saran untuk Industri Perbankan:
  - a. Diharapkan bahwa Bank Syariah Indonesia (BSI) dapat terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan pada aplikasi Mobile Banking yang disediakan kepada nasabah. Tujuannya adalah agar nasabah merasa semakin puas dengan layanan yang diberikan, meskipun penelitian ini telah menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas nasabah.
  - b. Perusahaan dapat mempertimbangkan memberikan hadiah atau reward kepada nasabah yang aktif menggunakan BSI Mobile Banking. Ini dapat meningkatkan motivasi nasabah untuk tetap loyal dan tidak beralih ke lembaga perbankan lain.
2. Saran bagi peneliti selanjutnya
  - a. Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk mempertimbangkan penggunaan metode wawancara guna mengumpulkan data tambahan jika dibutuhkan. Selain itu, mempertimbangkan penambahan variabel-variabel yang mempengaruhi loyalitas nasabah seperti fitur layanan, tingkat kepercayaan nasabah, dan tingkat kecermatan nasabah akan memberikan keragaman dan kedalaman yang lebih besar dalam analisis. Hal ini dapat menambah pemahaman tentang faktor-faktor yang berkontribusi pada loyalitas nasabah dalam konteks penelitian tersebut.

- b. Penelitian selanjutnya mungkin dapat menambahkan variabel mediasi. Jadi dapat mengetahui variabel mediasi lainnya yang berpengaruh selain variabel mediasi yang telah digunakan.
- c. Mencermati terhadap subjek dan objek penelitian, khususnya dalam hal populasi dan sampel, agar dapat memastikan bahwa data yang diperoleh sesuai dengan kebutuhan penelitian. Dengan memahami dengan baik siapa atau apa yang menjadi fokus penelitian (objek), serta siapa atau apa yang mewakili kelompok yang lebih besar (populasi), peneliti dapat merancang metode pengambilan sampel yang tepat dan relevan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Tavip Junaedi. (2012). *Analisis Pengaruh Pelayanan, Keadilan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah*. Jurnal Aplikasi Manajemen (Vol.10 No.1 )
- Agus Widarjono, Analisis Multivariat Terapan: Dengan Program SPSS, AMOS dan SMARTPLS (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2015), 89–91.
- Ahmad Mardalis, “Meraih Loyalitas pelanggan,” Jurnal Manajemen dan Bisnis 9, no. 2 (2005).
- Alfajar, Fachrul, et al. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA MAKASSAR JEANS HOUSE KOTA PALU." *Cenderawasih: Journal of Administration and Management Public Literation (Jamil)* 1.1 (2021): 37-50
- Al-Qur'an Karim dan Terjemahan Artinya (Yogyakarta : UII Press Yogyakarta, 2010)
- Anang Firmansyah, Perilaku Konsumen: Sikap dan Pemasaran (Yogyakarta: DEEPUBLISH, 2018), 132.
- Aprileny, Imelda, Afzalur Rochim, and Jayanti Apri Emarawati. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan." *Jurnal STEI Ekonomi* 31.02 (2022): 60-77.
- Arif Efendi dan Abdul Ghofur, “Spiritual Well-Being and Religious Commitment in Explaining Customer Satisfaction and Loyalty in Sharia Banking,” *Economica: Jurnal Ekonomi Islam* 12, no. 1 (2021).
- At Taubah ayat 105 <https://www.detik.com/hikmah/khazanah/d-6436394/surat-at-taubah-ayat-105-bacaan-arab-latin-dan-artinya> diakses 03 Juni 2023
- Avitrain Hali Wiedyani dan Rokh Eddy Prabowo. Pengaruh Kualitas Layanan, Presepsi Harga dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Argo Muria Jurusan Semarang Tawang-Jakarta Gambir. Prosiding SENDI 2019
- Azuar Juliandi, Irfan, dan Saprinan Manurung, Metodologi Penelitian Bisnis Konsep dan Aplikasi (Medan: UMSU Press, 2014), 133.

- Bahrudin, Zuhro. (2016). *Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam. Vol 3 No 1
- Bastian dkk, “Studi Kepuasan dan Loyalitas Nasabah melalui Kualitas Layanan dan Citra Bank Sumsel Babel” Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia, Vol. 02 No. 02 (2019)
- BSI Siap Jadi Pendorong Utama Pertumbuhan Ekonomi Indonesia, [bankbsi.co.id](http://bankbsi.co.id) diakses pada 5 Februari 2023
- Budiarno, Budiarno, Ida Bagus Nyoman Udayana, and Ambar Lukitaningsih. "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan." *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi* 19.02 (2022): 226-233.
- Burhan Bungin, Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi Ekonomi Kebijakan Publik Serta Ilmuilmu Sosial Lainnya, 2017, Jakarta: KENCANA. h. 132
- Darmawati, Darmawati. "Peranan Kepuasan dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan dan Nilai terhadap Loyalitas Pemustaka pada Upt Perpustakaan Universitas Halu Oleo Kendari." *Jupiter* 16.1 (2017).
- 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
- Diva Angelia, “Aplikasi Mobile Banking paling banyak digunakan 2022”, “[Aplikasi Mobile Banking Paling Banyak Digunakan Masyarakat Indonesia 2022 - GoodStats](#)”, diakses 6 April 2023
- Dr. A. Wangsawidjaja Z., S.H., M.H., “Pembiayaan Bank Syariah” (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2012). Hlm. 15
- Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian (Yogyakarta: ANDI, 2013), 180–181.
- Faruq, Umarul. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan konsumen sebagai variabel pemoderasi: Studi Empiris pada PT. Patra*

- Jaya Humairah Surabaya*. Diss. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2018.
- Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN-JP* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002), 30.
- Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*, h. 47
- Google Play Store, BSI Mobile "Rating dan Ulasan". Diakses 03 Juni 2023
- Griffin, P. (2016). *Ergonomi Industri: Dasar-Dasar Pengetahuan Ergonomi Dan Aplikasi Di Tempat Kerja*. Surakarta: Harapan Press.
- Hakim, I. N., Nuryanto, I., Nuswantoro, U. D., & Nuswantoro, U. D. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Kepercayaan Merek dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian Kamera Digital CANON di Semarang. 1(2), 10–16.
- Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2009), 37–39
- Hasbi Ash-Shiddieqy, *Tafsir Al-Qur'anul Majid An-Nuur Juz 11*, (Semarang, Pustaka Rizki Putra, 2000), h. 1735
- Herudiansyah, G., & Candra, M. (2019). Dimensi kualitas layanan dan pengaruhnya terhadap loyalitas mahasiswa dengan tingkat kepuasan sebagai variabel intervening. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 7(2), 105-115.
- Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014), 75.
- Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2021), 145,276,278.
- Jeffryanto, Jeffryanto, and Yuli Indah Fajar Dini. "ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI MEDIASI PADA RESTORAN CEPAT SAJI DI KOTA BATAM." *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)* 6.3 (2022): 1225-1252.

- Juliandi dan Manurung, *Metodologi Penelitian Bisnis Konsep & Aplikasi*, Jakarta Timur, UMSU Press : 2014
- Kotler & Keller, (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia* edisi kesepuluh. Jakarta: Indeks.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2016). *Manajemen Pemasaran* edisi 12 Jilid 1& 2.Jakarta: PT. Indeks hal.138,126.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2016). *Marketing management*. 15<sup>th</sup> Edition New Jersey : Pearson Pretice Hall. h. 156,284.
- Kusniati dan Asron Saputra (2020). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Loyalitas Nasabah Pada BPR Artha Prima Perkasa di Kota Batam. *JURNAL EMBA*. Vol 8 No 3 ISSN 2303\_1174
- Kusuma, Evan Chandra. "Pengaruh Nilai Yang Diterima Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan: Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediator Dan Gender Sebagai Moderator." *Jurnal bisnis dan Manajemen* 5.1 (2018).
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2017). *Pengaruh kualitas pelayanan (service quality) terhadap kepuasan pelanggan pt. sucofindo batam*. *Journal of Applied Business Administration*, 1(2), 232–243.
- M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung : Allfabeta,2010), 199,213.
- M. Quraish Shihab,Tafsir Al-Mishbah, (Jakarta: Lentera Hati, 2002), h. 267
- Madani Hatta And Agustian Riduan, "Niat Mahasiswa Akuntansi Berkarir Sebagai Akuntan Di Luar Negerri : Pengujian Theory Of Planned Behavior," *Jurnal Akuntansi* 5 (2017)
- Madjowa, Imran Saleh, Levyda Levyda, and Syahfirin Abdullah. "Tingkat Loyalitas Pelanggan Ditinjau dari Kualitas Pelayanan Melalui Variabel Moderating Kepuasan Konsumen." *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)* 6.1 (2023): 184-193.

- Maimunah, Siti. "Pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga, cita rasa terhadap kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen." *IQTISHADequity jurnal MANAJEMEN* 1.2 (2020).
- Maisaroh, Ridha, and Maulida Nurhidayati. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Toko Stars Madiun 2." *Niqosiya: Journal of Economics and Business Research* 1.2 (2021): 197-216.
- Marconi, (n.d.). DR. 2019, Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta.
- Mashuri, "Analisis Dimensi Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Perspektif Islam," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita* 9, no. 1 (2020).
- Media Asuransi News, Market Share Perbankan Syariah 6,65% (Jakarta 2022), [Market Share Perbankan Syariah 6,65 Persen - Media Asuransi News - Media Asuransi News](#)
- Meihiana Indrasari, "Pemasaran & Kepuasan Pelanggan", Cet.1 (Surabaya : Unitimo Press, Oktober 2019), h.90
- Mutmainnah. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah". *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa* (Vol.10 No.2, Tahun 2017)
- Naziah, Witri. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening: Studi pada Pelanggan Nanisa Beauty and Dental Clinic Malang*. Diss. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2018.
- Octavia, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Index Lampung. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 13(1), 35-39.
- Otoritas Jasa Keuangan, *Bijak Ber-Electronic Banking* (Jakarta, 2015), h. 12
- Otoritas Jasa Kuangan, Snapshot Perbankan Syariah (Jakarta 2020,2021), <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/berita-dan-kegiatan/publikasi/Pages/-Snapshot-Perbankan-Syariah-Desember-2020.aspx>, diakses pada 13 Maret 2023

- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Marketing Management* (Boston: Pearson, 2016), h. 150
- Priansa. (2017). *Jurnal Eksis. Eksis*, 11(1), 196. <http://karyailmiah.polnes.ac.id/images/Download-PDF/Dr. Sudarlan ST, MT/PertumbuhanKetimpangandanKemiskinan.pdf>
- Prof. Dr. Sugiyono, “Skripsi, Tesis, dan Disertasi ”. Cet.4 (Bandung : Alfabeta, 2016), h.23
- Prof. Dr. Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Cet 26. (Bandung : Alfabeta, Oktober 2017), h. 96
- Prof. Dr. Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, Cet 13. (Bandung : Alfabeta 2017), h. 199
- PT Bank Syariah Indonesia Tbk, “Laporan Tahunan 2021”, “[Laporan Tahunan 2021 \(bankbsi.co.id\)](http://bankbsi.co.id)” Hal 55
- Purbasari, Dewi Maharani, and Dewi Laily Purnamasari. "Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap pembelian ulang." *Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen* 2.1 (2018): 43-54.
- Ratminto dan Winarsih Atik Septi. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar
- Ruslim, T. S., Yulianti, F., Hapsari, C. G., & Iskandar, D. (2023). Peran Customer Satisfaction dalam Memediasi Service Quality dan Brand Image terhadap Customer Loyalty Super I\*\*\* di Jakarta. *Primanomics: Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 21(3), 147-160.
- Salimah, N. H. (2018). *Analisis pengaruh kualitas pelayanan, Customer Relationship Marketing terhadap loyalitas nasabah: Studi pada nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Malang* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).
- Santi Rimadias and Lia Kaheru Pratiwi, "Planned Behavior Pada E-Recruitment Sebagai Penggerak Intention To Apply For Work (Kasus Fresh Graduate Pada Universitas



- Swasta Di Jakarta)," Prosiding Seminar Nasional Riset Manajemen & Bisnis, (2017): 380
- Setiawan, Heri. "Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Nilai dan Kepercayaan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Layanan Mobile Banking." *Jurnal keuangan dan perbankan* 20.3 (2016): 518-528.
- Sholeha, Ludviyatus, Sutrisno Djaja, and Joko Widodo. "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di ahas sumber jaya maha sakti kecamatan rogojampi kabupaten banyuwangi." *JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial* 12.1 (2018): 15-25.
- Sri Nasangsari dan Retno Widiastuti, *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank (Studi Kasus Pada PT Bank DKIDepok)*, Sebatik (Vol.22 No.2 2018), h. 54
- Subawa, I. Gede Benny, and Eka Sulistyawati. *Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi*. Diss. Udayana University, 2020.
- Sucihati, S., & Suhartini, S. (2022). Pengaruh Kepuasan Konsumen Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Di Pt. Asuransi Ramayana Serang. *Jurnal Manajemen Perusahaan: JUMPA*, 1(1), 14-22.
- Sudirman, Sudirman, Darmiati Darmiati, and Abdul Rahman. "Pengaruh kualitas layanan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah melalui kepercayaan sebagai variabel intervening." *AKUNTABEL* 19.3 (2022): 640-650.
- Sugiyanto. 2011. Model-Model Pembelajaran Inovatif. Surakarta: Yuma Pustaka.
- Sugiyono, Metode Penelitian Bisnis Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Cet 26. (Bandung : Alfabeta, Oktober 2017)...,136-137.
- Supertini, Telagawathi, dan Yulianthini. "Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pusaka Kebaya di Singaraja". *Jurnal Manajemen dan Bisnis* (Vol.2 No.1. Tahun 2020)
- Supranto, J. (2006). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untu Menaikkan PangsaPasar, Jakarta, Rineka Cipta

- Syahrizal Sidik, "Gegara Ini, Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Melesat 98%",  
"https://www.cnbcindonesia.com/syariah/20210823140844-29-270488/gegara-  
ini-mobilebanking-bank-syariah-indonesia-melesat-98", diakses 30 Maret 2023
- Syahu Sugian O, Kamus Manajemen Mutu (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2006), 64.
- Syamsul dan Novi, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking", *Optimum : Jurnal Ekonomi dan Pembangunan* (Vol.5 No.1 2015), h. 56.
- Tafsir Al Muyassar <https://tafsirweb.com/1971-surat-al-maidah-ayat-87.html> , Tafsir Surat Al Maidah ayat 87
- Tatik Suryani, Manajemen Strategik Bank di Era Global: Menciptakan Nilai Unggul untuk Kepuasan Nasabah (Jakarta: Prenadamedia Group, 2017), h. 91
- Taufiq Risal, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening". *Jurnal Manajemen dan Bisnis* (Vol.1 No.1, Tahun 2019)
- Telagawathi, Ni Luh Wayan Sayang, and Ni Nyoman Yulianthini. "Kepuasan Pelanggan Terhadap Citra Perusahaan Dan Switching Barrier Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Industri Jasa Asuransi Di Bali." *Bisma: Jurnal Manajemen* 6.1 (2020): 59-67.
- Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008, "Perbankan Syariah", Pasal 1, ayat 7
- Utami, Meliana, Tati Handayani, and Pusporini Pusporini. "Pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah." *Proceeding of Conference on Islamic Management, Accounting, and Economics*. 2019.
- Wardana, Ivan Fadilla Budi, and Sri Eka Astutiningsih. "Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan (Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Moderating) Perspektif Ekonomi Islam." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 8.3 (2022): 2626-2640.
- Widodo, S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Ahad Mart Cinere. *Jurnal Pemasara Kompetitif*, 1(3), 1-13.
- Wiji Nurastuti, Teknologi Perbankan (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), 110.

- Willyanto Agiesta, Achmad Sajidin, Purwito, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan KA Lokal Bandung Raya*”  
Jurnal Ilmiah MEA ( Vol.5 No.2 Tahun 2021)
- Wulansari, Retno, and Ramdan Novianto. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Bersaing Terhadap Kepuasan Pelanggan Tangki Air Penguin Pada Toko Bahan Bangunan di Gading Serpong." *Jurnal Pemasaran Kompetitif* 3.2 (2020).
- Yuliana dan Ita Purnama, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Nilai Pelanggan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan pada PO. Titian Mas Cabang Bima”, Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis, Vol.4 No.2 2021
- Yusuf, Mochamad, Muhammad Aris Syafi'i, and Tamamudin Tammamudin. "Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan, dan Digital Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada PT Bank Syariah Indonesia Cabang Pekalongan Pemuda." *ISLAMIC BUSINESS and FINANCE* 4.1: 68-91.

## BIODATA PENELITI



Laela Tri Zaenun. Lahir pada tanggal 07 Juni 2001, di Kota Semarang, Provinsi Jawa Tengah. Penulis merupakan anak ketiga dari tiga bersaudara dari pasangan Zaenal (Ayah) dan Sarmi (Ibu). Penulis memulai masa pendidikan dari jenjang sekolah dasar di SD Negeri Penggaron Kidul 01 pada tahun 2007–2013. Kemudian melanjutkan ke jenjang sekolah menengah pertama di MTs Negeri 01 Semarang pada tahun 2013-2016. Kemudian melanjutkan ke jenjang sekolah menengah atas di MA Negeri 01 Kota Semarang pada tahun 2016-2019. Pada tahun 2019 penulis terdaftar sebagai mahasiswa di Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi S1 Perbankan Syariah dan pada tahun 2023 penulis dinyatakan lulus dan berhak menyandang gelar Sarjana Ekonomi. Dengan ketekunan dan motivasi tinggi untuk terus belajar dan berusaha, penulis telah berhasil menyelesaikan pengerjaan Tugas Akhir Perbankan Syariah ini dan penulisan skripsi ini. Semoga dengan penulisan skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan. Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya kepada Allah S.W.T. dan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu demi terselesaikannya skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile Banking dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening Pada Bank Syariah Indonesia”.

Penulis,

Semarang, 17 September 2023

Laela Tri Zaenun

NIM. 1905036103

## LAMPIRAN

### Lampiran I: DATA MAHASISWA FEBI ANGKATAN 2019 - 2022

#### Data Mahasiswa FEBI angkatan 2019-2022

No. Resp	Nama	Karakteristik Responden			
		NIM	JK	Jurusan	Angkatan
1	Muchibatul Chusna	1905036094	Perempuan	Perbankan Syariah	2019
2	Nur Handayani	1905036097	Perempuan	Perbankan Syariah	2019
3	Ammar Alkhudhry Nuur	1905036115	Laki-laki	Perbankan Syariah	2019
4	Septiana Indah Prameswari	1905036092	Perempuan	Perbankan Syariah	2019
5	Aloeng Husamuddin Hamid	1905036107	Laki-laki	Perbankan Syariah	2019
6	Aulia Shobibatur Rahmah	1905036155	Perempuan	Perbankan Syariah	2019
7	Seta Arum Murti	1905036101	Perempuan	Perbankan Syariah	2019
8	Friska Ayudia Ariani	1905036119	Perempuan	Perbankan Syariah	2019
9	Ihza Ahzami Akbar	1905036088	Laki-laki	Perbankan Syariah	2019
10	Fepti Nur Ismiyati	1905036104	Perempuan	Perbankan Syariah	2019
11	Faida nisa	1905036137	Perempuan	Perbankan Syariah	2019
12	Afidatunnisa	1905036086	Perempuan	Perbankan Syariah	2019
13	Shelly Devi Fujiyanti	1905036102	Perempuan	Perbankan Syariah	2019
14	Naba A'la Lail	1905036106	Perempuan	Perbankan Syariah	2019
15	Ana Misage Taria Fatimah	1905036077	Perempuan	Perbankan Syariah	2019
16	Fera Irawati	1906036144	Perempuan	Perbankan Syariah	2019
17	Muhammad Zakiy	1905036120	Laki-laki	Perbankan Syariah	2019
18	Banu setiawan	1905026100	Laki-laki	Ekonomi Syariah	2019
19	Agnes Chairina	1905036146	Perempuan	Perbankan Syariah	2019

20	Milki Janati	1905046024	Perempuan	Akuntansi Syariah	2019
21	Nilla savira	1905036108	Perempuan	Perbankan Syariah	2019
22	Alvianida Khimayatil Khilmiyah	1905046046	Perempuan	Akuntansi Syariah	2019
23	Erni Sri Fujianingsih	1905046089	Perempuan	Akuntansi Syariah	2019
24	Nabila Annisa Lubis	1905036007	Perempuan	Perbankan Syariah	2019
25	Ichsanuddin Mustady	1905026081	Laki-laki	Ekonomi Syariah	2019
26	Nafila Firda Dhiyaulhaq	1905046084	Perempuan	Akuntansi Syariah	2019
27	Raodahtul	1905026025	Perempuan	Ekonomi Syariah	2019
28	Muhammad Hidayatul Ulum	19050360100	Laki-laki	Perbankan Syariah	2019
29	Zahratul Anisa	1905036113	Perempuan	Perbankan Syariah	2019
30	Nafi Sulaeni	1905026042	Perempuan	Ekonomi Syariah	2019
31	Rio	1905036112	Laki-laki	Perbankan Syariah	2019
32	Indah Ayu Puspitasari	1905036141	Perempuan	Perbankan Syariah	2019
33	Azizah Nur Aini	1905046110	Perempuan	Akuntansi Syariah	2019
34	Melina	2005046011	Perempuan	Akuntansi Syariah	2020
35	Mohammad Rheza Firmansyah	1905026110	Laki-laki	Ekonomi Syariah	2019
36	Munita	1905046106	Perempuan	Akuntansi Syariah	2019
37	Rizki Ahmad R	1905046060	Laki-laki	Akuntansi Syariah	2019
38	Hanifatul Hidayah	1905036093	Perempuan	Perbankan Syariah	2019
39	Khoirunnisaa' Nur Rahmawati	1905026026	Perempuan	Ekonomi Syariah	2019
40	Aulina Fitriyani	1905036110	Perempuan	Perbankan Syariah	2019
41	Anita Khiyarotul Ummah	1905046065	Perempuan	Akuntansi Syariah	2019

42	Devi Hayyu Hardani	1905026116	Perempuan	Ekonomi Syariah	2019
43	Alfan Dwi C	1905056068	Laki-laki	Manajemen	2019
44	Fatimatul Zahro	1905056015	Perempuan	Manajemen	2019
45	Muhammad Aufal Maram	1905036118	Laki-laki	Perbankan Syariah	2019
46	I Anatur Roziqoh	1905036090	Perempuan	Perbankan Syariah	2019
47	Sapna Awaliah	1905036140	Perempuan	Perbankan Syariah	2019
48	Kharisma Putri	1905026132	Perempuan	Ekonomi Syariah	2019
49	Ryanji Harimansyah	1905036096	Laki-laki	Perbankan Syariah	2019
50	Laila Nisfi Mubarokah	1905026062	Perempuan	Ekonomi Syariah	2019
51	m.furqon alfani	2105026040	Laki-laki	Ekonomi Syariah	2021
52	Amelia Ramadhani Sukma	1905036157	Perempuan	Perbankan Syariah	2019
53	Ulfa Nurkhasanah	1905026070	Perempuan	Ekonomi Syariah	2019
54	Syifa Fedira Az- Zahra	1905036003	Perempuan	Perbankan Syariah	2019
55	Naila Naswa	2005026010	Perempuan	Ekonomi Syariah	2020
56	Wilda Muthia	2205036089	Perempuan	Perbankan Syariah	2022
57	Iven Kurniawati	2105026104	Perempuan	Ekonomi Syariah	2021
58	Wahid Asmuni	1905036089	Laki-laki	Perbankan Syariah	2019
59	Nurul Choirida	1905036142	Perempuan	Perbankan Syariah	2019
60	Dian Nur Khasanah	1905036139	Perempuan	Perbankan Syariah	2019
61	Anita dyah purnama sari	2105026016	Perempuan	Ekonomi Syariah	2021
62	Fuji	2105026004	Perempuan	Ekonomi Syariah	2021
63	Aizzatul Muna	2105026028	Perempuan	Ekonomi Syariah	2021
64	Anggi Astuti	1805036065	Perempuan	Perbankan Syariah	2019
65	WAKHIDAH	1905036080	Perempuan	Perbankan Syariah	2019
66	Kholifatus Nurul Ain	200505604	Perempuan	Manajemen	2020

67	Nilta Lutfiani	Nilta Lutfiani	Perempuan	Perbankan Syariah	2019
68	Azizah	1905026041	Perempuan	Ekonomi Syariah	2019
69	Kiki Dwi Rahmawati	1905026040	Perempuan	Ekonomi Syariah	2019
70	Aisah Eka Nurrisqi	1905026044	Perempuan	Ekonomi Syariah	2019
71	Nadya rizqi amalia	1905026047	Perempuan	Ekonomi Syariah	2019
72	Risalatul Toyibah	1905036154	Perempuan	Perbankan Syariah	2019
73	Murni Widyastuti	19050361116	Perempuan	Perbankan Syariah	2019
74	Hisyam Farhansatria	1905046072	Laki-laki	Akuntansi Syariah	2019
75	Ilma Wilda Fudla	1905036159	Perempuan	Perbankan Syariah	2019
76	Wakhi Datussa'adah	1905036143	Perempuan	Perbankan Syariah	2019
77	Meliana Putri Anggraini	1905046071	Perempuan	Akuntansi Syariah	2019
78	Raihan Faqih	1905046005	Laki-laki	Akuntansi Syariah	2019
79	Elza Lutfia Fiorentina	1905036062	Perempuan	Perbankan Syariah	2019
80	Miratul Hasanah	1905046045	Perempuan	Akuntansi Syariah	2019
81	sofiyatussalma	1905036071	Perempuan	Perbankan Syariah	2019
82	Vernanda Wadya Ningrum	2005036024	Perempuan	Perbankan Syariah	2020
83	Muhammad Ardhi Krisnawan	1905036145	Laki-laki	Perbankan Syariah	2019
84	Jihan nadia	1905056001	Perempuan	Manajemen	2019
85	Qina Qistina	1905026083	Perempuan	Ekonomi Syariah	2019
86	Tiara Novia Lailil Muna	2005036047	Perempuan	Perbankan Syariah	2020
87	Siti Sriati	2205036131	Perempuan	Perbankan Syariah	2022
88	Aufalul Marom	1905036128	Laki-laki	Perbankan Syariah	2019
89	Hamim Nur Arifin	1905036079	Laki-laki	Perbankan Syariah	2019
90	Ilham Rohbi	1905056062	Laki-laki	Manajemen	2019
91	Alvina Anggreani	1905036134	Perempuan	Perbankan Syariah	2019



92	Dimas Setya Utama	1905036046	Laki-laki	Perbankan Syariah	2019
93	Arif Eko Nugroho	2005036035	Laki-laki	Perbankan Syariah	2020
94	Inggrid	1905036058	Perempuan	Perbankan Syariah	2019
95	Saiful Wafa	1905036127	Laki-laki	Perbankan Syariah	2019
96	Rindi Antika	1905036022	Perempuan	Perbankan Syariah	2019
97	Mutiara Rahmah	2005036048	Perempuan	Perbankan Syariah	2020
98	Adelia Akhirta	2005036044	Perempuan	Perbankan Syariah	2020
99	Danu Prasetyo	2005036073	Laki-laki	Perbankan Syariah	2020
100	Timur Dwi Antara	1905036013	Laki-laki	Perbankan Syariah	2019
101	Mestia Nanda	2105026011	Perempuan	Ekonomi Syariah	2021
102	Haura Hajimatusofa	2105026014	Perempuan	Ekonomi Syariah	2021
103	Servano Nyssa Elsandy	1905056058	Laki-laki	Manajemen	2019
104	Kristina	1905046053	Perempuan	Akuntansi Syariah	2019
105	Wahyuni Listiana	2005036049	Perempuan	Perbankan Syariah	2020
106	Ahmad Badawi	2105036013	Laki-laki	Perbankan Syariah	2021

## **Lampiran 2 : KUISIONER PENELITIAN**

Assalamualaikum Wr. Wb Terima kasih atas partisipasi Anda menjadi salah satu responden dan secara sukarela mengisi kuisisioner. Kuisisioner salah satu instrumen penelitian yang dilakukan oleh :

Nama : Laela Tri Zaenun

NIM : 1905036103

Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Perguruan Tinggi : Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang

Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile Banking dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Bisnis Islam Angkatan 2019-2022)

Untuk memenuhi tugas penyelesaian Skripsi Program Sarjana. Saya sangat menghargai kejujurannya dalam mengisi kuisisioner ini dan menjamin kerahasiaannya. Demikian kuisisioner ini diberikan. Atas kerjasamanya dan bantuannya saya ucapkan terimakasih.

### IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :.....
2. NIM :.....
3. Jenis Kelamin :
  - a. Laki-Laki
  - b. Perempuan
4. Angkatan
  - a. 2019
  - b. 2020
  - c. 2021
  - d. 2022
5. Prodi
  - a. Perbankan Syariah
  - b. Ekonomi Syariah
  - c. Manajemen Syariah
  - d. Akuntansi Syariah
6. Menggunakan / sudah pernah menggunakan BSI Mobile

- a. Ya
- b. Tidak

**PETUNJUK PENGISIAN**

Pernyataan- pernyataan dalam kuisisioner ini mempunyai 5 alternatif jawaban, yaitu :

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

NO	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
	<b>Kualitas Layanan</b>	5	4	3	2	1
1	Aplikasi BSI Mobile merupakan perangkat yang dapat diandalkan					
2	Saya dapat mengakses Layanan BSI Mobile dengan cepat					
3	Transaksi pada BSI Mobile aman dan dapat dipercaya					
4	BSI Mobile dapat digunakan kapan dan dimana saja					
5	BSI Mobile memiliki fitur produk yang lengkap					
	<b>Loyalitas</b>					
1	Saya menggunakan Kembali BSI Mobile untuk bertransaksi					
2	Saya menyarankan dan mengajak orang lain untuk menggunakan BSI mobile					
3	Saya akan mampu menyampaikan kepada orang lain kemudahan - kemudahan mengenai penggunaan fitur pada BSI Mobile					

4	Saya tidak mudah terpengaruh dengan adanya isu negative mengenai BSI Mobile					
5	Saya tidak akan mudah terbujuk oleh promosi pelayanan dari bank lain					
	<b>Kepuasan</b>					
1	BSI Mobile dapat memberikan layanan transaksi sesuai dengan yang diinginkan					
2	Saya merasa puas terhadap fitur yang disediakan BSI Mobile					
3	BSI Mobile dapat memberikan pelayanan lebih baik					
4	Saya merasa puas dengan kemudahan bertransaksi dan keamanan dalam setiap transaksi					
5	BSI Mobile dapat memenuhi kebutuhan dalam bertransaksi					

### Lampiran 3: HASIL UJI VALIDITAS

#### Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan

##### Correlations

		X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	TOTAL X
X.1	Pearson	1	.505**	.446**	.324**	.365**	.744**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)						
N	106	106	106	106	106	106	106
X.2	Pearson	.505**	1	.450**	.379**	.226*	.719**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)						
N	106	106	106	106	106	106	106
X.3	Pearson	.446**	.450**	1	.462**	.333**	.755**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)						
N	106	106	106	106	106	106	106
X.4	Pearson	.324**	.379**	.462**	1	.480**	.725**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)						
N	106	106	106	106	106	106	106
X.5	Pearson	.365**	.226*	.333**	.480**	1	.653**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)						
N	106	106	106	106	106	106	106
TOTAL X	Pearson	.744**	.719**	.755**	.725**	.653**	1
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)						
N	106	106	106	106	106	106	106

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

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

## Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan

### Correlations

		Z.1	Z.2	Z.3	Z.4	Z.5	TOTAL Z
Z.1	Pearson Correlation	1	.424**	.407**	.344**	.348**	.669**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	106	106	106	106	106	106
Z.2	Pearson Correlation	.424**	1	.536**	.447**	.470**	.786**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	106	106	106	106	106	106
Z.3	Pearson Correlation	.407**	.536**	1	.493**	.474**	.789**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	106	106	106	106	106	106
Z.4	Pearson Correlation	.344**	.447**	.493**	1	.435**	.728**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	106	106	106	106	106	106
Z.5	Pearson Correlation	.348**	.470**	.474**	.435**	1	.737**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	106	106	106	106	106	106
TOTAL Z	Pearson Correlation	.669**	.786**	.789**	.728**	.737**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	106	106	106	106	106	106

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

## Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas

### Correlations

		Z.1	Z.2	Z.3	Z.4	Z.5	TOTAL Z
Z.1	Pearson Correlation	1	.424**	.407**	.344**	.348**	.669**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	106	106	106	106	106	106
Z.2	Pearson Correlation	.424**	1	.536**	.447**	.470**	.786**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	106	106	106	106	106	106
Z.3	Pearson Correlation	.407**	.536**	1	.493**	.474**	.789**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	106	106	106	106	106	106
Z.4	Pearson Correlation	.344**	.447**	.493**	1	.435**	.728**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	106	106	106	106	106	106
Z.5	Pearson Correlation	.348**	.470**	.474**	.435**	1	.737**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	106	106	106	106	106	106
TOTAL Z	Pearson Correlation	.669**	.786**	.789**	.728**	.737**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	106	106	106	106	106	106

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

#### Lampiran 4: HASIL REGRESI

##### Kepuasan sebagai Variabel Dependent

###### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.676 <sup>a</sup>	.456	.451	1.932

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan

b. Dependent Variable: Kepuasan

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.319	1.278		6.509	.000
	Kualitas Layanan	.590	.063	.676	9.344	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

##### Loyalitas sebagai Variabel Dependent

###### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.636 <sup>a</sup>	.405	.393	2.432

a. Predictors: (Constant), Kepuasan, Kualitas Layanan

b. Dependent Variable: Loyalitas



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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.402	1.909		1.782	.078
Kualitas Layanan	.445	.108	.426	4.134	.000
Kepuasan	.318	.123	.265	2.573	.012

a. Dependent Variable: Loyalitas

**Lampiran 5: HASIL JAWABAN RESPONDEN**

NO	Kualitas Layanan (X)					Total X
	X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	
1.	4	4	4	4	4	20
2.	5	5	5	5	5	25
3.	4	4	2	4	3	17
4.	5	4	5	5	5	24
5.	4	4	4	5	5	22
6.	4	4	3	4	4	19
7.	5	5	5	5	5	25
8.	4	4	4	4	4	20
9.	4	4	4	4	4	20
10.	5	5	5	4	5	24
11.	4	4	4	4	4	20
12.	2	3	2	4	4	15
13.	4	4	3	4	4	19
14.	4	5	5	5	4	23
15.	5	5	5	4	4	23
16.	4	4	4	4	4	20
17.	5	5	5	5	5	25
18.	3	4	5	5	4	21
19.	4	4	5	5	4	22
20.	2	5	4	5	4	20
21.	4	4	4	4	3	19
22.	3	3	4	4	4	18
23.	5	5	5	5	5	25
24.	4	4	5	3	2	18
25.	3	3	4	4	3	17
26.	5	5	5	5	5	25
27.	5	5	5	5	5	25
28.	4	3	4	5	3	19
29.	4	3	4	5	5	21

30.	4	4	3	4	4	19
31.	3	3	3	3	3	15
32.	4	4	4	4	4	20
33.	5	5	5	5	5	25
34.	4	5	3	4	3	19
35.	2	1	4	4	4	15
36.	4	4	4	4	4	20
37.	4	4	4	5	3	20
38.	4	4	4	4	4	20
39.	4	3	3	5	4	19
40.	4	3	3	5	4	19
41.	4	4	5	5	4	22
42.	3	3	3	3	2	14
43.	4	4	3	4	5	20
44.	4	3	3	5	4	19
45.	5	5	5	5	5	25
46.	4	4	4	5	5	22
47.	4	4	4	5	4	21
48.	4	4	4	5	5	22
49.	3	4	4	4	4	19
50.	5	5	5	5	5	25
51.	4	4	5	5	4	22
52.	5	5	4	5	4	23
53.	4	3	3	3	4	17
54.	2	3	3	3	4	15
55.	3	3	3	3	3	15
56.	3	3	2	3	4	15
57.	3	3	3	4	4	17
58.	3	3	4	4	4	18
59.	5	4	4	4	4	21
60.	4	3	3	2	4	16
61.	3	3	1	1	3	11
62.	4	4	4	4	4	20

63.	5	5	5	5	5	25
64.	4	4	4	4	5	21
65.	5	5	5	5	5	25
66.	5	5	4	5	4	23
67.	5	4	5	4	4	22
68.	4	4	4	5	4	21
69.	4	4	4	4	4	20
70.	4	4	4	4	4	20
71.	3	3	3	2	1	12
72.	2	3	4	4	5	18
73.	4	4	4	3	3	18
74.	2	3	4	5	4	18
75.	3	4	3	4	4	18
76.	4	4	4	5	4	21
77.	4	4	5	4	4	21
78.	2	3	3	4	3	15
79.	5	5	5	5	5	25
80.	4	4	4	4	3	19
81.	5	2	4	5	5	21
82.	5	5	4	5	5	24
83.	2	2	3	4	5	16
84.	4	4	4	5	4	21
85.	5	4	4	5	5	23
86.	4	5	5	4	5	23
87.	4	4	3	4	3	18
88.	4	1	4	4	4	17
89.	5	3	4	4	5	21
90.	4	3	4	2	5	18
91.	5	4	4	5	4	22
92.	4	4	4	4	4	20
93.	4	3	4	4	4	19
94.	3	5	2	5	4	19
95.	2	4	3	5	4	18

96.	4	3	3	4	5	19
97.	4	4	3	4	4	19
98.	4	4	4	4	4	20
99.	4	4	3	5	5	21
100	4	3	3	5	5	20
101	5	4	3	4	5	21
102	5	4	3	4	4	20
103	5	3	3	4	5	20
104	5	3	3	5	4	20
105	3	3	5	5	5	21
106	3	4	3	4	5	19

NO	Loyalitas (Y)					Total Y
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	
1.	4	2	2	2	2	12
2.	4	4	4	3	4	19
3.	4	3	4	4	4	19
4.	5	3	3	4	4	19
5.	5	3	4	3	3	18
6.	5	4	4	5	5	23
7.	5	5	5	5	3	23
8.	4	5	5	4	4	22
9.	4	4	4	4	4	20
10.	5	4	3	3	4	19
11.	4	4	4	2	4	18
12.	2	2	2	3	3	12
13.	4	3	3	3	3	16
14.	4	4	4	4	4	20
15.	4	4	4	3	3	18
16.	3	4	4	3	3	17
17.	5	5	5	5	5	25
18.	4	3	3	4	3	17

19.	4	4	5	4	4	21
20.	4	4	5	4	4	21
21.	4	3	3	3	3	16
22.	4	3	3	3	2	15
23.	5	5	5	5	5	25
24.	5	4	4	2	2	17
25.	3	3	3	3	3	15
26.	5	5	5	5	5	25
27.	5	5	5	5	5	25
28.	4	3	4	3	3	17
29.	5	4	4	3	2	18
30.	4	3	3	3	3	16
31.	3	3	3	3	3	15
32.	4	3	4	3	4	18
33.	5	5	5	4	4	23
34.	3	3	3	2	3	14
35.	2	2	2	2	4	12
36.	4	3	3	4	3	17
37.	4	1	3	4	3	15
38.	4	3	4	3	3	17
39.	4	3	4	3	4	18
40.	3	4	3	4	5	19
41.	5	4	4	4	4	21
42.	3	2	3	3	3	14
43.	4	4	4	4	4	20
44.	4	4	4	3	4	19
45.	3	5	5	5	3	21
46.	5	4	3	5	4	21
47.	4	3	4	4	4	19
48.	4	3	3	4	3	17
49.	3	3	3	3	3	15
50.	5	3	4	2	3	17
51.	4	4	5	3	3	19

52.	4	3	4	4	3	18
53.	4	4	4	4	4	20
54.	3	3	4	4	5	19
55.	4	3	3	3	4	17
56.	4	4	3	3	4	18
57.	4	4	3	3	4	18
58.	4	3	4	4	4	19
59.	3	3	2	3	4	15
60.	4	3	3	3	3	16
61.	3	3	3	2	3	14
62.	4	4	4	4	4	20
63.	5	5	5	5	5	25
64.	5	3	3	4	4	19
65.	5	5	5	5	5	25
66.	4	4	5	4	5	22
67.	4	5	5	4	5	23
68.	4	4	4	4	4	20
69.	4	4	4	3	3	18
70.	4	3	3	3	3	16
71.	4	4	2	3	4	17
72.	4	4	4	5	5	22
73.	5	5	5	5	5	25
74.	4	4	4	4	4	20
75.	4	4	4	3	2	17
76.	4	3	4	4	3	18
77.	3	4	4	4	4	19
78.	3	3	3	2	3	14
79.	5	5	5	5	5	25
80.	3	3	4	4	3	17
81.	5	4	5	5	4	23
82.	5	5	4	4	5	23
83.	5	2	4	4	2	17
84.	4	2	4	3	2	15

85.	5	4	3	4	5	21
86.	5	4	4	4	4	21
87.	4	4	3	4	4	19
88.	3	4	4	4	3	18
89.	5	4	3	2	4	18
90.	2	3	4	1	5	15
91.	4	3	4	5	5	21
92.	5	4	5	4	4	22
93.	3	3	4	4	3	17
94.	2	2	3	2	2	11
95.	4	3	4	2	5	18
96.	5	4	4	3	3	19
97.	4	3	3	3	3	16
98.	4	4	4	3	3	18
99.	5	3	4	4	5	21
100	5	4	4	3	4	20
101	5	4	4	3	4	20
102	5	3	4	3	4	19
103	5	4	4	3	4	20
104	5	4	4	3	4	20
105	4	4	4	4	3	19
106	3	4	3	5	3	18

NO	Kepuasan					Total Z
	Z.1	Z.2	Z.3	Z.4	Z.5	
1.	4	4	4	4	4	20
2.	4	4	4	4	4	20
3.	4	3	3	3	4	17
4.	4	5	4	4	4	21
5.	4	5	5	4	5	23
6.	4	4	4	4	4	20
7.	5	5	5	5	5	25



8.	4	5	4	4	5	22
9.	4	4	4	4	4	20
10.	4	4	4	4	4	20
11.	4	4	4	4	4	20
12.	4	2	2	2	2	12
13.	4	4	4	3	4	19
14.	5	4	5	5	4	23
15.	4	4	4	4	4	20
16.	4	4	4	4	4	20
17.	5	4	4	4	4	21
18.	5	3	4	3	3	18
19.	4	5	5	5	4	23
20.	4	5	5	4	5	23
21.	3	3	4	4	4	18
22.	3	3	3	4	4	17
23.	5	5	5	5	5	25
24.	4	3	4	4	4	19
25.	4	3	4	3	3	17
26.	4	5	4	4	4	21
27.	5	5	5	5	5	25
28.	4	5	4	4	4	21
29.	5	5	5	4	4	23
30.	4	4	3	3	3	17
31.	3	3	3	3	3	15
32.	4	3	4	4	4	19
33.	5	5	5	5	5	25
34.	4	3	3	3	3	16
35.	4	4	4	4	4	20
36.	4	4	4	4	4	20
37.	4	4	4	4	4	20
38.	4	4	4	4	4	20
39.	4	4	4	4	4	20
40.	4	4	3	5	4	20

41.	4	4	4	4	4	20
42.	2	2	3	2	3	12
43.	4	4	3	4	5	20
44.	4	4	4	4	5	21
45.	5	5	5	5	5	25
46.	4	5	4	5	4	22
47.	4	4	4	4	5	21
48.	4	5	4	4	5	22
49.	4	4	3	4	3	18
50.	4	4	4	4	4	20
51.	5	5	5	5	5	25
52.	4	4	4	4	4	20
53.	4	3	3	4	3	17
54.	3	3	3	4	4	17
55.	4	4	4	4	4	20
56.	4	4	3	3	4	18
57.	3	4	4	3	3	17
58.	4	4	4	4	5	21
59.	4	4	4	3	3	18
60.	4	4	3	3	5	19
61.	3	5	5	3	5	21
62.	4	4	4	4	4	20
63.	5	5	5	5	5	25
64.	4	5	4	4	4	21
65.	5	5	5	5	5	25
66.	5	5	5	4	4	23
67.	5	4	4	4	5	22
68.	4	4	4	4	4	20
69.	4	4	4	4	5	21
70.	4	3	4	4	4	19
71.	3	4	4	3	4	18
72.	3	4	5	3	5	20
73.	4	3	2	3	4	16

74.	3	4	2	4	3	16
75.	4	5	4	4	5	22
76.	4	4	4	5	4	21
77.	4	4	4	4	4	20
78.	3	3	3	3	3	15
79.	5	5	5	5	5	25
80.	5	4	4	4	4	21
81.	4	5	4	5	4	22
82.	5	4	4	4	4	21
83.	2	4	4	5	2	17
84.	4	5	5	5	5	24
85.	3	4	4	5	5	21
86.	4	5	4	4	5	22
87.	4	5	4	4	4	21
88.	3	2	4	5	4	18
89.	5	4	5	4	4	22
90.	3	4	4	4	4	19
91.	3	4	4	4	4	19
92.	4	3	4	5	5	21
93.	4	4	4	4	4	20
94.	4	3	3	4	4	18
95.	4	5	2	3	4	18
96.	4	5	3	4	4	20
97.	4	4	4	4	4	20
98.	4	4	4	4	4	20
99.	4	4	3	4	5	20
100	4	3	3	4	5	19
101	4	4	3	4	4	19
102	5	4	4	5	5	23
103	3	3	4	4	5	19
104	5	4	4	4	3	20
105	5	5	4	5	5	24
106	3	4	3	5	3	18

## Lampiran r tabel dan t tabel

Tabel r untuk df = 101 - 150

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
101	0.1630	0.1937	0.2290	0.2528	0.3196
102	0.1622	0.1927	0.2279	0.2515	0.3181
103	0.1614	0.1918	0.2268	0.2504	0.3166
104	0.1606	0.1909	0.2257	0.2492	0.3152
105	0.1599	0.1900	0.2247	0.2480	0.3137
106	0.1591	0.1891	0.2236	0.2469	0.3123
107	0.1584	0.1882	0.2226	0.2458	0.3109
108	0.1576	0.1874	0.2216	0.2446	0.3095
109	0.1569	0.1865	0.2206	0.2436	0.3082
110	0.1562	0.1857	0.2196	0.2425	0.3068
111	0.1555	0.1848	0.2186	0.2414	0.3055
112	0.1548	0.1840	0.2177	0.2403	0.3042
113	0.1541	0.1832	0.2167	0.2393	0.3029
114	0.1535	0.1824	0.2158	0.2383	0.3016
115	0.1528	0.1816	0.2149	0.2373	0.3004
116	0.1522	0.1809	0.2139	0.2363	0.2991
117	0.1515	0.1801	0.2131	0.2353	0.2979
118	0.1509	0.1793	0.2122	0.2343	0.2967
119	0.1502	0.1786	0.2113	0.2333	0.2955
120	0.1496	0.1779	0.2104	0.2324	0.2943
121	0.1490	0.1771	0.2096	0.2315	0.2931
122	0.1484	0.1764	0.2087	0.2305	0.2920
123	0.1478	0.1757	0.2079	0.2296	0.2908
124	0.1472	0.1750	0.2071	0.2287	0.2897
125	0.1466	0.1743	0.2062	0.2278	0.2886
126	0.1460	0.1736	0.2054	0.2269	0.2875
127	0.1455	0.1729	0.2046	0.2260	0.2864
128	0.1449	0.1723	0.2039	0.2252	0.2853
129	0.1443	0.1716	0.2031	0.2243	0.2843
130	0.1438	0.1710	0.2023	0.2235	0.2832
131	0.1432	0.1703	0.2015	0.2226	0.2822
132	0.1427	0.1697	0.2008	0.2218	0.2811
133	0.1422	0.1690	0.2001	0.2210	0.2801
134	0.1416	0.1684	0.1993	0.2202	0.2791
135	0.1411	0.1678	0.1986	0.2194	0.2781
136	0.1406	0.1672	0.1979	0.2186	0.2771
137	0.1401	0.1666	0.1972	0.2178	0.2761
138	0.1396	0.1660	0.1965	0.2170	0.2752
139	0.1391	0.1654	0.1958	0.2163	0.2742
140	0.1386	0.1648	0.1951	0.2155	0.2733
141	0.1381	0.1642	0.1944	0.2148	0.2723
142	0.1376	0.1637	0.1937	0.2140	0.2714
143	0.1371	0.1631	0.1930	0.2133	0.2705
144	0.1367	0.1625	0.1924	0.2126	0.2696
145	0.1362	0.1620	0.1917	0.2118	0.2687
146	0.1357	0.1614	0.1911	0.2111	0.2678
147	0.1353	0.1609	0.1904	0.2104	0.2669
148	0.1348	0.1603	0.1898	0.2097	0.2660
149	0.1344	0.1598	0.1892	0.2090	0.2652
150	0.1339	0.1593	0.1886	0.2083	0.2643

Diproduksi oleh: Junaidi (<http://junaidichaniago.wordpress.com>). 2010

## TABEL NILAI KRITIS DISTRIBUSI T

df	One-Tailed Test						
	0,25	0,10	0,05	0,025	0,01	0,005	0,001
	Two-Tailed Test						
	0,50	0,20	0,10	0,05	0,02	0,01	0,002
81	0,677531	1,292091	1,663884	1,989686	2,373270	2,637897	3,193922
82	0,677493	1,291961	1,663649	1,989319	2,372687	2,637123	3,192619
83	0,677457	1,291835	1,663420	1,988960	2,372119	2,636369	3,191349
84	0,677422	1,291711	1,663197	1,988610	2,371564	2,635632	3,190111
85	0,677387	1,291591	1,662978	1,988268	2,371022	2,634914	3,188902
86	0,677353	1,291473	1,662765	1,987934	2,370493	2,634212	3,187722
87	0,677320	1,291358	1,662557	1,987608	2,369977	2,633527	3,186569
88	0,677288	1,291246	1,662354	1,987290	2,369472	2,632858	3,185444
89	0,677256	1,291136	1,662155	1,986979	2,368979	2,632204	3,184345
90	0,677225	1,291029	1,661961	1,986675	2,368497	2,631565	3,183271
91	0,677195	1,290924	1,661771	1,986377	2,368026	2,630940	3,182221
92	0,677166	1,290821	1,661585	1,986086	2,367566	2,630330	3,181194
93	0,677137	1,290721	1,661404	1,985802	2,367115	2,629732	3,180191
94	0,677109	1,290623	1,661226	1,985523	2,366674	2,629148	3,179209
95	0,677081	1,290527	1,661052	1,985251	2,366243	2,628576	3,178248
96	0,677054	1,290432	1,660881	1,984984	2,365821	2,628016	3,177308
97	0,677027	1,290340	1,660715	1,984723	2,365407	2,627468	3,176387
98	0,677001	1,290250	1,660551	1,984467	2,365002	2,626931	3,175486
99	0,676976	1,290161	1,660391	1,984217	2,364606	2,626405	3,174604
100	0,676951	1,290075	1,660234	1,983972	2,364217	2,625891	3,173739
101	0,676927	1,289990	1,660081	1,983731	2,363837	2,625386	3,172893
102	0,676903	1,289907	1,659930	1,983495	2,363464	2,624891	3,172063
103	0,676879	1,289825	1,659782	1,983264	2,363098	2,624407	3,171250
104	0,676856	1,289745	1,659637	1,983038	2,362739	2,623932	3,170452
105	0,676833	1,289666	1,659495	1,982815	2,362388	2,623465	3,169670
106	0,676811	1,289589	1,659356	1,982597	2,362043	2,623008	3,168904
107	0,676790	1,289514	1,659219	1,982383	2,361704	2,622560	3,168152
108	0,676768	1,289439	1,659085	1,982173	2,361372	2,622120	3,167414
109	0,676747	1,289367	1,658953	1,981967	2,361046	2,621688	3,166690
110	0,676727	1,289295	1,658824	1,981765	2,360726	2,621265	3,165979
111	0,676706	1,289225	1,658697	1,981567	2,360412	2,620849	3,165282
112	0,676687	1,289156	1,658573	1,981372	2,360104	2,620440	3,164597
113	0,676667	1,289088	1,658450	1,981180	2,359801	2,620039	3,163925
114	0,676648	1,289022	1,658330	1,980992	2,359504	2,619645	3,163265
115	0,676629	1,288957	1,658212	1,980808	2,359212	2,619258	3,162616
116	0,676611	1,288892	1,658096	1,980626	2,358924	2,618878	3,161979
117	0,676592	1,288829	1,657982	1,980448	2,358642	2,618504	3,161353
118	0,676575	1,288767	1,657870	1,980272	2,358365	2,618137	3,160738
119	0,676557	1,288706	1,657759	1,980100	2,358093	2,617776	3,160133
120	0,676540	1,288646	1,657651	1,979930	2,357825	2,617421	3,159539

## Lampiran 6: ULASAN POSITIF

The following table summarizes the content of the nine screenshots shown in the collage:

Reviewer Name	Rating	Date	Key Feedback Points
Ira Fitri Anggraini	5 stars	01/03/2023	Aplikasinya sangat bagus dan bermanfaat. Jadi memudahkan untuk transaksi. Lebih hemat waktu dan efisien. Aplikasi mudah dalam penggunaannya.
Hasna Afifah Alwahid	5 stars	27/03/2023	Masyaallah aplikasinya. Mempermudah banget dan banyak fitur menarik lainnya.
Rani Purnamasari	5 stars	29/03/2023	Setelah apk BSI di update makin sini makin lebih baik makin keren , fitur aplikasinya makin lengkap dan sangat membantu mempercepat melakukan transaksi, sedekah , dan yang lainnya. Selama pemakaian aplikasi gak lelet sama sekali meskipun jaringan gak stabil . Makin seneng dan makin nyaman deh pake aplikasinya kalau gini. Terimakasih semoga BSI makin lancar dan jaya kedepannya dan makin bisa meningkatkan lagi kualitas nya
ridwan almaridio	5 stars	27/01/2023	Good job BSI!! Barusan install aplikasi ini dan dicoba, tampilan dari UI UX nya Simple ga ribet juga, memudahkan kita dalam menggunakan aplikasinya. rekomen si buat di jadiin e wallet Mantap BSI !!!
Kharisma Putri	5 stars	30/01/2023	Aplikasi sangat membantu fitur²nya sangat lengkap memudahkan berbagai macam transaksi dan payment ewallet ga ribet rekomendasi banget terutama buat yang beragama islam pastinya cocok dan membantu pakai aplikasi ini
Novia Rita Rahmawati	5 stars	01/03/2023	Aplikasinya sangat membantu sekali. Memudahkan untuk transfer ke bank lain. terima kasih saya puas dengan aplikasinya. Pokoknya emang bagus deh apalagi fiturnya. Jangan lupa di update terus.
sukmara ofecial	5 stars	24/04/2023	Tampilan nya mudah di mengerti jadi ga bingung lgi sngat mudh di pakai nya
Salma Aulia	5 stars	06/04/2023	Memper mudah bgt sekarang kalo cek atau mau ambil uang karna ada aplikasi bsi mobil ini terimakasih
Sulung ahmad seltiano	5 stars	30/01/2023	Selama pake aplikasi ini semua nya jadi mudah, mau pembayaran pln, pulsa, dan transfer tinggal pegang hp tanpa perlu kemana mana, cukup klik aja beres semua. rekomenn deh
Ringgi Santika	5 stars	30/03/2023	Setelah di upgrade semakinnn bagusss. Sangat membantu.
nur fitriah	5 stars	21/04/2023	Wah ternyata memang harus di update aplikasinya! Makin nyaman pakai aplikasi BSI sekarang, GOOD JOB BSI!



BSI Mobile 2,8 ★  
Rating dan ulasan

**hemisari asih**  
★★★★★ 06/04/2023

Terima kasih sudah membantu untuk melakukan transaksi lebih mudah, cepat dan efisien. Semoga ke depannya semakin maju.

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 06/04/2023

Assalamualaikum Ibu Hemisari, mohon maaf atas ketidaknyamanannya, terkait kendala tersebut akan menjadi bahan evaluasi dan masukan berharga bagi kami untuk pengembangan BSI Mobile kedepannya. Untuk menindaklanjuti kendala tersebut, silakan menghubungi BSI Call 14040 atau Email kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih. Wassalamualaikum -Raufa

**Dandi Akbar**  
★★★★★ 21/04/2023

Aplikasinya sangat baik dan fitur di dalamnya juga lengkap

Apakah ulasan ini membantu?



BSI Mobile 2,8 ★  
Rating dan ulasan

**Lastriyani**  
★★★★★ 23/04/2023

Aplikasi ini sangat mempermudah di dalam proses transaksi pelayanan antar bank dan sesama bank, dan fitur di dalam aplikasi juga bagus dan cepat

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 23/04/2023

Assalamualaikum Ibu Lastriyani, terima kasih atas apresiasi yang diberikan. Bank Syariah Indonesia akan terus memberikan pelayanan yang terbaik dan terus berinovasi demi pengembangan serta kemajuan untuk kedepannya. Jika Ibu membutuhkan informasi dapat menghubungi Email resmi kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih. Wassalamualaikum -Vani

**Widodo**  
★★★★★ 24/03/2023

Makin nyaman dengan menggunakan BSI mobile, thanks BSI semoga lancar jaya..

Apakah ulasan ini membantu?



BSI Mobile 2,8 ★  
Rating dan ulasan

**Riski Adiyansah**  
★★★★★ 12/04/2023

Makin nyaman sekarang pakai aplikasi BSI sekarang, lebih aman dan semaiin lancar sajaaa apa lagi sekarang dengan aplikasi BSI yg sudah di update lagi mantapp Poko nya aplikasi BSI yang sekarang kerne 😊

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 13/04/2023

Assalamualaikum Bapak Riski, terima kasih atas apresiasi yang diberikan. Kami akan selalu melakukan peningkatan dan memberikan Layanan yang terbaik. Apabila ada saran atau informasi lainnya, maka dapat disampaikan melalui Layanan Bank Syariah Indonesia Call 14040 atau Email kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih. Wassalamualaikum -Raufa

**Syahril Saitapi**  
★★★★★ 10/04/2023

Fitur aplikasi lengkap dan sangat membantu, terima kasih..

Apakah ulasan ini membantu?



BSI Mobile 2,8 ★  
Rating dan ulasan

**Sri Wahyuni**  
★★★★★ 29/03/2023

Bagus banget aplikasi nya Sangat membantu dalam transaksi dan tanpa mengeluarkan biaya lagi

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 29/03/2023

Assalamualaikum Ibu Sri, terima kasih atas apresiasi yang diberikan. Kami akan selalu melakukan peningkatan dan memberikan Layanan yang terbaik. Apabila ada saran atau informasi lainnya, maka dapat disampaikan melalui Layanan Bank Syariah Indonesia Call 14040 atau Email kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih. Wassalamualaikum -Dirham

**Milda Ksp**  
★★★★★ 24/03/2023

Dengan bsi mobile memper mudah aktifitas dan menghemat waktu

Apakah ulasan ini membantu?



BSI Mobile 2,8 ★  
Rating dan ulasan

**Aldi Mongan**  
★★★★★ 04/04/2023

Setela pakai apk BSI di update makin lebih baik keren fitur mangkin lengkap dan sangat membantu tidak SMA sempetin apk yang lain apk BSI terbaru makin keren tidak lelet dan bagus trimakasih apk BSI

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 04/04/2023

Assalamualaikum Bapak Aldi, terima kasih atas apresiasi yang diberikan. Kami akan selalu melakukan peningkatan dan memberikan Layanan yang terbaik. Apabila ada saran atau informasi lainnya, maka dapat disampaikan melalui Layanan Bank Syariah Indonesia Call 14040 atau Email kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih. Wassalamualaikum -Raufa

**Ryan Art**  
★★★★★ 22/03/2023

Aplikasi ini mudah banget dan mudah d mengerti good jobs makin bagus truss

Apakah ulasan ini membantu?



BSI Mobile 2,8 ★  
Rating dan ulasan

**Bambang Try Sutrisno**  
★★★★★ 06/04/2023

Mantab BSI makin lancar jaya lebih keren nih aplikasinya setelah di update jadi lebih baik seneng deh pakai aplikasi nya kalau gini

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 06/04/2023

Assalamualaikum Bapak Bambang. Terima kasih atas apresiasinya, semoga selalu berkah bertransaksi bersama BSI. Apabila membutuhkan informasi terkait perbankan BSI silahkan menghubungi kami melalui layanan BSI Call 14040, Email [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id), atau dengan mendatangi Kantor Cabang BSI. Terima kasih, Wassalamualaikum. -Raufa

**M Hambali**  
★★★★★ 23/03/2023

Mantap BSI pelayanan yang bagus Transfer uang juga lancar Fiturnya juga bagus Aman dan terpercaya Sy suka Dengan BSI mobil

Apakah ulasan ini membantu?



16:01

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

Ahmad Mustavid

★★★★★ 08/04/2023

aplikasi yang sangat membantu dan menyediakan berbagai fitur yang sangat mudah

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 08/04/2023

Assalamualaikum Bapak Ahmad Mustavid, terima kasih atas apresiasi yang diberikan kepada kami. Apabila ada saran atau informasi lainnya maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau melalui email resmi kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih, Wassalamualaikum -Evira

Erik Fatma

★★★★★ 04/04/2023

Membuat kita jadi gak ribet kalau mau nabung cumak modal punya hp dan mengisi persyaratannya anda sudah bisa menikmati apk ini suka deh pokok pakai apk ini

Apakah ulasan ini membantu?



15:58

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

Siti Faridah

★★★★★ 28/03/2023

Transaksi keuangan jadi lebih mudah, fitur nya banyak dan lengkap. Mantap BSI!

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 29/03/2023

Assalamualaikum Ibu Siti , terima kasih atas apresiasi yang diberikan. Kami akan selalu melakukan peningkatan dan memberikan Layanan yang terbaik. Apabila ada saran atau informasi lainnya, maka dapat disampaikan melalui Layanan Bank Syariah Indonesia Call 14040 atau Email kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih. Wassalamualaikum -Dirham

Rismaliya inda

★★★★★ 10/04/2023

aplikasinya sangat bagus dan baik untuk di gunakan, dan sangat mempermudah orang orang yang menggunakannya

Apakah ulasan ini membantu?



16:00

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

vivi annisa

★★★★★ 04/04/2023

Lebih keren sekarang aplikasinya Semua transaksi lebih mudah ntah untuk paket e commerce, transfer ataupun layanan islami nyah, keren deh

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 05/04/2023

Assalamualaikum Ibu Vivi, terima kasih atas apresiasi yang diberikan kepada kami. Apabila ada saran atau informasi lainnya maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau melalui email resmi kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih, Wassalamualaikum -Nina

Sitisalsa Rj

★★★★★ 27/04/2023

-Mantap BSI -Good Job BSI -seneng deh pakai aplikasi kalau begini -semoga selalu ditingkatkan ya -makin lancar jaya

Apakah ulasan ini membantu?



15:58

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

Rovina Ngeo Djawa

★★★★★ 27/03/2023

Aplikasi ini sangat bagus untuk menabung Baik itu untuk umroh maupun dari junior yang ingin menabung uang mrka Sekes selalu BSI mobile dan dan tingkatan lagi agar menjadi lebih baik👍👍

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 28/03/2023

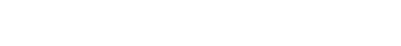
Assalamualaikum Ibu Rovina, terima kasih atas apresiasi yang diberikan kepada kami. Apabila ada saran atau informasi lainnya maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau melalui email resmi kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih, Wassalamualaikum -Yuna

Cantika Junifer

★★★★★ 09/04/2023

Kerennnn jadi terbantu banget dengan fitur-fitur barunya. Mantap.

Apakah ulasan ini membantu?



16:00

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

Amelia

★★★★★ 23/03/2023

Transaksi jadi lebih mudah mau dimana aja, fitur-fiturnya juga sangat membantu sekali

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 23/03/2023

Assalamualaikum Ibu Amelia, terima kasih atas apresiasi yang diberikan kepada kami, semoga berkah bertransaksi bersama BSI. Apabila ada saran atau informasi lainnya maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau melalui email resmi kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih, Wassalamualaikum -Elina

M.farhan M.farhan

★★★★★ 10/04/2023

Bagus transaksi jadi lebih mudah dan fitur fitur juga lengkap

Apakah ulasan ini membantu?



15:58

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

Cahyani Khairunisa

★★★★★ 15/04/2023

Setelah di update fitur nya makin mudah dan cepat semoga slalu di tingkatkan ke depannya

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 15/04/2023

Assalamualaikum Ibu Cahyani, terima kasih atas apresiasi yang diberikan. Bank Syariah Indonesia akan terus berinovasi demi kemajuan untuk kedepannya. Jika membutuhkan informasi lain dapat menghubungi BSI Call 14040 atau melalui email resmi kami [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih. Wassalamualaikum-Hafiza

Zhaidan Raisa

★★★★★ 30/03/2023

Aplikasi nya bangun nyaman banget, aplikasi nya beda dari aplikasi mbanking yang lain fitur nya lengkap banget

Apakah ulasan ini membantu?





BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

**F Fahmi Isnandar**

★★★★★ 08/04/2023

Setelah apk di update makin sini makin lebih baik makin keren, fitur apknya makin lengkap dan sangat membantu melakukan transaksi, sedekah, dan yang lainnya.

Apakah ulasan ini membantu?

**PT Bank Syariah Indonesia, Tbk.** 08/04/2023

Assalamualaikum Bapak Fahmi Isnandar, terima kasih atas apresiasi yang diberikan kepada kami. Apabila ada saran atau informasi lainnya maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau melalui email resmi kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih, Wassalamualaikum -Evara

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

**W Wisnu Adjis**

★★★★★ 24/03/2023

Sangat mempermudah dalam bertransaksi melalui jadi tidak ribet dalam melakukan pembayaran dimana saja

Apakah ulasan ini membantu?

**PT Bank Syariah Indonesia, Tbk.** 24/03/2023

Assalamualaikum Bapak Wisnu Adjis, terima kasih atas apresiasi yang diberikan kepada kami. Apabila ada saran atau informasi lainnya maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau melalui email resmi kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih, Wassalamualaikum -Evara

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

**Z Zaydan Redmi**

★★★★★ 18/04/2023

Piturnya ok mudah digunakan permainannya seru pokonya ok. Bersedekah lebih muda transaksi juga gk ribet

Apakah ulasan ini membantu?

**PT Bank Syariah Indonesia, Tbk.** 18/04/2023

Assalamualaikum Bapak Zaydan, terima kasih atas apresiasi yang diberikan kepada kami, semoga berkah bertransaksi bersama BSI. Apabila ada saran atau informasi lainnya maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau melalui email resmi kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih, Wassalamualaikum -Elina

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

**I Ilya Musyarofah**

★★★★★ 17/04/2023

Aplikasi yang bagus dan sangat memudahkan sekali, transaksi lancar dan jarang ada delay

Apakah ulasan ini membantu?

**PT Bank Syariah Indonesia, Tbk.** 04/04/2023

Assalamualaikum Ibu Hennaby, terima kasih atas apresiasi yang diberikan. Kami akan selalu melakukan peningkatan dan memberikan Layanan yang terbaik. Apabila ada saran atau informasi lainnya, maka dapat disampaikan melalui Layanan Bank Syariah Indonesia Call 14040 atau Email kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih. Wassalamualaikum -Raufa

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

**Y Yundi Nayadilaga**

★★★★★ 09/05/2023

Aplikasinya sangat mudah dicerna dan memudahkan bertransaksi...

Apakah ulasan ini membantu?

**PT Bank Syariah Indonesia, Tbk.** 15/05/2023

Assalamualaikum Bapak/Ibu, terima kasih atas tanggapan yang diberikan. Kami akan selalu memberikan dengan pelayanan dan update yang terbaik. Apabila masih mengalami kendala maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau dapat mendatangi Kantor Cabang BSI terdekat. Terima kasih, Wassalamualaikum -Rian

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

**wahyu batara**

★★★★★ 28/05/2023

Untuk pemakaian alhamdulillah sudah seperti biasa dan cukup lancar sampai dengan sekarang

Apakah ulasan ini membantu?

**PT Bank Syariah Indonesia, Tbk.** 28/05/2023

Assalamualaikum Bapak Wahyu Batara, terima kasih atas tanggapan yang diberikan. Kami akan selalu memberikan dengan pelayanan dan update yang terbaik. Apabila masih mengalami kendala maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau dapat mendatangi Kantor Cabang BSI terdekat. Terima kasih, Wassalamualaikum -Erie

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

**A Anggun Oktaviani**

★★★★★ 23/03/2023

Aplikasinya keren fiturnya mempermudah banget jadi lebih gampang...makin kesini aplikasinya makin bagus berguna banget lah

Apakah ulasan ini membantu?

**PT Bank Syariah Indonesia, Tbk.** 23/03/2023

Assalamualaikum Ibu Anggun Oktaviani. Terima kasih atas apresiasinya, semoga selalu berkah bertransaksi bersama BSI. Apabila membutuhkan informasi terkait perbankan BSI silahkan menghubungi kami melalui layanan BSI Call 14040, email [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id), atau dengan mendatangi Kantor Cabang BSI. Terima kasih, Wassalamualaikum. -Bayu

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

**H Hennaby Genie**

★★★★★ 03/04/2023

Apk ini sangat membantu, tanpa ribet. Sudah jadi nasabah BSI sesari sebelumnya belum jadi BSI.

Apakah ulasan ini membantu?

**PT Bank Syariah Indonesia, Tbk.** 04/04/2023

Assalamualaikum Ibu Hennaby, terima kasih atas apresiasi yang diberikan. Kami akan selalu melakukan peningkatan dan memberikan Layanan yang terbaik. Apabila ada saran atau informasi lainnya, maka dapat disampaikan melalui Layanan Bank Syariah Indonesia Call 14040 atau Email kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih. Wassalamualaikum -Raufa

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

**M Miftahul Khoiri**

★★★★★ 31/05/2023

Aplikasi nya bagus, fitur lengkap sukses terus BSI

Apakah ulasan ini membantu?

**PT Bank Syariah Indonesia, Tbk.** 31/05/2023

Assalamualaikum Bapak Miftahul Khoiri. Terima kasih atas apresiasi dan tanggapan yang diberikan. Kami akan selalu memberikan pelayanan dan update yang terbaik. Apabila ada saran atau informasi lainnya maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau dapat mendatangi Kantor Cabang BSI terdekat. Terima kasih, Wassalamualaikum -Zuffa

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

**AFRIZAL**

★★★★★ 09/05/2023

Mudah, tanpa ribet, bisa acces kapan saja,,good banget

Apakah ulasan ini membantu?  Ya  Tidak

**PT Bank Syariah Indonesia, Tbk.** 26/05/2023

Assalamualaikum Bapak Afrizal. Terima kasih atas apresiasi dan kesetiannya. Akan menjadi perbaikan untuk pelayanan kami kedepannya agar selalu bermanfaat. Apabila membutuhkan informasi dan terkendala maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040, email di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) atau Kantor Cabang BSI. Terima kasih, Wassalamualaikum -Nada

**muhammad riyon**

★★★★★ 12/05/2023

Untuk BSI kedepannya semoga makin jaya dan pelayanan bank pun nyaman dan ramah Untuk tingkat pengamanannya bagus juga Trimakasih bsi

Apakah ulasan ini membantu?  Ya  Tidak

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

**Sasmitra Dhamasena**

★★★★★ 11/04/2023

Aplikasi yang sangat bisa diandalkan dalam setiap transaksi, sangat mudah digunakan dalam setiap waktu... Sukses selalu untuk BSI...

Apakah ulasan ini membantu?  Ya  Tidak

**PT Bank Syariah Indonesia, Tbk.** 11/04/2023

Assalamualaikum Ibu Sasmitra Dhamasena. Terima kasih atas apresiasinya, semoga selalu berkah bertransaksi bersama BSI. Apabila membutuhkan informasi terkait perbankan BSI silahkan menghubungi kami melalui layanan BSI Call 14040, email [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id), atau dengan mendatangi Kantor Cabang BSI. Terima kasih, Wassalamualaikum. -Bayu

**Eisa Suci27**

★★★★★ 24/03/2023

Lebih keren skrg nih aplikasi nya Mantap BSI !! Makin lancar jaya Good job BSI! Setelah di-update jadi lebih baik

Apakah ulasan ini membantu?  Ya  Tidak

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

**Fahmi Dzulfikri**

★★★★★ 15/05/2023

Alhamdulillah sekarang BSI sudah pulih meskipun fitur yg bisa di gunakan masih terbatas

Apakah ulasan ini membantu?  Ya  Tidak

**PT Bank Syariah Indonesia, Tbk.** 16/05/2023

Assalamualaikum Bapak Fahmi. Alhamdulillah jika kendala yang Kakak alami sudah dapat dilakukan. Jika Kakak mengalami kendala atau membutuhkan informasi, maka dapat melakukan konfirmasi dengan menghubungi layanan BSI Call 14040 atau melalui Email resmi kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih. Wassalamualaikum -Bima

**Saiful Akmal**

★★★★★ 09/05/2023

Terkadang lancar transaksinya, tp terkadang buka aplikasinya saja gak bisa

Apakah ulasan ini membantu?  Ya  Tidak

**PT Bank Syariah Indonesia, Tbk.** 26/05/2023

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

**Kristin Natalia**

★★★★★ 24/03/2023

Aplikasi yang sangat fleksibel Mudah di gunakan Sangat bagus fiturnya Sangat terbantu sekali dengan aplikasi bsi

Apakah ulasan ini membantu?  Ya  Tidak

**PT Bank Syariah Indonesia, Tbk.** 24/03/2023

Assalamualaikum Ibu Kristin Natalia. Terima kasih atas apresiasinya, semoga selalu berkah bertransaksi bersama BSI. Apabila membutuhkan informasi terkait perbankan BSI silahkan menghubungi kami melalui layanan BSI Call 14040, email [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id), atau dengan mendatangi Kantor Cabang BSI. Terima kasih, Wassalamualaikum. -Bayu

**Trisnawati Tamrin**

★★★★★ 03/04/2023

Apk ini dapat mempermudah saya dalam melakukan transaksi, baik untuk melakukan pembayaran belanjaan, maupun pembayaran uang kuliah.

Apakah ulasan ini membantu?  Ya  Tidak

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

**sandi uno**

★★★★★ 03/03/2023

Bagus banget aplikasinya sangat canggih sangat memuaskan dapat mempermudah transaksi bersedekah , aplikasi BSI sangat membantu danpitur nya sangat canggi rekomendasi sekali buat kalian yang mau teransaksi dan bersedekah dengan cepat

Apakah ulasan ini membantu?  Ya  Tidak

**PT Bank Syariah Indonesia, Tbk.** 04/03/2023

Assalamualaikum Bapak Sandi , terima kasih atas apresiasi yang diberikan kepada kami. Apabila ada saran atau informasi lainnya maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau melalui email resmi kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih, Wassalamualaikum -Fadly

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

**Andi Gunawan**

★★★★★ 16/03/2023

wah, ternyata memang harus di update aplikasinya.. dari dulu memang suka pakai bsi mobile, transaksi cepat, pelayanan bagus. mantab BSI.. semoga selalu meningkat pelayanannya..

Apakah ulasan ini membantu?  Ya  Tidak

**PT Bank Syariah Indonesia, Tbk.** 17/03/2023

Assalamualaikum Bapak Andi. Terima kasih atas Apresiasinya. Bank Syariah Indonesia akan memberikan pelayanan terbaik dan terus berinovasi demi pengembangan serta kemajuan kedepannya. Jika membutuhkan informasi lainnya dapat menghubungi BSI Call di 14040 atau melalui Email resmi kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih. Wassalamualaikum - Bagas

**Tia Ahw**

★★★★★ 16/03/2023

Setelah diupdate Makin keren Apk BSI sekarang ya, semoga kedepannya bakal kayak gini terus kama sangat membantu saya dalam melakukan berbagai transaksi. Good job Bsi

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

Marsya Rahmania

★★★★★ 17/03/2023

Good job BSI!! Setelah saya update aplikasi nya sekarang makin berkembang dan bagus tidak pernah ada masalah atau gangguan, makin nyaman saya memakai BSI, mantapp!!

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 17/03/2023

Assalamualaikum Ibu Marsya, Terima kasih atas apresiasinya, semoga selalu berkah bertransaksi bersama BSI. Apabila membutuhkan informasi terkait perbankan BSI, silakan menghubungi layanan BSI Call 14040 atau melalui email kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id). Terima kasih, Wassalamualaikum. -Bagas

Yunus Aspia

★★★★★ 11/03/2023

semenjak update aplikasi semakin bagus dan lancar, tampilan yg simpel mudah dimengerti. saya harap ada fitur dark mode untuk aplikasinya, sukses terus perbankan syariah di Indonesia.

Apakah ulasan ini membantu?

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

Reina Puspaningrum

★★★★★ 12/03/2023

Aplikasinya sangat membantu dalam transaksi keuangan, sangat mudah dalam penggunaannya, semoga selalu ditingkatkan ya! Dan makin lancar untuk BSI

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 12/03/2023

Assalamualaikum Ibu Reina, terima kasih atas apresiasi yang diberikan kepada kami. Semoga berkah bertransaksi bersama BSI. Apabila memiliki saran atau informasi lainnya maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau melalui email resmi kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id). Terima kasih, Wassalamualaikum -Rahima

Nhya Masnia

★★★★★ 07/03/2023

Selama pakai BSI MOBILE sekarang aku gampang banget mau transfer, sedekah dan di apk ini fitur nya banyak yg mempermudah. pokok nya apk BSI MOBILE ini rekomendedddd.

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

Mus Tofa

★★★★★ 08/03/2023

Bagus banget fitur aplikasinya lengkap dan sangat membantu seperti mempermudah transaksi ,bersedekah dan bisa langsung di kelola dengan lebih canggih

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 08/03/2023

Assalamualaikum Bapak Mustofa, terima kasih atas apresiasi yang diberikan kepada kami. Apabila ada saran atau informasi lainnya maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau melalui email resmi kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id). Terima kasih, Wassalamualaikum -Nina

Mei lia sulistianti

★★★★★ 14/03/2023

Aplikasinya bagus baget, sangat membatu dan mempermudah di setiap transaksi, pembelian, pembayaran, bersedekah dan lainnya, makin nyaman pakai aplikasi BSI sekarang

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

Maqsalmina Matta Tamlikha

★★★★★ 07/03/2023

Wooow ternyata memang lebih bagus setelah diupdate, aplikasinya lebih keren lagi sekarang jadi lebih nyaman pakai BSI mobile. Mantab BSI., good job! Semoga makin lancar jaya. Semoga selalu ditingkatkan yaa., sukses selalu..

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 08/03/2023

Assalamualaikum Ibu Maqsalmina, terima kasih atas apresiasi yang diberikan kepada kami. Apabila ada saran atau informasi lainnya maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau melalui email resmi kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id). Terima kasih, Wassalamualaikum -Nina

Rose Dil

★★★★★ 13/03/2023

Setelah update aplikasinya jauh lebih baik, tampilan nya sekarang makin keren, jadi makin nyaman dan senang pakai aplikasinya, kerja bagus BSI!! Semoga selalu ditingkatkan yaa...

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

Yunus Aspia

★★★★★ 20/03/2023

Makin nyaman pakai BSI Mobile sekarang, lebih keren aplikasi nya sekarang... Setelah d update jadi lebih baik nih app nya.. good job BSI Mobile mantap.. semoga selalu d tingkatkan ya! Jd makin senang deh pakai aplikasinya kalo begini ... Semoga lancar jaya terus BSI

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 20/03/2023

Assalamualaikum Ibu Syamsah, terima kasih atas apresiasi yang diberikan. Kami akan terus melakukan peningkatan agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik. Apabila ada saran atau informasi lainnya dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau melalui email resmi kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id). Terima kasih, Wassalamualaikum -Airin

Aldi Pratama

★★★★★ 14/03/2023

Bagus banget fitur aplikasinya lengkap dan sangat membantu, seperti memudahkan transaksi,koneksi internet jadi stabil ketika menggunakannya tidak megecekawan

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

yunita rizkian

★★★★★ 10/03/2023

lebih keren aplikasinya,mudah dimengerti sehingga gampang dipakai dan nyaman untuk pengguna baru seperti saya, semoga selalu ditingkatkan ya sehingga nasabah selalu puas memakai aplikasi BSI mobile.

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 10/03/2023

Assalamualaikum Ibu Yunita, terima kasih atas apresiasi yang diberikan. Kami akan selalu melakukan peningkatan dan memberikan Layanan yang terbaik. Apabila ada saran atau informasi lainnya, maka dapat disampaikan melalui Layanan Bank Syariah Indonesia Call 14040 atau Email kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id). Terima kasih. Wassalamualaikum -Raufa

Ayu Hendri

★★★★★ 09/03/2023

Mantap BSI!! semenjak pakai BSI pembayaran jadi lebih mudah, cepat, praktis ga perlu ribet ke ATM dulu untuk transfer tinggal pakai BSI mobile semua jadi mudah



BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

Hasna Zaida

★★★★★ 08/03/2023

Aplikasi yang sangat membantu dan bermanfaat, fitur fiturnya enak dipakai apalagi setelah di update, makin keren. Semoga ke depannya aplikasi nya ga ada eror eror soalnya udah nyaman banget sama aplikasi ini huhuu

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 08/03/2023

Assalamualaikum Ibu Hasna, terima kasih atas apresiasi yang diberikan kepada kami. Apabila ada saran atau informasi lainnya maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau melalui email resmi kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih, Wassalamualaikum -Nina

nida el-abdul ghafur

★★★★★ 07/03/2023

Sebagai nasabah BSI dengan adanya BSI mobile sangat terbantu. Memudahkan dalam segala transaksi. Hanya memerlukan beberapa peningkatan agar bisa lebih baik lagi. Goid job BSI....

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

Nada Yustarida

★★★★★ 09/03/2023

Wah ternyata memang harus diupdate, setelah diupdate lebih keren nih aplikasinya, jadi makib nyaman pakai aplikasi bsi. Mantab BSI !! Semoga makin lancar jaya good joob BSI! Setelah diupdate jadi lebih baik seneng deh pakai aplikasinya kalau gini. Semoga selalu ditingkatkan

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 09/03/2023

Assalamualaikum Ibu Nada, terima kasih atas apresiasi yang diberikan kepada kami, hal ini akan menjadi masukan berharga untuk layanan kami kedepannya. Apabila ada saran atau informasi lainnya maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau melalui email resmi kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih, Wassalamualaikum -Afi

Trisakti Suci Lestari

★★★★★ 16/03/2023

Aplikasi sangat membantu buat ibu rumah tangga kaya saya yang susah buat keluar rumah karna anak gak ada yang jagaiin jadi nyaman pake bsi apalaai setelah diupdate jadi lebih baik makin lancar

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

Saiful Bahri

★★★★★ 08/03/2023

Assalamualaikum. Saya sangat terbantu dengan apk ini, memudahkan saya untuk bertransaksi. mantap bsi!! Mangkin lancar jaya. good job bsi!! Setelah di update jadi lebih baik lagi. seneng deh pakai apknya sangatembantu. Semoga semangkin di tingkatkan ya.

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 08/03/2023

Assalamualaikum Bapak Saiful, terima kasih atas apresiasi yang diberikan kepada kami. Apabila ada saran atau informasi lainnya maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau melalui email resmi kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih, Wassalamualaikum -Nina

Andika Setiawan

★★★★★ 14/03/2023

Wah ternyata harus update lagi nih, fitur yang sekarang lebih keren aplikasinya, dan sekarang pakai bsi makin nyaman saja dan makin mudah, mantap bsi seneng deh pakai bsi sekarang harus di update

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

inaa SR

★★★★★ 10/03/2023

Bagus banget fitur aplikasinya lengkap dan membantu, mempermudah transaksi, bersedekah dengan mudah, koneksi internet dapat di stabilkan. Sukses selalu BSI

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 10/03/2023

Assalamualaikum Ibu Ina, terima kasih atas apresiasi yang diberikan. Kami akan selalu melakukan peningkatan dan memberikan Layanan yang terbaik. Apabila ada saran atau informasi lainnya, maka dapat disampaikan melalui Layanan Bank Syariah Indonesia Call 14040 atau Email kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih. Wassalamualaikum -Raufa

Vanny f channel

★★★★★ 07/03/2023

Bagus banget fitur aplikasinya dan sangat membantu untuk mempermudah transaksi,bersedekah ,apalagi jaringan nya tidak pernah merugikan selalu lancar ,, bagi pengguna aplikasi BSI mobile nusa dengan layanan dari

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

ita rosdiana

★★★★★ 12/04/2023

Bsi sekarang lebih keren, lebih mantap, lebih stabil,diupdate makin lancar dan ringaan,bahasa mudah dimengerti

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 13/04/2023

Assalamualaikum Ibu Ita, terima kasih atas apresiasi yang diberikan. Kami akan selalu melakukan peningkatan dan memberikan Layanan yang terbaik. Apabila ada saran atau informasi lainnya, maka dapat disampaikan melalui Layanan Bank Syariah Indonesia Call 14040 atau Email kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih. Wassalamualaikum -Raufa

Iqbal Rahmi

★★★★★ 15/05/2023

Mantap ,tingkatkan keamanan,dan pembayarannya yg lancar,,seperti top up ke dana,ovo,dll,,

Apakah ulasan ini membantu?

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

Muliadi umi

★★★★★ 23/03/2023

Memudahkan kita bertransaksi, cek saldo dan semoga lebih ditingkatkan lagi fitur fiturnya serta lebih baik aplikasinya

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 23/03/2023

Assalamualaikum Bapak Muliadi, terima kasih atas apresiasi yang diberikan kepada kami, semoga berkah bertransaksi bersama BSI. Apabila ada saran atau informasi lainnya maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau melalui email resmi kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih, Wassalamualaikum -Elina

gums malmsteen

★★★★★ 28/03/2023

Makin lancar jaya aplikasi keren akhirnya 😊 Bikin orang tertarik minat ikut serta menjadi bagian masa depan yang lebih cerah dan menjanjikan di good job BSI

Apakah ulasan ini membantu?

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

Pengguna Google

★★★★★ 30/01/2023

Beneran BSI Mobile ga pernah mengecewakan, selalu aja keren bangettt. Semalam transfer uang ke mama lancar banget gaada kendala sama sekali dan fitur²nya mudah banget, ga ribet sama sekali. Recommended for you!!

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 04/02/2023

Assalamualaikum Bapak Dimas. Terima kasih atas Apresiasi yang diberikan kepada kami, hal ini akan menjadi masukan berharga untuk layanan kami kedepannya. Apabila ada saran atau informasi lainnya, maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau melalui Email resmi kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih. Wassalamualaikum -Salsa

Herdinan Christoffel

★★★★★ 27/01/2023

Sangat mudah dan lengkap untuk digunakan, dan juga mudah di mengerti. Fitur-fiturnya juga mudah dimengerti pokoknya mantap bsi!!!. Semoga selalu ditingkatkan ya tapi jangan dihilangkan fitur-fitur yang berguna dan simpelnya

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

Asri Widyanti

★★★★★ 21/02/2023

Assalamualaikum, wahn app BSI Mobile gampang banget digunainnya. Registrasinya ngga ribet, fitur-fiturnya lengkap banget, dan tampilannya juga bagus. App BSI Mobile sangat membantu nasabah, transaksi apapun jadi lebih mudah dengan bsi mobile.

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 19/02/2023

Assalamualaikum Ibu Asri Widyanti, terima kasih atas apresiasi yang diberikan. Kami akan terus melakukan peningkatan agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik. Apabila ada saran atau informasi lainnya dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau melalui email resmi kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih, Wassalamualaikum -Airin

Prisca Priscilla

★★★★★ 27/01/2023

Keren banget sih. Aplikasi ini begitu mudah, cepat, aman, dan nyaman digunakan. Sangat membantu sekali dalam aktivitas keuangan kita. Jadi udah gak

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

Fanny Apriyani Daeli

★★★★★ 30/01/2023

Aplikasinya Lebih keren skrg nih aplikasinya banyak fitur dan Makin nyaman pakai aplikasi BSI sekarang. Jadi ga pernah ngecewain!kalau dipake, Mantap BSI!!, semoga Makin lancar jaya Kerja bagus BSI! apalagi Setelah di update jadi makin baik, makin keren nih aplikasinya, makin seneng deh pakai aplikasi nya kalau gini terus mana fiturnya sangat lengkap dan mudah digunakan, gak nyesel deh

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 05/02/2023

Assalamualaikum Ibu Fanny, terima kasih atas kepercayaannya untuk menggunakan BSI Mobile. Selamat menikmati fitur menarik yang ada di BSI Mobile. Apabila ada saran atau informasi lainnya, maka dapat disampaikan melalui Layanan Bank Syariah Indonesia Call 14040 atau Email kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih. Wassalamualaikum -Tama

Pengguna Google

★★★★★ 30/01/2023

Beneran BSI Mobile ga pernah mengecewakan, selalu aja keren bangettt. Semalam transfer uang

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

Gilang Hardika

★★★★★ 31/03/2023

Waw aplikasi yg hebat sangat bermanfaat sangat mudah di akses semoga terus dikembangkan agar lebih baik kedepanya

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 31/03/2023

Assalamualaikum Bapak Gilang, terima kasih atas apresiasi yang diberikan. Kami akan selalu melakukan peningkatan dan memberikan layanan yang terbaik. Apabila ada saran atau informasi lainnya, dapat disampaikan melalui layanan Bank Syariah Indonesia Call 14040 atau Email kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih. Wassalamualaikum -Eliza

Lilis Indah Sari

★★★★★ 01/03/2023

Bsi lebih keren setelah di upgrade, makin mantap dan Jaya. Seneng bisa gunain aplikasi bsi sehingga mempermudah transaksi. Good job BSI. Semoga sellu di tingkatkan terus aplikasinya.

Anakah ulasan ini membantu?

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

Siti Salamah

★★★★★ 21/02/2023

Wah aplikasinya keren banget aplikasi ini bener² sangat membantu sekali selama saya memakai aplikasi ini pengguna jadi lebih cepat dan mudah bertransaksi jadi lebih gampang tanpa harus keluar rumah fitur²yang ada di aplikasi ini sangat mudah untuk digunakan pokoknya fitur nya sangat lengkap aplikasi ini sangat membantu sekali bisa buat nabung buat beramal buat transaksi semua ada di BSI pake aplikasi ini gak ngecewain sma skli rekomendasi untuk kalian yang lagi bingung cari cari mbanking

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 22/02/2023

Assalamualaikum Ibu Siti, terima kasih atas apresiasi yang diberikan. Kami akan selalu melakukan peningkatan dan memberikan Layanan yang terbaik. Apabila ada saran atau informasi lainnya, maka dapat disampaikan melalui Layanan Bank Syariah Indonesia Call 14040 atau Email kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih. Wassalamualaikum -Evara

Fanny Apriyani Daeli

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

Seftia Risyani

★★★★★ 30/01/2023

Makin keren nih aplikasinya, anti bug, lancar dipake. Menu di aplikasi nya makin lengkap, terus koneksi ke customer servicenya cepet. No komplain lagi deh, udah perpaduan paling bagus ini, layanan perbankan syariah plus mbanking nya serba memudahkan. Good job BSI 🙌

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 05/02/2023

Assalamualaikum Ibu Seftia. Terima kasih atas Apresiasi yang diberikan. Bank Syariah Indonesia akan terus memberikan pelayanan yang terbaik dan terus berinovasi demi pengembangan serta kemajuan untuk kedepannya. Jika membutuhkan informasi dapat menghubungi Email resmi kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih. Wassalamualaikum -Tama

Erfana Ponco

★★★★★ 03/04/2023

Aplikasinya sekarang mudah dan nyaman, bagus banget, sangat cocok untuk menunjang perbankan jaman sekarang, pokoknya mantap



15:43

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

chandra adi

★★★★★ 06/04/2023

Dengan ada nya BSI mobile, jadi makin lebih mudah hanya dengan menggunakan Hp saja jadi lebih mudah Dan enggak pake ribet

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 06/04/2023

Assalamualaikum Bapak Chandra. Terima kasih atas apresiasinya, semoga selalu berkah bertransaksi bersama BSI. Apabila membutuhkan informasi terkait perbankan BSI silahkan menghubungi kami melalui layanan BSI Call 14040, Email [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id), atau dengan mendatangi Kantor Cabang BSI. Terima kasih, Wassalamualaikum -Raufa

erwin cahya

★★★★★ 29/01/2023

Setelah diupdate, aplikasi BSI Mobile ini makin lancar dan nyaman penggunaannya. Mantab deh aplikasi BSI Mobile ini. Fiturnya sangat lengkap dan mudah digunakan, terutama bagi pengguna e wallet seperti saya. Good job, BSI Mobile!!

15:41

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

Dwi Januarti

★★★★★ 30/03/2023

Semenjak ada aplikasi BSI Mobile, jd lbh mudah, apa lg bisa buka rek secara online buat si buah hati, tingkat kan terus ya bsi mobile

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 31/03/2023

Assalamualaikum Ibu Dwi, terima kasih telah menggunakan BSI Mobile. Kami akan selalu melakukan peningkatan dan memberikan Layanan yang terbaik. Apabila ada saran atau informasi lainnya, maka dapat disampaikan melalui Layanan Bank Syariah Indonesia Call 14040 atau Email kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih. Wassalamualaikum -Eliza

Yeniari Pratiwi

★★★★★ 03/04/2023

Apknya bagus, cara penggunaan apknya juga tidak terlalu ribet dan banyak juga fitur-fitur yang sangat membantu.

15:42

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

Indah Mutsr

★★★★★ 20/04/2023

Aplikasi nya sangat bagus, memudahkan pengguna. Cepat dan sangat bersahabat bagi nasabah seperti kami. God Job BSI 😊👍

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 20/04/2023

Assalamualaikum Ibu Indah. Terima kasih atas Apresiasi yang diberikan. Bank Syariah Indonesia akan terus memberikan pelayanan yang terbaik dan terus berinovasi demi pengembangan serta kemajuan untuk kedepannya. Jika Ibu membutuhkan informasi dapat menghubungi Email resmi kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih. Wassalamualaikum -Zakiah

rhandy shandirra

★★★★★ 28/02/2023

Makin nyaman dengan aplikasi BSI Mobile ini. Selain fiturnya yang lengkap, tampilan yang mantap . Tidak takut dengan keamanan dan datanya. Pokonya mempermudah banget aplikasinya. makin jaya BSI Mobile

15:41

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

WAHYU HIDAYATULLAH

★★★★★ 30/01/2023

The best BSI mobile, semua transaksi cepat dan nyaman, pembayaran apapun cukup dari ponsel gaperlu ribet, rekam bngt dh, menunya jg lengkap, mudah di fahami, fiturnya jg lengkap, nyaman bgt pokoknya

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 05/02/2023

Assalamualaikum Bapak Wahyu. Terima kasih atas Apresiasi yang diberikan. Bank Syariah Indonesia akan terus memberikan pelayanan yang terbaik dan terus berinovasi demi pengembangan serta kemajuan untuk kedepannya. Jika membutuhkan informasi dapat menghubungi Email resmi kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih. Wassalamualaikum -Tama

Anisa Lubis

★★★★★ 04/04/2023

Saya udah coba dan pake aplikasi BSI mobile, lancar dan nyaman banget. CS juga ramah pokoknya nyesel ga cobain BSI

15:42

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

Ipit

★★★★★ 30/01/2023

Setelah update aplikasinya jadi semakin lancar banget prosesnya, fitur nya juga sangat mudah digunakan. Selain itu, selalu lancar deh kalo Bertransaksi online. Makin keren banget aplikasinya !! Recommended!!!

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 05/02/2023

Assalamualaikum Ibu Ipit, terima kasih atas kepercayaannya untuk menggunakan BSI Mobile. Selamat menikmati fitur menarik yang ada di BSI Mobile. Apabila ada saran atau informasi lainnya, maka dapat disampaikan melalui Layanan Bank Syariah Indonesia Call 14040 atau Email kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih. Wassalamualaikum -Tama

Dede Al Fachri

★★★★★ 20/02/2023

Aplikasi sangat mudah d pahami dan digunakan. Fitur nya sangat lengkap dan mudah dalam melakukan berbagai transaksi. Aplikasi yg Nyaman saat d gunakan. Aplikasi yg cukup simple. Terdapat

15:41

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

Intan Tiani

★★★★★ 07/02/2023

Aplikasinya bagus dan sangat membantu. Untuk transaksi apapun lancar dan gak ada hambatan selama ini. Fiturnya juga beda sama yg lain, cocok juga buat yg suka beramal tanpa ribet. Pokoknya i like it.

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 07/02/2023

Assalamualaikum Ibu Intan Tiani, terima kasih atas apresiasi yang diberikan kepada kami. Apabila ada saran atau informasi lainnya maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau melalui email resmi kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih, Wassalamualaikum -Yuna

danti zulmaida

★★★★★ 19/04/2023

Lebih keren sekarang nih aplikasinya banyak pilihan menunya mempermudah kita melakukan transaksi apapun melalu BSI Mobile.

15:40

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

yuni Hastuti

★★★★★ 28/01/2023

BSI memang mantap, aplikasinya lancar dan ngga pernah ngecewain pelayanannya. Fitur di aplikasinya juga lengkap jadi seneng kalau pakai aplikasi BSI ngga ribet dan mempermudah transaksi. Update an aplikasinya juga makin baik ngga bikin lemot di hp. Good job deh BSI

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 30/01/2023

Assalamualaikum Ibu Yuni, terima kasih atas apresiasi yang diberikan kepada kami. Apabila ada saran atau informasi lainnya maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau melalui email resmi kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih, Wassalamualaikum -Nina

15:39

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

Hera Juwita

★★★★★ 28/01/2023

Sangat memudahkan menggunakan aplikasi BSI Mobile, lebih nyaman sekarang setelah diupdate. Fiturnya lengkap dan lebih keren. Seneng deh pakainya kalau begini, gak pernah ngecewain, lancar jaya pokoknya. Good job BSI..

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 30/01/2023

Assalamualaikum Ibu Hera, terima kasih atas apresiasi yang diberikan kepada kami. Apabila ada saran atau informasi lainnya maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau melalui email resmi kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih, Wassalamualaikum -Nina

15:38

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

nadia fauziah

★★★★★ 30/01/2023

Aplikasi nyaman digunakan, UI nya mudah dimengerti, transaksi apapun makin mudah dari mana saja, fiturnya lengkap juga, terimakasih BSI :)

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 05/02/2023

Assalamualaikum Ibu Nadia, terima kasih atas kepercayaannya untuk menggunakan BSI Mobile. Selamat menikmati fitur menarik yang ada di BSI Mobile. Apabila ada saran atau informasi lainnya, maka dapat disampaikan melalui Layanan Bank Syariah Indonesia Call 14040 atau Email kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih. Wassalamualaikum -Tama

Anisa Rahayu

★★★★★ 08/02/2023

Selama pakai apk BSI Mobile transaksi apapun jadi lebih mudah, fitur-fiturnya pun banyak dan mudah. Sangat membantu dan bikin nyaman nasabah. Good job dan tingkatkan terus BSI!!

Devi Rizky

★★★★★ 30/01/2023

Aplikasi ini sangat memudahkan saya dalam mengelola finansial saya, fitur yang disediakan lengkap dan mudah untuk dioperasikan. Setelah dilakukan update, tampilan jauh lebih baik. Lanjutkan untuk terus menyediakan fitur-fitur relevan dan

fajar5 sidiq

★★★★★ 27/03/2023

Alhamdulillah Makin nyaman pakek apalikasi bsi skrng transaksi jd lebih mudah dan semoga kedepannya menjadi lebih baik dan makin lancar jaya

15:37

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

Lidya Frenica Saragih

★★★★★ 27/01/2023

Mantab BSI!!! aplikasi dengan fiturnya yang sangat lengkap dan yang paling pas dalam mengatur finansial dan sangat membantu semua kalangan dalam melakukan transaksi. Setelah update aplikasinya jadi makin baik, lebih keren nih aplikasinya sekarang dan makin nyaman pakai aplikasi BSI sekarang. Seneng deh pakai aplikasinya kalau gini 😊 Aplikasinya gapernah ngecewain! Good job BSI! Makin lancar jayaa!

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 27/01/2023

Assalamualaikum Ibu Lidya, terima kasih atas apresiasi yang diberikan. Kami akan terus melakukan peningkatan agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik. Apabila ada saran atau informasi lainnya dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau melalui email resmi kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih, Wassalamualaikum -Rahima

15:37

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

Rahman Novian

★★★★★ 23/03/2023

fitur Aplikasinya sangat membantu saya dan mudah untuk digunakan, good job BSI semoga semakin lancar jaya 🙌

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 23/03/2023

Assalamualaikum Bapak Rahman, terima kasih atas apresiasi yang diberikan kepada kami, semoga berkah bertransaksi bersama BSI. Apabila ada saran atau informasi lainnya maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau melalui email resmi kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih, Wassalamualaikum -Elina

15:36

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

Nabyla putri Ramadhani

★★★★★ 29/01/2023

BSI Mobile sekarang fitur nya sangat memuaskan, kemarin saya bertransaksi tidak ada kendala sama sekali. Dan penyimpanan aplikasi nya pun juga tidak berat, sangat memudahkan nasabah. Recommended 🙌🙌

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 04/02/2023

Assalamualaikum Ibu Nabyla. Terima kasih atas Apresiasi yang diberikan kepada kami, hal ini akan menjadi masukan berharga untuk layanan kami kedepannya. Apabila ada saran atau informasi lainnya, maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau melalui Email resmi kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih. Wassalamualaikum -Salsa

nadia fauziah

★★★★★ 30/01/2023

Tedy Firmansyah

★★★★★ 27/01/2023

Overall aplikasi sudah bagus, layout user lebih mudah digunakan, tampilan UI nya saya suka, pkok nya mantap BSI!! moga kedepan nya aplikasi ini bisa jadi main baik..

Apakah ulasan ini membantu?

heri susanti

★★★★★ 23/03/2023

Setelah di update jadi lebih baik, sangat memudahkan untuk bertransaksi via online, menu dan fiturnya sangat menarik, Alhamdulillah amanah....

15:36

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

**Agra Ravindra**

★★★★★ 28/03/2023

Assalamu'alaikum wr wb,Aplikasinya sangat bagus dan sangat bermanfaat sekali ga bakal rugi dah download apk ini semoga selalu di tingkatkan ya!

Apakah ulasan ini membantu?

**PT Bank Syariah Indonesia, Tbk.** 28/03/2023

Assalamualaikum Bapak Agra, terima kasih atas apresiasi yang diberikan kepada kami. Apabila ada saran atau informasi lainnya maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau melalui email resmi kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih, Wassalamualaikum -Yuna

15:36

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

**Suheni Suheni**

★★★★★ 05/04/2023

Lebih keren sekarang aplikasinya , semua selalu di tingkatkan , God job BSI , makin lancar jaya, makin nyaman pakai aplikas BSI sekarang

Apakah ulasan ini membantu?

**PT Bank Syariah Indonesia, Tbk.** 05/04/2023

Assalamualaikum Ibu Suheni, terima kasih atas apresiasi yang diberikan kepada kami. Apabila ada saran atau informasi lainnya maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau melalui email resmi kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih, Wassalamualaikum -Nina

15:35

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

**Raa**

★★★★★ 29/03/2023

makin nyaman pakai aplikasi BSI sekarang, selain nyaman fiturnya juga mudah di mengerti, pokoknya aplikasi ini sangat baguss.

Apakah ulasan ini membantu?

**PT Bank Syariah Indonesia, Tbk.** 29/03/2023

Assalamualaikum Ibu Raa, terima kasih atas apresiasi yang diberikan. Kami akan selalu melakukan peningkatan dan memberikan Layanan yang terbaik. Apabila ada saran atau informasi lainnya, maka dapat disampaikan melalui Layanan Bank Syariah Indonesia Call 14040 atau Email kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih. Wassalamualaikum -Dirham

15:34

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

**rara khairatun nisa chaniago**

★★★★★ 15/02/2023

1.senang deh pakai aplikasinya kalau gini terus kan kita jadi mudah untuk transfer uang kemana saja. 2.semoga selalu ditingkatkan ya! Bsi biar makin sukses untuk kedepannya. 3.makin nyaman pakai aplikasi bsi sekarang jadi ngggk perlu ribet-ribet lagi untuk transfer uang kemana saja. 4.good job bsi! Semooa tetad lancar aplikasinya dan semakin keren

Apakah ulasan ini membantu?

**PT Bank Syariah Indonesia, Tbk.** 08/02/2023

Assalamualaikum Ibu Ainun Nabilah. Terima kasih atas apresiasinya, semoga selalu berkah bertransaksi bersama BSI. Apabila membutuhkan informasi terkait perbankan BSI silahkan menghubungi kami melalui layanan BSI Call 14040, Email [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id), atau dengan mendatangi Kantor Cabang BSI. Terima kasih, Wassalamualaikum. -Bayu

15:34

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

**Khalimatus Nisa**

★★★★★ 23/03/2023

Wah mantap BSI mobile makin nyaman menggunakan aplikasi BSI MOBILE ini sekarang semakin lancar jaya good job BSI MOBILE semoga semakin di tingkatkan yaa ga nyesel pakai aplikasi ini

Apakah ulasan ini membantu?

**PT Bank Syariah Indonesia, Tbk.** 24/03/2023

Assalamualaikum Bapak Eful. Terima kasih atas apresiasinya, semoga selalu berkah bertransaksi bersama BSI. Apabila membutuhkan informasi terkait perbankan BSI silahkan menghubungi kami melalui layanan BSI Call 14040, email [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id), atau dengan mendatangi Kantor Cabang BSI. Terima kasih, Wassalamualaikum. -Bayu

15:33

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

**Salsabila Santi**

★★★★★ 31/01/2023

Aplikasi BSI sangat bermanfaat. Apalagi semenjak diupdate, semakin keren dan jauh lebih berkembang. Banyak fitur-fitur yang sangat lengkap, dan juga terdapat fitur untuk bersedekah. Tentunya membuat semakin nyaman pakai aplikasi BSI sekarang.

Apakah ulasan ini membantu?

**PT Bank Syariah Indonesia, Tbk.** 30/01/2023

Assalamualaikum Ibu Virgie, terima kasih atas apresiasi yang diberikan kepada kami. Apabila ada saran atau informasi lainnya maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau melalui email resmi kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih, Wassalamualaikum -Nina

15:34

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

**Ainun Nabilah**

★★★★★ 08/02/2023

Sampai saat ini, aplikasi BSI Mobile tidak pernah mengecewakan. Setelah di update jadi lebih baik, banyak fitur-fitur yang menarik. Transaksinya juga mudah. Mantab BSI!! Jadi nyaman pakai aplikasi BSI sekarang. Semoga selalu ditingkatkan ya! Makin lancar jaya dan sukses untuk kedepannya.

Apakah ulasan ini membantu?

**PT Bank Syariah Indonesia, Tbk.** 08/02/2023

Assalamualaikum Ibu Ainun Nabilah. Terima kasih atas apresiasinya, semoga selalu berkah bertransaksi bersama BSI. Apabila membutuhkan informasi terkait perbankan BSI silahkan menghubungi kami melalui layanan BSI Call 14040, Email [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id), atau dengan mendatangi Kantor Cabang BSI. Terima kasih, Wassalamualaikum. -Bayu

15:34

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

**Eful Google**

★★★★★ 24/03/2023

Aplikasi ini harus diinstal BSI memang aplikasi the best Selain itu fiturnya makin keren Lancar dan aman jaya BSI muanteap Setelah di instal penggunanya tidak ribet BSI selalu tingkatkan yang terbaik kedepanya

Apakah ulasan ini membantu?

**PT Bank Syariah Indonesia, Tbk.** 24/03/2023

Assalamualaikum Bapak Eful. Terima kasih atas apresiasinya, semoga selalu berkah bertransaksi bersama BSI. Apabila membutuhkan informasi terkait perbankan BSI silahkan menghubungi kami melalui layanan BSI Call 14040, email [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id), atau dengan mendatangi Kantor Cabang BSI. Terima kasih, Wassalamualaikum. -Bayu

15:33

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

**Virgie Aulia andrinie**

★★★★★ 28/01/2023

Aplikasi nya bagus selama ini gak ada kendala apapun, yang lag terus coba kalian cek lagi koneksi internet nya stabil apa nggak. Aplikasi ini juga memudahkan transaksi banget, ada beberapa mbanking yang sering error tapi selama ini BSI lancar tanpa kendala apapun. Semoga terus lancar sampai kedepannya

Apakah ulasan ini membantu?

**PT Bank Syariah Indonesia, Tbk.** 30/01/2023

Assalamualaikum Ibu Virgie, terima kasih atas apresiasi yang diberikan kepada kami. Apabila ada saran atau informasi lainnya maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau melalui email resmi kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih, Wassalamualaikum -Nina

21/04/2023

**Amelia Rsqy**

★★★★★ 21/04/2023

mempermudah transaksi banget gapake ribet sama sekali aman banget dan kalo kamu apapun gaperlu ribet keluar rumah cukup dirumah bayar apapun pake ini ank manten lah

21/03/2023

**Rahmah 5871**

★★★★★ 21/03/2023

Bagus banget aplikasi Mbanking BSI, fitur fitur nya lengkap, mudah digunakan, transaksi keuangan jadi lebi mudah , bisa buat beramal juga. recommended lah , makin nyaman pakai aplikasi bsi, terimakasih untuk ann nva

27/03/2023

**Setiya Cahyaning Sasmito**

★★★★★ 27/03/2023

Ini aplikasi bikin kita mempermudah segala urusan bayar membayar potongan nya juga kecil jadi sangat mudah dan praktis untuk dipakai buat bayar apapun iardi naman



BSI Mobile 2,8\*  
Rating dan ulasan

SWAHA PROJECTION

★★★★★ 18/02/2023

Versi terbaru BSI MOBILE sangat keren mudah digunakan dan dimengerti, jadi transaksi apapun lebih mudah dan cepat, nggak perlu ribet ribet udah pasti lancar, terus tingkatkan lagi bsi mobile kedepanya biar lebih mantap.

Apakah ulasan ini membantu?  Ya  Tidak

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 18/02/2023

Assalamualaikum Bapak/Ibu. Terima kasih atas apresiasi yang diberikan kepada kami, hal ini akan menjadi masukan berharga untuk layanan kami kedepannya. Apabila ada saran atau informasi lainnya maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau melalui email resmi kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id).  
Terima kasih, Wassalamualaikum - Erie

BSI Mobile 2,8\*  
Rating dan ulasan

Rndy 255

★★★★★ 28/01/2023

Aplikasinya ga pernah ngecewain! Untuk semua fiturnya jelas lengkap banget, transaksinya juga lancar lancar aja sejauh ini. Ada juga fitur untuk bersedekah sesuai kemampuan kita..jadi top banget deh. Smoga makin berkembang terus untuk BSI

Apakah ulasan ini membantu?  Ya  Tidak

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 30/01/2023

Assalamualaikum Bapak/Ibu, terima kasih atas apresiasi yang diberikan kepada kami. Apabila ada saran atau informasi lainnya maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau melalui email resmi kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih, Wassalamualaikum -Nina

BSI Mobile 2,8\*  
Rating dan ulasan

Apri ansyah

★★★★★ 06/03/2023

makin kesini makin keren apknya, lebih nyaman make nya. setelah di update semakin baik Dan banyak perkembangannya, kalo gini jadi senang banget, lebih nyaman karena fitur nya sangat lengkap. ga pernah ngecewain, semua nya mantap!! lancar jaya BSI, MANTAP, GOOD JOB!!

Apakah ulasan ini membantu?  Ya  Tidak

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 06/03/2023

Assalamualaikum Bapak Apri Ansyah. Terima kasih atas apresiasi yang diberikan kepada kami, hal ini akan menjadi masukan berharga untuk layanan kami kedepannya. Apabila ada saran atau informasi lainnya maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau melalui email resmi kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id).  
Terima kasih, Wassalamualaikum - Erie

Miranda Yp

★★★★★ 03/04/2023

Setelah di update. Makin nyaman pakai aplikasi BSI sekarang. Senang deh kalau aplikasi nya kalau gini. Semoga selalu ditingkatkan ya. Makin lancar jaya. Mantan BSI!!

Joe Njay

★★★★★ 10/04/2023

Mantab BSI!!! Lebih keren sekarang aplikasinya, ternyata memang harus di update, setelah di update jadi lebih baik,makin nyaman pakai aplikasi BSI sekarang,good job BSI!

Asrina Nur Sholehaq

★★★★★ 28/01/2023

Makin kesini makin keren apk nya, lebih nyaman make nya. setelah di update semakin baik dan banyak perkembangannya, kalo gini jadi senang banget, lebih nyaman karna fitur nya sangat lengkap.

BSI Mobile 2,8\*  
Rating dan ulasan

Diana Rian Dini

★★★★★ 29/03/2023

Seneng deh ada aplikasi ini,mempermudah sekali,urusan transaksi apapun jadi lebih lancar... Makasih BSI mobile

Apakah ulasan ini membantu?  Ya  Tidak

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 29/03/2023

Assalamualaikum Ibu Diana, terima kasih atas apresiasi yang diberikan. Kami akan selalu melakukan peningkatan dan memberikan Layanan yang terbaik. Apabila ada saran atau informasi lainnya, maka dapat disampaikan melalui Layanan Bank Syariah Indonesia Call 14040 atau Email kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih. Wassalamualaikum -Dirham

BSI Mobile 2,8\*  
Rating dan ulasan

Adillah

★★★★★ 26/04/2023

Alhamdulillah dengan adanya BSI Mobile ini tentunya memberikan kemudahan dalam bertransaksi tanpa harus ke bank ataupun ATM lagi. Semoga bisa lebih disempurnakan lagi👍👍

Apakah ulasan ini membantu?  Ya  Tidak

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 26/04/2023

Assalamualaikum Ibu Adillah, terima kasih atas apresiasi yang diberikan. Bank Syariah Indonesia akan terus memberikan pelayanan yang terbaik dan terus berinovasi demi pengembangan serta kemajuan untuk kedepannya. Jika Ibu membutuhkan informasi dapat menghubungi Email resmi kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih. Wassalamualaikum -Vani

BSI Mobile 2,8\*  
Rating dan ulasan

Kintan Umari

★★★★★ 31/03/2023

mantab BSI !! memudahkan saya untuk bertransaksi secara digital apalagi sekarang ada pengingat waktu sholat satu aplikasi tapi sejuta manfaat 😊

Apakah ulasan ini membantu?  Ya  Tidak

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 01/04/2023

Assalamualaikum Ibu Kintan, terima kasih atas apresiasi yang diberikan. Kami akan terus melakukan peningkatan agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik. Apabila ada saran atau informasi lainnya dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau melalui email resmi kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih, Wassalamualaikum -Salsa

Rani rosdiaanra\_

★★★★★ 26/03/2023

Wah ternyata sangat nyaman dan mudah memakai aplikasi BSI, semoga pelayanan aplikasi nya terus meningkat menjadi semakin baik lagi...

Apakah ulasan ini membantu?  Ya  Tidak

Adinda Fila

★★★★★ 30/01/2023

Bagus banget fitur aplikasinya lengkap dan sangat membantu, seperti memudahkan transaksi, bersedekah dengan mudah, koneksi internet dapat stabil ketika menggunakannya. Bagi pengguna BSI,

Burhanudin Prasetyo

★★★★★ 30/03/2023

Lebih keren nih skarang aplikasinya, stlah d update jadi lebih baik, mantap BSI jadi sneng nih pke aplikasinya makin lancar jaya makin nyaman makin mantap good job BSI. dan semoga slalu di tngtktan supaya masyarakat lebih nyaman dan puas.

15:30

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

anak omak

★★★★★ 27/03/2023

Setelah di update jadi lebih baik aplikasinya, sekarang lebih mudah untuk bertransaksi melalui bsi mobile banking terkoneksi dengan berbagai platform atau aplikasi yg kita pakai sehari hari

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 28/03/2023

Assalamualaikum Bapak/Ibu, terima kasih atas apresiasi yang diberikan kepada kami. Apabila ada saran atau informasi lainnya maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau melalui email resmi kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih, Wassalamualaikum -Yuna

ariek kurniawan

★★★★★ 27/03/2023

Aplikasi ini sangat membantu sekali,kita di mudahkan untuk segala transaksi online,semoga kedepan semakin berkembang dan semakin lebih baik lagi.

Apakah ulasan ini membantu?

15:29

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

Widyaningsih Talib

★★★★★ 24/03/2023

Bagus banget fitur aplikasi yang ada di mbking lengkap dan sangat membantu dan dapat mempermudah saat bertransaksi lancar terus aplikasinya rekomendasi bagat buat yang bingung cari" mbking bsi aja

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 24/03/2023

Assalamualaikum Ibu Widyaningsih Talib. Terima kasih atas apresiasinya, semoga selalu berkah bertransaksi bersama BSI. Apabila membutuhkan informasi terkait perbankan BSI silahkan menghubungi kami melalui layanan BSI Call 14040, email [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id), atau dengan mendatangi Kantor Cabang BSI. Terima kasih, Wassalamualaikum. -Bayu

devi safiro

★★★★★ 06/03/2023

Terimakasih BSI karena fitur-fitur di dalamnya sangat membantu untuk bertransaksi setiap harinya, seperti tarik tunai tanpa kartu, berinfaq secara onlen, dan fitur-fitur canggih lainnya. Aplikasi no lemot pokoknya BSI kerennn...

15:29

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

Salsa Nurul Fuada

★★★★★ 16/04/2023

Good job BSI! setelah di update jadi makin bagus, jadi nyaman juga make buat transfer sama keperluan lainnya

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 16/04/2023

Assalamualaikum Ibu Salsa. Terima kasih atas apresiasi yang diberikan. Bank Syariah Indonesia akan terus memberikan pelayanan yang terbaik dan terus berinovasi, untuk informasi lainnya maka dapat menghubungi melalui layanan BSI Call 14040 atau melalui Email resmi kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih. Wassalamualaikum -Hanin

tifani vania

★★★★★ 11/04/2023

Alhamdulillah setelah di update jadi lebih baik dan banyak kemudahan untuk bertansaksi.. Dan lebih menarik lagi ada pengingat waktu sholat nya.. Good job BSI...

Apakah ulasan ini membantu?

15:28

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

Ramdani Official

★★★★★ 06/03/2023

Versi terbaru BSI MOBILE sangat keren mudah digunakan dan dimengerti, jadi transaksi apapun lebih mudah dan cepat, nggk perlu ribet ribet udah pasti lancar, terus tingkatkan lagi bsi mobile kedepanya biar lebih mantap

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 06/03/2023

Assalamualaikum Bapak Ramdani. Terima kasih atas apresiasi yang diberikan kepada kami, hal ini akan menjadi masukan berharga untuk layanan kami kedepannya. Apabila ada saran atau informasi lainnya maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau melalui email resmi kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id). Terima kasih, Wassalamualaikum - Erie

Alya Arianti

★★★★★ 27/01/2023

Saya menggunakan BSI mobile banking ini, sebagai pengguna BSI pun BSI mobile ga pernah ngecewain! Mantap BSI! Apalagi setelah di update aplikasinya makin baik fitur fitur yang sangat membantu

15:29

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

Ibnu Balyan

★★★★★ 28/03/2023

Aplikasi ini sangat bagus, terans saksi keuangan menjadi lebih mudah fitur-fitur yg ada di aplikasi ini juga mudah di gunakan , poka nya fitur nya lengkap deh👍

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 28/03/2023

Assalamualaikum Bapak Ibnu, terima kasih atas apresiasi yang diberikan kepada kami. Apabila ada saran atau informasi lainnya maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau melalui email resmi kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih, Wassalamualaikum -Yuna

Ika Kurniawati

★★★★★ 28/03/2023

Mantab BSI, setelah di update jadi lebih baik. Seneng deh pakai aplikasinya kalo gini. Semoga terus ada peningkatan ya, dan semoga makin lancar jaya. Good job BSI!

15:28

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

1/1

★★★★★ 13/04/2023

Mantap aplikasinya!!! BSI selalu berinovasi, yg punya Rekening BSI jangan ragu untuk download biar transaksi elektronik kita lancar.

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 13/04/2023

Assalamualaikum Ibu/Bapak. Terima kasih atas apresiasinya, semoga selalu berkah bertransaksi bersama BSI. Apabila membutuhkan informasi terkait perbankan BSI silahkan menghubungi kami melalui layanan BSI Call 14040, Email [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id), atau dengan mendatangi Kantor Cabang BSI. Terima kasih, Wassalamualaikum. -Raufa

Agung Arya

★★★★★ 31/03/2023

Makin nyaman kalau pakai BSI mobile sekarang setelah di update jadi lebih baik banyak fiturnya dan lebih keren sekarang, mantab lah BSI, makin lancar jaya...



BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

berkah bertransaksi bersama BSI. Apabila membutuhkan informasi terkait perbankan BSI, silakan menghubungi layanan BSI Call 14040 atau melalui email kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id). Terima kasih, Wassalamualaikum. -Farhan

Ken Sae  
★★★★★ 09/05/2023

Aplikasinya membantu, buat aku yang makenya lumayan lama sampe saat ini belum ada kendala apa² dan praktis juga mau cek saldo dan tf uang... terima kasih BSI Mobile...

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 26/05/2023

Assalamualaikum Bapak/Ibu. Terima kasih atas apresiasi dan kesetiannya. Akan menjadi perbaikan untuk pelayanan kami kedepannya agar selalu bermanfaat. Jika membutuhkan informasi dan terkendala maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040, email [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) atau Kantor Cabang BSI terdekat. Terima kasih, Wassalamualaikum -Nada

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

Odilia ApriyantiS  
★★★★★ 18/04/2023

Terimakasih BSI Mobile, lebih keren sekarang aplikasinya. Makin lancar jaya dan mudah di akses. Selalu happy kalau pakai aplikasinya. Mantab sekali! Semoga kedepannya selalu ada inovasi lagi ya. Keren!

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 19/04/2023

Assalamualaikum Ibu Odilia, terima kasih atas apresiasi yang diberikan kepada kami. Apabila ada saran atau informasi lainnya maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau melalui email resmi kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih, Wassalamualaikum -Nina

Putri Maria ulpah  
★★★★★ 05/04/2023

Aplikasi nya bermanfaat banget mempermudah penggunaannya juga buat makenya, fiturnya juga banyak yang keren dan canggih-canggih sukses buat BSI

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

Noviana Savitri Rizqiyah  
★★★★★ 12/04/2023

Setelah di update, apk nya makin lancar bagus banget. Makin nyaman pakainya, senengg klo apknya gini, mudah di gunakan dan ga ribet

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 12/04/2023

Assalamualaikum Ibu Noviana, terima kasih atas apresiasi yang diberikan kepada kami, semoga berkah bertransaksi bersama BSI. Apabila ada saran atau informasi lainnya maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau melalui email resmi kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih, Wassalamualaikum -Elina

henita tinamba  
★★★★★ 17/02/2023

Bagus banget fitur aplikasinya lengkap dan sangat membantu, seperti mempermudah transaksi, beresdakah dengan mudah, koneksi internet dapat di stabilkan ketika menggunakannya. Bagi pengguna BSI, aplikasi ini sangat memudahkan dan bisa langsung di kelola dengan lebih cangih

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

seva firda85  
★★★★★ 06/04/2023

makin nyaman pakai aplikasi BSI skrg, transaksi apapun jadi lebih mudah, lebih praktis. sukses selalu BSI

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 06/04/2023

Assalamualaikum Ibu Seva. Terima kasih atas apresiasinya, semoga selalu berkah bertransaksi bersama BSI. Apabila membutuhkan informasi terkait perbankan BSI silahkan menghubungi kami melalui layanan BSI Call 14040, Email [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id), atau dengan mendatangi Kantor Cabang BSI. Terima kasih, Wassalamualaikum. -Raufa

SHERLLY FEBRIYANTI  
★★★★★ 07/04/2023

Good job BSI!! Saya sudah lama memakai bsi, apk sekarang pun semakin mudah digunakan, dengan memakai qris, transaksi pun jadi aman, mantap

Apakah ulasan ini membantu?

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

Suci ramaouani karnaouani  
★★★★★ 05/04/2023

Saya kasih bintang 5 yah wuah aplikasinya sangat membantu dan cara login nyah pun sangar mudah tanpa ribet ribet. dan juga penarikan nyah murah cuman 2000 ajah wuah murah banget dan saya masih SMA aplikasi BSI ini memang top deh sangat membantu saya penarikan nyah pun gratis di manah pun

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 05/04/2023

Assalamualaikum Ibu Suci, terima kasih atas apresiasi yang diberikan kepada kami. Apabila ada saran atau informasi lainnya maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau melalui email resmi kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih, Wassalamualaikum -Nina

Rohema  
★★★★★ 27/04/2023

Apps nya mempermudah banget jangan lupa bagi kalian yang mau memakai rekening disaranin pakai nya apps BSI mobil aja selain mudah dan cepat pokok nya bagus banget deh 🙌

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

dan dapat melakukan transaksi sesuai kebutuhan. Apabila masih terkendala maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau melalui email resmi kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih, Wassalamualaikum - Elika

Yurli ansyah dachlan  
★★★★★ 10/05/2023

Semakin melatih dan juga sangat membantu mempermudah aktivitas Yang tidak bisa dijangkau dalam waktu cepat menjadi bisa, sehingga semuanya sesuai keinginan. 😊🌞❤️

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 26/05/2023

Assalamualaikum Ibu Yurli. Terima kasih atas apresiasi yang diberikan. Kami akan selalu memberikan dengan pelayanan dan update yang terbaik. Apabila ada saran atau informasi lainnya maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau dapat mendatangi Kantor Cabang BSI terdekat. Terima kasih, Wassalamualaikum -Zulfa

BSI Mobile 2,8\*  
Rating dan ulasan

deasyhaan f

★★★★★ 28/03/2023

masyaa allah, semakin di upgrade, aplikasinya semakin lebih baik. tidak ada bug, sejak awal pun aplikasinya sangat mudah digunakan. seneng deh! semoga terus akan lebih baik lagi.

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 28/03/2023

Assalamualaikum Ibu Dea, terima kasih atas apresiasi yang diberikan kepada kami. Apabila ada saran atau informasi lainnya maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau melalui email resmi kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih, Wassalamualaikum -Yuna

Cantika Aulia Putri

★★★★★ 27/04/2023

Makin nyaman banget pake m banking dari BSI. Fitur-fiturnya komplit, sangat memudahkan kita untuk bertransaksi dengan cepat dan simple gk ribet.

Apakah ulasan ini membantu?

BSI Mobile 2,8\*  
Rating dan ulasan

Yonie Andonowaty

★★★★★ 02/04/2023

Sejak pakai aplikasi ini saya dapat mudah bertransaksi, baik utk bisnis saya ataupun utk pembayaran2 yg wajib atau utk pembelian aosiun itu jauh lebih mudah jadinya..

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 03/04/2023

Assalamualaikum Bapak Yonie. Terima kasih atas Apresiasi yang diberikan. Bank Syariah Indonesia akan terus memberikan pelayanan yang terbaik dan terus berinovasi demi pengembangan serta kemajuan untuk kedepannya. Jika membutuhkan informasi dapat menghubungi Email resmi kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih. Wassalamualaikum -Siska

fin koww

★★★★★ 27/04/2023

BSI GOOD !! Setelah di update aplikasi jadi lebih cepat dan mumpuni, makin sukses terus ya! Makin nyaman kalau menggunakan aplikasi yg mudah digunakan seperti ini, selalu tingkatkan kualitas

BSI Mobile 2,8\*  
Rating dan ulasan

ueniza veronica

★★★★★ 29/03/2023

Aplikasi BSI memang memudahkan dalam bertransaksi. Setelah saya update aplikasi menjadi lebih baik. Semoga selalu ditingkatkan pelayanannya. Makin lancar jaya. Good Job BSI!!!

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 29/03/2023

Assalamualaikum Ibu Deniza, terima kasih atas apresiasi yang diberikan. Kami akan selalu melakukan peningkatan dan memberikan Layanan yang terbaik. Apabila ada saran atau informasi lainnya, maka dapat disampaikan melalui Layanan Bank Syariah Indonesia Call 14040 atau Email kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih. Wassalamualaikum -Dirham

Ghysella Apriany

★★★★★ 26/04/2023

Ternyata harus di update aplikasinya. Jadi sekarang lebih nyaman pakai aplikasi BSI Mobile. Seneng deh kalau aplikasinya gini jadi lebih mudah. Good job deh buat Bsi. Semoga kedepannya selalu ditingkatkan yah...

BSI Mobile 2,8\*  
Rating dan ulasan

Nurwulan Sulistiawati

★★★★★ 29/03/2023

Setelah meng update aplikasi ini jadi lebih nyaman saat digunakan. Aplikasi ini juga jadi tambah keren banyak fitur fitur yang membantu.lancar terus apk bsi mobile selalu berikan yang terbaik

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 29/03/2023

Assalamualaikum Ibu Nurwulan, terima kasih atas apresiasi yang diberikan. Kami akan selalu melakukan peningkatan dan memberikan Layanan yang terbaik. Apabila ada saran atau informasi lainnya, maka dapat disampaikan melalui Layanan Bank Syariah Indonesia Call 14040 atau Email kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih. Wassalamualaikum -Dirham

20-030 Nomi Siregar

★★★★★ 30/03/2023

Syalom, untuk aplikasih bsi sekarang Lebih keren sekarang aplikasihnya, senang pake aplikasihnya, tapi sedikit ribet karna banyak persyaratannya, dan juga untuk bsi lebih ditingkatkan lagi pelayanannya.good

BSI Mobile 2,8\*  
Rating dan ulasan

Retno Novianti

★★★★★ 27/03/2023

Wahh ternyata setelah di update aplikasinya jauh lebih baik lebihh keren dan pastinya lebih nyaman pakai aplikasi BSI sekarang. MANTAP BSI, GOOD JOB BSI MAKIN LANCAR JAYAA JAYAA BSI.

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 28/03/2023

Assalamualaikum Ibu Retno, terima kasih atas apresiasi yang diberikan kepada kami. Apabila ada saran atau informasi lainnya maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau melalui email resmi kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih, Wassalamualaikum -Yuna

Kasra Maida

★★★★★ 24/03/2023

Makin nyaman pakai aplikasi BSI sekarang karena fiturnya yang mudah dipahami bagi pemula, mudah dalam bertransaksi hanya melalui hp dan biaya adminnya juga ekonomis jadi sangat bagus.

BSI Mobile 2,8\*  
Rating dan ulasan

Niken Lailatul Hositydawati

★★★★★ 14/04/2023

Wah ternyata memang harus diupdate ! Lebih keren sekarang nih aplikasinya.. Makin nyaman pakai aplikasi BSI sekarang.. Mantab BSI ! Makin lancar jaya.. Good jobs BSI ! Setelah di update jadi lebih baik.. Seneng deh pakai aplikasinya kalau gini.. Semoga selalu ditingkatkan ya...!!!

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 14/04/2023

Assalamualaikum Ibu Niken. Terima kasih atas Apresiasi yang diberikan. Bank Syariah Indonesia akan terus memberikan pelayanan yang terbaik dan terus berinovasi demi pengembangan serta kemajuan untuk kedepannya. Jika Ibu membutuhkan informasi dapat menghubungi Email resmi kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih. Wassalamualaikum -Akbar

mailan sholihah

★★★★★ 31/03/2023

Wah Aplikasi BSI makin keren sekarang, banyak fitur-fitur yang tersedia memudahkan nasabah untuk mentransfer uang secara digital dengan mudah dan efektif. sava sebaqai nasabah akan merasa nyaman

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

Agustang Aco

★★★★★ 16/04/2023

Lebih keren nih sekarang aplikasinya, mantap, makin lancar jaya dan makin mempermudah dalam urusan transaksi keuangan,, wah dan ternyata memang harus di update! Agar kita dapat melihat fitur baru dari BSI dan setelah di update jadi lebih baik. Seneng deh pakai aplikasinya kalo gini. Semoga selalu ditingkatkan ya. Good job BSI!

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 17/04/2023

Assalamualaikum Bapak Agustang, terima kasih atas apresiasi yang diberikan. Kami akan terus melakukan peningkatan agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik. Apabila ada saran atau informasi lainnya dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau melalui email resmi kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih, Wassalamualaikum -Elsa

Ayu Dhistira

★★★★★ 17/04/2023

seneng banget deh sama BSI!!, apalagi sama fiturnya setelah di update makin lengkap aja 😊, pakai HP 3g sekalipun tetep lancar.. mempermudah urusan

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

Poepoe Asha

★★★★★ 27/03/2023

Bagus fitur didalam aplikasi Ini lengkap, memudahkan pengguna untuk tarik tunai, transfer, dan bersedekah infaq kapanpun dan dimanapun ,BSI memang oke, dan mantap betul

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 28/03/2023

Assalamualaikum Ibu Asha, terima kasih atas apresiasi yang diberikan kepada kami. Apabila ada saran atau informasi lainnya maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau melalui email resmi kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih, Wassalamualaikum -Yuna

Dina keke Nia jaya

★★★★★ 28/03/2023

Aplikasi nya nyaman dipakai, mempermudah transaksi uang yang kita lakukan , fitur-fitur yang ada diaplikasi juga mudah di gunakan dan mudah dipahami.

Apakah ulasan ini membantu?

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

Siti Komariah

★★★★★ 23/03/2023

Mantap BSI, Sekarang aplikasi BSI jauh lebih keren. Jadi makin nyaman pake aplikasi BSI, transaksi jauh lebih mudah bisa dilakukan dimanapun dan kapanpun. Good job BSI 🙌🙌

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 23/03/2023

Assalamualaikum Ibu Siti, terima kasih atas apresiasi yang diberikan kepada kami, semoga berkah bertransaksi bersama BSI. Apabila ada saran atau informasi lainnya maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau melalui email resmi kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih, Wassalamualaikum -Elina

Rika Nur

★★★★★ 28/03/2023

Makin nyaman pakai aplikasi BSI, fitur² juga mudah, transaksi keuangan juga jadi lebih mudah. Suka banget deh 😊

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

Rena Salamah

★★★★★ 22/03/2023

Aplikasi mbanking BSI sangat baik, tentunya banyak fitur yang memudahkan dan sangat membantu, sehingga saya bisa lebih mudah untuk menabung, transaksi, bersedekah, dan juga dengan koneksi internet yang stabil, BSI terbaik deh

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 22/03/2023

Assalamualaikum Ibu Rena Salamah, terima kasih atas apresiasi yang diberikan kepada kami. Apabila ada saran atau informasi lainnya maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau melalui email resmi kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih, Wassalamualaikum -Rahmad

Hoerun Nisa cantik

★★★★★ 18/04/2023

Wah Ternyata memang harus di update, Setelah di update jadi lebih baik, makin lancar jaya,makin nyaman pakai aplikasi BSI,mantap BSI!!, sekarang seneng deh pakai aplikasi nya kalau gini, semoga selalu di tingkatkan ya!! Good job BSI!!

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

hilmy Albari

★★★★★ 26/04/2023

assalamu'alaikum Terimakasih banyak bsi Good Job BSI!!! wah ternyata menang harus di update dan setelah update Makin nyaman pakai aplikasi nya lebih keren juga sekarang aplikasinya makin lancar juga dan setelah update sekarang lebihh baik sekali dari sebelumnya. saya merasa senang pakai aplikasi ini. semoga selalu di tingkatkan lagi aplikasinya. MANTAP BSI!! SUKSES SELALU wassalamu'alaikum

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 26/04/2023

Assalamualaikum Bapak Hilmy, terima kasih atas apresiasi yang diberikan. Bank Syariah Indonesia akan terus memberikan pelayanan yang terbaik dan terus berinovasi demi pengembangan serta kemajuan untuk kedepannya. Jika Bapak membutuhkan informasi dapat menghubungi Email resmi kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih. Wassalamualaikum -Vani

Siti Komariah

★★★★★ 23/03/2023

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

AzZam QomaruzZaman (AzZam)

★★★★★ 30/03/2023

Mantab, sangat membantu dalam proses transaksi... Aplikasinya sangat mudah digunakan. Tidak dikenakan biaya. Intinya suka bangettt. Terimakasih bank syariah. Semoga tambah maju dan jaya sehingga menyaingi bank lainnya. Amiiiih.....

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 31/03/2023

Assalamualaikum Bapak Azzam, terima kasih telah menggunakan BSI Mobile. Kami akan selalu melakukan peningkatan dan memberikan Layanan yang terbaik. Apabila ada saran atau informasi lainnya, maka dapat disampaikan melalui Layanan Bank Syariah Indonesia Call 14040 atau Email kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih. Wassalamualaikum -Eliza

Fuad Helmy

★★★★★ 28/03/2023

Makin nyaman pakai aplikasi BSI sekarang, setelah di update jadi lebih baik, wah ternyata memang harus di update, seneng deh pakai aplikasi nya kalau gini. semoga selalu ditingkatkan va. Good job BSI.



dan terus berinovasi demi pengembangan serta kemajuan untuk kedepannya. Jika Ibu membutuhkan informasi dapat menghubungi Email resmi kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih. Wassalamualaikum -Vani

**David Widhi Sasono**  
★★★★★ 03/04/2023

Ternyata bener setelah di update jadi lebih keren skrg nih aplikasinya dan Makin nyaman pakai aplikasi BSI sekarang,semoga selalu di tingkatan ya! Good job BSI!! Makin lancar jaya dan sukses terus, Mantab BSI!!

Apakah ulasan ini membantu?  Ya  Tidak

**PT Bank Syariah Indonesia, Tbk.** 03/04/2023

Assalamualaikum Bapak David. Terima kasih atas Apresiasi yang diberikan. Bank Syariah Indonesia akan terus memberikan pelayanan yang terbaik dan terus berinovasi demi pengembangan serta kemajuan untuk kedepannya. Jika membutuhkan informasi dapat menghubungi Email resmi kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih. Wassalamualaikum -Siska

**Raihanah Rai**  
★★★★★ 23/03/2023

Makin nyaman pakai aplikasi BSI sekarang.Karena bertransaksi melalu BSI Mobile bisa dilakukan dengan aman dan nyaman.Karena keamanan pemakaian sudah terjamin.Sangat bermanfaat sekali, fitur fitur juga lengkap sekali. Terima kasih sudah sangat membantu sekali Aplikasi BSI Mobile.

Apakah ulasan ini membantu?  Ya  Tidak

**PT Bank Syariah Indonesia, Tbk.** 23/03/2023

Assalamualaikum Ibu Raihanah, terima kasih atas apresiasi yang diberikan kepada kami, semoga berkah bertransaksi bersama BSI. Apabila ada saran atau informasi lainnya maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau melalui email resmi kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih, Wassalamualaikum -Elina

**Khoriadatul Bahiyah**  
★★★★★ 03/04/2023

Alhamdulillah setelah download sangat beguna, kenapa gak dari dulu ya download selain itu

**Dewi Fitriah Aulia**  
★★★★★ 27/03/2023

Selama memakai aplikasi ini sangat membantu, lancar dan tidak pernah ada masalah. mempermudah sekali dalam melakukan transaksi dan pengecekan saldo aplikasinya ringan dan simpel. dan tidak pernah ada kendala apapun

Apakah ulasan ini membantu?  Ya  Tidak

**PT Bank Syariah Indonesia, Tbk.** 28/03/2023

Assalamualaikum Ibu Dewi, terima kasih atas apresiasi yang diberikan kepada kami. Apabila ada saran atau informasi lainnya maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau melalui email resmi kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih, Wassalamualaikum -Yuna

**Suhaila Wahdati**  
★★★★★ 26/04/2023

Good job BSI!! setelah di update makin oke aja aplikasinya. Seneng jadinya kalau fitur dalam aplikasinya lengkap kayak gini. Sekarang udah ga lelet lagi. Semoga makin ditingkatkan kualitasnya, MANTAPI

**Nourma Annisa**  
★★★★★ 24/03/2023

Fitur aplikasinya bagus sekali, lengkap dan membantu, sangat mempermudah transaksi, mempermudah kita untuk bersedekah juga. Mantab dan sukses selalu BSI.

Apakah ulasan ini membantu?  Ya  Tidak

**PT Bank Syariah Indonesia, Tbk.** 24/03/2023

Assalamualaikum Ibu Nourma Annisa. Terima kasih atas apresiasinya, semoga selalu berkah bertransaksi bersama BSI. Apabila membutuhkan informasi terkait perbankan BSI silahkan menghubungi kami melalui layanan BSI Call 14040, email [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id), atau dengan mendatangi Kantor Cabang BSI. Terima kasih, Wassalamualaikum. -Bayu

**Rifki Aguss**  
★★★★★ 25/04/2023

Aplikasinya sangat bagus sekali, fitur fiturnya juga sangat komplit sangat mudahh untuk bertransaksi dengan cepat dan simpel ga ribett terimakasih BSI mobile

**Reksa Adiarso**  
★★★★★ 13/04/2023

Aplikasinya bagus sekali apalagi setelah saya mengupdatenya menjadi lebih baik lagi,dan lebih keren lagi aplikasinya nih sekarang,aku seneng deh pakai aplikasinya kalau gini,mantab BSI,makin lancar jaya,good jobs BSI,semoga selalu ditingkatkan ya.

Apakah ulasan ini membantu?  Ya  Tidak

**PT Bank Syariah Indonesia, Tbk.** 13/04/2023

Assalamualaikum Bapak Reksa. Terima kasih atas apresiasinya, semoga selalu berkah bertransaksi bersama BSI. Apabila membutuhkan informasi terkait perbankan BSI silahkan menghubungi kami melalui layanan BSI Call 14040, Email [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id), atau dengan mendatangi Kantor Cabang BSI. Terima kasih, Wassalamualaikum. -Raufa

**siti tohiriah**  
★★★★★ 14/04/2023

MasyaAllah... Alhamdulillah aplikasinya sangat mempermudah sekali, semakin lama semakin keren ya aplikasinya. Apalagi setelah di update jadi lebih lancar bertansaksi, jadi senang deh kalo pakai

**Almira Gina Agnia**  
★★★★★ 04/04/2023

Nyaman banget pake m banking dari bsi. Fitur fiturnya komplit, sangat memudahkan kita untuk bertransaksi dengan cepat dan simple ga ribet. Ga hanya bertransaksi saja loh, bisa juga berbuat kebaikan dengan beramal yang mudah melalui fitur di bsi mobile ini. Terimakasih BSI mobile

Apakah ulasan ini membantu?  Ya  Tidak

**PT Bank Syariah Indonesia, Tbk.** 04/04/2023

Assalamualaikum Ibu Almira, terima kasih atas apresiasi yang diberikan. Kami akan selalu melakukan peningkatan dan memberikan Layanan yang terbaik. Apabila ada saran atau informasi lainnya, maka dapat disampaikan melalui Layanan Bank Syariah Indonesia Call 14040 atau Email kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih. Wassalamualaikum -Raufa

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

Fajar Shodik

★★★★★ 24/05/2023

Selama pakai aplikasi ini baik baik saja,,dan membantu,,lebih ditingkatkan lagi utk fiturnya,,seperti pembayaran PDAM blm semua daerah terdaftar

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 29/05/2023

Assalamualaikum Bapak Fajar, terima kasih atas tanggapan yang diberikan. Kami akan selalu memberikan dengan pelayanan dan update yang terbaik. Apabila terdapat saran dan mengalami kendala maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau melalui email resmi kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih, Wassalamualaikum - Ghea

Adi Prastiyo

★★★★★ 10/04/2023

Setelah apk BSI di update makin kesini makin lebih baik dan makin keren, fitur aplikasinya juga makin banyak dan makin membantu saat ber transaksi selama pemakaian aplikasi aman dan gak lelet. Makin Seneng dan makin nyaman pakai

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

Ibu Muntiyah

★★★★★ 06/04/2023

MANTAB BSI! Pake BSI Mobile memudahkan buat transaksi. apalagi kalo kepepet, terutama bisa efisiensi waktu. ga perlu ribet pokok nya. semoga bisa terus update yaa semakin canggih dan semakin terdepan.

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 07/04/2023

Assalamualaikum Ibu Muntiyah, terima kasih atas apresiasi yang diberikan. Kami akan terus melakukan peningkatan agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik. Apabila ada saran atau informasi lainnya dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau melalui email resmi kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih, Wassalamualaikum -Hilman

Aliyah

★★★★★ 10/04/2023

Habis di update, BSI mobile jadi makin nyaman aja aplikasinya, makin keren juga, makin mudah buat transaksi apapun , kaya tarik tunai, top up e-wallet juga gampang ngga perlu ribet sama sekali. Mantap

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

Naomi Noya

★★★★★ 26/04/2023

Wah ternyata memang harus sering diupdate aplikasi nya jadi lebih lancar digunakan, makin nyaman karena banyak fitur dan layanan yang makin mempermudah untuk bertransaksi seneng kalau begini jadi simple dan hemat waktu saya. Good job BSI. Semakin keres aplikasi nya

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 26/04/2023

Assalamualaikum Ibu Naomi, terima kasih atas apresiasi yang diberikan. Bank Syariah Indonesia akan terus memberikan pelayanan yang terbaik dan terus berinovasi demi pengembangan serta kemajuan untuk kedepannya. Jika Ibu membutuhkan informasi dapat menghubungi Email resmi kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih. Wassalamualaikum -Vani

Ibu Muntiyah

★★★★★ 06/04/2023

MANTAB BSI! Pake BSI Mobile memudahkan buat transaksi. apalagi kalo kepepet, terutama bisa efisiensi waktu. ga perlu ribet pokok nya. semoga

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

Wassalamualaikum -Afi

NUR ADLI KAMALUDDIN AL HAQ

★★★★★ 29/04/2023

Semuanya oke, bank paling bersahabat menurutku. Ada salah satu produk rekening yg aku suka yaitu Wadiah. Saya sangat terbantu dengan adanya produk rekening ini, biaya administrasi jadi tidak ada walaupun ada saldo mengendap 50k itu udah sepaket lah untuk biaya administrasi seumur hidup bagi saya. Semua fitur bagus, lengkap dan ada Qris juga. Tingkatkan dan perbanyak event agar Nasabah senang memakainya ya itu saja sekian dari saya -Chears

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 29/04/2023

Assalamualaikum Bapak Nur, terima kasih atas apresiasi yang diberikan kepada kami, semoga berkah bertransaksi bersama BSI. Apabila ada saran atau informasi lainnya maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau melalui email resmi kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih, Wassalamualaikum -Elina

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

farzana yasmin

★★★★★ 23/03/2023

Dari dulu pakai bsi selalu di permudah segalanya, semua pembayaran pun ada, mempermudah untuk cek saldo tabungan dan selalu mengingatkan untuk beramal...makin nyaman pakai aplikasi bsi sekarang...mantab BSI 🥰

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 23/03/2023

Assalamualaikum Bapak Farzana, terima kasih atas apresiasi yang diberikan kepada kami, semoga berkah bertransaksi bersama BSI. Apabila ada saran atau informasi lainnya maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau melalui email resmi kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih, Wassalamualaikum -Elina

Sensi Lelan

★★★★★ 14/04/2023

Aplikasinya semakin bagus setelah di update. Gak lelet sama sekali walaupun jaringannya kadang gak stabil. Kalau untuk fiturnya pun udah lengkap banget jadi mudah dan nyaman untuk gunakan. Makin suka dah sama BSI. Thank you!!!

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

Delvi Setia Murni

★★★★★ 23/03/2023

Awalnya ada kendala sedikit, tetapi setelah di update jadi lancar. Salut dengan pihak BSI yang menciptakan aplikasi ini, karena menjadi efektif dan efisien. toh juga jaman sekarang serba online dan digital. Good job BSI! menyesuaikan perkembangan zaman. Fitur aplikasinya juga lengkap banget!! Selain lebih nyaman digunakan juga makin kesini makin keren BSI!! Cocok digunakan di segala usia baik tua maupun muda karena mudah di gunakan. Semoga makin ditingkatkan yaaa!! Makin lancar jaya BSI!!!!.

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 23/03/2023

Assalamualaikum Ibu Delvi, terima kasih atas apresiasi yang diberikan kepada kami, hal ini akan menjadi masukan berharga untuk layanan kami kedepannya. Apabila ada saran atau informasi lainnya maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau melalui email resmi kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih, Wassalamualaikum -Elina

**BSI Mobile 2,8★**  
Rating dan ulasan

**Riko Erlangga**

★★★★★ 23/03/2023

Makin nyaman pakai aplikasi BSI sekarang, transaksi keuangan jadi lebih mudah, fitur-fitur yang ada di aplikasi juga mudah digunakan dan beda dari mbanking lain, pokoknya fiturnya lengkap deh, bisa buat nabung, buat transaksi, buat beramal, semua ada di BSI.

Apakah ulasan ini membantu?

**PT Bank Syariah Indonesia, Tbk.** 23/03/2023

Assalamualaikum Bapak Riko, terima kasih atas apresiasi yang diberikan kepada kami, semoga berkah bertransaksi bersama BSI. Apabila ada saran atau informasi lainnya maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau melalui email resmi kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih, Wassalamualaikum -Elina

**Delvi Setia Murni**

★★★★★ 23/03/2023

Awalnya ada kendala sedikit, tetapi setelah di





Enggar Yuning Tyas, S.Pd.I  
★★★★★ 14/05/2023  
Aplikasinya nyusahin banget, sering eror begitu di uninstal selalu minta aktivasi. Begitu bagian pengenalan wajah sering tidak terdeksi. Knpa tidak buat sekali aja aktivasi, untuk selanjutnya masuk bisa menggunkan no rek dan sandi yang kta daftarkan. Tidak perlu bolak balik aktivasi jika di uninstal.

Starry Hoshi (Nisa)  
★★★★★ 08/05/2023  
Aku kasih bintang 1 seriusan BSI. Tulisannya "permintaan kehabisan waktu" terus dari tadi siang sampe malem. Padahal lagi urgent banget, pas saldo lagi di rekening BSI semua. Sama sekali ga bisa diakses. Mengecewakan banget. Beberapa rencana pembayaran jadi gagal gara2 error yg nyebelin begini. INI SERING TERJADI 😡😡😡. Udah restart hp juga karena mengira kendala di hp, tapi ga ngaruh. Padahal buka bank mobile yg lain lancar aja. Kecewa banget. Kalo bukan kebutuhan kerja sih langsung aku uninstal

Chairunnisa Uri  
★★★★★ 15/04/2023  
Susah banget mau aktivasi, sudah tinggal kirim SMS, ga dapet balasan, terus nomor tidak terdaftar katanya, padahal dapat otp juga dari no yg sama, haduhhh~ telpon cs juga tidak ada solusi. Tolong diperbaiki dan dipermudah.

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 15/04/2023  
Assalamualaikum Ibu Uri mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Terkait kendala aktivasi, mohon kesediaannya untuk menghubungi layanan BSI Call 14040 atau Kantor Cabang BSI terdekat, untuk informasi lebih lanjut dapat menghubungi melalui email resmi kami di contactus@bankbsi.co.id Terima kasih, Wassalamualaikum -Hafiza

Kharisma'Al  
★★★★★ 29/05/2023  
Aplikasi eror mau top up ga bisa "Tidak bisa memproses transaksi" atau "metode ini dalam perbaikan" pdhl apl udh di update, yang katanya udah normal tapi ternyata belum, trs mau nanya ke csnya juga sama, loading nya lamaaa.

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 29/05/2023  
Assalamualaikum Ibu Kharisma. Mohon maaf atas ketidaknyamanan, untuk saat ini layanan BSI berangsur normal dan sudah dapat melakukan transaksi namun untuk Top Up E-Wallet masih tahap pemulihan. Jika terkendala dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau Kantor Cabang BSI. Terima kasih, Wassalamualaikum -Ibra

Susanto  
★★★★★ 10/05/2023  
Mau topup dompet virtual loading lama bgt. dan malah keluar sendiri. Sekarang mau cek mutasinya jg malah keluar sendiri.. cek saldo jg aplikasi keluar sendiri. Tolong perbaiki bug ini. Sangat mengganggu sekali.

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 15/05/2023  
Assalamualaikum Bapak Susanto. Mohon maaf atas ketidaknyamanan yang dialami. Untuk Aplikasi BSI Mobile dalam proses normalisasi dan sudah pulih secara bertahap. Apabila masih mengalami kendala maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau dapat mendatangi Kantor Cabang BSI terdekat. Terima kasih, Wassalamualaikum - Fadly

griezka oktaviana  
★★★★★ 11/05/2023  
BSI tuh kenapa sih setiap kali mau buka aplikasinya selalu ada tulisan "permintaan kehabisan waktu" terus langsung keluar aplikasi, udah di coba berkali kali ga bisa masuk juga. Sekali nya udah masuk

Apakah ulasan ini membantu?

Dimas Kung  
★★★★★ 06/04/2023  
Awalnya enak kok lama-lama malah makin susah. Biasanya kalau transfer ke sesama BSI tinggal klik "transaksi tebaru" sekarang ga bisa. Udah diklik tetap harus isi manual rekeningnya. Ga bisa digunakan

Apakah ulasan ini membantu?

Saens thea  
★★★★★ 08/05/2023  
gangguan bos, katanya lagi perbaikan hari ini 08/05/23 setelah tlp cs mana ngga dapat info bagus pula, pulsa berkurang, kalo bisa perbaikan di lakukan tengah malam maju ke shubuh bos dan lakukan

Apakah ulasan ini membantu?

Resident Of Game

★★★★★ 19/04/2023

Makin jelek makin bikin susah. Mau cek nomor rekening sendiri saja susah. Biasanya dulu ada d samping resi sekarang sudah tidak ada. Makin bikin sulit. Ngk bisa buru2. Mau cek nomo sendiri. Setelah update Bukan memper mudah. Malah mempersulit. Dulu ada barcode nya sekarang hilang.

Apakah ulasan ini membantu?  Ya  Tidak

**PT Bank Syariah Indonesia, Tbk.** 19/04/2023  
Assalamualaikum Bapak/Ibu, mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Terkait kendala yang dialami, mohon kesediaannya untuk menghubungi layanan BSI Call 14040 atau Kantor Cabang BSI terdekat, untuk informasi lebih lanjut dapat menghubungi melalui email resmi kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih, Wassalamualaikum -Nina

Rumman Bajabir

★★★★★ 08/05/2023

Sekarang setiap mau transfer di favorite nya ga pernah bisa tersimpan lagi no.rekening orang lain , jadi harus slalu cari dan masukin no.rekening ulang

Apakah ulasan ini membantu?  Ya  Tidak

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

Niken 09

★★★★★ 11/04/2023

Aktivasi nya super ribet, menyulitkan, dan merepotkan. Baru kali ini m banking se-ribet BSI. Kalau ganti hp aktivasi lagi dengan proses panjang. Verifikasi wajah sendiri salah trs, sms verifikasi salah lagi, apa-apa dipersulit. Cuma bikin emosi

Apakah ulasan ini membantu?  Ya  Tidak

**PT Bank Syariah Indonesia, Tbk.** 11/04/2023  
Assalamualaikum Ibu Niken. Mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Terkait dengan kendala yang dialami mohon kesediaannya untuk melakukan konfirmasi dengan menghubungi layanan BSI Call 14040, email resmi BSI [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id), atau dapat mendatangi Kantor Cabang BSI terdekat. Terima kasih, Wassalamualaikum. -Bayu

Ry Dharta

★★★★★ 10/05/2023

Aplikasi lemot nya pake banget... Udah lama nunggu loading nya trus hasil nya permintaan gak bisa di proses. Kepada Aplikator,, Tolong di tingkatkan kualitas nya ya..

Apakah ulasan ini membantu?  Ya  Tidak

Amhots Rusher

★★★★★ 17/05/2023

Ada komplek coba chat di Bsi Mobile, tp ga ada respon, sy uninstall apk nya tuk coba install ulang, stelah install kembali minta Aktifisasi, tp saat deteksi wajah, ampe kering Mulut tak juga selesai Aktifisasi nya... Gimna ini

Apakah ulasan ini membantu?  Ya  Tidak

**PT Bank Syariah Indonesia, Tbk.** 28/05/2023  
Assalamualaikum Bapak/Ibu, mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Mohon pastikan kamera depan Handphone dalam kondisi baik, wajah ditempatkan sesuai dengan lingkaran dan dipastikan jaringan stabil. Apabila masih mengalami kendala dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau Kantor Cabang BSI terdekat. Terima kasih, Wassalamualaikum -Jingga

Dani Triana

★★★★★ 15/05/2023

Sekarang susah nya minta buat topup koin efootball beberapa kali coba jaring terputus terus mau sampai kapan ini perbaikan jaringan nya kalau gini trus

Apakah ulasan ini membantu?  Ya  Tidak

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

Kantor Cabang BSI terdekat, untuk informasi lebih lanjut dapat menghubungi melalui email resmi kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih, Wassalamualaikum -Hilman

sarwo edi

★★★★★ 08/05/2023

setelah update ko jadi lemot ya ? ada notif permintaan tidak dapat diproses (100) setelah loading cukup lama tidak sewajarnya mobile banking, ngga beres nih developernya pasti ada bug, byk yg mengeluh hal yg sama di ulasan, responsif langsung dong cepat tangani developernya. layanan error di hari kerja malah ngga dpt kompensasi

Apakah ulasan ini membantu?  Ya  Tidak

**PT Bank Syariah Indonesia, Tbk.** 15/05/2023  
Assalamualaikum Bapak Sarwo Edi. Mohon maaf atas ketidaknyamanannya yang dialami. Sebelumnya Aplikasi BSI Mobile dalam proses normalisasi dan saat ini sudah pulih secara bertahap. Apabila masih mengalami kendala maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau dapat mendatangi Kantor Cabang BSI terdekat. Terima kasih, Wassalamualaikum -Fadly

Iman Khabibi57

★★★★★ 11/05/2023

Aplikasi yang begitu buruk.. cepat perbaiki lagi dan tingkatkan kualitas kapasitas dan kapabilitas demi kenyamanan pelanggan. kalo bisa pake

Apakah ulasan ini membantu?  Ya  Tidak

Al Faqih

★★★★★ 10/05/2023

Aplikasi apaan ini ?? Di-update malah gak bisa dibuka. Karena bikin emosi, akhirnya uninstall lalu install ulang.. eh loadingnya lama banget.. tambah emosi aja. pas sdh loading, minta aktivasi..eh.. berkali-kali error. Setelah aktivasi minta verifikasi wajah lg pake kedip mata segala, buka mulut lah, senyum lah.. sdh capek2 berulang kali verifikasi wajah malah gagal trs.. ujung2nya minta video call atau datang langsung ke kantor cabang. APLIKASI PALING RIBET.

Apakah ulasan ini membantu?  Ya  Tidak

**PT Bank Syariah Indonesia, Tbk.** 15/05/2023  
Assalamualaikum Bapak/Ibu. Mohon maaf atas ketidaknyamanan yang dialami. Sebelumnya Aplikasi BSI Mobile dalam proses normalisasi dan saat ini sudah pulih secara bertahap. Apabila masih mengalami kendala maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau dapat mendatangi Kantor Cabang BSI terdekat. Terima kasih, Wassalamualaikum -Fadly

Siti Juharyah

★★★★★ 10/05/2023

Assalamualaikum maaf saya memberikan bintang satu, jujur aplikasi nya jadi tidak bisa di gunakan selain cek saldo, dulu ok aplikasi nya tapi sekarang lemot banget mau transfer sama tu pun Gagal terus, padahal indikasi sinyal warna hijau tapi tetep gak bisa harap di perbaiki

Apakah ulasan ini membantu?  Ya  Tidak

**PT Bank Syariah Indonesia, Tbk.** 15/05/2023  
Assalamualaikum Ibu Siti. Mohon maaf atas ketidaknyamanan yang dialami. Sebelumnya Aplikasi BSI Mobile dalam proses normalisasi dan saat ini sudah pulih secara bertahap. Apabila masih mengalami kendala maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau dapat mendatangi Kantor Cabang BSI terdekat. Terima kasih, Wassalamualaikum -Fadly

Iman Khabibi57

★★★★★ 11/05/2023

Aplikasi yang begitu buruk.. cepat perbaiki lagi dan tingkatkan kualitas kapasitas dan kapabilitas demi kenyamanan pelanggan. kalo bisa pake

Apakah ulasan ini membantu?  Ya  Tidak



09:37

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

Ericson Chandra

★★★★★ 10/05/2023

Apk nya jelek bgt, error' mulu. Gimana caranya daftar rek online kalo apk nya aja ga bisa dipake.. katanya tiga bang jadi satu, tapi apk nya kaya apk koperasi yang lelet. Untuk jama yg serba sat set sat set apk anda sudah terlalu ketinggalan jaman...🙄

Apakah ulasan ini membantu?  Ya  Tidak

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 15/05/2023

Assalamualaikum Bapak Ericson. Mohon maaf atas ketidaknyamanan yang dialami. Sebelumnya Aplikasi BSI Mobile dalam proses normalisasi dan saat ini sudah pulih secara bertahap. Apabila masih mengalami kendala maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau dapat mendatangi Kantor Cabang BSI terdekat. Terima kasih, Wassalamualaikum -Fadly

Lapas Zoni

★★★★★ 10/05/2023

aplikasi yg sangat merepotkan, mana fitur masih sedikit. gangguan nya lama. menagement nya sangat tidak baik. wajar orang sepi dan mau berali k

09:38

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

Annur Inside

★★★★★ 09/05/2023

Dari tadi malam apk tidak bisa dibuka, Stuk di Tampilan awal setelah itu koneksi gagal, masa iya hp yg berbeda & 3 sinyal ganti2 masih tetap aja. Sangat buruk, lagi penting malah kek gini

Apakah ulasan ini membantu?  Ya  Tidak

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 15/05/2023

Assalamualaikum Bapak Annur. Mohon maaf atas ketidaknyamanan yang dialami. Sebelumnya Aplikasi BSI Mobile dalam proses normalisasi dan saat ini sudah pulih secara bertahap. Apabila masih mengalami kendala maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau dapat mendatangi Kantor Cabang BSI terdekat. Terima kasih, Wassalamualaikum -Fadly

Rizki Prasetya Azis

★★★★★ 08/05/2023

Permintaan kehabisan waktu, padahal data,, trus pindah ke wifi dan data dan wifi normal paket krnceng internet nya, emang dri sistem aplikasinya aja kaya bangstttttt,,, disaat genting kek gini,,,

09:37

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

Rafli Rasidin

★★★★★ 20/05/2023

akhir akhir ini BSI sedang kacau tolong di tingkatkan lagi lah, kalau emang lagi ada gangguan jangan selama ini bikin engga nyaman sampai kapan eror terus? sedangkan saya sangat butuh untuk transfer

Apakah ulasan ini membantu?  Ya  Tidak

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 28/05/2023

Assalamualaikum Bapak Rafli. Kami memahami atas ketidaknyamanannya. Alhamdulillah untuk layanan BSI sudah berangsur normal, kendala sudah dipulihkan dan sudah dapat melakukan transaksi sesuai kebutuhan. Apabila masih terkendala dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau Kantor Cabang BSI terdekat. Terima kasih, Wassalamualaikum -Nada

Dhani von Emster

★★★★★ 10/05/2023

Edit,,, aplikasi maupun atm gak bisa di akses selama 3 hari berturut-turut... Jelek banget,, orang lagi butuh banget uang untuk penarikan gak bisa selama 3 hari ini mana lagi di luar daerah jauh dari kampung halaman... Woi,, maintenance jika qak sanqqup

09:39

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

Annisa Oktaviani

★★★★★ 11/05/2023

Parah banget, udah 4 hari gabisa sama sekali masuk ke aplikasi. Sudah cek playstore karna takut ada update. Ternyata enggak ada. Kok bisa aplikasi bank besar eror sampai 4 hari. Dan lihat di ulasan jg ternyata memang semua org jg ngalamin.

Apakah ulasan ini membantu?  Ya  Tidak

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 15/05/2023

Assalamualaikum Ibu Annisa. Mohon maaf atas ketidaknyamanan yang dialami. Sebelumnya Aplikasi BSI Mobile dalam proses normalisasi dan saat ini sudah pulih secara bertahap. Apabila masih mengalami kendala maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau dapat mendatangi Kantor Cabang BSI terdekat. Terima kasih, Wassalamualaikum -Fadly

Monica

★★★★★ 29/05/2023

aplikasinya buruk, padahal saya login di CS gabisa masuk padahal pulsa udah dihabisin sama cs nya karena dikirim sms berkali2.. akhirnya suruh aktivasi

09:37

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

Jossie Rizal

★★★★★ 10/05/2023

Beberapa hari ini aplikasi mbanking dan atm nya error , mau ambil uang atau transfer tidak bisa dan terkadang potonganya terlalu banyak tiba' saldo berkurang setiap saat. Tolong segera diperbaiki banyak pengguna BSI akhir' ini mengehulh !

Apakah ulasan ini membantu?  Ya  Tidak

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 15/05/2023

Assalamualaikum Bapak Rizal. Mohon maaf atas ketidaknyamanan yang dialami. Sebelumnya Aplikasi BSI Mobile dalam proses normalisasi dan saat ini sudah pulih secara bertahap. Apabila masih mengalami kendala maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau dapat mendatangi Kantor Cabang BSI terdekat. Terima kasih, Wassalamualaikum -Fadly

Adam Rial Wibowo

★★★★★ 17/05/2023

Abis diupdate malah ga bisa masuk ke aplikasinya.. katanya permintaan kehabisan waktu.. padahal buka aplikasi lainnya lancar.. udah di-uninstal trus reinstal

09:39

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

Dinsos agara

★★★★★ 11/05/2023

Setiap buka aplikasi pakai data internet selalu tulisan permintaan waktu habis. Tpi ketika pakai wifi bisa dan terkadang juga gak bisa terbuka.

Apakah ulasan ini membantu?  Ya  Tidak

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 15/05/2023

Assalamualaikum Bapak/Ibu. Mohon maaf atas ketidaknyamanan yang dialami. Sebelumnya Aplikasi BSI Mobile dalam proses normalisasi dan saat ini sudah pulih secara bertahap. Apabila masih mengalami kendala maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau dapat mendatangi Kantor Cabang BSI terdekat. Terima kasih, Wassalamualaikum -Fadly

Sarma Delima

★★★★★ 09/05/2023

Aplikasi tolong di perbarui mau masuk saja slalu muncul informasi kehabisan waktu dan tidak bisa masuk padahal aplikasi mau digunakan jadi tetap harus ke ATM buat mentransfer lalu ketika buka untuk ke fitur slalu masukkan kata sandi berulang2

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

MARIA DWIYANTI

★★★★★ 13/05/2023

Awalnya oke.. cuma hari ini gak bisa di akses mbanking. "INFORMASI. Permintaan habisannya waktu" Udah di un-install tetap aja gak bisa.. gak tau nih sampe kapan..🙄 sampai hari ini gak bisa di buka aplikasinya.. parah bet dah.. di email gak ada balasan emank beda sendiri nih bank.. jd males pake bsi..

Apakah ulasan ini membantu?  Ya  Tidak

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 15/05/2023

Assalamualaikum Ibu Maria. Mohon maaf atas ketidaknyamanan yang dialami. Untuk Aplikasi BSI Mobile dalam proses normalisasi dan saat ini sudah pulih secara bertahap. Apabila masih mengalami kendala maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau dapat mendatangi Kantor Cabang BSI terdekat. Terima kasih, Wassalamualaikum - Hanin

Vivi Kurniawati

★★★★★ 11/05/2023

Sudah berhari hari ga bisa transaksi. Pagi ini malah masuk aplikasinya tertulis "permintaan habisannya waktu" dah di refresh out dulu tetep henitu

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

Nelvi Rahmadani

★★★★★ 17/05/2023

Sangat Buruk. Saya beli pulsa dan loadingnya lama sekali, setelah itu pulsanya juga tidak masuk, tapi saldo saya terpotong dan di mutasi juga ada pemberitahuan bahwa pulsa telah dibayar. Bagaimana solusinya, pulsa tak masuk, duit hilang

Apakah ulasan ini membantu?  Ya  Tidak

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 17/05/2023

Assalamualaikum Ibu Nelvi, mohon maaf atas kendala yang dialami. Terkait kendala tersebut Bapak/Ibu dapat melaporkannya dengan menghubungi layanan BSI Call 14040 atau Kantor Cabang BSI terdekat agar dapat ditindaklanjuti. Terima kasih, Wassalamualaikum -Eli

Cahaya Yani

★★★★★ 10/05/2023

parah sih, dimulai transfer via bifast ke rek bank lain, nyangkut, sampai hari ini tidak ada kabar. sejak 3 hari kemarin sampai saat ini bahkan tidak bisa akses m banking sama sekali, info dari call center sedana maintenance. baru sekali ini ada bank vn

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

iwano novianto

★★★★★ 11/05/2023

Kapok saya menabung di BSI , sekali ada masalah server , untuk perbaikannya terlalu lama bisa sampai beberapa hari. Padahal saya perlu ambil uang untuk keperluan sehari2. NANTI KLAU SUDAH NORMAL AKAN SAYA TARIK SEMUA UANG SAYA DI BSI

Apakah ulasan ini membantu?  Ya  Tidak

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 15/05/2023

Assalamualaikum Bapak Iwan. Mohon maaf atas ketidaknyamanan yang dialami. Sebelumnya Aplikasi BSI Mobile dalam proses normalisasi dan saat ini sudah pulih secara bertahap. Apabila masih mengalami kendala maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau dapat mendatangi Kantor Cabang BSI terdekat. Terima kasih, Wassalamualaikum -Fadly

Fitra Fadhilah

★★★★★ 08/05/2023

Permintaan habisannya waktu. aplikasi mobile banking terburuk yg pernah saya gunakan, cuman di BSI saya merasakan susahny mengkses masuk ke mobile banking. sangat sangat merugikan bagi

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

BJ Arms

★★★★★ 27/05/2023

Benar, sesuai rating yg ada. Aplikasi lemot dan susah digunakan untuk proses pembukaan rekg via aplikasi lama sekali beda dengan bank lain yg seketika langsung jadi.

Apakah ulasan ini membantu?  Ya  Tidak

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 29/05/2023

Assalamualaikum Bapak/Ibu, mohon maaf atas kendala yang dialami. Untuk pembukaan rekening online mohon dipastikan jaringan yang digunakan dalam keadaan stabil. Apabila mengalami kendala dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau Kantor Cabang BSI terdekat. Terima kasih, Wassalamualaikum -Nada

AR-RAHMAN Aqiqah

★★★★★ 10/05/2023

Susah buat verifikasi muka,, jaringan internet nya lemah suruh ulang lagi,, ke-dua dari segi cahaya kurang terang,, akhir nya g bisa2 verifikasi muka,,kalau bisa bikin aplikasi jgn di persulit,, semuanya data kita yg mengang,,masih aja verifikasi

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

Noeryadie

★★★★★ 10/05/2023

Kenapa aplikasinya ga bisa dibuka min..... Tolong diupdate dong,kaya bank sebelah, login mudah,menu gampang,ga ribet harus masukin pin tiap kali pindah menu Ayolah jgn dibuat ribet. Kenapa yg muncul cuma menu awal saja, sedangkan untuk menu yg laen knp gagal gagal terus????

Apakah ulasan ini membantu?  Ya  Tidak

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 15/05/2023

Assalamualaikum Bapak Noeryadie. Mohon maaf atas ketidaknyamanan yang dialami. Sebelumnya Aplikasi BSI Mobile dalam proses normalisasi dan saat ini sudah pulih secara bertahap. Apabila masih mengalami kendala maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau dapat mendatangi Kantor Cabang BSI terdekat. Terima kasih, Wassalamualaikum -Fadly

eka prasetya panca karsa

★★★★★ 10/05/2023

Ah kaco..lagi butuh cepat mau transfer malah eror..lemot ga bisa transfer..error mulu, gmn ini mobile banking nya. kiatng bet ga bisa

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

Tubagus Furqon Nurhuda

★★★★★ 20/05/2023

Dari hari senin tanggal 8 mei sampai dengan sekarang tanggal 16 mei masih aja gangguan.. blm bisa di pake transaksi bagaimana kah??? Udah 1 minggu.. mau taransaksi gak bisa2 liat di internet bsi sudah pulih kembali,, tapi tetep aja gak bisa2 di akses. Mau top up susah, mau cek saldo permintaan habisannya waktu..mengecewakan Setelah sekian lama menunggu dan pada akhirnyaaa masih saja kaya begitu permintaan ke habisannya waktu.. dari tanggal 8 sampai tanggal 20 masih aja gangguan??

Apakah ulasan ini membantu?  Ya  Tidak

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 16/05/2023

Assalamualaikum Bapak Tubagus. Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, saat ini kami masih melakukan proses normalisasi dan layanan akan pulih secara bertahap. Kami mengupayakan agar seluruh transaksi dapat segera digunakan kembali. Atau transaksi bisa dilakukan di mesin ATM BSI atau Kantor Cabang BSI terdekat. Terima kasih. Wassalamualaikum - Siska



BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

**unggul suryo ardi**  
★★★★★ 21/05/2023

Seharusnya jika menjadi salah satu bank kepercayaan negara, (karna sebagai bank patner dalam penggajian beberapa pegawai, dan dipercaya sebagai bank patner banyak mahasiswa, PTN dan masyarakat umum) BSI mampu menjaga kenyamanan dan kepercayaan tsbt. Sampai hari ini, fitur BSI Mobile banyak yg tidak bisa diakses, bbrpa nya : Top Up E-Wallet, Beli Token, Bayar E-Commerce dll. Padahal sifatnya bisa saja sangat urgen. Kami kecewa.

Apakah ulasan ini membantu?  Ya  Tidak

**PT Bank Syariah Indonesia, Tbk.** 28/05/2023  
Assalamualaikum Bapak Unggul, mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Kami informasikan Alhamdulillah BSI Mobile sudah berangsur normal dan untuk menu Top Up e-wallet saat ini masih dalam pemulihan bertahap. Apabila ada kritik dan saran dapat disampaikan melalui BSI Call 14040 atau melalui Kantor Cabang BSI. Terima kasih, Wassalamualaikum -Zulfa

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

**SEHA FARU**  
★★★★★ 08/05/2023

Tolong perbaikan error. Mau bayar tagihan, duit ketarik, tagihannya belum kebayar. Pas bayar shopee juga pernah gitu, duit ketarik, status shopee gak kebayar juga. Entah app shopeenya yg error atau emang app ini yg error ga jelas. Dan skrg mau buka malah ga bisa, notif "permintaan kehabisan waktu" mulu kenapa sih?

Apakah ulasan ini membantu?  Ya  Tidak

**PT Bank Syariah Indonesia, Tbk.** 15/05/2023  
Assalamualaikum Bapak/Ibu, mohon maaf dan terima kasih atas saran yang diberikan, hal ini akan menjadi masukan berharga untuk perbaikan kami kedepannya. Apabila masih mengalami kendala maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau dapat mendatangi Kantor Cabang BSI terdekat. Terima kasih, Wassalamualaikum -Fadly

**lunan tajul**  
★★★★★ 09/05/2023

Aplikasi gak bisa membantu sama sekali, baru aja buat rekening dan daftar m banking, Baru 1 hari dioakek adlikasi sudah tidak bisa dibuka lagi

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

**Ummu Az-zahra**  
★★★★★ 09/05/2023

Maaf, terpaksa buat ulasan begini, karena sehari-hari ap nya ndak bisa dibuka. Masa gitu mulu "permintaan kehabisan waktu". Padahal kuota ada, buka apk lain lancar aja kok. Sebelumnya juga pernah gitu tapi ndak sampai selama ini. Tolong ya segera diperbaiki. Ini sudah hari ke 2 masih belum bisa dibuka juga. Tiap di buka langsung keluar sendiri halamannya. Mohon segera ada tindakan.

Apakah ulasan ini membantu?  Ya  Tidak

**PT Bank Syariah Indonesia, Tbk.** 15/05/2023  
Assalamualaikum Ibu Ummu. Mohon maaf atas ketidaknyamanan yang dialami. Sebelumnya Aplikasi BSI Mobile dalam proses normalisasi dan saat ini sudah pulih secara bertahap. Apabila masih mengalami kendala maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau dapat mendatangi Kantor Cabang BSI terdekat. Terima kasih, Wassalamualaikum -Fadly

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

**aris setiawan**  
★★★★★ 11/05/2023

Kesel banget, dikit2 lemot, cs nya kurang membantu dalam mencari solusi, mau apa2 susah soalnya lemot, mana opsi nya bikin pusing, mau TF ke shopeepay susah, TF ke e wallet susah, hadeh gimana ini, secepatnya diperbaiki lah. Pake bank lain cepet, tapi ini yang syariah mengecewakan

Apakah ulasan ini membantu?  Ya  Tidak

**PT Bank Syariah Indonesia, Tbk.** 15/05/2023  
Assalamualaikum Bapak Aris Setiawan, Mohon maaf dan terima kasih atas saran yang diberikan, hal ini akan menjadi masukan berharga untuk perbaikan kami kedepannya. Apabila masih mengalami kendala maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau dapat mendatangi Kantor Cabang BSI terdekat. Terima kasih, Wassalamualaikum -Fadly

**Zikri Hakinen**  
★★★★★ 25/05/2023

Aplikasi sampah gabakal berkah. Mending cari bank lain deh, aplikasinya ngelag mulu padahal jaringan bagus terus suka error, trouble mulu, ga worth it pake

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

**ARSWN**  
★★★★★ 10/05/2023

Aplikasi macam apa ini buka aja eror trs sekali bisa buka konfirmasi muka aja gagal trs, suruh video call tapi katanya masih ada video call dengan nasabah lain, giliran di hapus lagi buka lagi gk bisa, di kirim email gak ada balasan niat gak sih bikin aplikasi

Apakah ulasan ini membantu?  Ya  Tidak

**PT Bank Syariah Indonesia, Tbk.** 15/05/2023  
Assalamualaikum Bapak/Ibu. Mohon maaf atas ketidaknyamanan yang dialami. Sebelumnya Aplikasi BSI Mobile dalam proses normalisasi dan saat ini sudah pulih secara bertahap. Apabila masih mengalami kendala maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau dapat mendatangi Kantor Cabang BSI terdekat. Terima kasih, Wassalamualaikum -Fadly

**nur halimahh**  
★★★★★ 08/05/2023

Ini gimana sih setiap buka BSI MOBILE selalu ada tulisan permintaan waktu habis, nggg bisa lihat saldo, mau top up dan yang lain-lainnya jadi nggg

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

**Aep Sudrajat**  
★★★★★ 11/05/2023

Aplikasi BSI tidak berfungsi dengan baik, terlalu banyak kendala, nomor kontak pengaduanpun sama juga berkendala bahkan sering terputus dengan sendirinya dan ketika dihubungi kembali tidak bisa. Nomor telepon kantor BSI ketika dihubungi tidak ada yang respon.

Apakah ulasan ini membantu?  Ya  Tidak

**PT Bank Syariah Indonesia, Tbk.** 15/05/2023  
Assalamualaikum Bapak Sudrajat, mohon maaf dan terima kasih atas saran yang diberikan, hal ini akan menjadi masukan berharga untuk perbaikan kami kedepannya. Apabila masih mengalami kendala maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau dapat mendatangi Kantor Cabang BSI terdekat. Terima kasih, Wassalamualaikum -Fadly

**Kang Mbelung**  
★★★★★ 10/05/2023

Semenjak Update Bsi semua transaksi repot Berbelit di saat Genting Gak bisa Di Andalin.. Aplikasi M banking menyebalkan.. transaksi m banking nya Error terus Gak pernah bisa di andalin Inn-in





BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

**Yobedi Laia**

★★★★★ 10/05/2023

Dari tanggal 07 Mei sampe saat ini belum bisa buka aplikasi nya. Apalagi mau transaksi melalui BSI mobile. Ini bisa sampe setahan perbaik an sistem BSI sangat mengecewakan

Apakah ulasan ini membantu?  Ya  Tidak

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 15/05/2023

Assalamualaikum Ibu Laia. Mohon maaf atas ketidaknyamanan yang dialami. Sebelumnya Aplikasi BSI Mobile dalam proses normalisasi dan saat ini sudah pulih secara bertahap. Apabila masih mengalami kendala maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau dapat mendatangi Kantor Cabang BSI terdekat. Terima kasih, Wassalamualaikum -Fadly

**rachmayadi**

★★★★★ 13/05/2023

Kekurangan 1. Loading lama 2. Aktivasi menggunakan wajah selalu gagal 3. Jika gagal aktivasi diarahkan untuk video call.. tp susah tersambung, 4. Ujung ujungnya harus ke bank.. Mungkin ini us ada di sepeleki... semoga membantu

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

**marcuw Prayudna**

★★★★★ 10/05/2023

Aplikasi aneh, tolol nggak jelas... Udah lemot, sering gangguan... Dasar server murahan... Begini nih jadinya kalo aplikasi penting tapi pakai programmer bocah, pakailah programmer berkualitas brooo, bukan programmer magang

Apakah ulasan ini membantu?  Ya  Tidak

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 15/05/2023

Assalamualaikum Bapak/Ibu. Mohon maaf atas ketidaknyamanan yang dialami. Sebelumnya Aplikasi BSI Mobile dalam proses normalisasi dan saat ini sudah pulih secara bertahap. Apabila masih mengalami kendala maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau dapat mendatangi Kantor Cabang BSI terdekat. Terima kasih, Wassalamualaikum -Fadly

**Ahmad Desain**

★★★★★ 22/05/2023

Saya edit bintang nya... bila perlu gak saya kasih bintang sama sekali... saya salah satu nasabah BSI .. bobrok sistem bsi skrg.. Penarikan gagal dah jelas 2x penarikan..saldo terpotong... sudah laporan brapa

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

**Patlat iks pi Kera sakti cipondoh**

★★★★★ 11/05/2023

Apa yang terjadi dengan BSI MOBILE??masuk gak bisa,lihat saldo gak bisa selalu keluar \*waktu permintaan telah habis\* jika memang ada kendala tolong ada notifikasi untuk customer

Apakah ulasan ini membantu?  Ya  Tidak

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 15/05/2023

Assalamualaikum Bapak/Ibu. Mohon maaf atas ketidaknyamanan yang dialami. Sebelumnya Aplikasi BSI Mobile dalam proses normalisasi dan saat ini sudah pulih secara bertahap. Apabila masih mengalami kendala maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau dapat mendatangi Kantor Cabang BSI terdekat. Terima kasih, Wassalamualaikum -Fadly

**Kos Koswara**

★★★★★ 11/05/2023

Maaf sy turunin bintangnya dari 5 ke 1, sudah seminggu ini dibulan mei 2023 aplikasi ini sering gagal mengeksekusi keinginan pengguna yg ingin cek saldo,transfer dll. Sy sngt terganggu

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

**Ilon Khanani**

★★★★★ 16/05/2023

Saya membeli voucher pulsa melalui mbanking BSI, saldo terpotong tapi pulsa nggak masuk. Saya sudah 2 kali seperti ini, mengapa bisa potong saldo padahal belum masuk. Ingat syariah nama bank nya, tapi kenapa bisa seperti itu. Saya menyesal membeli voucher melalui mbanking. Sangat mengecewakan

Apakah ulasan ini membantu?  Ya  Tidak

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 17/05/2023

Assalamualaikum Bapak Ilon, mohon maaf atas kendala yang dialami. Terkait kendala tersebut Bapak dapat melaporkannya dengan menghubungi layanan BSI Call 14040 atau Kantor Cabang BSI terdekat agar dapat ditindaklanjuti. Terima kasih, Wassalamualaikum -Elia

**Muhammad Rasyid Al-Fatih**

★★★★★ 11/05/2023

Duh gimana nih aplikasinya ngg mau dibuka selalu ada notif "permintaan kehabisan waktu",tolong dong diselesaikan secepatnya karna saya

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

**FATA793**

★★★★★ 09/05/2023

Assalamualaikum BSI yang terhormat,kami pengguna BSI mobile m banking, tolong di mudahkan, jangan di bikin susah ,, usahakan secepatnya untuk di perbaiki sistem operasional terimakasih banyak semoga bisa dibantu 🙏🙏🙏

Apakah ulasan ini membantu?  Ya  Tidak

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 15/05/2023

Assalamualaikum Bapak/Ibu, terima kasih atas masukan dan saran yang diberikan, Bank Syariah Indonesia akan selalu melakukan peningkatan dan memberikan layanan yang terbaik. Apabila masih mengalami kendala maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau dapat mendatangi Kantor Cabang BSI terdekat. Terima kasih, Wassalamualaikum -Fadly

**Wahasir Rahman**

★★★★★ 10/05/2023

Lemot parah, aalipkasi banking terburuk, di saat lagi emergency butuh cepat malah lemot, bahkan hampir gk msuk sma sekali ke aplikasi banking nya , bukan

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

**Markonah 721**

★★★★★ 01/06/2023

Aplikasi yg suka nge-prank. Udah ditransfer dari bank lain. Dan transaksi berhasil. Saldo sdh kepotong dibank pengirim. Tapi uang tidak masuk. Solusinya cuma 1. Berangkat ke bank. itu masih 4 hari lagi. Sedangkan anggaran tagihan sy hrsr dibayar segera. Menyusahkan lahir batin. Mending pas jaman dihack, app tdk bisa diakses sama sekali sehingga tidak ada prank semacam ini. Apakah sulit menonaktifkan fitur BiFast? Agar setidaknya transfer2 itu gagal. Daripada tertahan seperti ini. Astaghfirullah

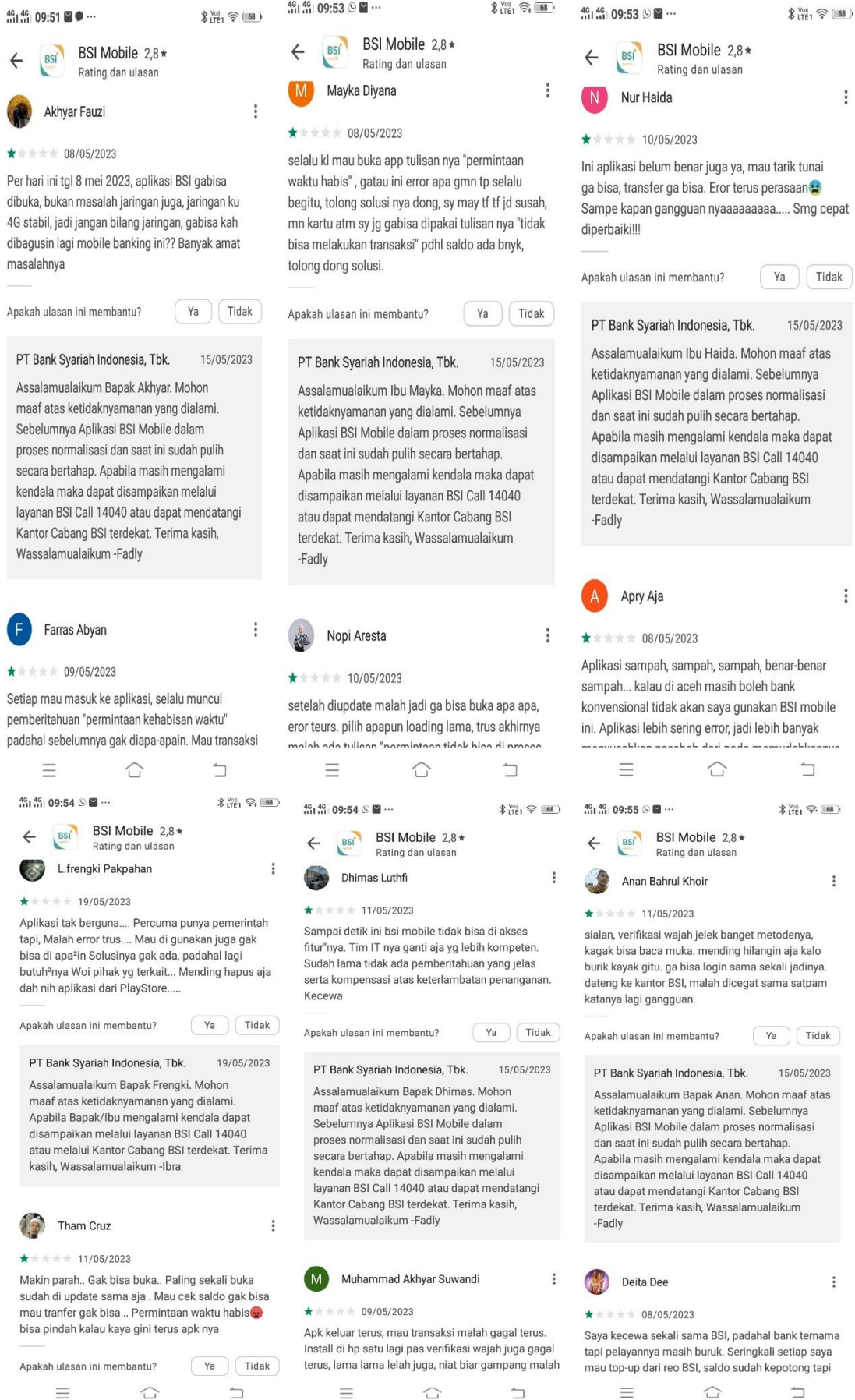
Apakah ulasan ini membantu?  Ya  Tidak

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 01/06/2023

Assalamualaikum Ibu Markonah. Mohon maaf atas ketidaknyamanan yang dialami. Pastikan untuk transaksi sudah berhasil dari sisi pengirim, apabila belum diterima sampai saat ini mohon dapat menghubungi kami melalui layanan BSI Call 14040 atau email resmi kami di contactus@bankbsi.co.id untuk tindak lanjutnya.Terima kasih, Wassalamualaikum -Ibra

**Akhyar Fauzi**





BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

**Deita Dee**

★★★★★ 08/05/2023

Saya kecewa sekali sama BSI, padahal bank ternama tapi pelayannya masih buruk. Seringkali setiap saya mau top-up dari reo BSI, saldo sudah kepotong tapi tdk masuk ke tujuannya. Ketika kita butuh cepat tapi terhambat rasanya sakit hati bgt. Dan itu bkn cuma sekali. Kalau bukan karena ini rekening dri tempat saya kerja, saya sudah hapus dan tutup saja berpindah ke bank lain. Mohon donk perbaiki.

Apakah ulasan ini membantu?

**PT Bank Syariah Indonesia, Tbk.** 15/05/2023

Assalamualaikum Ibu Deita. Mohon maaf atas ketidaknyamanan yang dialami. Sebelumnya Aplikasi BSI Mobile dalam proses normalisasi dan saat ini sudah pulih secara bertahap. Apabila masih mengalami kendala maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau dapat mendatangi Kantor Cabang BSI terdekat. Terima kasih, Wassalamualaikum -Fadly

**Denni Irawan**

☰ ☰ ☰

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

**Denni Irawan**

★★★★★ 11/05/2023

Setiap buka program.. selalu PERMINTAAN KEHABISAN WAKTU.. 3 x install ulang masih tetap sama... Mau transaksi jadi ga bisa.. apasih mau mu

Apakah ulasan ini membantu?

**PT Bank Syariah Indonesia, Tbk.** 15/05/2023

Assalamualaikum Bapak Denni. Mohon maaf atas ketidaknyamanan yang dialami. Sebelumnya Aplikasi BSI Mobile dalam proses normalisasi dan saat ini sudah pulih secara bertahap. Apabila masih mengalami kendala maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau dapat mendatangi Kantor Cabang BSI terdekat. Terima kasih, Wassalamualaikum -Fadly

**MD Akmami**

★★★★★ 15/05/2023

Mohon dipermudah aktivasi mobile banking nya, pengalaman ganti hp udah melakukan saran dari csnya, pulsa ada, jaringan stabil, udah 3x video call, clear cache udah, minta restart okeh saya restart, kurang apa lagi coba? Masih tetep aja ga

☰ ☰ ☰

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

**Anis Baswedan**

★★★★★ 23/05/2023

Perhatian untuk siapa siapa saja yang belum tau Dengan ALIKASI INI Aplikasi ini Ternyata BERBAHAYA. MERUSAK PONSEL KU INI & Aneh nya Aplikasi ini tidak bisa di Hapus Dari ponsel ini. Aku menyesal banget Mengunduh APLIKASI ini.

Apakah ulasan ini membantu?

**PT Bank Syariah Indonesia, Tbk.** 24/05/2023

Assalamualaikum Bapak Anis Baswedan, mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Terkait kendala yang dialaminya, kami sarankan untuk menonaktifkan fitur Administrator BSI Mobile pada perangkat yang digunakan. Jika belum berhasil dapat menghubungi layanan BSI Call 14040 atau Email resmi kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih. Wassalamualaikum -Bima

**Darwan Lias Nardo Sitepu**

★★★★★ 11/05/2023

Siang Admin, Kenapa pada saat membuka aplikasi selalu muncul permintaan kehabisan waktu dan aplikasi langsung tertutup. Mohon bantuan

☰ ☰ ☰

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

**Sutrisno Skw**

★★★★★ 10/05/2023

Saat kita cek mutasi kenapa bsi tidak mau menampilkan sisa saldo per transaksi sekalian jadi nasabah enak melihatnya. Seperti tampilan pada buku tabungan, bri mobile saja bisa

Apakah ulasan ini membantu?

**PT Bank Syariah Indonesia, Tbk.** 15/05/2023

Assalamualaikum Bapak Sutrisno. Mohon maaf atas ketidaknyamanan yang dialami. Sebelumnya Aplikasi BSI Mobile dalam proses normalisasi dan saat ini sudah pulih secara bertahap. Apabila masih mengalami kendala maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau dapat mendatangi Kantor Cabang BSI terdekat. Terima kasih, Wassalamualaikum -Fadly

**Maya Melati**

★★★★★ 08/05/2023

Gak bisa log in mah makin lama. Kehabisan waktulah. Payahlah. Sekalinya tarok uang agak banyak di bsi dan di jadikan rekening produktif malah eror mulu susah log in.

☰ ☰ ☰

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

**Sutaman Abdulla**

★★★★★ 12/05/2023

Hallo BSI kenapa ya mobile banking saya tidak bisa buat melakukan topup pembayaran transfer makin kecewa gunaiinn rekening BSI sering ganguann teruss ,padahal sudah di-update versi terbaru ,tolong dong diperbaiki sistem nya masa iya harus direting negatif dulu baru ditanganin 🤔🤔  
3 hari loh ganguann gak bisa transaksi sama sekali ..thanks

Apakah ulasan ini membantu?

**PT Bank Syariah Indonesia, Tbk.** 15/05/2023

Assalamualaikum Bapak Sutaman. Mohon maaf atas ketidaknyamanan yang dialami. Sebelumnya Aplikasi BSI Mobile dalam proses normalisasi dan saat ini sudah pulih secara bertahap. Apabila masih mengalami kendala maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau dapat mendatangi Kantor Cabang BSI terdekat. Terima kasih, Wassalamualaikum -Fadly

**Wulan Aris**

★★★★★ 10/05/2023

☰ ☰ ☰

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

**Wulan Aris**

★★★★★ 10/05/2023

Tidak bisa di buka , pas di buka , "waktu permintaan anda habis" padahal di upgrade lagi ,egga bisa masuk2 ke aplikasi gimana mau transaksi , tolong diperbaiki

Apakah ulasan ini membantu?

**PT Bank Syariah Indonesia, Tbk.** 15/05/2023

Assalamualaikum Ibu Wulan. Mohon maaf atas ketidaknyamanan yang dialami. Sebelumnya Aplikasi BSI Mobile dalam proses normalisasi dan saat ini sudah pulih secara bertahap. Apabila masih mengalami kendala maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau dapat mendatangi Kantor Cabang BSI terdekat. Terima kasih, Wassalamualaikum -Fadly

**Ibrahim Hasibuan**

★★★★★ 10/05/2023

Apk nya lambat kadang di buka tidak mau di bilang jaringan tapi di speed tes sinyal kuat selalu saya kira hp saya yg tidak sanggup untuk aplikasi nya padahal hp saya sudah iphone 12 lebih di perbaiki

☰ ☰ ☰



09:58

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

Ichsan Munandar

★★★★★ 09/05/2023

Sangat buruk!!!! Server down dan seluruh cabang tdk bs d akses secara manual,sampai 2x24 jam. Sangat tidak profesional. Seluruh transaksi keuangan mitra via BSI jadi macet.

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 15/05/2023

Assalamualaikum Bapak Ichsan. Mohon maaf atas ketidaknyamanan yang dialami. Sebelumnya Aplikasi BSI Mobile dalam proses normalisasi dan saat ini sudah pulih secara bertahap. Apabila masih mengalami kendala maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau dapat mendatangi Kantor Cabang BSI terdekat. Terima kasih, Wassalamualaikum -Fadly

Resya Cholida

★★★★★ 10/05/2023

Jujur ini aplikasi ribet + sering banget error ya apalagi kalo mau top up dana trnksaksi gagal mulu pas chat admin, udah di lakuin semua kata mereka tetap aja trnksaksi gagal km error mulu ni aplikasi

10:00

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

Nurul Aida

★★★★★ 09/05/2023

Aku baru buka mobile banking nya malah gabisa dibuka, informasi dri Apk ini permintaan kehabisan waktu...lucu x nih Apk aku buka dari pagi sampe tengah malam dicoba buat buka Apk nya tetap gabisa dibuka padahal jaringan bagus..tolong lah ditingkat kan lagi Apk nya masa kalah sama Apk mobile banking sebelah!!!!..Kerjanya ngapain sih

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 15/05/2023

Assalamualaikum Ibu Nurul. Mohon maaf atas ketidaknyamanan yang dialami. Sebelumnya Aplikasi BSI Mobile dalam proses normalisasi dan saat ini sudah pulih secara bertahap. Apabila masih mengalami kendala maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau dapat mendatangi Kantor Cabang BSI terdekat. Terima kasih, Wassalamualaikum -Fadly

D Djokam Zone

★★★★★ 08/05/2023

Saya kasih 1 aja, karena mau login aja susah banget tulisan nva selalu " permintaan kehabisan waktu "

09:58

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

saepul jalal

★★★★★ 12/05/2023

Dulu saya sangat menyukai bsi, tapi sekarang setelah eror dri tgl 8 mei 2023...saya putuskan untuk berhenti menjadi nasabah bsi, karna kendala tak bisa login, saya iklaskan saja sisa uang di rekening ini. Uninstall

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 15/05/2023

Assalamualaikum Bapak Saepul. Mohon maaf atas ketidaknyamanan yang dialami. Sebelumnya Aplikasi BSI Mobile dalam proses normalisasi dan saat ini sudah pulih secara bertahap. Apabila masih mengalami kendala maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau dapat mendatangi Kantor Cabang BSI terdekat. Terima kasih, Wassalamualaikum -Fadly

irfan doank

★★★★★ 11/05/2023

Kemarin ingin transaksi / cek saldo tidak bisa. Skrg untuk masuk ke aplikasi juga tidak bisa, saya cek update tidak ada, apakah sedang ada gangguan? Sementara bintang 1 dulu sampai bisa digunakan

10:00

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

nizan faozi

★★★★★ 09/05/2023

Baru kali ini maintenance suatu bank sangat lama,hingga pelayanan mobile banking sangat mengecewakan hingga tak bisa masuk aplikasinya.kalau gini terus kemungkinan pindah bank aja.maintenance udah hampir nyampe 2 hari belum kelar juga 🙄🙄🙄

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 15/05/2023

Assalamualaikum Bapak Nizan. Mohon maaf atas ketidaknyamanan yang dialami. Sebelumnya Aplikasi BSI Mobile dalam proses normalisasi dan saat ini sudah pulih secara bertahap. Apabila masih mengalami kendala maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau dapat mendatangi Kantor Cabang BSI terdekat. Terima kasih, Wassalamualaikum - Hanin

J Jujun Ojkk

★★★★★ 14/05/2023

Aplikasi lemot udah daftar tiba tiba keluar sendiri giliran mau masuk lagi malah gak bisa , aneh

09:59

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

Lutax Xtrime

★★★★★ 10/05/2023

Apa apan ini....sudah berapa hari jaringan tidak stabil, gara gara jaringan tidak stabil narek uang juga tidak bisa dan mau beli sesuatu juga tidak bisa gara gara tidak bisa narek uang dari ATM...tolong lah dibenahi sistemnya secepatnya...masa bank lain bagus jaringan ini cuma BSI yang eror..tolong lah

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 15/05/2023

Assalamualaikum Bapak/Ibu. Mohon maaf atas ketidaknyamanan yang dialami. Sebelumnya Aplikasi BSI Mobile dalam proses normalisasi dan saat ini sudah pulih secara bertahap. Apabila masih mengalami kendala maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau dapat mendatangi Kantor Cabang BSI terdekat. Terima kasih, Wassalamualaikum -Fadly

Nenry Chanel

★★★★★ 10/05/2023

Sampai kapan ya BSI lemot begini,sudah 3 hari,tranfer tidak bisa,ngambil di atm pun tidak bisa penerapan bank lain tidak pernah calamet ini

10:02

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

rsalinagustiprastica 26

★★★★★ 11/05/2023

Kerjaan terhalang akibat error BSI..tolong diperbaiki secepatnya lah,ini udah 4 harian gak bisa pake app mobile, ke atm juga gak bisa.... Chat via cs ga k direspons juga..

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 15/05/2023

Assalamualaikum Ibu Prastica. Mohon maaf atas ketidaknyamanan yang dialami. Sebelumnya Aplikasi BSI Mobile dalam proses normalisasi dan saat ini sudah pulih secara bertahap. Apabila masih mengalami kendala maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau dapat mendatangi Kantor Cabang BSI terdekat. Terima kasih, Wassalamualaikum - Hanin

riesmal

★★★★★ 08/05/2023

Hanya bisa bilang ditingkatkan, terlalu slow, seharian ini buka gak bisa selalu muncul pemberitahuan sesi sudah habis 🙄maksudnya apa??? Diulang2 jga tetap begitu

**fitri rahmadani**  
★ ★ ★ ★ ★ 08/05/2023

Semakin kesini aplikasi ini makin tidak bisa di gunakan, baru masuk ke aplikasi ini katanya waktu perizinan telah habis, padahal belum berhasil masuk. Udah d update tetap tidak bisa masuk juga

Apakah ulasan ini membantu?

**PT Bank Syariah Indonesia, Tbk.** 14/05/2023

Assalamualaikum Ibu Fitri Rahmadani. Mohon maaf atas ketidaknyamanan yang dialami. Untuk saat ini Aplikasi BSI Mobile dalam proses normalisasi dan sudah pulih secara bertahap. Apabila masih mengalami kendala maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau dapat mendatangi Kantor Cabang BSI terdekat. Terima kasih, Wassalamualaikum - Erie

**artur indonesia**  
★ ★ ★ ★ ★ 09/05/2023

Gagal terus aktivasi, duhhh, tinggal update aja dari aplikasi lama aja masih nge bug dan 2023 terulang lagi nih, nge bug nya dari server pulak ya, se nasional tanpa ada info di awal akan ada maintenance ya... Subhanallah

Apakah ulasan ini membantu?

**PT Bank Syariah Indonesia, Tbk.** 16/02/2021

Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, Terkait kendala tersebut agar kami dapat membantu Bapak/Ibu , silahkan chat Aisyah melalui live chat di [www.bankbsi.co.id](http://www.bankbsi.co.id) kemudian pilih live chat di bagian kanan website.

**Hanif Yudhi Pratama**  
★ ★ ★ ★ ★ 09/05/2023

Mau verifikasi muka tidak dapat di proses terus, parah lah bsi aplikasi ga bisa di ajak stabil, sampai di uninstall terus di clear data masih aja ga bisa di proses, bagaimana kali !!!

Apakah ulasan ini membantu?

**PT Bank Syariah Indonesia, Tbk.** 15/05/2023

Assalamualaikum Bapak Hanif. Mohon maaf atas ketidaknyamanan yang dialami. Sebelumnya Aplikasi BSI Mobile dalam proses normalisasi dan saat ini sudah pulih secara bertahap. Apabila mengalami kendala pada saat verifikasi muka mohon kesediaannya dapat mendatangi Kantor Cabang BSI terdekat. Terima kasih, Wassalamualaikum - Hanin

**Denny Kurnia Octavian**  
★ ★ ★ ★ ★ 11/05/2023

Pelayanan yang sangat buruk, udah dua hari ini error terus, mau buka aplikasinya aja gabisa. Sementara bintang 1, kalo udah pulih lagi baru aku ubah lagi bintangnya. Thanks

**ikha mayora**  
★ ★ ★ ★ ★ 12/05/2023

Sudah beberapa hari ini BSI eror,, jangankan transaksi MBanking mau ambil uang sendiri di teller atau ATM aja gak bisa. Padahal uang nya sendiri bukan uang negara 🤔 Kapan betul nya nih sistem,, masa sudah hampir mau seminggu begini terus nihh gak bisa digunain !!!! KECEWA.

**Moch Munib**  
★ ★ ★ ★ ★ 12/05/2023

Saran aja buat aplikasi BSI kalo maintenance jangan sampe berhari hari, nanti nasabah kapok tarik dana semua, gaji emang pake BSI tapi langsung pindah saldo begitu masuk. Ini habis install ulang mau seting lagi verifikasi wajah selalu gagal terus

**Dimas Maulana**  
★ ★ ★ ★ ★ 11/05/2023

Normal nya per bank an kalau gangguan hanya 1-2 jam lah ini bsi gangguan udah sampe 4 hari, nasabah banyak yang kesulitan bertransaksi apalagi wilayah aceh yang mayoritas nya menggunakan bsi, pasti sangat merugikan nasabah..!!

Apakah ulasan ini membantu?

**PT Bank Syariah Indonesia, Tbk.** 15/05/2023

Assalamualaikum Bapak Dimas. Mohon maaf atas ketidaknyamanan yang dialami. Sebelumnya Aplikasi BSI Mobile dalam proses normalisasi dan saat ini sudah pulih secara bertahap. Apabila masih mengalami kendala maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau dapat mendatangi Kantor Cabang BSI terdekat. Terima kasih, Wassalamualaikum - Hanin

**SM GERANIUM**  
★ ★ ★ ★ ★ 10/05/2023

Huaaarrgh kemaren" lemot paraaah sistem nya, Ditambah lagi sekarang M-Banking error 1minggu, ATM pun sama. Alasan maintenance tp kok lama bangeeettttt!!! Sumpah Coba aja gimana hadil nya maintenancr selama ini, aplikasi dll ny lbh baik apa tidakm?!!!!

Apakah ulasan ini membantu?

**PT Bank Syariah Indonesia, Tbk.** 19/05/2021

Mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Apabila mengalami kendala dalam proses aktivasi, silakan nasabah menghubungi Bank Syariah Indonesia Call di 14040.

**Imam Mawardi**  
★ ★ ★ ★ ★ 11/05/2023

Huu, aplikasi gimana sih, giliran saya lagi butuh banget, malah bug, ngelag , loading awal lama, gak bisa aktivasi , atau log in lagi. Cepet benerin.

Apakah ulasan ini membantu?

**PT Bank Syariah Indonesia, Tbk.** 15/05/2023

Assalamualaikum Bapak Imam. Mohon maaf atas ketidaknyamanan yang dialami. Sebelumnya Aplikasi BSI Mobile dalam proses normalisasi dan saat ini sudah pulih secara bertahap. Jika mengalami kendala saat aktivasi BSI Mobile maka dapat disampaikan melalui BSI Call 14040 atau mendatangi Kantor Cabang BSI terdekat. Terima kasih, Wassalamualaikum - Hanin

**Bayu Gustindar**  
★ ★ ★ ★ ★ 11/05/2023

Aplikasinya susah di buka sekarang..selalu klw mau buka loading lama dan alhasil muncul tulisan permintaan waktu habis...di coba beberapa kali msih

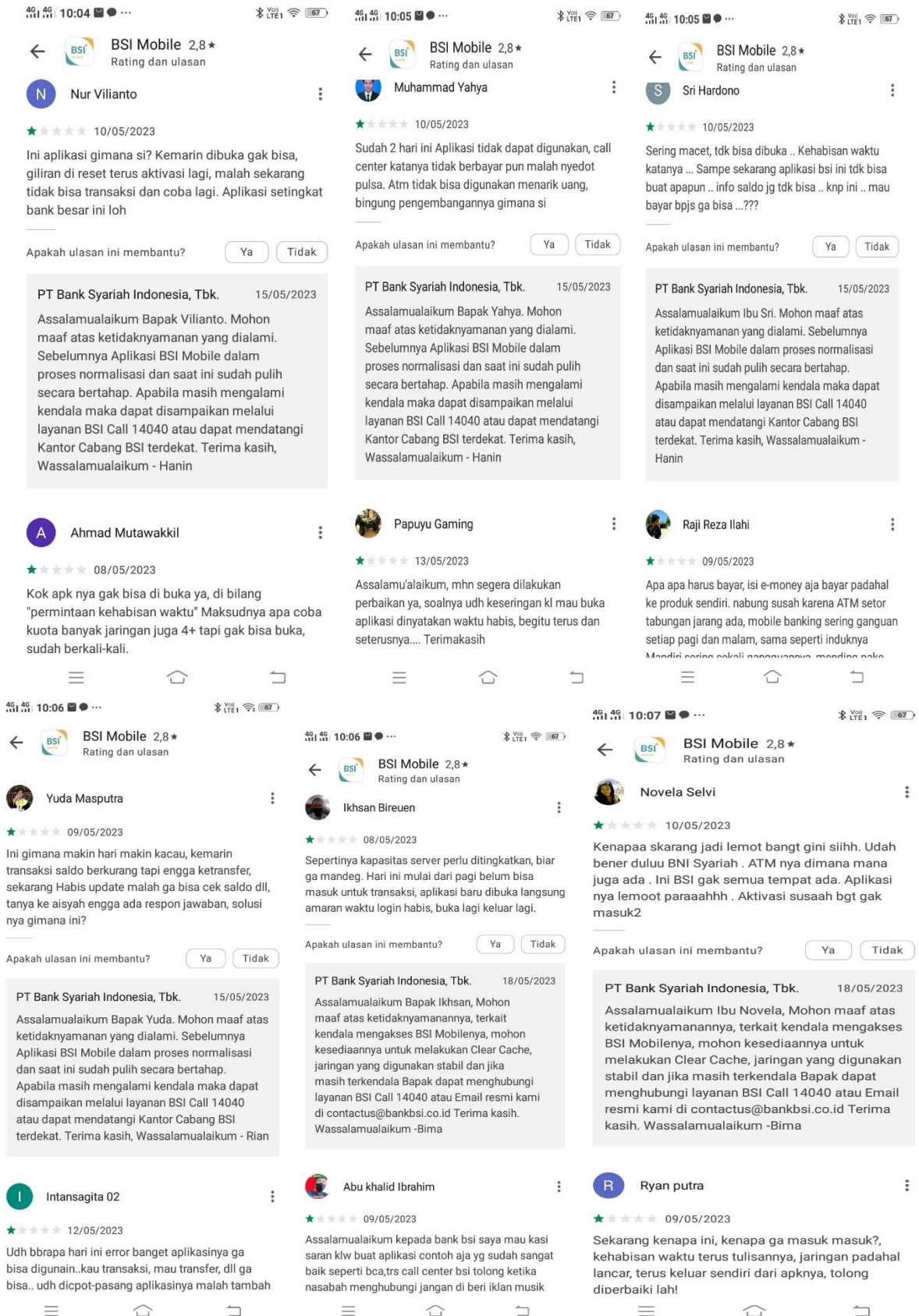
**Hendra Wanto**  
★ ★ ★ ★ ★ 26/05/2023

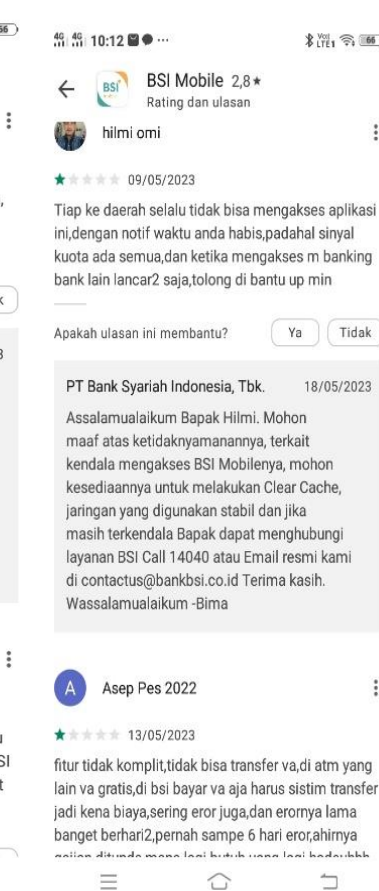
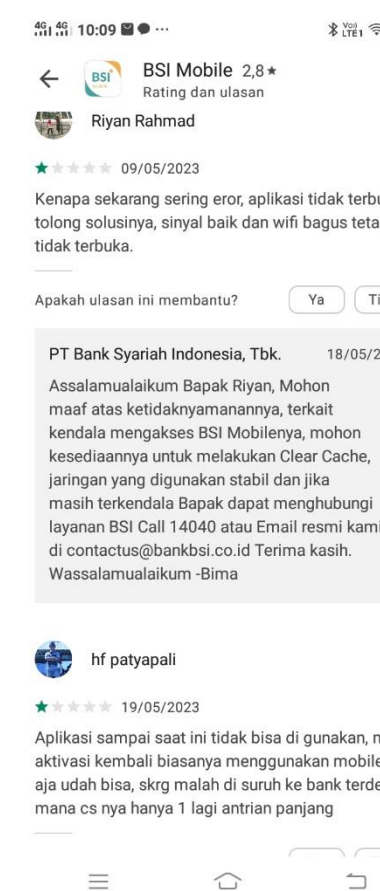
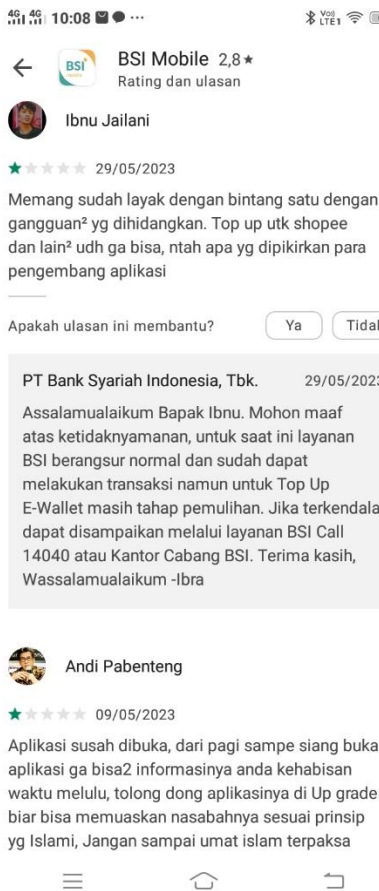
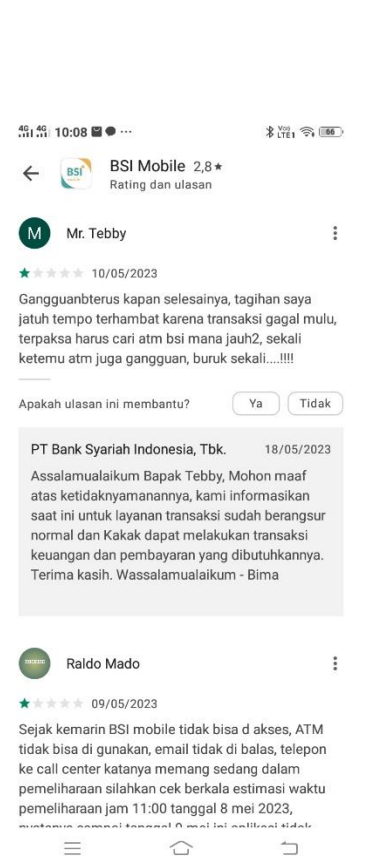
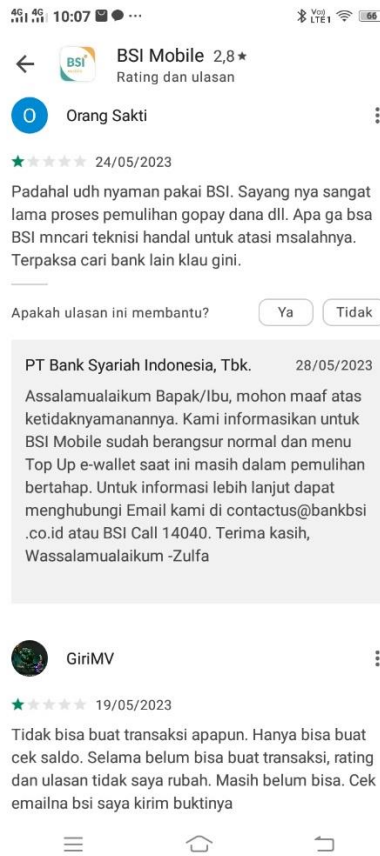
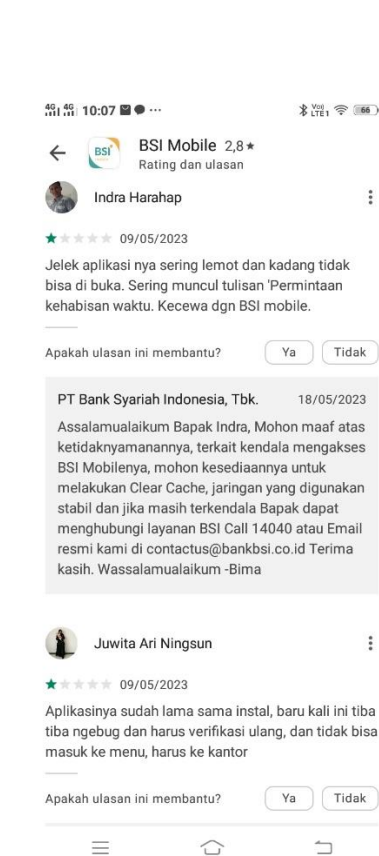
Udah sebulan lebih bsi mobile tidak bisa di gunakan untuk mentransfer uang, dan belanja,, Saya jadi susah memakai nya,, Klu tidak ad perubahan dalam minggu ini, saya tidak akan menggunakan bsi mobile ini lagi,, Lokasi saya sekarang tanjung balai karimun kepulauan riau,, Tolong segera di perbaiki sistem nya, trimakasih

**Jas Mine**  
★ ★ ★ ★ ★ 17/05/2023

top up keterangan transaksi gagal cek mutasi dan saldo terdebit. layanan pengaduan via M banking tidak bisa di proses coba lagi , wa , gmail gak ada respon, CS dalam antrian , haruskah datang langsung ke KCP baru ada tannnannan? lalu ana funnsi nya









BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

**Muhammad Gatha Rahmadi**

★★★★★ 10/05/2023

Sekelas aplikasi mbanking error sampai behari-hari? Aplikasi yg dasarnya dipakai kapanpun yg harusnya mempermudah malah mempersulit user. Intinya jaga kepercayaan dan kepuasan user aja.

Apakah ulasan ini membantu?  Ya  Tidak

**PT Bank Syariah Indonesia, Tbk.** 18/05/2023

Assalamualaikum Bapak Rahmadi. Mohon maaf atas ketidaknyamanannya dan Terima kasih atas saran yang diberikan kepada kami dan akan menjadi masukan berharga untuk perbaikan dan pengembangan BSI kedepannya. Terkait kendala yang dialami, dapat melakukan konfirmasi melalui Kantor Cabang terdekat. Terima kasih. Wassalamualaikum -Bima

**ISWANDI**

★★★★★ 18/05/2023

Padahal BSI selalu di hati, karena kemudahan penggunaannya. Tapi sekarang kenapa Error selalu. Gak bisa Top Up ke Ewallet. Pokoknya sekarang banyak gak bisanya.

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

**Sufa Al Fatah**

★★★★★ 01/06/2023

Saya sangat kecewa dengan pelayanan BSI ini ,setiap saya Transfer ke bank BSI selalu dana nya tidak masuk ke kerening saya Dan juga saya pembayaran online tidak masuk tapi di mobile banking tertulis, tolong baik kan dana saya yang tidak masuk itu Kalo tidak saya tuntutan ke pihak berwajib

Apakah ulasan ini membantu?  Ya  Tidak

**PT Bank Syariah Indonesia, Tbk.** 01/06/2023

Assalamualaikum Bapak Sufa, mohon maaf atas kendala yang dialami. Kami informasikan apabila dana transaksi belum diterima dan sudah dilakukan pengecekan dari rekening pengirim, mohon kesediaannya dapat menghubungi layanan BSI Call 14040 atau mengunjungi kantor cabang BSI terdekat.Terima kasih, Wassalamualaikum -Ghea

**Ari Chandra**

★★★★★ 01/06/2023

Sudah 2 bulan jd nasabah BSI, sy hitung 22x gagal aktifitas Bsi mobile..pdhal nomer terdaftar, pulsa ada,

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

**Rizky Ramdhani**

★★★★★ 09/05/2023

Susah amat mau buka appnya doang, muncul informasi permintaan kehabisan waktu terus -.-  
Note : Koneksi internet sangat stabil dan device mumpuni

Apakah ulasan ini membantu?  Ya  Tidak

**PT Bank Syariah Indonesia, Tbk.** 18/05/2023

Assalamualaikum Bapak Rizky. Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, terkait kendala mengakses BSI Mobilenya, mohon kesediaannya untuk melakukan Clear Cache, jaringan yang digunakan stabil dan jika masih terkendala Bapak dapat menghubungi layanan BSI Call 14040 atau Email resmi kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih. Wassalamualaikum -Bima

**Fdil**

★★★★★ 10/05/2023

Apk nya gk bisa dibuka, setiap di buka apk nya keluar mulu. Pihak developer kalau bisa secepatnya diperbaiki, karena mau ngambil duit di bank bsi aja gk bisa.

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

**Hersydiawati Arum**

★★★★★ 11/05/2023

Assalamualaikum. Halo bsi, aplikasinya ga bisa terbuka. Apa adakah yang salah? Sudah dr tgl 8 sampai sekarang tidak bisa transaksi. Hari ini mau buka aja, tidak bisa. Mohon dipercepat perbaikannya. Banyak hal yang mau saya lakukan. Terima kasih.

Apakah ulasan ini membantu?  Ya  Tidak

**PT Bank Syariah Indonesia, Tbk.** 18/05/2023

Waalaikumsalam Ibu Hersydiawati. Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, terkait kendala mengakses BSI Mobilenya, mohon kesediaannya untuk melakukan Clear Cache, jaringan yang digunakan stabil dan jika masih terkendala Bapak dapat menghubungi layanan BSI Call 14040 atau Email resmi kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih. Wassalamualaikum -Bima

**Ansari**

★★★★★ 04/05/2023

Min kok transaksinya susah amat ya, terus saya transaksi prosesnya lama amat jadi saya langsung keluar dari aplikasi tapi saldo saya udah kepotong

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

**Bayi Suryani2**

★★★★★ 09/05/2023

Sering sekali kehabisan waktu apakah sedang update aplikasinya? Atau memang seperti ini layanan BSI Tampilan menu nya pun terlalu rumit, sangat menyita waktu dan gak simple

Apakah ulasan ini membantu?  Ya  Tidak

**PT Bank Syariah Indonesia, Tbk.** 18/05/2023

Assalamualaikum Bapak Bayi Suryani. Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, terkait kendala mengakses BSI Mobilenya, mohon kesediaannya untuk melakukan Clear Cache, jaringan yang digunakan stabil dan jika masih terkendala Bapak dapat menghubungi layanan BSI Call 14040 atau Email resmi kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih. Wassalamualaikum -Bima

**Sufa Al Fatah**

★★★★★ 01/06/2023

Saya sangat kecewa dengan pelayanan BSI ini ,setiap saya Transfer ke bank BSI selalu dana nya tidak masuk ke kerening saya Dan juga saya pembayaran online tidak masuk tapi di mobile banking tertulis, tolong baik kan dana saya yang tidak masuk itu Kalo tidak saya tuntutan ke pihak berwajib

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

**Sari Juwita**

★★★★★ 08/05/2023

Makin lama makin suka eror aplikasi bsi nya..sangat terganggu jika mau kirim uang mendadak atau mau tarik mendesak..aplikasi suka eror..sangat tidak nyaman sumpah..kondisi aplikasi sekrng

Apakah ulasan ini membantu?  Ya  Tidak

**PT Bank Syariah Indonesia, Tbk.** 14/05/2023

Assalamualaikum Ibu Sari Juwita. Mohon maaf atas ketidaknyamanan yang dialami. Untuk saat ini Aplikasi BSI Mobile dalam proses normalisasi dan sudah pulih secara bertahap. Apabila masih mengalami kendala maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau dapat mendatangi Kantor Cabang BSI terdekat. Terima kasih, Wassalamualaikum - Erie

**Syartika Dewi**

★★★★★ 12/05/2023

BSI udah 4 hari mau jalan 5 hari sangat merugikan nasabah, bahkan sampai detik ini pun saldo saya masih dibekukan, mau transfer ga bisa, diambil gak bisa, yang paling tidak profesionalnya tidak ada sama sekali permintaan maaf kepada nasabah dari

10:15 BSI Mobile 2,8★ Rating dan ulasan

Shofie O'shopping

★★★★★ 09/05/2023

Assalamualaikum BSI. Sejak kemarin buka aplikasi mau melakukan transaksi tapi ga bisa2 juga sampai sekarang,mohon info dan penjelasannya, soalnya lagi butuh 🙏

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 18/05/2023

Waalaiumsalam Ibu Shofie. Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, terkait kendala mengakses BSI Mobilenya, mohon kesediaannya untuk melakukan Clear Cache, jaringan yang digunakan stabil dan jika masih terkendala Bapak dapat menghubungi layanan BSI Call 14040 atau Email resmi kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih. Wassalamualaikum -Bima

adella mukti

★★★★★ 05/05/2023

Bisa bisanya pihak bank salah input data saya...sudah 1 bulan lebih saya ga bisa pake mbanking...sudah ke BSI juga disuruh tunggu aja nnti bakaln bisa aktivasi...zonk...mls banget bolak balik klo qada kejelasan:)

10:16 BSI Mobile 2,8★ Rating dan ulasan

Muthia Sintiani

★★★★★ 09/05/2023

24 jam tidak bisa di gunakan.. permintaan kehabisan waktu truss bgitu.. harus sebgas apa jaringan internet agar aplikasi bsi bs digunakan.. semua aplikasi bisa digunakan kecuali aplikasi bsi.. lama? kosumen bs beralih

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 18/05/2023

Assalamualaikum Ibu Muthia. Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, terkait kendala mengakses BSI Mobilenya, mohon kesediaannya untuk melakukan Clear Cache, jaringan yang digunakan stabil dan jika masih terkendala Bapak dapat menghubungi layanan BSI Call 14040 atau Email resmi kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih. Wassalamualaikum -Bima

Rosyidah Ulinnuha

★★★★★ 09/05/2023

Dulu aplikasi sering terhenti, sampai berulang kali re-install 1bln baru jalan, sekarang "permintaan waktu habis" Gak bisa dipakai lagi aplikasinya, maunya apa sih aplikasi BSI MOBILE ini? Ada aplikasi tapi gak mau diinstal

10:17 BSI Mobile 2,8★ Rating dan ulasan

Rintel Phone Service

★★★★★ 05/05/2023

ribet kalo aktivasi, tiap kali ganti hp trus mau aktivasi harus dapet code dari cs mulu mana ngantrinya lama, gak seperti bank lain lebih simpel, mungkin tujuannya untuk keamanan tapi tidak mempersulit juga, yang lain juga Alhamdulillah aman dan pastinya gak ribet.

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 06/05/2023

Assalamualaikum Bapak/Ibu, mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Terkait kendala aktivasi, mohon kesediaannya untuk menghubungi layanan BSI Call 14040 atau Kantor Cabang BSI terdekat, untuk informasi lebih lanjut dapat menghubungi melalui email resmi kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih. Wassalamualaikum- Salsa

Ethon Maulana

★★★★★ 09/05/2023

T0oolong aplikasinya di perbaiki lg. cuman aktivasi aja susah sekali bikin ribet aja pakai aplikasi wajah.. jaringan selalu lemot bila buka aplikasinya.. klo buka ya lain reset aja. Sempat tidak mau aplikasinya

10:17 BSI Mobile 2,8★ Rating dan ulasan

Yudy Setiawan Official

★★★★★ 12/05/2023

Aktivasi mobilenya jgn pakai videolah, kalau akurat gpp, ini gak bisa aktivasi pas video wajah, memyusahkan aja, abis itu mau video call juga gak bisa, harus ke kantor cabang, Aplikasi itu memudahkan bukan malah menyulitkan.

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 15/05/2023

Assalamualaikum Bapak Yudy Setiawan, terima kasih atas masukan dan saran yang diberikan, hal ini akan menjadi masukan berharga untuk perbaikan kami kedepannya. Apabila masih mengalami kendala maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau dapat mendatangi Kantor Cabang BSI terdekat. Terima kasih, Wassalamualaikum -Fady

Pilar Syifa Harfani

★★★★★ 08/05/2023

Aplikasi gabisa dibuka, permintaan waktu habis terus... Awalnya masih bisa dibuka tp mau tf gagal terus, abis d update malah gagal dibuka... Mohon bisa segera diperbaiki

10:17 BSI Mobile 2,8★ Rating dan ulasan

Asri nur

★★★★★ 25/05/2023

Di Aceh Bank konven gak boleh masuk, BSI pun kurang maksimal. Mbanking sering error, transfer sering gangguan, atm sering tidak bisa digunakan.

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 29/05/2023

Assalamualaikum Ibu Asri Nur. Mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Kami informasikan BSI Mobile sudah berangsur normal serta dapat digunakan transaksi dan penarikan kembali. Akan menjadi perbaikan kami kedepannya. Terkait kendalanya dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau Kantor Cabang BSI terdekat. Terima kasih, Wassalamualaikum -Nada

Ervan Unknow

★★★★★ 11/05/2023

Maaf dengan berat hati saya kasih bintang 1 karena aplikasi selalu force close , permintaan waktu habis , tidak bisa transaksi ,cek saldo dll. Tolong di perbaiki lagi

10:17 BSI Mobile 2,8★ Rating dan ulasan

Felix Eka

★★★★★ 11/05/2023

Kemaren aplikasi saya unsintall saya kira hp saya yang error ternyata aplikasinya..dan ini saya sudah install lagi, pada saat mau aktivasi tidak bisa suruh coba terus...mending yang kemaren ndak ada kendala..

Apakah ulasan ini membantu?

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 22/05/2023

Assalamualaikum Bapak Felix Eka. Mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Kami informasikan saat ini layanan BSI Mobile berangsur normal. Apabila aplikasi teruninstall dapat melakukan aktivasi kembali secara mandiri. Apabila terjadi kendala maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau Kantor Cabang BSI. Terima kasih, Wassalamualaikum -Nada

083-fatimatzahro

★★★★★ 15/05/2023

Error terus setiap hari.. Heran banget. Gangguan terus keterangan nya kalo ngga gangguan ringan ya gangguan beberapa saat tapi ga pulih2 sehari hari



10:18

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

**m** muthia hambarini

★★★★★ 10/05/2023

Terdapat beberapa ikon pada aplikasi yang tidak berfungsi, sudah tiga hari tidak ada perkembangan, mempersulit nasabah.

Apakah ulasan ini membantu?  Ya  Tidak

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 20/05/2023

Assalamualaikum Ibu Muthia. Mohon maaf atas ketidaknyamanannya yang dialami. Untuk saat ini Aplikasi BSI Mobile berangsur normal dan dapat melakukan transaksi sesuai kebutuhan. Apabila masih mengalami kendala maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau dapat mendatangi Kantor Cabang BSI terdekat. Terima kasih, Wassalamualaikum -Jingga

**n** nadya fatmawati

★★★★★ 21/05/2023

Kok gethiing aku...skip ganti bank aja. Nggak bisa dipakai apa², cuma cek saldo doang. Untung udah bisa ditarik semua saldonya.

10:19

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

atau melalui email kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id). Terima kasih, Wassalamualaikum. -Ghea

**A** Ain Kreshna

★★★★★ 19/05/2023

Selamat siang admin, mohon bantuannya, saya melakukan pembelian pulsa melalui m-banking BSI tgl 17 mei 2023, pukul 00.35 wib, tapi sampai sekarang pulsanya tidak masuk, sms konfirmasi tidak diterima tapi saldo di rekening BSI saya dipotong, kalau yang begini saya harus konfirmasi kemana, setidaknya pulsa sejumlah yang saya beli itu masuk. Trims.

Apakah ulasan ini membantu?  Ya  Tidak

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 09/04/2023

Assalamualaikum Bapak Ain, mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Terkait hal tersebut kami sarankan agar dipastikan jaringan data yang digunakan stabil. Jika masih mengalami kendala, mohon berkenan untuk menghubungi layanan BSI Call 14040 atau melalui email resmi kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih, Wassalamualaikum -Nina

10:19

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

**B** Brian Awiruddin

★★★★★ 23/05/2023

Yang benar dong pihak manajemen. Masak data bisa bocor, kita sebagai pelanggan jadi khawatir terhadap keamanan yang kita. Ini aplikasinya juga sering error. Parah banget. Segera berbenah!!

Apakah ulasan ini membantu?  Ya  Tidak

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 24/05/2023

Assalamualaikum Bapak Brian, Mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Kami informasikan Alhamdulillah layanan BSI berangsur normal, kendala sudah dipulihkan dan dapat melakukan transaksi sesuai kebutuhan. Apabila masih kendala maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau Kantor Cabang BSI terdekat. Terima kasih, Wassalamualaikum -Bima

10:19

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

**F** Fyyfyf Ufhcug

★★★★★ 08/05/2023

Ini sampah atau gimana? M-banking kok ribet sih, mana aplikasinya sering error lagi gak bisa dibuka. Tolong berbaiki, bukan hanya suruh hubungi cs doang.

Apakah ulasan ini membantu?  Ya  Tidak

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 17/05/2023

Assalamualaikum Bapak/Ibu. Mohon maaf atas ketidaknyamanannya yang dialami. Untuk saat ini layanan BSI dalam proses normalisasi dan sudah pulih secara bertahap. Apabila masih mengalami kendala dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau melalui Kantor Cabang BSI terdekat. Terima kasih, Wassalamualaikum -Elia

**W** Widya Isna

★★★★★ 08/05/2023

Bikin stres nih aplikasi, mau transfer aja susah banget di update malah tambah kacau dan gak bisa dibuka tulisannya waktu habis mulu, padahal lagi urgent parah nihhh...

10:19

10:19

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

**A** Alfaen Rafid

★★★★★ 30/05/2023

Gw mau bayar SPP sekolah Adek gw jadi panik gegara uang di ke transfer tapi tulisannya transaksi time out, g ada resi, untung pas liat dimutasi ada bukti transfer, parah lu pada ah makin lama kga ada yg bener, skrg mau bayaran buat sekolah samsek g bisa timeout terus, udh ditanyain, g bisa diandelin banget sih, lama banget penanggulangannya payah lu pada Edit : gimana ini udah ditanyain sekolah Adek gw msh blm bisa transfer timeout terus, benerin aplikasi lu woy!

Apakah ulasan ini membantu?  Ya  Tidak

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 31/05/2023

Assalamualaikum Bapak Alfaen. Mohon maaf atas kendala yang dialami. Kami informasikan BSI Mobile sudah berangsur normal dan sudah dapat melakukan transaksi pembayaran. Apabila masih mengalami kendala maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau melalui email kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id). Terima kasih, Wassalamualaikum. -Ghea

10:20

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

**A** Artisto Adi Yussac

★★★★★ 11/05/2023

Aplikasi tidak bisa digunakan sama sekali. Kemarin tidak bisa cek saldo. Tidak ada pemberitahuan kepada nasabah. Mantab betul.

Apakah ulasan ini membantu?  Ya  Tidak

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 22/05/2023

Assalamualaikum Bapak Adi. Mohon maaf atas ketidaknyamanannya dan terima kasih atas kritik dan masukannya. Akan menjadi perbaikan kedepannya. Saat ini BSI Mobile sudah berangsur normal dan dapat melakukan cek saldo kembali. Jika terkendala dapat disampaikan melalui BSI Call 14040 atau melalui Kantor Cabang BSI. Terima kasih, Wassalamualaikum - Nada

**U** Uly Bae

★★★★★ 11/05/2023

Kok bsi mobile ku gangguan trus ya beberapa hari ini, tiap cek saldo katanya kehabisan waktu dengan kode 100 trus mau transfer juga gitu gak bisa dengan alasan yg sama...solusinya dong

Apakah ulasan ini membantu?  Ya  Tidak

10:20

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

Fmm23 Mantap

★★★★★ 30/04/2023

Halo pihak bsi, saya lapor di bsicare kok tidak bisa, sudah cukup lama lho ini, saya transaksi, katanya transaksi tidak dapat diproses, tapi kok saldo saya terpotong, di daftar mutasi tidak ada nama penerima jadi tidak bisa buat bukti transfer, gimana ini saya jadi bayar 2x, mengecewakan banget bsi.

Apakah ulasan ini membantu?  Ya  Tidak

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 30/04/2023

Assalamualaikum Bapak/Ibu, mohon maaf atas kendalanya. Apabila sudah mengurangi saldo rekeningnya maka silakan membuat laporan pengaduan melalui BSI Mobile, BSI Call di nomor 14040 atau Kantor Cabang BSI terdekat. Informasi lebih lanjut dapat menghubungi email resmi kami [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih, Wassalamualaikum -Airin

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

Ratih Perwita

★★★★★ 08/04/2023

Mau aktivasi, tp sdh aktif. Pas saat di buka aplikasinya malah disuruh aktivasi lg. Tlp customer service disuruh uninstall dulu. Setelah di uninstal malah aplikasi tdk berfungsi. Waktu anda sudah habis .

Apakah ulasan ini membantu?  Ya  Tidak

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 09/04/2023

Assalamualaikum Ibu Ratih, mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Terkait hal tersebut kami sarankan agar dipastikan jaringan data yang digunakan stabil. Jika masih mengalami kendala, mohon berkenan untuk menghubungi layanan BSI Call 14040 atau melalui email resmi kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih, Wassalamualaikum -Nina

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

Nurhaliza Ulfa

★★★★★ 01/05/2023

sumpah pakai bsi mobile bermasalah terus setiap transaksi,udah gagal transaksi,saldo terpotong,tidak bisa di laporin harus ke cabang buat ngurusin,respond masalah pun lama,gak lagi pakai bsi deh!

Apakah ulasan ini membantu?  Ya  Tidak

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 01/05/2023

Assalamualaikum Ibu Nurhaliza, mohon maaf atas ketidaknyamanannya, hal ini akan menjadi masukan berharga untuk pengembangan BSI Mobile kedepannya. Untuk saran atau informasi lainnya dapat disampaikan melalui Layanan BSI Call 14040 atau Email kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih. Wassalamualaikum -Raufa

Yamin

★★★★★ 02/04/2023

Ini gila sih, menyulitkan sekali untuk aktivasi, apa sudah di uji ke semua perangkat mobile apa belum sih? Akurasi pembacaan gambar nya jelek sekali. lannan asal naka FR klo akurasi ny nk di

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

FAndy movie

★★★★★ 17/05/2023

Aplikasi masih banyak bug dan eror, jadi sangat lambat. pake wifi berasa pakai jaringan edge

Apakah ulasan ini membantu?  Ya  Tidak

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 19/05/2023

Assalamualaikum Bapak Fandy. Terima kasih atas masukan yang diberikan kepada kami, hal ini akan menjadi masukan berharga untuk layanan kami kedepannya. Apabila ada saran atau informasi lainnya maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau dapat mendatangi Kantor Cabang BSI terdekat. Terima kasih, Wassalamualaikum -Ibra

alief anugrah

★★★★★ 11/04/2023

Kepada BSI , kalo lagi beli voucher hp dan aplikasi nya bermasalah jangan di kurangi dong saldo nya, males ngelapor terus nunggu 5 hari baru balik saldo nya ,tolong d perbaiki lah masalah yg kayak gini bikin keriaan orano terhambat oara? gaadl transaksi.

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

Ismi Zulaida Ulifah

★★★★★ 05/04/2023

Sementara bintang 1 dulu. Mau nutup rekening kok wajib ke kantor cabang pembuatan rekening awal. Sangat merepotkan sekali bagi yg pindah domisili. Semoga bisa diperbaiki sistem kedepannya.

Apakah ulasan ini membantu?  Ya  Tidak

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 05/04/2023

Assalamualaikum Ismi, mohon maaf dan terima kasih atas saran yang diberikan, hal ini akan menjadi masukan berharga untuk perbaikan kami kedepannya. Apabila ada saran atau informasi lainnya maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau melalui email resmi kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih, Wassalamualaikum -Nina

WulanArum Sukarno

★★★★★ 10/05/2023

Bener<sup>2</sup> maintenance yg sangat<sup>2</sup> lama sekali sampai berhari<sup>2</sup>. hanya bisa cek saldo transfer dll ga bisaa. Baru kali ini saya kecewa dengan BSI

Apakah ulasan ini membantu?  Ya  Tidak

BSI Mobile 2,8★  
Rating dan ulasan

Arief Ghozaly

★★★★★ 12/05/2023

Dimana<sup>2</sup> error beberapa jam mah dimaklumin, ini bisa nyampe 3 hari. Gila. Topup shopeepay aja gak bisa. Rusak perputaran ekonomi wooyyy!!!! Gegayaan gabung 3 bank, hasilnya malah kayak gini. Jaringan internal BSI bisa kena virus karena orang<sup>2</sup> di dalam kantor download sembarangan. Nyebat kemana<sup>2</sup>. Sampe kapan kayak gini? Oalah. Ckck

Apakah ulasan ini membantu?  Ya  Tidak

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. 23/05/2023

Assalamualaikum Bapak Arief. Mohon maaf atas ketidaknyamanannya. Kami informasikan Alhamdulillah layanan BSI berangsur normal dan dapat melakukan transaksi sesuai kebutuhan. Apabila masih terkendala maka dapat disampaikan melalui layanan BSI Call 14040 atau melalui email resmi kami di [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) Terima kasih, Wassalamualaikum - Elika

ichau capirex

★★★★★ 23/03/2023

Aplikasi yg sangat menyulitkan cutomer untuk verifikasi aktivasi mobile banking ribet, vermuk berment<sup>2</sup> gaa ada reaksi, sinyal bagus, pencahayaan terang tp teta gaa ada reaksi, sistemnya gaa canggih, kalo blm siap secara sistem jgn pake vermuk untuk aktivasi. pake otp aja, bagaimana mau maju BSI, mau aktifasi mobile

Andri Utama

★★★★★ 08/05/2023

Ketika buka aplikasi selalu " Permintaan Sudah Kehabisan Waktu " Ga jelas bener aplikasi kayak gini ga bsa di buka, mohon dong tingkatkan lagi, klo terburu<sup>2</sup> jd ga bsa diharapkan ini aplikasi