

**PENGARUH PENANGANAN KELUHAN, KECEPATAN LAYANAN DAN KUALITAS  
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENGGUNA BSI MOBILE**

**(Studi Kasus Mahasiswa FEBI UIN Walisongo 2019-2022)**

**SKRIPSI**

**Disusun Untuk Memenuhi Tugas Dan Melengkapi Syarat**

**Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata S.1**

**Dalam Ilmu Perbankan Syariah**



**Oleh :**

**AGNES CHAIRINA PUTRI WAHAB**

**1905036146**

**PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG**

**2023**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING



**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

### PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (Empat) eksemplar  
Hal : Naskah Skripsi  
A.n. Sdri. Agnes Chairina Putri Wahab

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Walisongo Semarang

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

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

**Nama : Agnes Chairina Putri Wahab**  
**NIM : 1905036146**  
**Program Studi : S1 Perbankan Syariah**  
**Judul Skripsi : Pengaruh Penanganan Keluhan, Kecepatan Layanan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah BSI Pengguna BSI Mobile.**

Dengan ini kami mohon kiranya skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosahkan. Demikian harap menjadi maklum.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Pembimbing I

**Dr. Ari Kristin P., S.E., M.Si**  
NIP. 19790512200512004

Semarang, 12 Juni 2023

Pembimbing II

**Farah Amalia, M.M**  
NIP. 1994011820190320

## LEMBAR PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA RI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jl. Prof. Dr. H. Hamka Kampus III Ngaliyan Semarang 50185 Telp./Fax. : (024) 7601291  
Website : www.febi.walisongo.ac.id, Email : febi@walisongo.ac.id

### LEMBAR PENGESAHAN

Naskah skripsi berikut ini :

Nama : Agnes Chairina Putri Wahab  
NIM : 1905036146  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul Skripsi : **Pengaruh Penanganan Keluhan, Kecepatan Layanan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BSI Mobile ( Studi Kasus Mahasiswa FEBI UIN Walisongo Tahun Akademik 2019-2022)**

Telah diujikan dalam sidang *munaqosyah* oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang dan dinyatakan LULUS dengan predikat Cumlaude/Baik/Cukup, pada tanggal : **20 Juni 2023**

Dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata 1 tahun akademik 2022/2023.

Semarang, 13 Juli 2023

Ketua Sidang,

**Riska Wijayanti, M.H.**  
NIP. 199304082019032019

Penguji Utama I

**Prof. Dr. H. Musahadi, M.Ag.**  
NIP. 196907091994031003

Pembimbing I,

**Dr. Ari Kristin Prasetyoningrum, SE, M.Si**  
NIP. 197905122005012004

Sekretaris Sidang,

**Dr. Ari Kristin Prasetyoningrum, SE, M.Si.**  
NIP/ 197905122005012004

Penguji Utama II,

**Mardhiyaturrositaningsih, M.E.**  
NIP. 199303112019032020

Pembimbing II,

**Farah Amalia, M.M.**  
NIP. 199401182019032026



## MOTTO

وَالَّذِينَ جَاهَدُوا فِينَا لَنَهْدِيَنَّهُمْ سُبُلَنَا وَإِنَّ اللَّهَ لَمَعَ الْمُحْسِنِينَ ء

*“Dan orang-orang yang berjihad untuk (mencari keridhaan) Kami, benar-benar akan Kami tunjukkan kepada mereka jalan-jalan Kami. Dan sesungguhnya Allah benar-benar beserta orang-orang yang berbuat baik.”*

(QS. Al-ankabut :69)

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

*“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.”*

(QS. Al- Insyirah: 5)

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sholawat serta salam yang senantiasa peneliti haturkan kepada Nabi Muhammad SAW. Peneliti dapat menyelesaikan karya sederhana ini yang peneliti persembahkan kepada :

1. Ayahanda tercinta Bapak Wahab Abdi, terimakasih telah memberikan yang terbaik, selalu memberi kasih sayang, motivasi, selalu memberi dukungan penuh dan mendoakan sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir perkuliahan dengan baik.
2. Almarhumah tercinta Ibu Dayani yang wafat ketika peneliti menempuh perkuliahan semester 8 ini, semoga ibu selalu bahagia di surga-Nya.
3. Adik tercinta Haidar Azhief Abdillah, terimakasih selalu memberikan semangat dan selalu mendoakan peneliti.
4. Seluruh keluarga besar dari pihak Ayah maupun Almarhumah Ibu, terimakasih atas segala dukungan dan motivasi yang telah diberikan kepada peneliti.
5. Yang tersayang Muhammad Mikail Azka yang selalu memberi dukungan dan menemani dalam setiap proses.
6. Teman- teman sahabat karib yang selalu menemani masa sulit dan sedang berjuang menyelesaikan tugas akhir : Dina Desyani, Inarotud Duja, Nadia Elsa Ariani, Aulia Shobibatur Rahmah, Diah Khoirunnisa, Risalatul Toyibah, Fera Irawati, Novi Astriningrum, Dewi Syarah Indri Hapsari.
7. Almamater tercinta UIN Walisongo Semarang.

## DEKLARASI

Dengan memohon kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat & taufiq kepada peneliti, yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Agnes Chairina Putri Wahab

NIM : 1905036146

Prodi : S1 Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Penanganan Keluhan, Kecepatan Layanan, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BSI Mobile ( Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Tahun Akademik 2019-2022)

Peneliti menyatakan bahwa karya ilmiah yang berbentuk skripsi ini dibuat dengan segala kejujuran dan tanggungjawab. Skripsi ini ialah dari hasil kerja peneliti sendiri dan tidak memiliki kandungan materi yang sempat dicatat oleh seseorang atau diedarkan. Dengan begitu, materi yang dicatat bukan pertimbangan seseorang terkecuali info yang ada dalam rekomendasi yang dijadikan referensi.

Semarang 10 Juni 2023

Deklarator,

Agnes Chairina Putri Wahab

NIM. 1905036146

## PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi kata-kata bahasa Arab yang digunakan dalam penulisan skripsi ini berpedoman pada “Pedoman Transliterasi Arab-Latin” yang dikeluarkan berdasarkan Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI tahun 1987. Berikut ini adalah pedoman transliterasi:

### a. Kata Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	ṣ	es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ẓ	zet (dengan titik diatas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	ṣ	es (dengan titik dibawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik dibawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik dibawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik dibawah)
ع	‘ain’	...‘	Koma terbalik diatas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En

و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	...'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

## b. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia yang terdiri atas vokal tunggal dan rangkap.

### 1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	Fathah	A	A
ِ	Kasrah	I	I
ُ	Dhammah	U	U

### 2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
َ...ِ	Fathah dan ya	Ai	a dan i
ِ...و	Kasrah dan wau	Au	a dan i I

## c. Vokal Panjang (*Maddah*)

Vokal panjang atau *Maddah* lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
َ...ا...َ	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis diatas



ي...ِ	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis diatas
و...ُ	Dhammah dan wau	Ū	u dan garis diatas

**d. Ta Marbuṭah**

Transliterasinya menggunakan:

1. Ta Marbuṭah hidup, transliterasinya adalah *t*.  
Contoh: الرَّوضَةُ الْأَطْفَالُ dibaca raudatul atfāl
2. Ta Marbuṭah mati, transliterasinya adalah *h*.  
Contoh: الرَّوضَةُ الْأَطْفَالُ dibaca arraudhah
3. Ta Marbuṭah yang diikuti kata sandang *al*  
المَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ dibaca al-Madīnah al-Munawwarah/alMadīnatul Munawwarah

**e. Syaddah (tasydid)**

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tasydid, dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf yang sama atau huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh: نَزَّلَ dibaca nazzala

**f. Kata Sandang**

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ال namun dalam transliterasinya ini kata sandang dibedakan menjadi:

1. Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah, yaitu kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah di transliterasikan sesuai dengan bunyinya.  
Contoh: السِّيفَاءُ dibaca asy-syifā
2. Kata sandang diikuti huruf qamariah, yaitu kata sandang yang di transliterasikan di depan dan sesuai pula bunyinya.  
Contoh: الْقَلَمُ dibaca al-qalamu

**g. Hamzah**

Dinyatakan di depan bahwa hamzah di transliterasikan dengan apostrof, namun itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, ia tidak di lambangkan karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh: تَأْخُذُونَ dibaca ta' khuzūna

**h. Penulisan Kata**

Pada dasarnya penulisan kata, baik *fi'il*, *isim* maupun *harf*, ditulis terpisah, hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazimnya di rangkai dengan kata

lain. Karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan, maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata yang lain yang mengikutinya.

Contoh: إِنَّ اللَّهَ لَهُوَ خَيْرُ الرَّزِقِينَ dibaca innallāha lahuwa khairurrāziqīn

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Alhamdulillahirabbil aalamiin, dengan puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang selalu memberikan beribu dan nikmat-Nya yang telah diberikan kepada peneliti, hingga detik diberi nikmat sehat, iman, islam, dan ihsan. Semoga kita selalu dikasih keberkahan atas usia yang panjang dan selalu mengucapkan syukur ke Allah SWT. Sholawat dan salam selalu kita katakan ke junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang membimbing kita dari zaman usiliyyah ke arah zaman yang islamiyah. Semoga kita terhitung salah satunya orang yang dianggap sebagai umatnya di yaumul qiyamah kelak. Aamiin.

Peneliti tidak ada berhenti-hentinya untuk mengucapkan syukur atas terselesaikannya skripsi yang dengan judul " Pengaruh Penanganan Keluhan, Kecepatan Layanan, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BSI Mobile ( Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Tahun Akademik 2019-2022)" untuk memenuhi persyaratan terwujudnya gelar Sarjana Strata (S1) Jalur Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.

Peneliti memahami benar sesungguhnya bahwa penelitian skripsi ini bukan hasil jerih payah peneliti secara individu, tapi ada beberapa pihak dibalik monitor yang selalu memberi idenya, suportnya, tuntunan, arahan, dan doa. Maka dari itu, atas terselesaikannya tugas akhir ini peneliti ucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Imam Taufiq, M.Ag selaku Rektor I UIN Walisongo Semarang.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Saifullah, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
3. Ibu Heny Yuningrum, S.E, M.Si. selaku ketua jurusan dan Ibu Muyassarah M.Si selaku sekretaris jurusan S1 Perbankan Syariah UIN Walisongo Semarang.
4. Ibu Dra. Nur Huda, M.Ag selaku dosen wali yang telah memberikan arahan dan saran dari awal perkuliahan hingga proses penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Ari Kristin P., S.E, M.Si yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran yang sangat berharga dan selalu memberikan motivasi dan mengarahkan peneliti sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
6. Ibu Farah Amalia, M.M yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran yang sangat berharga dan selalu memberikan motivasi dan mengarahkan peneliti sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.

7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama proses perkuliahan.
8. Seluruh keluarga peneliti terutama Ayah Wahab Abdi tercinta dan Almarhumah Ibu Dayani tercinta yang sudah bahagia di syurga-Nya. Terimakasih telah memberikan dukungan serta do'a-do'a yang tiada hentinya, terimakasih atas segala kasih sayang dan perhatian sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini. Semoga selalu diberikan keberkahan dan kelancaran.
9. Adik Haidar Azhief Abdillah yang selalu memberikan dukungan dan semangat. Semoga lancar, berkah & sukses selalu.
10. Bapak Prof. Dr. KH. Ahmad Rofiq, M.A. dan Ibu Badiyah Setyawati M.A. selaku pakde dan budhe saya yang telah memberikan dukungan untuk menyelesaikan penelitian skripsi ini.
11. Seluruh Nasabah BSI Pengguna BSI Mobile pada Mahasiswa FEBI UIN Walisongo 2019-2022 yang telah meluangkan waktu untuk membantu dalam penyusunan skripsi ini.
12. Seluruh teman-teman ORDA KMJS yang telah memberikan dukungan dan semangat sehingga dapat menyelesaikan penelitian skripsi.
13. Seluruh teman-teman seperjuangan PBASD8 yang telah memberikan dukungan dan semangat sehingga dapat menyelesaikan penelitian skripsi.
14. Kepada seluruh dosen pengajar beserta karyawan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmu pengetahuan dari awal perkuliahan hingga proses penyelesaian skripsi.
15. Serta semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan kontribusinya kepada peneliti.
16. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, I wanna thank me for just being me at all times.*

Dengan segala kebaikan yang telah diberikan, peneliti tidak dapat membalas satu persatu dan hanya mampu mengucapkan banyak terimakasih dan mendoakan semoga Allah SWT mengganti kebaikan semua pihak yang telah ikut serta dalam penelitian ini, baik secara langsung maupun tidak dengan segala nikmat yang tak terduga sebelumnya. Aamiin.

Peneliti menyadari bahwa penelitian skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan baik dari segi isi, bahasa, maupun penelitian. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat peneliti harapkan

guna memperbaiki tugas akhir ini. Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat, menambah referensi, dan kontribusi positif khususnya untuk peneliti dan para pembaca.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 10 Juni 2023

Agnes Chairina Putri Wahab

NIM. 1905036146

## ABSTRAK

Bank BSI menawarkan produk BSI Mobile kepada pelanggan mereka, sebuah aplikasi perbankan berbasis syariah yang dapat diakses melalui ponsel. BSI Mobile memiliki tujuan untuk menyederhanakan proses transaksi perbankan dengan cara yang aman, efisien, dan praktis melalui smartphone, sehingga pelanggan dapat melakukannya kapan saja dan di mana saja tanpa perlu mengunjungi langsung kantor bank. Bersumber hasil pra survey oleh peneliti kepada responden Mahasiswa Aktif FEBI UIN Walisongo Semarang tahun akademik 2019-2022 mengenai kepuasan nasabah menggunakan mobile banking BSI Mobile, terdapat fenomena ketidakpuasan nasabah dalam menggunakan BSI Mobile berdasarkan penanganan keluhan, kecepatan layanan BSI Mobile dan kualitas layanan BSI Mobile terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif melalui pendekatan deskriptif. Objek Penelitian ini adalah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam tahun ajaran 2019,2020,2021,2022. Penelitian ini menggunakan data primer yaitu melalui kuesioner atau angket dengan menggunakan skala likert. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 responden. metode yang di gunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan bantuan program SPSS versi 25.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Penanganan Keluhan, Kecepatan Layanan dan Kualitas Layanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan Kepuasan Nasabah. Dibuktikan dengan nilai F hitung > F tabel dengan nilai  $153,498 > 3,09$  dan Nilai Taraf signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hasil Uji Parsial atau T-test variabel menunjukkan bahwa Penanganan Keluhan, Kecepatan Layanan dan Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikansi terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$

Kata Kunci : Penanganan Keluhan, Kecepatan Layanan, Kualitas Layanan BSI Mobile

## ABSTRACT

Bank BSI offers the BSI Mobile product to their customers, a Sharia-based banking application accessible through mobile phones. BSI Mobile aims to simplify the banking transaction process in a secure, efficient, and convenient manner through smartphones, allowing customers to perform transactions anytime and anywhere without the need to visit the bank in person. Based on a pre-survey conducted by researchers with respondents who were active students at the Faculty of Islamic Economics and Business, UIN Walisongo Semarang, from the academic years 2019-2022, there was a phenomenon of customer dissatisfaction in using BSI Mobile, specifically regarding complaint handling, speed of service, and service quality, which affected customer satisfaction.

This study employed a quantitative method with a descriptive approach. The research object was the Faculty of Islamic Economics and Business in the academic years 2019, 2020, 2021, and 2022. Primary data was collected through a questionnaire using a Likert scale. The sample consisted of 100 respondents. The research utilized descriptive analysis with the assistance of SPSS version 25.

The results of this study showed that complaint handling, speed of service, and service quality simultaneously influenced customer satisfaction. This was confirmed by the calculated F value (153.498) being greater than the tabulated F value (3.09). The significance level (0.000) was also lower than 0.05. The results of the partial test or T-test for variables indicated that complaint handling, speed of service, and service quality had a positive and significant impact on customer satisfaction, with a significance value of 0.000, which is less than 0.05.

Keywords: Complaint Handling, Service Speed, BSI Mobile Service Quality

## DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN .....	v
DEKLARASI .....	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI .....	vii
KATA PENGANTAR.....	xi
ABSTRAK .....	xiv
ABSTRACT .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	8
Manfaat Penelitian .....	8
1.4 Sistematika Penulisan .....	9
BAB II KAJIAN TEORI.....	10
2.1 Landasan Teori .....	10
2.1.1 TAM Theory .....	10
2.1.2 Aplikasi BSI Mobile .....	12
2.1.3 Penanganan keluhan.....	14
2.1.4 Kecepatan Layanan .....	17
2.1.5 Kualitas Layanan .....	19
2.1.6 Kepuasan Nasabah .....	20
2.2 Penelitian Terdahulu.....	22
2.3 Kerangka Konseptual .....	26
2.4 Hipotesis .....	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	30
3.1 Jenis dan Sumber Data .....	30
3.1.1 Jenis Penelitian dan Sumber Data.....	30
3.2 Populasi dan Sampel.....	31
3.2.1 Populasi.....	31
3.2.2 Sampel.....	31
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	32
3.4 Variabel Penelitian dan Skala Pengukuran.....	33



3.4.1 Variabel Penelitian.....	33
3.4.2 Skala Pengukuran.....	33
3.5 Definisi Operasional Variabel .....	34
3.6 Teknik Analisis Data .....	35
3.6.1 Uji Statistik Deskriptif .....	35
3.6.2 Uji Instrumen .....	35
3.6.3 Uji Statistik Deskriptif .....	36
3.6.4 Uji asumsi klasik.....	37
3.7 Uji Hipotesis .....	38
3.7.1 Analisis Regresi Linier Berganda .....	38
3.7.2 Koefisien Determinan ( $R^2$ ) .....	39
3.7.3 Uji T .....	39
3.7.4 Uji Simultan F.....	39
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>41</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	41
4.1.1 Sejarah Bank BSI.....	41
4.1.2 Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia.....	41
4.1.3 Identitas Perusahaan.....	42
4.1.4 Struktur Organisasi .....	42
4.2 Karakteristik Responden.....	43
4.3 Analisis Data.....	45
4.3.1 Uji Validitas .....	45
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	46
4.4 Uji Statistik Deskriptif.....	47
4.5 Uji Asumsi Klasik .....	48
4.5.1 Uji Normalitas.....	48
4.5.2 Uji Multikolinieritas.....	50
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas.....	51
4.6 Analisis Regresi Linier Berganda.....	51
4.7 Uji Koefisien Determinasi $R^2$ .....	53
4.8 Uji t.....	53
4.9 Uji F.....	54
4.10 Pembahasan .....	55
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>59</b>
5.1 Kesimpulan.....	59
5.2 Saran .....	59

5.3 Keterbatasan Penelitian .....	60
DAFTAR PUSTAKA .....	61
LAMPIRAN .....	63

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Fitur BSI Mobile .....	13
------------------------------------	----

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Research GAP .....	7
Tabel 2. 1 Tabel Penelitian Terdahulu .....	23
Tabel 3. 1 Jumlah Populasi .....	31
Tabel 3. 2 Keterangan Skor .....	34
Tabel 3. 3 Definisi Operasional Variabel .....	34
Tabel 4. 1 Dewan Komisaris BSI.....	42
Tabel 4. 2 Dewan Direksi BSI .....	43
Tabel 4. 3 Struktur Organisasi BSI Pusat.....	43
Tabel 4. 4 Jenis Kelamin .....	44
Tabel 4. 5 Tahun Akademik .....	44
Tabel 4. 6 Program Studi.....	45
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas .....	45
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas .....	46
Tabel 4. 9 Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	47
Tabel 4. 10 Hasil Uji P-Plot .....	48
Tabel 4. 11 Hasil Uji Histogram .....	49
Tabel 4. 12 Hasil Uji K-S.....	50
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinieritas .....	50
Tabel 4. 14 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	51
Tabel 4. 15 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda.....	52
Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisiensi Determinan $R^2$ .....	53
Tabel 4. 17 Hasil Uji t .....	54
Tabel 4. 18 Hasil Uji F .....	55
Tabel 4. 19 Hasil Rekapitulasi Pengujian Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kegiatan ekonomi merupakan bagian dari muamalah yang mengacu pada persoalan-persoalan yang mendasar terkait makna dan tujuan yang ingin dicapai dalam interaksi tersebut. Jika muamalah dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip dan aturan yang bertujuan untuk kepentingan umat serta menjauhkan dari dampak yang merugikan, maka muamalah tersebut dianggap sah dan dapat diterima..<sup>1</sup>

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ (٢٧٥)

Artinya : “Orang-orang yang memakan riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan karena gila. Yang demikian itu karena mereka berkata bahwa jual beli sama dengan riba. Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Barangsiapa mendapat peringatan dari Tuhannya, lalu dia berhenti, maka apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Barangsiapa mengulangi, maka mereka itu penghuni neraka, mereka kekal di dalamnya” (QS. Al-baqarah 275)<sup>2</sup>

Salah satu bentuk kegiatan ekonomi keuangan yang berkembang saat ini adalah perbankan. Perbankan adalah satu lembaga yang melaksanakan tiga fungsi utama, yaitu menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan memberikan jasa pengiriman uang. Dalam sejarah perekonomian kaum muslimin, sistem perbankan telah ada sejak zaman Rasulullah ShallallahuAlaihi Wasallam dimana dalam sejarah perekonomian umat Islam, pembiayaan yang dilakukan dengan akad yang sesuai syariah telah menjadi bagian dari tradisi umat Islam sejak zaman Rasulullah praktek-praktek seperti menerima titipan harta, meminjamkan uang untuk keperluan konsumsi dan untuk keperluan bisnis, serta melakukan pengiriman uang, telah lazim dilakukan sejak zaman Rasulullah ShallallahuAlaihi Wasallam. Dengan demikian, fungsi utama perbankan modern yaitu menerima deposit, menyalurkan dana, dan melakukan transfer dana sudah ada dalam kegiatan perekonomian di zaman Rasulullah SAW.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Dewi Maharani Muhammad Yusuf, “Implementasi Prinsip-Prinsip Muamalah Dalam Aktivitas Ekonomi Halal,” *Hukum Ekonomi Syariah* 3, no. 1 (2020): 131–144.

<sup>2</sup> Al-qur’an dan Terjemah 2019

<sup>3</sup> Hamdi Agustin, “TEORI BANK SYARIAH,” *Journal Perbankan Syariah* 2, no. 1 (2021): 67–83.

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan hasil penggabungan dari tiga bank syariah terkemuka, yaitu BRI Syariah, Bank Syariah Mandiri, dan BNI Syariah. Pada tanggal 1 Februari 2021, BSI secara resmi didirikan dengan tujuan untuk memperkuat sektor perbankan syariah di Indonesia. Melalui penggabungan ini, diharapkan keunggulan masing-masing bank syariah dapat digabungkan guna menyediakan layanan yang lebih lengkap, jangkauan yang lebih luas, dan modal yang lebih kuat. Penggabungan ini juga berdampak pada persepsi nasabah terhadap kualitas layanan BSI sebelum dan setelah merger. Nasabah akan merasakan perbedaan dalam kuantitas dan kualitas layanan yang disediakan. Selain itu, BSI juga melakukan relokasi kantor cabang, menyesuaikan fasilitas layanan, dan menyatukan budaya organisasi serta sumber daya manusianya.<sup>4</sup>

Penyedia jasa (bank) harus memberikan pelayanan terbaik bagi nasabahnya dan harus didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai agar menarik minat masyarakat menjadi nasabah baru dan tidak pindah ke kompetitor lain. Salah satunya yaitu dengan mengeluarkan produk yang dapat memenuhi kebutuhan para nasabah. Terobosan-terobosan baru produk dan jasa perbankan yang memiliki teknologi yang canggih akan memudahkan nasabah melakukan berbagai transaksi keuangan, diantaranya melalui media elektronik atau yang dikenal dengan mobile banking.<sup>5</sup>

Mobile banking merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau smartphone. Layanan mobile banking dapat digunakan melalui aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal oleh nasabah bank. Mobile banking memberikan manfaat baik bagi kemudahan nasabah dalam melakukan transaksi serta membantu operasional bank menjadi lebih efektif dan efisien. Dengan berkembangnya teknologi mobile banking, masyarakat didorong untuk menciptakan cashless society, yaitu gaya hidup dimana bertransaksi menggunakan media atau uang elektronik untuk memudahkan transaksi bagi nasabah. Mobile banking pada beberapa bank di Indonesia memiliki kecanggihannya sendiri sendiri, seperti halnya pada teknologi digital mobile banking di bank syariah Indonesia. Mobile banking bsi merupakan mobile banking yang memiliki banyak fitur. Salah satu bank yang menerapkan fasilitas mobile banking untuk memudahkan nasabahnya dalam bertransaksi keuangan adalah Bank Syariah Indonesia (BSI), Bank BSI merupakan salah satu bank syariah di Indonesia yang merupakan hasil merger anak perusahaan BUMN bidang perbankan diantaranya BRI Syariah, Bank Syariah Mandiri dan BNI Syariah. Bank BSI menyediakan layanan mobile banking kepada para

---

<sup>4</sup> Any Meilani and Dian Sugiarti, "Analisis Kualitas Layanan Dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 8, no. 03 (2022): 2501–2510.

<sup>5</sup> Melfi Adelia, "Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa)," *Journal of Chemical Information and Modeling* 53, no. 9 (2019): 1.

nasabah yakni BSI Mobile. BSI Mobile merupakan aplikasi yang berfungsi untuk memberikan kemudahan transaksi layanan perbankan berbasis syariah melalui smartphone dengan cara yang aman, cepat dan mudah serta dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja sehingga tidak perlu datang langsung ke bank.

Kepuasan nasabah merupakan salah satu fokus perhatian dari semua pihak baik dari penyelenggara jasa maupun konsumen, hal ini disebabkan karena semakin banyaknya pemahaman mereka mengenai konsep dari kepuasan nasabah sebagai strategi untuk memenangkan persaingan di dunia kerja. Kepuasan nasabah merupakan hal yang penting bagi penyelenggara jasa karena ketika nasabah merasakan kepuasan maka dapat menyebarluaskan rasa puasnya kepada calon nasabah sehingga dapat memberikan reputasi bagi penyelenggara jasa. Kepuasan merupakan faktor terpenting dalam berbagai kegiatan bisnis. Kepuasan merupakan tanggapan konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan yang sebelumnya dengan kinerja produk yang dirasakan. Dengan terpenuhinya keinginan dan kebutuhan para nasabah, maka hal tersebut memiliki dampak yang positif bagi Bank. Apabila nasabah merasa puas akan suatu produk tentunya nasabah tersebut akan selalu menggunakan atau mengkonsumsi produk tersebut secara terus menerus. Dengan begitu produk dari Bank tersebut dinyatakan laku di pasaran, sehingga Bank akan dapat memperoleh laba dan akhirnya Bank akan tetap survive atau dapat bertahan bahkan kemungkinan akan berkembang.<sup>6</sup>

Mahasiswa FEBI UIN Walisongo sebagai objek penelitian karena terdapat fenomena yang berkaitan dengan kepuasan nasabah yang bersumber dari hasil pra survey wawancara oleh peneliti kepada 10 responden Mahasiswa Aktif FEBI UIN Walisongo Semarang tahun akademik 2019-2022 mengenai kepuasan nasabah menggunakan mobile banking BSI Mobile berdasarkan penanganan keluhan, kecepatan layanan dan kualitas pelayanan, terdapat 6 responden yang kurang puas dengan pelayanan BSI Mobile dan terdapat 4 responden yang puas menggunakan BSI Mobile karena selain menggunakan bank berbasis syariah, aplikasi tersebut juga bermanfaat seperti bisa melihat jadwal waktu sholat maupun arah kiblat.

Salah satu faktor penting dalam kepuasan nasabah adalah bagaimana bank menangani keluhan nasabah. Saat ini, hal ini menjadi kunci utama bagi pertumbuhan dan perkembangan sebuah bank. Jika nasabah merasa bahwa keluhan mereka tidak ditangani dengan baik, mereka cenderung beralih ke bank lain yang dianggap lebih mampu memberikan layanan yang responsif terhadap keluhan. Penanganan keluhan merupakan implementasi dari strategi dan taktik

---

<sup>6</sup> Imelda W. J. Ogi Thalía Claudia Mawey, Altje L. Tumbel, "Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Bank Sulutgo," *Jurnal EMBA* 6, no. 3 (2018): 1198–1207.

perusahaan (bank) dalam menghadapi persaingan. Hal ini juga berarti bahwa penanganan keluhan dapat menjadi instrumen penting dalam mengatasi konflik antara perusahaan dan nasabah yang tidak puas. Bagi bank, penanganan keluhan adalah salah satu cara untuk meningkatkan keuntungan yang diperoleh dari nasabah.<sup>7</sup>

Bank perlu memberikan penanganan keluhan yang optimal kepada setiap nasabah yang mengajukan keluhan, sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan bank tersebut. Dengan memberikan penanganan keluhan yang adil kepada setiap nasabah tanpa membedakan, akan membangun kepercayaan dan komitmen nasabah, sehingga mereka menjadi nasabah yang loyal dan tidak berkeinginan untuk beralih ke bank lain. Sebaliknya, jika bank tidak memenuhi harapan dan keinginan nasabah dalam penanganan keluhan, nasabah akan mudah beralih ke bank lain yang dianggap mampu memberikan penanganan keluhan sesuai dengan harapan mereka. Penanganan yang tepat oleh perusahaan dapat mengubah konsumen yang mengeluh menjadi konsumen yang puas dan setia dalam menggunakan layanan perusahaan. Kepuasan nasabah langsung dirasakan melalui respons cepat dan tepat dalam penanganan keluhan yang mereka sampaikan.<sup>8</sup> Namun hal ini berbanding balik dengan Pendapat yang diungkapkan oleh Faizatul Inayah menyebutkan kekecewaan saat menggunakan layanan Call Center BSI karena kurang responsif pada saat melaporkan kendala ATM hilang.<sup>9</sup>

Kecepatan suatu pelayanan dalam perusahaan jasa akan menimbulkan suatu kesan atau nilai baik dari pelanggan. Nilai pelanggan yang baik dibutuhkan suatu perusahaan guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas secara tidak langsung. Kecepatan layanan pada sistem perusahaan jasa merupakan salah satu aspek yang harus dipenuhi oleh sistem perbankan secara mobile yakni BSI Mobile. Namun hal ini tidak sesuai dengan pendapat dengan Jazila Rizqiya Rahma mengungkapkan kendala pada proses transfer via BSI Mobile, jaringan internet bagus namun mengalami transaksi pending yang lama yakni pada waktu malam hari sehingga uang tertahan dan transfer belum berhasil dalam beberapa jam.<sup>10</sup>

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah kualitas layanan. Jika nasabah merasakan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan harapan mereka, maka kualitas layanan tersebut dianggap baik dan memuaskan. Jika layanan yang diterima melebihi harapan

---

<sup>7</sup> Rizky Amirul Malik, "Pengaruh Complain Handling , Kualitas Layanan , Dan Internet Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan" (2020): 1–161.

<sup>8</sup> A H Khoiri, "The Effect of Service Quality and Complaints Handling on Customer Satisfaction and Loyalty At Shariah Bank Bni Semarang," *Jurnal Syarikah P 7*, no. 2 (2021): 173–182.

<sup>9</sup> Hasil Wawancara dan angket dengan Faizatul Inayah Mahasiwi Pengguna BSI Mobile, FEBI UIN Walisongo Semarang, pada 23 Januari 2023

<sup>10</sup> Hasil Wawancara dengan Jazila Rizkiya Rahma Mahasiswi Pengguna BSI Mobile, FEBI UIN Walisongo Semarang, pada 19 Januari 2023



nasabah, maka kualitas layanan dianggap ideal. Sebaliknya, jika layanan yang diterima lebih rendah daripada harapan nasabah, maka kualitas layanan dianggap buruk. Dengan demikian, baik atau buruknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan perusahaan untuk konsisten memenuhi harapan nasabah. Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan upaya perusahaan dalam memberikan layanan yang optimal guna memenuhi kebutuhan nasabah dan menciptakan kepuasan bagi mereka yang menerimanya. Dalam hal ini Farida fatmawati mengungkapkan ketidakpuasan karena kendala ketika melakukan migrasi ex BRI Syariah ke BSI karena dalam melakukan migrasi BSI mengharuskan pengguna untuk mendatangi langsung ke kantor cabang BSI terdekat tetapi pada kenyataannya pada tahun 2021 hanya beberapa cabang BSI saja yang bisa melakukan migrasi dikarenakan masih minimnya sistem BSI yang bisa melakukan migrasi pada tahun tersebut, setelah migrasi BSI farida juga mengatakan bahwa kesulitan saat login aplikasi BSI Mobile karena kode OTP yang tidak kunjung muncul pada SMS sehingga tidak bisa login BSI Mobile.<sup>11</sup>

Penelitian terdahulu oleh Khoiri (2021), yang berjudul “Pengaruh kualitas pelayanan dan penanganan keluhan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah pada Bank Syariah BNI Semarang 2021” menyebutkan bahwa Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Nasabah terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan Penanganan keluhan (X2) memiliki pengaruh langsung positif terhadap loyalitas nasabah Bank BNI Syariah di Kota Semarang. Hal ini menunjukkan bahwa dengan meningkatkan penanganan keluhan akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah Bank BNI Syariah.<sup>12</sup>

Penelitian yang dilakukan oleh Ma'mun (2019), yang berjudul “Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu Dalam Perspektif Ekonomi Islam” menyebutkan bahwa hasil penelitian diketahui bahwa Penanganan Komplain yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu berlandaskan pada pemecahan masalah yang sedang dihadapi oleh nasabah dengan mengetahui masalah yang dihadapi nasabah maka lebih cepat untuk menyelesaikannya. Penanganan Komplain yang semakin baik mengakibatkan Kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu, begitu pula dengan Penanganan Komplain yang semakin rendah maka kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu akan menurun.

---

<sup>11</sup> Hasil Wawancara dengan Farida Fatmawati Mahasiswi Pengguna BSI Mobile, FEBI UIN Walisongo Semarang, pada 23 Januari 2023

<sup>12</sup> Khoiri, “The Effect of Service Quality and Complaints Handling on Customer Satisfaction and Loyalty At Shariah Bank Bni Semarang.”

Penelitian oleh Halidah (2019), yang berjudul “Pengaruh Kecepatan Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. JNE Pusat Banjarmasin” menyebutkan bahwa variabel kecepatan pelayanan dan harga berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan PT. JNE Pusat Banjarmasin dengan hasil uji t. Secara parsial variabel kecepatan pelayanan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. JNE Pusat dan variabel harga berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. JNE Pusat Banjarmasin dengan hasil uji.  $H_0$  dalam penelitian ini diterima. maka dapat disimpulkan bahwa harga berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. JNE Pusat Banjarmasin.

Penelitian oleh Ardhea Regita Fitriana (2021), yang berjudul “Pengaruh Komitmen Agama, Kepercayaan, dan Kualitas Layanan Nasabah di Perbankan Syariah” menyebutkan bahwa Variabel komitmen agama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah yang artinya semakin tinggi tingkat komitmen agama nasabah, semakin tinggi kepuasan yang dirasakan. Variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah yakni semakin tinggi tingkat kepercayaan, maka kepuasan nasabah akan cepat meningkat. Variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah yang artinya semakin tinggi tingkat kualitas layanan yang diberikan, maka nasabah semakin puas. Tetapi tidak sejalan pada penelitian yang diteliti oleh Fitri Mustaghfiroh (2016), dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis pengaruh kualitas layanan, penanganan keluhan, nilai nasabah terhadap kepuasan nasabah dan word of mouth (studi kasus PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah KCP Unissula) yang menyatakan bahwa variabel kualitas layanan, berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, penanganan keluhan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah, nilai nasabah berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, dan kepuasan nasabah berpengaruh positif terhadap word of mouth.

Penelitian oleh Nely Zahara (2019), yang berjudul “Faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam pemanfaatan mobile banking pada bank syariah di Yogyakarta (*Factors Affecting Customer Satisfaction in Utilizing Mobile Banking Service of Sharia Bank in Yogyakarta*)” menyatakan bahwa Kemudahan pengguna, Keamanan, kemampuan akses berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, Sedangkan Persepsi manfaat, risiko, dan kecepatan transaksi tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Penelitian Kasinem yang berjudul “pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada hotel bukit selero lahat” menyatakan bahwa

Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, dan Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.<sup>13</sup>

**Tabel 1. 1 Research GAP**

No.	Variabel	Berpengaruh	Tidak Berpengaruh
1	Penanganan keluhan Terhadap Kepuasan Nasabah	Pada penelitian yang dilakukan oleh Khoiri, Ma'mun menyatakan bahwa Penanganan Keluhan berpengaruh positif terhadap kepuasan .	Pada penelitian yang dilakukan oleh Fitry Mustaghfiroh menyatakan bahwa penanganan keluhan tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan.
2	Kecepatan Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah	Pada penelitian yang dilakukan oleh Halidah, Abdillah mundir dan Lilik Nurhayati, Putri Maulidina dan Dama mustika menyatakan bahwa kecepatan layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan.	Pada penelitian yang dilakukan oleh Nely Zahara menyatakan bahwa kecepatan tidak berpengaruh terhadap kepuasan.
3	Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah	Pada penelitian yang dilakukan oleh Khoiri, Thalia, Ardhea, Putri Maulidina dan Dama Mustika, Fitry Mustaghfiroh menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan.	Pada penelitian Kasinem menyatakan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan.

(Sumber: Data diolah,2023)

Hal ini mengindikasikan adanya research gap dari beberapa variabel yaitu Penanganan keluhan, Kecepatan Layanan dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan nasabah dan peneliti ingin mengkaji ulang variabel. diatas agar jelas. Peneliti juga melakukan penelitian dengan menitikberatkan pada pengaruh penanganan keluhan, kecepatan layanan dan kualitas layanan dengan kepuasan mahasiswa FEBI UIN Walisongo tahun akademik 2019-2022 dalam menggunakan mobile banking BSI Mobile dalam setiap transaksi yang dilakukan. Judul penelitian tersebut yaitu "Pengaruh Penanganan Keluhan, Kecepatan Layanan dan Kualitas Layanan

<sup>13</sup> Kasinem Kasinem, "Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat," *Jurnal Media Wahana Ekonomika* 17, no. 4 (2020): 329.

Terhadap Kepuasan Nasabah BSI Pengguna BSI Mobile" (Studi Kasus Mahasiswa FEBI UIN Walisongo Pengguna Mobile Banking BSI Mobile Tahun Periode 2019- 2022).

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah Penanganan Keluhan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?
2. Apakah Kecepatan Layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?
3. Apakah Kualitas Layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?

## **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pertanyaan diatas maka tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk menguji pengaruh Penanganan keluhan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) dikalangan Mahasiswa FEBI UIN Walisongo.
2. Untuk menguji pengaruh Kecepatan Layanan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) dikalangan Mahasiswa FEBI UIN Walisongo.
3. Untuk menguji pengaruh Kualitas Layanan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) dikalangan Mahasiswa FEBI UIN Walisongo.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Diharapkan penelitian ini berguna dan bermanfaat dalam teoritis dan praktis :

1. Secara teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, dalam pengembangan ilmu ekonomi perbankan syariah guna mendalami masalah yang berkaitan dengan dunia perbankan syariah dan seberapa pengaruh pengguna mobile banking terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.

2. Secara praktis.

Dalam penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat pada sektor perbankan syariah untuk menyusun strategi dalam meningkatkan kepuasan pengguna mobile banking dan dapat memberikan masukan yang berguna dalam menentukan langkah yang tepat dalam mengembangkan perbankan syariah ke arah yang lebih baik, khususnya sebagai bahan evaluasi atas kinerja bank syariah selama ini dalam menghadapi kompetisi dalam dunia perbankan nasional.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan penelitian ini dipaparkan dengan tujuan agar mempermudah peneliti dalam merancang penelitiannya yang akan dilakukan. Sistematika pembahasan ini terbagi menjadi 5 Bab yaitu :

**BAB I : "Pendahuluan"** pada bab ini akan dijelaskan mengenai Latar belakang masalah sebagai cikal bakal penelitian, rumusan masalah dalam fokus penelitian, tujuan penelitian serta manfaat penelitian dalam memaparkan pentingnya penelitian ini dan sistematika penulisan untuk memudahkan dalam pembuatan penelitian ini.

**BAB II : "Landasan Teori"** bab ini menjelaskan mengenai teori-teori dasar mengenai mobile banking, pengertian Penanganan keluhan, Kecepatan Layanan dan Kualitas Layanan serta kepuasan nasabah

**BAB III : "Metode Penelitian"** Bab ini membahas metodologi penelitian yang berisi jenis dan sumber data, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, variabel penelitian dan pengukuran serta teknik analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini.

**BAB IV : "Hasil Penelitian dan Pembahasan"** Bab ini menjelaskan faktor-faktor apa saja yang menyebabkan nasabah menggunakan aplikasi mobile banking, dan pembahasan akhir mengenai seberapa Pengaruh nasabah atas Penanganan keluhan, Kecepatan Layanan dan Kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI).

**BAB V : "Penutup"** Bab ini adalah Bab Terakhir dan membahas mengenai kesimpulan atau jawaban ringkas hasil permasalahan dan diakhiri saran dalam penelitian.

## BAB II

### KAJIAN TEORI

#### 2.1 Landasan Teori

##### 2.1.1 TAM Theory

Dalam penelitian ini menggunakan teori *Technology Acceptance Model* (TAM), yang diperkenalkan oleh Davis pada tahun 1989 adalah suatu adaptasi dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang dikhususkan untuk memodelkan penerimaan pemakai (*user acceptance*) terhadap teknologi. Model ini dikembangkan kembali oleh beberapa peneliti seperti Szajna (1994), Igbaria et al. (1995) dan Venkatesh dan Davis (2000) dalam Jogiyanto (2007). Modifikasi model TAM dilakukan oleh Venkatesh dengan menambahkan variabel *trust* dengan judul *Trustenhanced Technology Acceptance Model*, yang meneliti tentang hubungan antar variabel TAM dan *trust*.<sup>14</sup>

Menurut Davis dalam Jogiyanto (2007) TAM adalah sebuah teori yang dirancang untuk menjelaskan bagaimana pengguna mengerti dan menggunakan sebuah teknologi informasi. TAM menggunakan TRA dari Fishbein dan Ajzen yang digunakan untuk melihat bagaimana tingkat adopsi responden dalam menerima teknologi informasi. Seiring perkembangan waktu, model TAM telah banyak mengalami modifikasi. Venkatesh dan Davis 1996 telah menyatakan eliminasi variabel sikap terhadap penggunaan (*attitude toward using*) pada bentuk original TAM. Serta menurut Jogiyanto (2007) konstruk sikap terhadap penggunaan ini tidak dimasukkan sebab tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap niat perilaku.<sup>15</sup>

Beberapa model penelitian telah dilakukan untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi komputer, diantaranya yang tercatat dalam berbagai literatur dan referensi hasil riset di bidang teknologi informasi adalah seperti TRA, Theory of Planned Behaviour (TPB), dan TAM yang dikembangkan oleh Davis et al dalam Jogiyanto (2007) merupakan salah satu model penelitian yang paling banyak digunakan dalam penelitian teknologi informasi, karena model penelitian ini lebih sederhana dan mudah diterapkan.<sup>16</sup>

---

<sup>14</sup> Endang Fatmawati, "Technology Acceptance Model (TAM) Untuk Menganalisis Sistem Informasi Perpustakaan," *Iqra': Jurnal Perpustakaan dan Informasi* 9, no. 1 (2015): 1–13.

<sup>15</sup> Ibid.

<sup>16</sup> Ibid.

Model penelitian TAM dikembangkan dari berbagai perspektif teori, pada awalnya teori inovasi difusi yang merupakan teori yang paling mendominasi penerimaan dan berbagai model penerimaan teknologi. Difusi adalah proses suatu informasi yang dikomunikasikan melalui saluran tertentu secara berkesinambungan kepada anggota dalam sebuah sistem sosial . Sedangkan inovasi adalah ide, praktek, atau obyek yang dipersepsikan sebagai sesuatu yang baru oleh individu atau unit adopsi yang lain. TAM mempunyai tujuan menjelaskan dan memprediksikan penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi. TAM merupakan pengembangan TRA dan memprediksi penerimaan pengguna terhadap teknologi. <sup>17</sup>

TAM dikenal untuk memahami hubungan antara manusia dan teknologi melalui *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* dalam TAM merupakan konstruksi yang paling penting untuk memprediksi penerimaan sistem informasi (Cheong & Park, 2005). *Perceived usefulness* dan *perceived ease of use* adalah konstruksi asal dari TAM. TAM telah menjadi populer karena memenuhi karakteristik teoritis menjadi sederhana, didukung oleh data, dan berlaku untuk memprediksi penerimaan dan penggunaan teknologi baru di berbagai bidang. <sup>18</sup> Davis (1989) mendefinisikan *perceived ease of use* sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan bebas dari usaha. Kata kemudahan didefinisikan sebagai “kebebasan dari kesulitan atau usaha besar”. Definisi tersebut diketahui bahwa konstruk *perceived ease of use* merupakan suatu kepercayaan (*belief*) tentang proses pengambilan keputusan. *Perceptions of External Control* yakni Masalah yang terkait dalam konteks penggunaan teknologi di tempat kerja adalah ketersediaan staf pendukung untuk membantu pengguna mengatasi hambatan penggunaan teknologi terutama dalam tahap awal pembelajaran. Dalam hal ini variabel penelitian penanganan keluhan nasabah oleh BSI Mobile merupakan hal yang sejalan dengan indikator *perceived ease of use* karena dalam proses penanganan keluhan dapat dilakukan menggunakan teknologi BSI Mobile sehingga dapat berguna dan memudahkan nasabah.

Davis (1989) mendefinisikan *perceived usefulness* sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Definisi tersebut diketahui bahwa *perceived usefulness* merupakan suatu kepercayaan (*belief*) tentang proses pengambilan keputusan. Kecepatan penyelesaian pekerjaan (*work more quickly*) Individu yang mampu menyelesaikan pekerjaan lebih cepat dengan

---

<sup>17</sup> Ibid.

<sup>18</sup> Wijanti Dian, “Universitas Kristen Petra Surabaya,” *Dimensi Interior*, 8, no. 1 (2011): 44–51, [publication.petra.ac.id/index.php/sastra-tionghoa/article/view/121](http://publication.petra.ac.id/index.php/sastra-tionghoa/article/view/121).

teknologi merupakan tanda bahwa individu tersebut percaya bahwa teknologi tersebut berguna. Begitu pula sebaliknya, individu yang tidak mampu menyelesaikan pekerjaan lebih cepat dengan teknologi merupakan tanda bahwa kepercayaan individu terhadap kegunaan teknologi tersebut menurun, hal ini sejalan dengan variabel penelitian yakni kecepatan layanan terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI Mobile karena memungkinkan nasabah untuk menyelesaikan transaksi dengan lebih cepat menggunakan teknologi BSI Mobile.

Penerapan sistem informasi harus berkembang dengan memperhatikan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang tentu saja disamping untuk mengoptimalkan kinerja hal ini juga bisa dipakai untuk memperbaiki pandangan masyarakat mengenai penggunaan teknologi.<sup>19</sup> Dalam hal ini variabel penelitian kualitas layanan merupakan faktor dari persepsi kegunaan dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk menilai penerimaan teknologi karena orang yang menggunakan teknologi dalam menilai kualitas layanannya baik atau buruk tergantung pada kegunaan atau manfaat yang diperoleh. Setelah para pengguna memberikan penilaian terhadap kualitas layanannya maka perusahaan akan memperbaiki kualitas layanan agar dapat memenuhi kebutuhan atas kebermanfaatan teknologi.<sup>20</sup>

### **2.1.2 Aplikasi BSI Mobile**

#### **A. Pengertian BSI Mobile**

Mobile banking merupakan perkembangan dari dua bentuk inovasi perbankan sebelumnya, yaitu SMS banking dan internet banking. Terdapat beberapa fungsi yang serupa antara perbankan online dan mobile banking. Kedua teknologi informasi ini didasarkan pada penggunaan internet dan layanan perbankan yang dapat diakses melalui perangkat smartphone seperti Apple, Android, dan Windows. BSI Mobile adalah merek untuk aplikasi mobile banking yang dimiliki oleh Bank Syariah Indonesia (BSI). BSI Mobile adalah layanan yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) yang memungkinkan nasabah untuk mengakses rekening mereka melalui smartphone. Nasabah dapat menggunakan layanan BSI Mobile untuk mendapatkan informasi dan melakukan transaksi perbankan yang telah ditetapkan oleh pihak bank.<sup>21</sup>

---

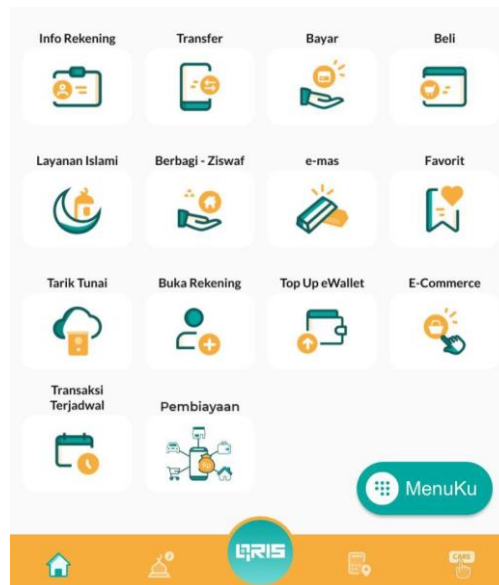
<sup>19</sup> Moh Hadi Subowo, S.Kom., M.T.I., "Pengaruh Prinsip Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Aplikasi Ojek Online Xyz," *Walisongo Journal of Information Technology* 2, no. 2 (2020): 79.

<sup>20</sup> Nurul Fadhillah, "Pengaruh Penggunaan E-Banking Terhadap Konsumtivisme (Studi Kasus Mahasiswa FE UII)" (2019): 9–25.

<sup>21</sup> [www.bankbsi.co.id](http://www.bankbsi.co.id) diakses pada 26 mei 2023



BSI Mobile memiliki beberapa keunggulan yang dapat dirasakan oleh pihak nasabah dan juga perbankan. Nasabah mendapatkan kelebihan dari penggunaan mobile banking seperti layanan mobile banking dapat menghemat waktu dan tenaga, mobile banking memberikan sebagian jasa yang cukup menarik. Keunggulan lainnya yaitu akses ke bank dan layanannya dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja oleh nasabah dan dapat menghemat biaya. Kelebihan selanjutnya yaitu riwayat penarikan uang dapat dilihat apabila telah terjadi transaksi. Bagi pihak perbankan mendapatkan kelebihan dari penggunaan mobile banking yaitu terjadi pengurangan biaya manajemen terhadap pelanggan dan kebijakan yang berkembang untuk memberikan nilai lebih terhadap pelanggan. Mobile banking memiliki kegunaan yang paling utama adalah melakukan berbagai transaksi keuangan di perbankan dengan cara yang lebih praktis, cukup menggunakan smartphone. Mobile banking sebagai layanan digital dari pihak bank yang diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan nasabahnya. Adapun keuntungan dari hadirnya layanan digital adalah kegiatan transaksi lebih efisien dan praktis. Fitur-fitur pada BSI Mobile yaitu:



**Gambar 2. 1 Fitur BSI Mobile**

Gambar 2.1 tersebut menunjukkan bahwa BSI Mobile sangat menguntungkan bagi nasabah Bank BSI dengan memiliki fitur-fitur yang unik dan bermanfaat seperti berikut :

1. Info Rekening berfungsi untuk informasi transaksi rekening BSI Mobile. Di dalamnya dapat melihat semua layanan seperti tabungan Mudharabah maupun Wadiah, dll.
2. Transfer Bank Syariah Indonesia memudahkan nasabah dalam mengirim uang antar rekening maupun rekening lain, baik transfer online dan transfer SKN (kliring).
3. Bayar Untuk melakukan transaksi pembayaran berbagai kebutuhan, nasabah dapat memanfaatkan fitur bayar ini dengan mudah. Pembayaran yang dapat diakses yaitu bayar PDAM, Listrik, BPJS, TV maupun Jaringan Internet.
4. Beli Jika nasabah ingin membeli voucher HP, Paket Data, TOP UP ke berbagai e-commerce, Streaming video dan music maka fitur beli ini cocok untuk transaksi pembelian ke berbagai macam kebutuhan Anda dengan mudah.
5. Layanan Islami Layanan Islami Sebagai muslim adalah kewajiban untuk selalu mengikuti tuntunan dalam Al Quran dan mengambil hikmahnya. Agar hidup lebih berkah, BSI Mobile dilengkapi dengan: meliputi ada juz amma, asmaul husna, kalkulator qurban, dan hikmah.
6. Berbagi Ziswaf Pembayaran zakat, infaq dan sedekah melalui Kitabisa, Dompot Dhuafa, Rumah Zakat dan BAZNAS dan fidyah.
7. Favorit Bank Syariah Indonesia mengerti waktu Anda adalah berharga. Oleh karena itu, bagi Anda yang sering melakukan transaksi reguler, fitur ini bisa Anda gunakan untuk menyimpan berbagai transaksi yang sering Anda lakukan, seperti transfer, pembayaran, pembelian, Ziswaf, dsb.
8. Tarik Tunai Bank Syariah Indonesia memberikan kemudahan bagi Anda untuk melakukan penarikan dana tunai di rekening BSI Anda tanpa menggunakan kartu Bank Syariah Indonesia Debit. Anda bisa menarik uang mulai dari Rp 50.000 hingga Rp 500.000 per harinya

### **2.1.3 Penanganan keluhan**

#### **A. Pengertian Penanganan Keluhan**

Menurut Tjiptono (2010) dalam penelitian (Lay, 2018) Penanganan keluhan atau pengelolaan keluhan adalah kemampuan suatu perusahaan untuk mencegah timbulnya potensi keluhan, menyelesaikan keluhan secara efektif sebelum menjadi masalah yang serius, dan membahas solusi secara terbuka ketika ada masalah yang muncul. Pengelolaan keluhan terjadi ketika pelanggan tidak puas dengan layanan yang diberikan oleh perusahaan, dan jika hal ini tidak ditangani dengan baik, dapat berdampak negatif bagi

perusahaan. Penanganan keluhan atau pengelolaan keluhan merupakan sumber umpan balik yang berharga bagi perusahaan untuk melakukan perbaikan dan memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan mereka. Kemampuan perusahaan dalam menghindari kegagalan layanan dan mengelola keluhan cenderung memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan secara keseluruhan.<sup>22</sup>

## **B. Jenis-Jenis Penanganan keluhan pada BSI**

Pengaduan nasabah yang diterima oleh BSI dikelola oleh Unit Kerja Customer Care Management yang berada di Culture dan Customer Care Group, BSI telah membentuk pusat informasi produk dan layanan serta sekaligus sebagai sarana pengaduan bagi konsumen atas layanan perbankan. Kemudahan akses informasi dan jaringan layanan perbankan telah disediakan oleh BSI antara lain:

- a. Melalui Situs Internet dengan alamat laman web: [www. bankbsi.co.id](http://www.bankbsi.co.id)
- b. Jejaring sosial: facebook, twitter, intagram, telegram dan e-mail resmi BSI.
- c. BSI Call 14040 yang beroperasi 24 jam melalui panggilan 14040 atau (021) 80639999. BSI membentuk unit layanan yaitu BSI Call 14040 yang dapat diakses selama 24 jam dalam 7 (tujuh) hari. Fungsi unit layanan tersebut adalah untuk melayani kebutuhan nasabah terhadap informasi terkait produk, fasilitas dan layanan Bank serta pengaduan nasabah yang dapat disampaikan melalui media komunikasi.
- d. Chatbot AISYAH (Asisten Interaktif BSI); dan dalam aplikasi BSI Mobile.
- e. Kemudahan fasilitas mobile banking dan internet banking serta keberadaan kantor cabang dan ATM Bank.

## **C. Alur Penanganan Keluhan Nasabah BSI/BSI Mobile**

Melalui pusat pengaduan, BSI memberikan respons yang cepat atas pengaduan yang masuk dan menyelesaikannya secara bijak. Bank telah membentuk bagian Customer Handling yang berada di bawah Culture dan Customer Care Group, yang fokus melakukan monitoring pengaduan nasabah. Pencatatan pengaduan nasabah di lingkungan BSI sudah menggunakan aplikasi yang bernama *Complaint Handling Management System (CHMS)*. Pengaduan nasabah dapat disampaikan melalui seluruh cabang dengan melakukan pengisian formulir permintaan/ pengaduan nasabah yang diatur tersendiri dalam peraturan internal Bank atau nasabah dapat juga menyampaikan pengaduannya melalui BSI Call

---

<sup>22</sup> Nico Yudhinata Lay, Erna Listiana, and Heriyadi Heriyadi, "Analisis Pengaruh Service Quality, Personal Selling Dan Complain Handling Melalui Satisfaction Serta Trust Terhadap Customer Retention (Survei Nasabah Tabungan Bank Harda Internasional Cabang Pontianak)," *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Kewirausahaan* 7, no. 2 (2018): 132.

maupun BSI Mobile. Selanjutnya Bank akan melakukan tindak lanjut terhadap pengaduan keluhan dari nasabah.

Secara singkat, mekanisme tindak lanjut pengaduan nasabah sebagai berikut:

1. Nasabah dapat menyampaikan pengaduan melalui cabang atau BSI Call;
2. Petugas cabang atau petugas BSI Call meng-input pengaduan yang disampaikan nasabah ke dalam Complaint Handling Management System (CHMS);
3. Data yang tercatat di CHMS akan dimonitor dan ditindaklanjuti oleh Unit Customer Handling;
4. Pengaduan yang tidak dapat diselesaikan Kantor Cabang atau BSI Call akan ditindaklanjuti oleh Customer Handling dan unit kerja terkait;
5. Hasil tindaklanjut dan informasi penyelesaian dari unit kerja terkait akan diteruskan kepada penerima pengaduan (cabang atau BSI Call);
6. Penerima pengaduan akan meneruskan informasi/ jawaban atas pengaduan yang diterima kepada nasabah<sup>23</sup>

#### **D. Indikator Penanganan keluhan**

*Complaint handling* atau penanganan keluhan secara efektif memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan produk / jasa perusahaan yang puas dalam arti lain complaint handling dapat meningkatkan l. nasabah. Menurut Tjiptono dalam penelitian Artanti dan Ningsih, terdapat empat indikator penanganan komplain yang penting, yaitu:<sup>24</sup>

1) Empati terhadap pelanggan yang marah. Dalam menghadapi pelanggan yang emosi atau marah, perusahaan perlu bersikap empati, karena bila tidak maka situasi akan bertambah runyam. Untuk itu perlu diluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan mereka dan berusaha memahami situasi yang dirasakan oleh pelanggan tersebut. Dengan demikian, permasalahan yang dihadapi dapat menjadi jelas sehingga pemecahan yang optimal dapat diupayakan bersama.

2) Kesigapan dalam penanganan keluhan. Kesigapan merupakan hal yang sangat penting dalam penanganan keluhan. Apabila keluhan pelanggan tidak segera ditanggapi, maka rasa tidak puas terhadap perusahaan akan menjadi permanen dan tidak dapat diubah

---

<sup>23</sup> [www.bankbsi.co.id](http://www.bankbsi.co.id) diakses pada 26 mei 2023

<sup>24</sup> Artanti, Yessy dan Ningsih Lestari. 2018, Pengaruh penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah Pt. Bank muamalat indonesia,tbk. dengan kepuasan nasabah sebagai variabel perantara (studi pada nasabah bank muamalat cabang surabaya). Jurnal Ekonomi Vol. 14, No. 2

lagi. Sedangkan apabila keluhan dapat ditangani dengan sigap, maka ada kemungkinan pelanggan tersebut menjadi puas. Apabila pelanggan puas dengan cara penanganan keluhannya, maka besar kemungkinannya mereka menjadi pelanggan perusahaan kembali.

3) Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan. Perusahaan harus memperhatikan aspek kewajaran dalam hal biaya dan kinerja jangka panjang. Hasil yang diharapkan tentunya adalah situasi “win-win” realistis, fair, dan proporsional, dimana pelanggan dan perusahaan jasa sama-sama diuntungkan.

4) Kemudahan bagi konsumen untuk menyampaikan komentar, saran, kritik, pertanyaan, maupun keluhannya. Hal ini sangat penting bagi pelanggan untuk menyampaikan komentar, saran, kritik, pertanyaan, dan keluhannya. Disini sangat dibutuhkan adanya metode yang mudah dan relatif tidak mahal, dimana pelanggan dapat menyampaikan keluhan kesahnya. Bila perlu dan memungkinkan, suatu perusahaan menyediakan jalur atau saluran telepon khusus untuk menampung keluhan pelanggan atau memanfaatkan e-mail di jaringan Internet.

#### **2.1.4 Kecepatan Layanan**

##### **A. Pengertian Kecepatan Layanan**

Kecepatan pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Kecepatan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Kecepatan pada dasarnya berarti sebuah satuan dari pergerakan yang dilakukan oleh seseorang atau suatu hal. Sementara layanan adalah aktivitas ekonomi yang melibatkan sejumlah interaksi dengan konsumen atau dengan barang-barang milik, tetapi tidak menghasilkan transfer kepemilikan. Jadi dapat diartikan kecepatan layanan adalah seberapa cepat aktivitas ekonomi yang dilakukan oleh sebuah organisasi atau perusahaan untuk berinteraksi dengan konsumen dengan barang atau jasa yang diberikan.<sup>25</sup>

Kecepatan suatu pelayanan dalam perusahaan jasa akan menimbulkan suatu kesan atau nilai baik dari pelanggan. Nilai pelanggan yang baik dibutuhkan suatu perusahaan guna meningkatkan penjualan dari minat loyalitas secara tidak langsung. Adanya pengaruh dari kecepatan yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Salah satu aspek yang harus dipenuhi adalah kecepatan koneksi dalam sistem perbankan secara mobile. Meskipun kesalahan ini tidak terdapat pada sistem perbankannya melainkan pada provider yang di

---

<sup>25</sup> Fandi Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2007. “Manajemen Kualitas Jasa”. Yogyakarta : ANDI.

pakai oleh nasabah tersebut. Provider jaringan tergantung pada sinyal yang ada pada jaringan, kesalahan pada koneksi sering terjadi pada tempat yang jauh dari jangkauan sinyal. Kecepatan seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan sangat penting bagi suatu perusahaan. Kata kecepatan berasal dari kata cepat yang berarti dalam waktu singkat atau segera atau lekas, sedangkan kecepatan sendiri diartikan terlampau cepat ataupun terdahulu. Kecepatan juga dapat diartikan sebagai sesuatu yang dilakukan dengan waktu yang singkat. Kecepatan juga dapat diartikan sebagai sikap seseorang dalam menyelesaikan suatu pekerjaan yang diukur dari cepat dan akuratnya pekerjaan tersebut. Selain itu, kecepatan juga diartikan sebagai kemampuan seseorang dalam mengerjakan pekerjaan dengan cepat dan tepat. Wilson Bangun (2012: 80) mengemukakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kecepatan pelayanan.<sup>26</sup>

Kecepatan merupakan suatu usaha atau perilaku dari seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan dengan waktu yang singkat. Kecepatan yang dimaksud adalah rentang waktu yang diperlukan oleh seseorang dalam mengerjakan semua kewajibannya namun tetap memperhatikan hasil yang didapatkan. Kecepatan pelayanan adalah suatu target waktu pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Kecepatan pelayanan dari setiap sub bagian atau bidang dalam suatu perusahaan baik perusahaan milik negara maupun swasta berpengaruh pada tingkat kepercayaan masyarakat terhadap suatu produk maupun jasa yang diberikan oleh perusahaan tersebut. Wilson Bangun (2012: 80) mengemukakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kecepatan pelayanan.<sup>27</sup>

## **B. Indikator kecepatan pelayanan**

Kecepatan pelayanan yang dilakukan oleh seseorang dalam melakukan pekerjaan melakukan pekerjaan dapat dilihat dari beberapa cara ataupun aspek.<sup>28</sup> Kecepatan suatu pelayanan dalam perusahaan jasa akan menimbulkan suatu kesan atau nilai baik dari pelanggan. Nilai pelanggan yang baik dibutuhkan suatu perusahaan guna meningkatkan penjualan dari minat loyalitas secara tidak langsung. Tjiptono mengemukakan bahwa, ada beberapa indikator dari kecepatan layanan antara lain<sup>29</sup>:

---

<sup>26</sup> Gary Yuki, "Pengaruh Kepuasan Kerja, Motivasi Terhadap Komitmen Organisasi," *Journal of Chemical Information and Modeling* 53, no. 9 (2013): 1689–1699.

<sup>27</sup> Gronros. 1990. *Service Manajemen and Marketing*. Lexington: Massachusetts.

<sup>28</sup> Ririn Kurniawati, "PENGARUH KETELITIAN DAN KECEPATAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN AHASS GALUR HONDA MOTOR" 4, no. 1 (2018): 88–100.

<sup>29</sup> Tjiptono. (2005). *Pemasaran Jasa*. Edisi pertama. Malang: Bayu Media Publishing.

1. Kecepatan dalam melayani pelanggan.
2. Kecepatan dalam menyiapkan pesanan.
3. Kecepatan dalam transaksi dengan pelanggan.
4. Kecepatan dalam memberikan kenyamanan kepada pelanggan.

### **2.1.5 Kualitas Layanan**

#### **A. Pengertian Kualitas Layanan**

Kotler & Keller (2016) Kualitas Pelayanan merupakan model yang menggambarkan kondisi konsumen dalam bentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut dan iklan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima atau rasakan. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.<sup>30</sup>

Kualitas layanan (*Quality of Service*) dapat diukur berdasarkan perbandingan antara bukti layanan yang diterima dengan harapan yang diinginkan oleh pelanggan. Jika pelanggan merasa puas karena bukti yang diterima sesuai dengan harapannya, maka layanan tersebut dianggap baik. Namun, jika bukti yang diterima tidak memenuhi harapan pelanggan, maka layanan tersebut dianggap buruk atau rendah mutu, dan pelanggan merasa tidak puas dan kecewa.<sup>31</sup> Kualitas layanan merupakan faktor kunci dalam strategi bisnis, karena dapat meningkatkan profitabilitas dan menjadi keunggulan dalam persaingan. Kualitas layanan yang baik dapat menciptakan pembelian berulang, memberikan rekomendasi positif dari mulut ke mulut, menghasilkan diferensiasi produk yang kompetitif, dan membangun loyalitas pelanggan.<sup>32</sup>

Dalam pengertian tersebut, kualitas layanan sangat bergantung pada kemampuan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Kualitas layanan

---

<sup>30</sup> Wiwik Sulistyowati, *Kualitas Layanan : Teori Dan Implementasinya* (UMSIDA Press, 2018).

<sup>31</sup> M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung : Allfabeta,2010),213

<sup>32</sup> Freedy Rangkuti, *Customer Service Satisfisfaction & Call Center berdasarkan Iso 9001*. (Jakarta : Gramedia pustaka utama,2013)

merupakan inti dari kelangsungan hidup suatu lembaga. Gerakan revolusi mutu melalui pendekatan manajemen mutu terpadu menjadi suatu tuntutan yang tidak dapat diabaikan jika sebuah lembaga ingin bertahan dan berkembang. Persaingan yang semakin ketat saat ini menuntut lembaga penyedia jasa atau layanan untuk selalu memanjakan konsumen atau pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Pelanggan akan mencari produk, baik barang maupun jasa, dari perusahaan yang mampu memberikan pelayanan terbaik. Kualitas pelayanan adalah komponen penting dalam persepsi konsumen dan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik kualitas jasa yang diberikan, semakin baik pula citra jasa tersebut.<sup>33</sup>

## **B. Indikator Kualitas Layanan**

Menurut (Kotler,1988) kualitas layanan terdapat 5 indikator untuk menilai kualitas layanan yaitu<sup>34</sup> :

1. *Realibility* (keandalan) *Realibility* merupakan kemampuan dalam memberikan layanan yang baik serta bertanggung jawab sesuai dengan apa yang dijanjikan.
2. *Responsiveness* (Daya Tanggap) Tingkat kepekaan yang tinggi terhadap nasabah dengan cara memberikan pelayanan secara tepat dan cepat.
3. *Assurance* (jaminan ) Pengetahuan dan kesopanan pegawai adalah salah satu yang menimbulkan kepercayaan dan keyakinan dengan dilihat melalui kesopanan, rasa aman dan percaya bebas risiko yang dapat dirasakan nasabah.
4. *Empaty* (welas Asih) Pemberian perhatian yang tulus dan pribadi kepada nasabah sebagai upaya memahami segala keinginan nasabah. Bank memiliki pengertian tentang masalah nasabah secara spesifik, dan memiliki waktu pengoprasian bagi nasabah.
5. *Tangibles* (Bukti nyata/berwujud) Kemampuan yang mewujudkan eksistensi pihak eksternal. Lembaga yang di andalkan dalam lingkungan menjadi bukti nyata pelayanan dalam memberikan sebuah pelayanan terhadap pemberian jasa.

### **2.1.6 Kepuasan Nasabah**

#### **A. Pengertian Kepuasan Nasabah**

Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah

---

<sup>33</sup> Ibid.

<sup>34</sup> Rambat Lupiyadi dan A Hamdana, Manajemen Pemasaran Jasa,(Jakarta : Salemba Empat,2009),182



harapan, konsumen tidak akan puas. Jika kinerja memenuhi harapan, konsumen akan puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen amat puas atau senang. Konsumen yang puas cenderung akan memberikan referensi yang baik terhadap produk atau jasa kepada orang lain. Menurut Kotler (2007) Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang muncul setelah menggunakan produk dimana produk tersebut telah sesuai dengan kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan. Kepuasan nasabah adalah persepsi nasabah bahwa harapannya telah terpenuhi, diperoleh hasil yang optimal bagi setiap nasabah dan pelayanan perbankan dengan memperhatikan kemampuan nasabah dan keluarganya, perhatian terhadap keluarganya, perhatian terhadap kebutuhan nasabah sehingga kesinambungan yang sebaik-baiknya antara puas dan hasil.<sup>35</sup>

Namun dalam upaya untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan yang sudah ada, perusahaan melakukan berbagai strategi dengan tekun. Selain fokus pada kualitas produk yang baik, perhatian juga diberikan pada penyediaan kualitas layanan yang tinggi. Para perusahaan berlomba-lomba untuk memberikan layanan terbaik kepada pelanggan mereka, dengan tujuan untuk mempererat hubungan dan memberikan nilai tambah serta kepuasan yang khusus bagi pelanggan. Untuk menjadi bisnis yang sukses, kepuasan pelanggan sangat penting, meskipun kepuasan itu sendiri tidak cukup untuk membentuk basis pelanggan yang loyal.<sup>36</sup>

## **B. Kepuasan menurut perspektif islam**

Kepuasan perspektif Islam Kepuasan nasabah memakai jasa menjadi sebuah teori analisis mikro ekonomi. Nasabah dalam memakai dan mendapatkan kepuasan menggunakan suatu tindakan rasional. Manusia rasional ialah manusia yang mencapai kepuasan maksimal untuk memakai produk yang di pakai. Tujuan memakai produk dalam islam dalam mencapai sebuah kebahagiaan di dunia dan akhirat. Memakai produk dalam islam sudah di tegaskan di Al-Qur'an dan Hadist. Yang mana telah dijabarkan bahwa seorang muslim akan mendapatkan maksimal dalam memakai suatu produk, apabila pemakaian suatu produk sudah sesuai dengan ajaran islam. Ayat yang menjadi acuan adalah :<sup>37</sup>

### **1. Al-Baqarah ayat 172**

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُلُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا رَزَقْنَاكُمْ وَاشْكُرُوا لِلَّهِ إِن كُنتُمْ إِيَّاهُ تَعْبُدُونَ

---

<sup>35</sup> Damiami et al., *Perilaku Konsumen, Widina*, vol. 5, 2021.

<sup>36</sup> Ibid.

<sup>37</sup> Kementrian Agama RI, "Alqur'an Dan Terjemah" (2019).

Artinya : “wahai orang-orang yang beriman! Makanlah dari rezeki yang baik yang kami berikan kepada kamu dan bersyukurlah kepada Allah, jika kamu hanya menyembah kepada-Nya”

2. Al-Araf ayat 31

يٰۤاٰدَمُ خُذْ وَاٰدَمَ زَيْنَتَكَمۡ عِنۡدَ كُلِّ مَسْجِدٍ وَكُلُوْا وَاشْرَبُوْا وَلَا تُسْرِفُوْا ۗ اِنَّهٗ لَا يُحِبُّ الْمُسْرِفِيْنَ

Artinya : “wahai anak cucu adam! Pakailah pakainmu yang bagus pada setiap (memasuki) masjid, makan dan minumlah, tetapi jangan berlebihan. Sungguh, Allah tidak menyukai orang yang berlebih-lebihan.”

3. Al-Furqan 67

وَالَّذِيْنَ اِذَا اَنْفَقُوْا لَمْ يُسْرِفُوْا وَلَمْ يَقْتُرُوْا وَكَانَ بَيْنَٰ ذٰلِكَ قَوٰمًا

Artinya: “Dan orang-orang yang apabila membelanjakan (harta), mereka tidak berlebihan, dan tidak (pula) kikir, dan adalah (pembelanjaan itu) di tengah-tengah antara yang demikian.”

### C. Indikator Kepuasan Nasabah

Indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan menurut Kotler, adalah sebagai berikut<sup>38</sup>:

- a) Profesionalitas, Merupakan kinerja karyawan perusahaan dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen
- b) Ketanggapan layanan, adanya perhatian perusahaan dalam menanggapi konsumen maupun keluhan yang disampaikan konsumenc)
- c) Keberadaan Pelayanan Merupakan sikap supel dan komunikatif yang dikembangkan oleh perusahaan terhadap konsumen
- d) Kepuasan Menyeluruh, kepuasan yang dirasakan konsumen atas kualitas pelayanan yang telah diperoleh
- e) Penataan Tempat Kebersihan gedung dan ruangan perusahaan yang harus diperhatikan untuk kenyamanan konsumen.

### 2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya atau penelitian terdahulu adalah pencarian karya atau penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian yang akan diteliti untuk menghindari duplikasi atau plagiarism dan untuk menjamin keabsahan penelitian yang dilakukan. Pada penelitian dalam hal ini, penelitian sebelumnya digunakan untuk membandingkannya dengan penelitian saat ini. Penelitian ini mencoba mengungkapkan kesenjangan nasabah terhadap kepuasan nasabah dari penelitian sebelumnya sebagai perbandingan. Studi sebelumnya meliputi :

<sup>38</sup> Damiami et al., *Perilaku Konsumen*, vol. 5, p. .

**Tabel 2. 1 Tabel Penelitian Terdahulu**

No	Nama dan Tahun Publikasi	Objek dan Periode Penelitian	Variabel Penelitian dan Alat Analisis	Hasil Penelitian
1.	AH Khoiri 2021	Objek Penelitian : Nasabah BNI Syariah Semarang Periode Tahun: 2021	Dependen : Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Y) Independen: Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Penanganan Keluhan ( $X_2$ ) Alat Analisis: Uji Validitas, Uji Reabilitas, Uji Kualitas, Uji Hipotesis, Uji Solbe	Hasil Penelitian terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Penanganan keluhan memiliki pengaruh langsung positif terhadap loyalitas nasabah Bank BNI Syariah di Kota Semarang.
2.	Thalia Claudia Mawey 2018	Objek Penelitian : Nasabah Bank SulutGo Periode Tahun : 2018	Dependen : Kepuasan Nasabah (Y) Independen: Kepercayaan ( $X_1$ ), Kualitas Layanan ( $X_2$ ) Alat Analisis : Uji Validitas, Uji Reliabilitas,	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Secara parsial Kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan nasabah Bank SulutGo, Secara parsial Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan nasabah Bank SulutGO.
3.	Ma'mun 2019	Objek Penelitian : Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu 2019 Tahun Periode : 2019	Dependen : Kepuasan Nasabah (Y) Independen : Penanganan Komplain ( $X_1$ ) Alat Analisis : Uji t	Hasil Penelitian : Berdasarkan hasil penelitian penanganan komplain berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat transaksi di Bank Syariah dengan

				berarti bahwa kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel penanganan komplain
4.	Halidah 2019	Objek Penelitian : Pelanggan JNE Pusat Banjarmasin Tahun Periode : 2018	Deependen : Kepuasan Pelanggan JNE (Y) Independen : Kecepatan Pelayanan ( X <sub>1</sub> ), Harga (X <sub>1</sub> ) Alat Analisis: Uji F, Uji T	Hasil Penelitian : kecepatan pelayanan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dan harga berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. JNE Pusat Banjarmasin.
5.	Ardhea 2021	Objek Penelitian : Mahasiswa Pengguna Bank Syariah di UIN Walisongo Tahun Periode: 2021	Dependen : Kepuasan Nasabah (Y) Independen : Komitmen Agama (X <sub>1</sub> ), Kepercayaan (X <sub>2</sub> ), Kualitas Layanan (X <sub>3</sub> )  Alat Analisis : Uji t	Hasil Penelitian : komitmen agama, kepercayaan dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah
6.	Abdillah Mundir, Lilik Nur Hayati 2021	Objek Penelitian: Bank BRI Syariah KCP Malang Pandaan Kabupaten Pasuruan Periode Tahun: 2021	Dependen : Kepuasan Nasabah (Y) Independen : Kecepatan(X <sub>1</sub> ), keamanan(X <sub>2</sub> ), keakuratan data(X <sub>3</sub> ), kepercayaan(X <sub>4</sub> ) Alat Analisis : Uji F	Hasil penelitian menyatakan bahwa kecepatan, keamanan, akurasi data, kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah
7.	Putri Maulidina,	Objek Penelitian: Bank BSI di	Dependen : Kepuasan Nasabah (Y)	Hasil penelitian menyatakan bahwa

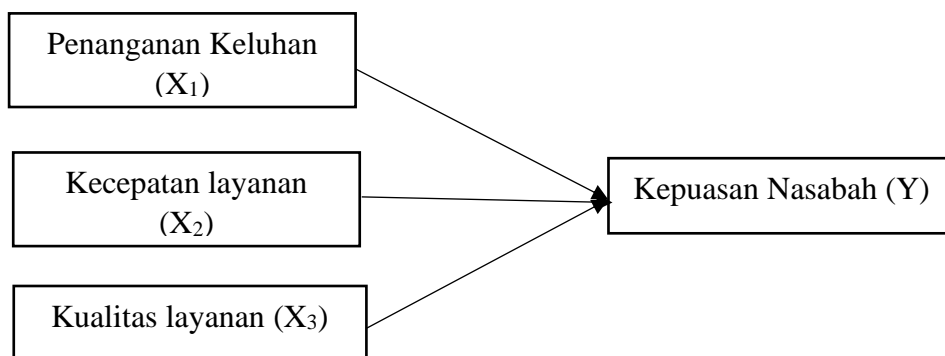
	Dama Mustika 2022	rumah sakit Thursina Periode Tahun: 2022	Independen : Kualitas Layanan(X <sub>1</sub> ), kecepatan(X <sub>2</sub> ), reability(X <sub>3</sub> ), empaty(X <sub>4</sub> ), dan efficiency(X <sub>5</sub> ) Alat Analisis : Uji t, Uji f, Uji R	Kualitas layanan, Kecepatan, reability, efficiency berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, Sedangkan Empaty tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah
8.	Nely Zahara 2018	Objek Penelitian: BSI Yogyakarta Periode Tahun: 2018	Dependen : Kepuasan Nasabah (Y) Independen : Persepsi manfaat(X <sub>1</sub> ), Kemudahan pengguna(X <sub>2</sub> ), Keamanan(X <sub>3</sub> ), kemampuan akses(X <sub>4</sub> ), resepsi resiko(X <sub>5</sub> ), Kecepatan Transaksi(X <sub>6</sub> ) Alat Analisis : Regresi Linier Berganda	Hasil penelitian menyatakan bahwa, Kemudahan pengguna, Keamanan, kemampuasn akses berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, Sedangkan Persepsi manfaat, risiko, dan kecepatan transaksi tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah
9.	Fitry Mustaghfiroh 2016	Objek Penelitian : nasabah PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah Kantor Cabang Pembantu Unissula Tahun Periode : 2016	Dependen : Kepuasan Nasabah Independen : Kualitas Layanan (X <sub>1</sub> ), Penanganan Keluhan (X <sub>2</sub> ), Nilai Nasabah (X <sub>3</sub> ) Alat Analisis : Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji SEM	Hasil Penelitian : variabel kualitas layanan, berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, penanganan keluhan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah, nilai nasabah berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, dan kepuasan

				nasabah berpengaruh positif terhadap word of mouth.
10.	Kasinem 2021	Objek Penelitian: Konsumen pada hotel bukit selero lahat Tahun Periode : 2020	Dependen: Kepuasan (Y) Independen : Kepercayaan (X <sub>1</sub> ), Kualitas Pelayanan (X <sub>2</sub> ) Alat Analisis : Uji Analisis Linier Berganda, Uji F, Uji t.	Hasil Penelitian : Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, dan Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen,

(Sumber: Data diolah,2023)

### 2.3 Kerangka Konseptual

Merupakan diagram atau gambaran berupa konsep yang menjelaskan hubungan antara variabel satu dengan variabel lainnya. Berdasarkan penjelasan di atas, maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Dalam penelitian ini, penanganan keluhan, kecepatan layanan dan kualitas layanan sebagai variabel independen dan kepuasan nasabah sebagai variabel dependen.

### 2.4 Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara yang masih perlu dilakukan pembuktian. Karena hipotesis berupa dugaan, maka hipotesis harus dinyatakan dalam bentuk “pernyataan” dan sinkron dengan rumusan masalah. Pembuktian yang ingin dicapai oleh hipotesis adalah sebagai upaya

untuk menjawab semua masalah yang telah dirumuskan sebelumnya.<sup>39</sup> Hipotesis yang diajukan sebagai dugaan awal yaitu:

#### 1. Penanganan Keluhan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah

Hubungan teori TAM dengan variabel penanganan keluhan yaitu terdapat pada *perceived ease of use* sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan bebas dari usaha. Kata kemudahan didefinisikan sebagai “kebebasan dari kesulitan atau usaha besar”. Definisi tersebut diketahui bahwa konstruk *perceived ease of use* merupakan suatu kepercayaan (belief) tentang proses pengambilan keputusan. *Perceptions of External Control* yakni Masalah yang terkait dalam konteks penggunaan teknologi di tempat kerja adalah ketersediaan staf pendukung untuk membantu pengguna mengatasi hambatan penggunaan teknologi terutama dalam tahap awal pembelajaran. Dalam hal ini variabel penelitian penanganan keluhan nasabah oleh BSI Mobile merupakan hal yang sejalan dengan indikator *perceives ease of use* karena dalam proses penanganan keluhan dapat dilakukan menggunakan teknologi BSI Mobile sehingga dapat berguna dan memudahkan nasabah.

Menurut penelitian Khoiri (2021) Penanganan keluhan merupakan perwujudan strategi dan taktik perusahaan (bank) dalam menghadapi keunggulan strategi dan taktik pesaing. Penanganan keluhan dapat dijadikan instrumen penting dalam mengendalikan konflik antara perusahaan dengan nasabah akan ketidakpuasan.<sup>40</sup> Menurut penelitian Ma'mun (2019) Keluhan atau komplain merupakan sebuah harapan yang belum terpenuhi. Keluhan atau komplain pelayanan adalah ekspresi perasaan ketidakpuasan atas standar pelayanan, tindakan atau ketiadaan tindakan aparat pelayanan yang berpengaruh kepada para pelanggan. Manajemen penanganan komplain yang efektif membutuhkan prosedur yang jelas dan terstruktur dengan baik agar dapat menyelesaikan masalah serta didukung oleh sumber daya dan infrastruktur yang memadai agar dapat kinerja kerja yang memuaskan. Berdasarkan penelitian Khoiri (2021) dan Ma'mun (2019) menyebutkan bahwa hasil penelitian variabel penanganan keluhan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Maka pada penelitian ini ditarik hipotesis sebagai berikut :

**H<sub>1</sub> : Penanganan Keluhan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah**

---

<sup>39</sup> Widodo, Metodologi Penelitian Populer & Praktis, (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), hlm.58.

<sup>40</sup> Khoiri, “The Effect of Service Quality and Complaints Handling on Customer Satisfaction and Loyalty At Shariah Bank Bni Semarang.”

## 2. Kecepatan Layanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah

Hubungan teori TAM dengan variabel kecepatan layanan yakni terdapat pada *perceived usefulness* sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Definisi tersebut diketahui bahwa *perceived usefulness* merupakan suatu kepercayaan (belief) tentang proses pengambilan keputusan. Kecepatan penyelesaian pekerjaan (*work more quickly*) Individu yang mampu menyelesaikan pekerjaan lebih cepat dengan teknologi merupakan tanda bahwa individu tersebut percaya bahwa teknologi tersebut berguna. Begitu pula sebaliknya, individu yang tidak mampu menyelesaikan pekerjaan lebih cepat dengan teknologi merupakan tanda bahwa kepercayaan individu terhadap kegunaan teknologi tersebut menurun, hal ini sejalan dengan variabel penelitian yakni kecepatan layanan terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI Mobile karena memungkinkan nasabah untuk menyelesaikan transaksi dengan lebih cepat menggunakan teknologi BSI Mobile.

Menurut penelitian Pasaribu (2020) Kecepatan atau *speed of respon* aplikasi dibutuhkan dalam memberikan informasi yang diinginkan nasabah dalam menggunakan mobile banking. Kecepatan atau *Speed of respon* merupakan salah satu pertimbangan nasabah dalam menggunakan aplikasi tersebut, dimana nasabah dapat melakukan transaksi saat itu juga tanpa harus menunggu atau mengantri panjang. Menurut Rohim (2018) kecepatan layanan adalah seberapa cepat aktivitas ekonomi yang dilakukan oleh sebuah organisasi atau perusahaan untuk berinteraksi dengan konsumen dengan barang atau jasa yang diberikan. Kecepatan suatu pelayanan dalam perusahaan jasa akan menimbulkan suatu kesan atau nilai baik dari pelanggan. Kepuasan nasabah dibutuhkan suatu perusahaan guna meningkatkan penjualan secara tidak langsung. Berdasarkan hasil penelitian Pasaribu (2020) dan Rohim (2018) menyebutkan bahwa variabel kecepatan layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, maka pada penelitian ini ditarik hipotesis sebagai berikut :

**H<sub>2</sub> : Kecepatan Layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah**

## 3. Kualitas Layanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah

Hubungan teori TAM dengan variabel kualitas layanan dalam hal ini penerapan sistem informasi harus berkembang dengan memperhatikan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang tentu saja disamping untuk mengoptimalkan kinerja hal ini juga bisa dipakai untuk memperbaiki pandangan masyarakat mengenai penggunaan teknologi. Hal ini



sejalan dengan variabel penelitian yakni kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI Mobile karena dengan kualitas layanan yang baik memungkinkan nasabah menjadi puas menggunakan teknologi BSI Mobile.

Menurut Fitriana (2021) *Quality of Service* (kualitas layanan) merupakan kunci dari sebuah layanan yang menjadi strategi dalam berbisnis, dikarenakan meningkatnya profitabilitas dan menjadi unggulan dalam persaingan. Kualitas layanan bisa menciptakan pembelian berulang, positif *word of mouth* diferensi produk yang kompetitif dan loyalitas pelanggan. Berdasarkan pengertian diatas kualitas layanan bergantung pada kemampuan suatu perusahaan dalam memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggannya. Menurut Mustaghfiroh (2016) Kualitas pelayanan merupakan komponen penting dalam persepsi konsumen, juga sangat penting dalam pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik kualitas maka jasa yang diberikan maka akan semakin baik pula citra jasa tersebut dimata konsumen. Berdasarkan hasil penelitian Fitriana (2021) dan Mustaghfiroh (2016) menyebutkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Maka dalam penelitian ini dapat ditarik hipotesis sebagai berikut :

**H<sub>3</sub> : Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.**

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis dan Sumber Data**

##### **3.1.1 Jenis Penelitian dan Sumber Data**

Pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif, yaitu penelitian yang menggunakan angka dalam penyajian data dan analisis yang menggunakan angka dalam penyajian data dan analisis yang menggunakan uji statistika. Adapun metode penelitian yang digunakan berjenis deskriptif dengan menggambarkan solusi dari permasalahan berdasarkan data. Namun, data yang ada tidak termasuk data buatan yaitu melakukan kegiatan pengumpulan data, kegiatan yang dilakukan adalah penyebaran kuesioner/angket. Penelitian dengan metode deksriptif memungkinkan peneliti membangun hubungan antar variabel, menguji hipotesis, mengembangkan generalisasi dan tori secara valid dan menyeluruh. Pada penelitian ini, peneliti bermaksud untuk mendapatkan sebuah informasi mengenai “Pengaruh Penanganan Keluhan, Kecepatan Layanan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah”. Peneliti ingin mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan nasabah yakni difokuskan pada Mahasiswa UIN Walisongo Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Tahun Akademik 2019-2022 pengguna BSI Mobile. Dalam proses pengumpulan data, peneliti melakukan pengumpulan sumber data yakni <sup>41</sup>:

##### **1. Data Primer**

Data primer adalah data yang dikumpulkan dari responden melalui kuesioner/angket. Kuesioner merupakan alat penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan informasi dengan mengajukan pertanyaan atau pernyataan untuk memperoleh jawaban dari responden. Kuesioner adalah metode pengumpulan data yang bekerja pada tahap dimana responden diberikan serangkaian pertanyaan atau penjelasan tertulis untuk dijawab. Peneliti menyebarkan angket berupa pertanyaan yang harus dijawab oleh responden, dimana responden merupakan Mahasiswa UIN Walisongo Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Tahun Periode 2019-2022 pengguna BSI Mobile.

##### **2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang didapatkan secara tidak langsung atau data yang diperoleh melalui mediator seperti jurnal, buku, artikel, dan statistik. Data sekunder ini merupakan data yang disajikan berasal dari penelitian terdahulu yang tumpang tindih dengan permasalahan yang diangkat oleh penelitian ini. <sup>42</sup>

---

<sup>41</sup> Sugiyono, “Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&d.,” *Bandung Alf*, 2011.

<sup>42</sup> Ibid.

## 3.2 Populasi dan Sampel

### 3.2.1 Populasi

Populasi bisa diartikan suatu daerah generalisasi meliputi obyek ataupun subyek yang memiliki nilai ataupun ciri tertentu yang telah ditetapkan untuk di gali lebih lanjut untuk selanjutnya diambil kesimpulannya.<sup>43</sup> Jadi diartikan bahwa populasi bukan hanya orang, melainkan juga segala sesuatu yang berhubungan dengan variabel penelitian meliputi ciri maupun sifat yang dipunyai oleh subjek/obyek yang menjadi penelitian. Populasi dari penelitian ini yaitu Mahasiswa FEBI UIN Walisongo Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) pengguna BSI Mobile. Jumlah Populasi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo sebagai berikut :

**Tabel 3. 1 Jumlah Populasi**

NO	Tahun Akademik	Jumlah Mahasiswa
1	2019	475
2	2020	362
3	2021	586
4	2022	609
	Jumlah	2032

(Sumber: Data diolah,2023)

### 3.2.2 Sampel

Sampel dapat diartikan sebagai bagian dari kapasitas maupun karakteristik/ciri yang dipunyai pada populasi.Sampel merupakan anggota populasi yang dipergunakan untuk sumber data yang sebenarnya didalam penelitian. Sehingga bisa dibilang sampel ialah bagian dari populasi.<sup>44</sup> Pada Penelitian ini menggunakan teknik nonprobability sampling. Dan dengan metode purposive sampling. Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel dengan sumber data dengan pertimbangan tertentu. Adapun syarat dalam pengambilan sampel ialah:

- a. Mahasiswa Aktif FEBI UIN Walisongo Semarang tahun akademik 2019-2022 yang menggunakan mobile banking BSI mobile, sebelum menggunakan Bank BSI mahasiswa UIN Walisongo menggunakan rekening BRI Syariah yang kemudian migrasi ke Bank BSI dimulai pada tanggal 1 Februari – 31 Oktober 2021.

---

<sup>43</sup> Ibid.

<sup>44</sup> Ricki Yulardi dan Zuli Nuraeni, Statistika Penelitian Plus Tutorial SPSS, (Yogyakarta: Innosain, 2017), hal. 6

b. Responden pernah menggunakan layanan complain handling pada BSI Mobile.

Sampel dalam penelitian ini yaitu Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) yang terdiri dari mahasiswa FEBI UIN Walisongo Semarang yang menggunakan aplikasi Mobile Banking BSI. Dengan pengambilan keputusan dengan Rumus slovin dengan tingkat kesalahan yang ditoleransi sebanyak 10% :<sup>45</sup>

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

Keterangan :

$n$  = jumlah sampel minimal

$N$  = Populasi

$e$  = tingkat kesalahan (eror margin)

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

$$n = \frac{2032}{1 + 2032(10\%)^2}$$

$$n = \frac{2032}{1 + 2032(0,1)^2}$$

$$n = \frac{2032}{2042}$$

$n = 99,51$  dibulatkan menjadi 100 Responden.

### 3.3 Metode Pengumpulan Data

#### 1. Observasi

Observasi menjadi tingkat pengumpulan data dengan ciri spesifik dibandingkan teknik lain seperti wawancara dan kuesioner. Wawancara dan kuesioner berhubungan dengan orang sedangkan observasi memiliki objek yang luas. Dalam metode ini penulis melakukan survey penelitian yaitu pada mahasiswa UIN Walisongo Semarang yang menggunakan aplikasi Mobile Banking BSI Mobile agar mendapatkan data yang otentik dan spesifik.

---

<sup>45</sup> Sarjono Haryadi, Jualianita Winda, Spss Vs Liserel Sebuah Pengantar Aplikasi Untuk Riset, (Jakarta : Salemba Empat, 2019), 30

## 2. Kuesioner

kuesioner (angket) yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan sejumlah butir soal yang akan diisi oleh responden. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang bersifat efisien untuk mengukur suatu variabel yang akan dijawab oleh responden. Bentuk angket dalam penelitian ini adalah angket tertutup, yaitu angket yang soal-soalnya menggunakan teknik pilihan ganda sehingga responden tinggal memilih jawaban.

Teknik angket digunakan untuk mengetahui pengaruh penanganan keluhan, kecepatan layanan, kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah. Dengan cara peneliti mengedarkan kuesioner kepada responden maka peneliti dapat menggali informasi yang berkaitan dengan data atau informasi dari responden yang menjadi subjek penelitian dengan pertanyaan pilihan ganda. Data yang diperoleh dari angket adalah skor penanganan keluhan, kecepatan layanan, kualitas layanan dan kepuasan nasabah.

### **3.4 Variabel Penelitian dan Skala Pengukuran**

#### **3.4.1 Variabel Penelitian**

Variabel dapat diartikan sebagai obyek penelitian ataupun suatu objek yang jadi fokus penelitian. Dalam penelitian kali ini penulis memakai tiga variabel independen/bebas yakni variabel penanganan keluhan, kecepatan layanan dan kualitas layanan. Variabel independen sendiri ialah variabel yang dapat memberikan pengaruh pada variabel dependen. Adapun variabel dependennya ialah variabel kepuasan nasabah. Variabel dependen sendiri ialah variabel yang bisa dipengaruhi oleh variabel independen/bebas. Kepuasan nasabah yang penulis teliti terkait pengaruh penanganan keluhan, kecepatan layanan dan kualitas layanan adalah Mahasiswa FEBI UIN Walisongo yang memiliki aplikasi BSI Mobile.

#### **3.4.2 Skala Pengukuran**

Pada penelitian kali ini penulis memakai skala pengukuran likert dengan tujuan mengukur persepsi, perilaku/tingkah laku seseorang dengan metode menjabarkan variabel yang akan diukur dengan membentuk indikator variabel, selanjutnya indikator menjadi titik tolak penyusunan beberapa item pertanyaan yang diberikan kepada responden. Skala likert sebagai pilihan respon Nasabah untuk mengisi angket penanganan keluhan, kecepatan layanan, kualitas layanan dan kepuasan nasabah. Jawaban disetiap instrumen mendapatkan skor sebagai berikut :

**Tabel 3. 2 Keterangan Skor**

Keterangan	Skor
SS	5
S	4
N	3
TS	2
STS	1

**3.5 Definisi Operasional Variabel****Tabel 3. 3 Definisi Operasional Variabel**

Variabel Penelitian	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran
Penanganan Keluhan	(Tjiptono 2010) kemampuan perusahaan untuk mencegah potensi sebuah komplain, menyelesaikan komplain secara nyata sebelum menjadi masalah dan mendiskusikan solusinya secara terbuka ketika ada masalah yang timbul.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Empati terhadap pelanggan yang complain</li> <li>- Kesigapan dalam menangani keluhan</li> <li>- Kewajaran/keadilan dalam memecahkan masalah</li> <li>- Kemudahan bagi nasabah melakukan penyampaian kritik, saran dan komentar.</li> </ul>	Likert
Kecepatan Layanan	(Tjiptono 2007) Merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kecepatan dalam melayani pelanggan.</li> <li>- Kecepatan dalam menyiapkan pesanan</li> <li>- Kecepatan dalam transaksi dengan pelanggan</li> </ul>	Likert

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kecepatan dalam memberikan kenyamanan kepada pelanggan</li> </ul>	
Kualitas Layanan	Kotler & Keller (2016). Kualitas Pelayanan merupakan model yang menggambarkan kondisi konsumen dalam bentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut dan iklan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima atau rasakan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Realibility</i> (keandalan)</li> <li>- <i>Responsiveness</i> (daya tanggap)</li> <li>- <i>Assurance</i> (jaminan)</li> <li>- <i>Empaty</i> (welas asih)</li> <li>- <i>Tangibles</i> (bukti nyata/berwujud)</li> </ul>	Likert
Kepuasan Nasabah	Menurut Kotler (2007) Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang muncul setelah menggunakan produk dimana produk tersebut telah sesuai dengan kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Profesionalitas</li> <li>- Ketanggapan layanan</li> <li>- Kepuasan menyeluruh</li> <li>- Penataan tempat</li> </ul>	Likert

(Sumber: Data diolah,2023)

### 3.6 Teknik Analisis Data

#### 3.6.1 Uji Statistik Deskriptif

Uji deskriptif adalah analisa data yang digunakan dengan cara mendeskripsikan data yang sudah terkumpul secara apa adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi. Beberapa yang termasuk analisis statistik deskriptif adalah penyajian data melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, pictogram, perhitungan modus, median, mean, perhitungan desil, persentil, perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi, perhitungan presentase.<sup>46</sup>

#### 3.6.2 Uji Instrumen

Pengujian alat dilakukan untuk menganalisis data yang dipelajari secara sistematis. Tujuan analisis data adalah untuk menemukan makna yang terkandung pada data. Dengan itu, analisis data yang digunakan dalam pada penelitian ini diantaranya :

<sup>46</sup> Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&d."

### **a. Uji Validitas**

Uji Validitas merupakan ukuran yang menunjukkan ketepatan dan kecermatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dilaporkan oleh peneliti. Hasil pengukuran mencerminkan keadaan yang sesungguhnya dari apa yang telah diukur peneliti. Analisis ini digunakan untuk meneliti instrumen (kuesioner) yang dipakai mampu mengukur data yang ingin diukur. Dikatakan valid apabila mampu mengukur dan memperoleh data yang tepat dari variabel yang diteliti.

Pengujian dilakukan dengan membandingkan hasil R hitung dengan R tabel. Apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dan nilai signifikansi ( $\alpha$ )  $>$  0,05 (5%) maka instrumen dianggap valid. Dalam uji validitas rumus yang dipakai adalah teknik korelasi product moment atau disebut korelasi pearson.<sup>47</sup> Dalam penelitian ini, uji validitas yang dilakukan oleh penulis menggunakan software IBM SPSS Statistics 25. Item-item pertanyaan pada kuesioner dinyatakan valid apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel ( dengan sig. 0,5) dan sebaliknya jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka item pertanyaan tersebut tidak valid.

### **b. Uji Reliabilitas**

Uji Reliabilitas merupakan ukuran dari data yang mempunyai kestabilan dan konsisten dalam jawaban responden yang berkaitan dengan konstruk pertanyaan dalam menjawabnya. hal ini berkaitan dengan variabel yang dalam bentuk angket atau kuesioner, uji realibilitas dilakukan bersamaan dengan semua butir soal. Pengukuran ini dilakukan dengan aplikasi SPSS 25 dalam mengukur reliabel dengan uji statistik cronbach alpha.<sup>48</sup> dengan dasar pengambilan uji reliabilitas yakni<sup>49</sup> :

1. Apabila nilai dari Cronbach's Alpha  $>$  0,60 maka diartikan bahwa kuesioner tersebut sudah konsisten atau reliabel.
2. Apabila nilai dari Cronbach's Alpha  $<$  0,60 maka diartikan bahwa kuesioner tersebut tidak konsisten atau tidak reliabel.

### **3.6.3 Uji Statistik Deskriptif**

Uji deskriptif adalah analisa data yang digunakan dengan cara mendeskripsikan data yang sudah terkumpul secara apa adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi. Beberapa yang termasuk analisis statistik deskriptif adalah penyajian data melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, pictogram, perhitungan

---

<sup>47</sup> Ibid.

<sup>48</sup> Ridwansunarto, Pengantar Statistika, ( Bandung : Alfabeta 2013),160-170.

<sup>49</sup> Imam Ghozali, "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS," 2011.



modus, median, mean, perhitungan desil, persentil, perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi, perhitungan presentase.<sup>50</sup>

### 3.6.4 Uji asumsi klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk menguji sejauh mana sebuah regresi disebut model yang baik. Jika model regresi yang baik dapat dilihat dari sudah memenuhi asumsi-asumsi klasik. Dalam penelitian ini uji asumsi klasik digunakan terdiri dari uji normalitas, multikolinieritas, dan heterokedasitas dengan SPSS dalam regresi adalah sebagai berikut :

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan sebagai uji untuk mengukur data pada penelitian apakah memiliki distribusi normal ataupun tidak. Terkait pengertian tersebut, maka dapat diartikan bahwa adanya pengujian normalitas tentu saja untuk melihat normal atau tidaknya variabel dalam suatu penelitian. Pengujian ini bisa dilakukan dengan menggunakan Uji P-Plot Chart, Histogram dan menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov*. Platform pengambilan Keputusan tentang uji P-plot yakni apabila data atau titik terdistribusi mengikuti garis diagonal di sekitar garis diagonal, maka data terdistribusi normal. Namun, jika data atau poin menyebar jauh arah garis atau tidak mengikuti diagonal, dapat dikatakan data tidak terdistribusi normal. Sedangkan platform pengambil keputusan tentang Uji Histogram apabila data pada chart diatas yang berbentuk seperti lonceng terbalik yang memenuhi garis lonceng yang berarti data dapat dikatakan berdistribusi normal. Namun jika hasil data tidak mengikuti diagonal atau grafik histogramnya tidak dapat dikatakan normal.<sup>51</sup> Dan platform pengambil keputusan pada Uji *Kolmogorov Smirnov* apabila nilai signifikansi  $> 0,05$  maka data dapat dikatakan normal begitupun sebaliknya jika nilai signifikansi  $< 0,05$  maka data dapat dikatakan tidak normal.<sup>52</sup>

#### b. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas dipakai dalam melihat model regresi yang ditemui adanya korelasi antar variabel bebas Dengan adanya uji ini maka dapat mempermudah peneliti dalam mengetahui atau melihat variabel bebas yang mempengaruhi variabel terikat.<sup>53</sup>

---

<sup>50</sup> Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&d."

<sup>51</sup> Nur Hikmatul Auliya Hardani, Helmina Andriani, Jumari Ustiawaty, Evi Fatmi Utami, Ria Rahmatul Istioqmah, Roushandy Fardani, Dhika Juliana Sukmana, *Buku Metode Penelitian Kualitatif Dan Kualitatif, Repository.Uinsu.Ac.Id*, 2020.

<sup>52</sup> Ghozali, "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS."

<sup>53</sup> Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik Dengan Spss 16.0*, (Jakarta : Prestasi Pustaka Publisher, 2009) hal. 79

Untuk melihat model regresi mengenai ada atau tidaknya multikolinieritas, maka peneliti bisa melihat dari beberapa hal antara lain :

- Apabila nilai VIF < 10, maka dikatakan bahwa model regresi terhindar multikolinieritas.
- Apabila nilai Tolerance > 0,1 maka dikatakan bahwa model regresi bebas multikolinieritas.

### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas, dan satu pengamatan ke pengamatan lain berbeda, maka disebut heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas (titik-titik menyebar) pada *scatterplot* maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas juga dapat dilakukan dengan uji *Glejser* yaitu dengan meregresikan nilai absolut residual dengan variabel bebas (independen). Menurut Ghazali, syarat model regresi dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas yaitu jika signifikansi variabel bebas > 0,05.<sup>54</sup>

## 3.7 Uji Hipotesis

Hipotesis dapat dibuktikan dengan uji statistic melalui uji ekonometrika berikut ini:

### 3.7.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis untuk melihat hubungan antar variabel, apabila variabel dependennya hanya satu dan variabel independennya ada dua variabel. Dengan adanya analisis regresi berganda ini maka dapat membantu peneliti dalam melihat hubungan variabel yang dapat kita lihat pada persamaan garis regresi, adapun persamaan umumnya yaitu Hubungan yang ditulis antara variabel terikat (Y) dengan variabel independen (X). Dengan regresi linier berganda dapat diketahui terdapat tidaknya pengaruh variabel independen Penanganan Keluhan (X<sub>1</sub>), Kecepatan Layanan (X<sub>2</sub>) dan Kualitas Layanan (X<sub>3</sub>) terhadap variabel dependen Kepuasan Nasabah (Y).

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon$$

Keterangan :

$\alpha$  = Konstanta

X<sub>1</sub> = Penanganan Keluhan

X<sub>2</sub> = Kecepatan Layanan

---

<sup>54</sup> Ghazali, "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS."

$X_3$  = Kualitas Layanan

$Y$  = Kepuasan Nasabah

$B_1, \beta_2, \beta_3$  = Koefisien regresi untuk  $X_1, X_2, X_3$

$\varepsilon$  = Standard error

### 3.7.2 Koefisien Determinan ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) ialah antara 0 (nol) dan 1 (satu). Nilai koefisien determinasi yang kecil berarti kemampuan dari variabel-variabel independen dalam menerangkan variasi variabel dependen amat terbatas. Namun nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Jika  $R^2 = 1$ , maka variabel dari variabel dependen secara keseluruhan dapat diterangkan dari variabel bebas.<sup>55</sup>

### 3.7.3 Uji T

Uji t atau parsial yakni contoh prosedur uji parametrik. Adapun Tujuan statistik uji-t yakni menentukan seberapa besar varian dalam variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh pengaruh variabel independen. Uji t ini digunakan untuk mengetahui hasil pencarian seberapa sering dapat terjadi secara kebetulan dan juga untuk melihat apakah semua faktor independen dapat berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen<sup>56</sup>. Maka dari itu, dilakukan uji t untuk melihat dan mengetahui apakah variabel penanganan keluhan ( $X_1$ ), kecepatan layanan ( $X_2$ ), kualitas layanan ( $X_3$ ) memiliki pengaruh yang positif atau tidak terhadap kepuasan nasabah ( $Y$ ).

Dasar pengambilan uji T adalah:

1. Apabila nilai t hitung  $>$  t tabel dan nilai sig  $<$  0,05 maka dapat ditarik kesimpulan bahwa secara parsial variabel independen berpengaruh positif terhadap variabel dependent.
2. Apabila nilai t hitung  $<$  t tabel dan nilai sig  $>$  0,05 maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel independen berpengaruh negative dan tidak signifikan terhadap variabel dependent.

### 3.7.4 Uji Simultan F

Uji F disebut juga dengan uji ANOVA (*Analysist of Variance*) yang berguna untuk menilai apakah model regresi layak digunakan untuk menerangkan pengaruh variabel

---

<sup>55</sup> Ibid.

<sup>56</sup> Ibid.

independen terhadap variabel dependen, sebagai model yang secara signifikan untuk menyelesaikan masalah. Dalam penelitian ini, uji F digunakan untuk menguji kesesuaian model dan diukur berdasarkan nilai Sig. dari output dengan arti <sup>57</sup>:

a. Apabila nilai Sig.  $< 0,05$ , maka variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen dan hipotesis diterima.

b. Apabila nilai Sig.  $> 0,05$ , berarti variabel independen secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap variabel dependen dan hipotesis ditolak.

Berdasarkan perbandingan F hitung dengan F tabel :

a. Apabila nilai F hitung  $> F$  tabel, maka variabel bebas secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat.

b. Apabila nilai F hitung  $< F$  tabel, maka variabel bebas secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.

---

<sup>57</sup> Ibid.

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

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

##### **4.1.1 Sejarah Bank BSI**

Indonesia memiliki potensi di bidang industri keuangan syariah. Masyarakat sadar bahwa meningkatnya produk halal yang mendapat dukungan perusahaan yang menjadi faktor terpenting dalam pengembangan industri halal di Indonesia. Bank syariah memiliki peran sebagai pemberi fasilitas untuk kegiatan ekonomi halal. Adanya industri perbankan syariah di Indonesia yang meningkat dan berkembangnya secara signifikan dalam 3 dekade. Bank syariah Indonesia memberikan inovasi produk perbankan dengan meningkatkan dan mengembangkan layanan dengan menunjukkan trending yang positif. Banyaknya bank syariah yang dimiliki bank BUMN seperti Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah dan BRI Syariah yang melakukan aksi korporasi.

Bank BSI gabungan dari ketiga bank yang mempunyai predikat TOP 3 dalam TOP BRAND Award 2020 bank syariah terbesar yang merupakan hasil merger anak perusahaan BUMN dalam bidang perbankan yaitu Bank Syariah Mandiri (BSM), Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRISyariah), dan Bank Negara Indonesia Syariah (BNI Syariah). Bank BSI diresmikan tanggal 1 Februari 2021, dengan menyatukan kelebihan dari ke 3 bank syariah yang memberikan layanan dengan jangkauan yang lebih luas dengan kapasitas permodalan yang baik dan dengan didukung perusahaan induk dan pemerintah melalui kementerian BUMN. Bank Syariah Indonesia diharapkan menjadi energi baru bagi pembangunan ekonomi nasional yang berkontribusi pada kesejahteraan masyarakat Indonesia. Bank Syariah Indonesia menjadi perbankan syariah yang modern, universal dan memberikan kebaikan bagi semua orang.<sup>58</sup>

##### **4.1.2 Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia**

a. Visi Bank BSI

Top Global Islamic Bank

b. Misi Bank BSI

1. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia.
2. Menjadi bank terbesar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham
3. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.
4. Top 5 Bank Profitable di Indonesia (ROE 18%) dan Valuasi kuat (PB>2)

---

<sup>58</sup> [www.bankbsi.co.id](http://www.bankbsi.co.id) diakses pada 26 Mei 2023

5. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.
6. Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja

#### 4.1.3 Identitas Perusahaan

Nama : PT. Bank Syariah Indonesia

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

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

Telepon : 14040

#### 4.1.4 Struktur Organisasi

- a. Dewan Komisaris <sup>59</sup>

Jajaran Dewan Komisaris dapat dilihat pada table berikut :

**Tabel 4. 1 Dewan Komisaris BSI**

Dewan Komisaris		
No	Nama	Jabatan
1.	Adiwarma Azwar Karim	Komisaris Utama merangkap komisaris independen
2.	Muhammad Zainul Majid	Wakil Komisaris Utama/Komisaris Independen
3.	Masduki Baidlowi	Komisaris
4.	Imam Nudi Sarjito	Komisaris
5.	Sutanto	Komisaris
6.	Suryanto	Komisaris
7.	M. Arif Rasyid Hasan	Komisaris Independen
8.	Kamaruddin Hayat	Komisaris Independen
9.	Bangun Sarwito Kasmulyo	Komisaris Independen

(Sumber: Data diolah,2023)

- b. Dewan Pengawas Syariah

Dewan Pengawas Syariah (DPS) pada Bank BSI diantaranya yaitu :

1. Dr. KH. Hasanudin, M.Ag, selaku ketua DPS Bank BSI
2. Dr. H. Oni Sahroni, MA, anggota DPS Bank BSI
3. Dr. H. Mohammad Hidayat, anggota DPS Bank BSI
4. Prof. Dr. KH. Didin Hafidhuddin, M.sc, anggota DPS Bank BSI

- c. Dewan Direksi

Jajaran dewan direksi dapat dilihat pada tabel berikut :

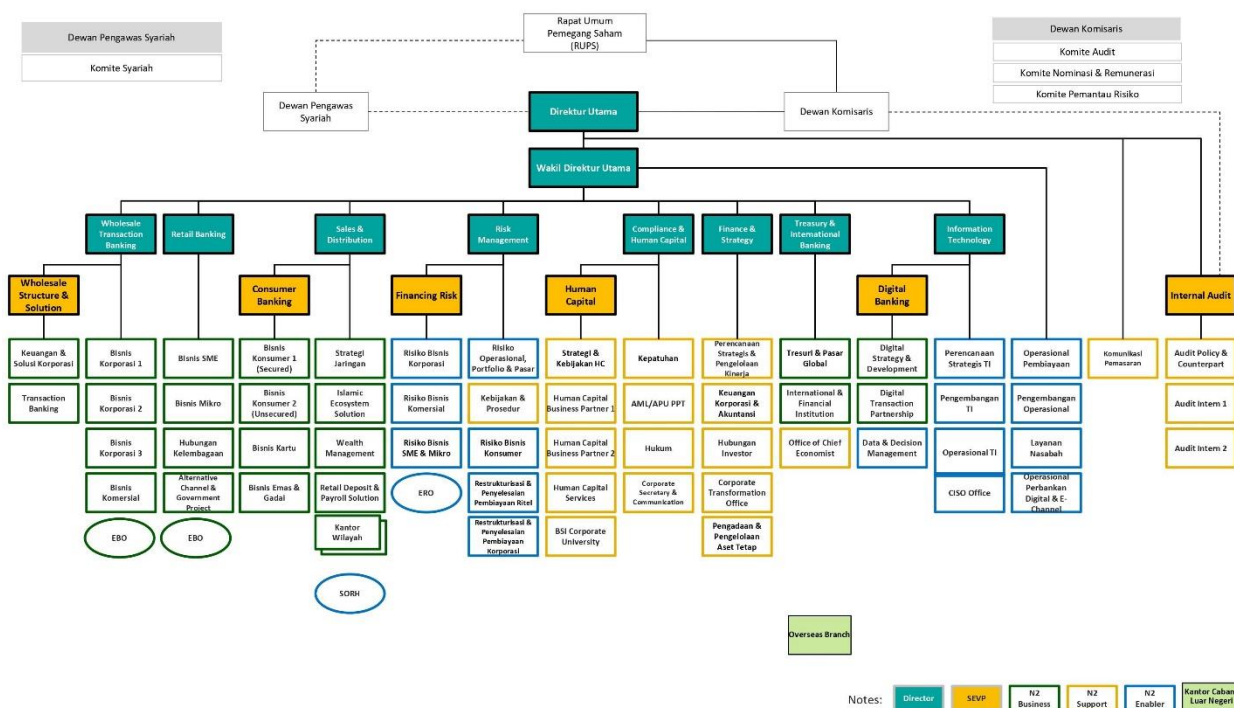
<sup>59</sup> [www.bankbsi.co.id](http://www.bankbsi.co.id) diakses pada 26 mei 2023

**Tabel 4. 2 Dewan Direksi BSI**

Dewan Direksi Bank BSI		
No	Nama	Jabatan
1.	Hery Gunardi	Direktur Utama
2.	Ngatari	Wakil Direktur Utama
3.	Abdullah Firman Wibowo	Wakil Direktur Utama 2
4.	Kusman Yandi	Direktur Wholesale Transaction Banking
5.	Kokok Alun Akbar	Direktur Retail Banking
6.	Anton Sukarna	Direktur Sales & Distribution
7.	Achmad Syafi'i	Direktur Informasi Technology
8.	Tiwul Widyastuti	Direktur Risk Management
9.	Tribuana Tunggadewi	Directur Compliance & Human Capital
10.	Ade Cahyo Nugroho	Direktur Finance & Strategy

(Sumber: Data diolah, 2023)

**Tabel 4. 3 Struktur Organisasi BSI Pusat**



**4.2 Karakteristik Responden**

Data diperoleh dari kuesioner yang disebar kepada nasabah BSI Mobile dalam penelitian ini yaitu Mahasiswa FEBI UIN Walisongo Semarang tahun akademik 2019- 2022 pengguna BSI Mobile. Sedangkan teknik pengambilan sampelnya ialah nonprobability sampling dengan purpose sampling sebanyak 100 responden.

Berikut merupakan table pembagian responden berdasarkan :

## 1. Jenis Kelamin

**Tabel 4. 4 Jenis Kelamin**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	42	42.0	42.0	42.0
	Perempuan	58	58.0	58.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

(Sumber: Data diolah, 2023)

Berdasarkan jenis kelamin dalam table 4.4 dapat dilihat jika penelitian ini di dominasi oleh perempuan sebesar 58 responden atau (58%). Sejumlah 42 responden berjenis kelamin laki-laki atau (42%).

## 2. Tahun Akademik

**Tabel 4. 5 Tahun Akademik**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	29	29.0	29.0	29.0
	2	21	21.0	21.0	50.0
	3	21	21.0	21.0	71.0
	4	29	29.0	29.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

(Sumber: Data diolah, 2023)

Berdasarkan pada tahun akademik, pada table 4.5 dapat dilihat bahwa penelitian ini terdiri dari 29 responden mahasiswa tahun akademik 2019 atau (29%), 21 responden mahasiswa tahun akademik 2020 atau (21%), 21 responden mahasiswa tahun akademik 2021 atau (21%) dan 29 responden mahasiswa tahun akademik 2022 atau (29%).



### 3. Program Studi

**Tabel 4. 6 Program Studi**

		Program Studi			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S1 Akuntansi	18	18.0	18.0	18.0
	S1 Ekonomi Islam	32	32.0	32.0	50.0
	S1 Manajemen	20	20.0	20.0	70.0
	S1 Perbankan Syariah	30	30.0	30.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

(Sumber: Data diolah, 2023)

Berdasarkan Program Studi mahasiswa dapat dilihat pada table 4.6 dapat dilihat bahwa mahasiswa program studi S1 akuntansi sebanyak 18 responden atau (18%), mahasiswa S1 ekonomi syariah sebanyak 32 atau (32%). Mahasiswa S1 manajemen sebanyak 20 responden atau (20%). Dan mahasiswa S1 perbankan syariah sebanyak 30 responden atau (30%).

## 4.3 Analisis Data

### 4.3.1 Uji Validitas

Pengujian validitas difungsikan sebagai alat untuk mengukur seberapa teliti suatu test melakukan fungsi ukurnya, tes yang dilakukan pada uji validitas dilakukan dengan membandingkan antara r-hitung dengan r-tabel. Pengujian dikatakan valid apabila :

- Jika  $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$  ( pada taraf  $\alpha = 5\%$ ), maka item yang terdapat dalam kuesioner terbilang valid.
- Jika  $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$  ( pada taraf  $\alpha=5\%$ ), maka item yang terdapat dalam kuesioner terbilang tidak valid.

**Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas**

Variabel	Indikator	r tabel	Total pearson correlation (R hitung)	Sig- 2 tailed	Keterangan
	X1.1	0,195	0,770	0,000	Valid

Penanganan keluhan (X1)	X1.2	0,195	0,801	0,000	Valid
	X1.3	0,195	0,765	0,000	Valid
	X1.4	0,195	0,786	0,000	Valid
Kecepatan layanan (X2)	X2.1	0,195	0,792	0,000	Valid
	X2.2	0,195	0,737	0,000	Valid
	X2.3	0,195	0,725	0,000	Valid
	X2.4	0,195	0,780	0,000	Valid
Kualitas layanan (X3)	X3.1	0,195	0,802	0,000	Valid
	X3.2	0,195	0,801	0,000	Valid
	X3.3	0,195	0,713	0,000	Valid
	X3.4	0,195	0,748	0,000	Valid
	X3.5	0,195	0,833	0,000	Valid
Kepuasan nasabah (Y)	Y.1	0,195	0,729	0,000	Valid
	Y.2	0,195	0,747	0,000	Valid
	Y.3	0,195	0,798	0,000	Valid
	Y.4	0,195	0,793	0,000	Valid

(Sumber: Data diolah, 2023)

Berdasarkan Uji Validitas yang telah dilakukan dengan 17 item pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel 4.7 menunjukkan nilai rhitung > rtabel (0,195) maka hasil uji validitas dapat dikatakan valid.

#### 4.3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan indeks yang ditunjukkan untuk mengetahui sejauh apa konsistensi hasil pengukuran jika pengukuran dilakukan secara berulang, metode alpha cronbach's digunakan dalam pengujian reliabilitas dalam program spss pada pengujian ini dapat dikatakan reliable apabila cronbach alpa > 0,60. Pada penelitian ini uji reliabilitas diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Nilai Cronbach Alpha	Keterangan
Penanganan Keluhan (X1)	0,786	Reliabel
Kecepatan Layanan (X2)	0,753	Reliabel
Kualitas Layanan (X3)	0,837	Reliabel

Kepuasan Nasabah (Y)	0,765	Reliabel
----------------------	-------	----------

( Sumber: Data diolah, 2023)

Pada tabel 4.8 dapat diketahui bahwa variabel pengetahuan, modal minimal, persepsi risiko dan minat investasi dapat memiliki nilai Cronbach alpha > 0,60 maka bisa dikatakan reliabel.

#### 4.4 Uji Statistik Deskriptif

Pengukuran statistic deskriptif variabel dilakukan untuk melihat gambaran data secara umum seperti nilai rata-rata (*Mean*), tertinggi (*Max*), terendah (*Min*), dan standar deviasi dari masing-masing variabel yaitu Penanganan Keluhan (*X1*), Kecepatan Layanan (*X2*), Kualitas Layanan (*X3*) dan Kepuasan Nasabah (*Y*). Mengenai hasil uji statistic deskriptif dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4. 9 Hasil Uji Statistik Deskriptif**

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
penanganan keluhan	100	7	20	15.60	3.266
kecepatan layanan	100	7	20	15.63	2.980
kualitas layanan	100	8	25	19.42	4.066
kepuasan nasabah	100	6	20	15.68	3.094
Valid N (listwise)	100				

(Sumber: Data diolah, 2023)

Berdasarkan hasil uji deskriptif diatas, dapat digambarkan distribusi data yang telah didapat oleh peneliti:

1. Variabel Penanganan Keluhan (*X1*), dari data tersebut dapat dideskripsikan bahwa nilai minimum 7 sedangkan nilai tertinggi 20, nilai rata-rata variabel Penanganan Keluhan adalah 15,60 dan standar deviasi sebesar 3,266.
2. Variabel Kecepatan Layanan (*X2*), dari data tersebut dapat dideskripsikan bahwa nilai minimum sebesar 7 sedangkan nilai maximum adalah 20, nilai rata-rata variabel Kecepatan Layanan adalah 15,63 serta standar deviasi sebesar 2,980.
3. Variabel Kualitas Layanan (*X3*), dari data tersebut dapat dideskripsikan bahwa nilai minimum sebesar 8 sedangkan nilai maximum 25, Nilai mean variabel Kualitas Layanan adalah 19,42 serta standar deviasi sebesar 4,066.

4. Variabel Kepuasan Nasabah (Y), dari data tersebut dapat dideskripsikan bahwa nilai minimum sebesar 6 sedangkan nilai tertinggi sebesar 20. Nilai mean variabel Kepuasan Nasabah adalah 15,68 serta standar deviasi sebesar 3,094.

#### 4.5 Uji Asumsi Klasik

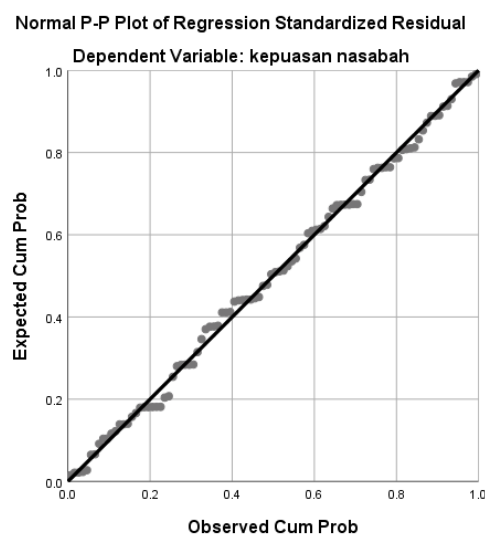
Uji asumsi klasik adalah uji prasyarat yang di lakukan sebelum melaksanakan analisis selanjutnya terhadap data yang di peroleh. Dalam uji asumsi klasik yang akan di uji dalam riset ini ada 3 uji. Yaitu normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas.

##### 4.5.1 Uji Normalitas

Uji normalitas difungsikan untuk menguji normal tidaknya hubungan distribusi pada sebuah model regresi, variabel terkait, dan variabel bebas. Uji normalitas merupakan uji yang bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya memiliki data yang terdistribusi secara normal atau tidak. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode P-P Plot, metode histogram dan untuk lebih validnya dibantu dengan uji *Kolmogorov Smirnov*.

Metode P-Plot atau bisa juga disebut *probability plot* merupakan uji normalitas dengan nilai residual yang terdistribusi normal adalah saat titik data searah mengikuti garis diagonal. Sebaliknya, jika titik tidak mengikuti dan bergerak menjauh dari garis diagonal maka nilai residua tidak berdistribusi normal.

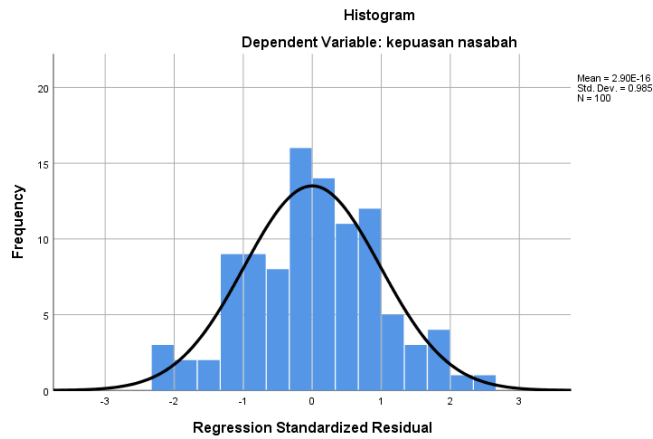
**Tabel 4. 10 Hasil Uji P-Plot**



(Sumber: Data diolah, 2023)

Pengujian normalitas pada penelitian ini menggunakan grafik P-Plot, difungsikan sebagai penjeles untuk mengetahui apakah data yang diuji terdistribusi normal. Dapat dikatakan terdistribusi normal apabila data atau titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal.

**Tabel 4. 11 Hasil Uji Histogram**



(Sumber: Data diolah, 2023)

Dapat dilihat pada tabel 4.11 maka chart yang berbentuk seperti lonceng terbalik yang memenuhi garis lonceng maka data dapat dikatakan berdistribusi normal. Berdasarkan gambar P-plot dan Grafik Histogram dapat ditarik kesimpulan bahwa uji normalitas nilai residual berdistribusi normal. Karena titik-titik pada P-plot searah mengikuti garis diagonalnya. dan Grafik Histogram berbentuk lonceng terbalik yang memenuhi garis lonceng maka dapat dikatakan normal. Untuk meyakinkan kembali bahwa data penyebaran berdistribusi normal atau tidak dapat dilakukan juga uji Kolmogorov Smirnov, berikut hasil dari uji Kolmogorov Smirnov.

**Tabel 4. 12 Hasil Uji K-S**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.28510131
Most Extreme Differences	Absolute	.052
	Positive	.052
	Negative	-.040
Test Statistic		.052
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

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

(Sumber : Data diolah, 2023)

Menurut uji One-Sample Kolmogorov Smirnov data berdistribusi normal jika nilai signifikansinya > 0,05. Diketahui. Nilai residual pada tabel K-S diatas menunjukkan 0,200 dan lebih besar dari <0,05 sehingga dapat dikatakan penelitian ini telah lolos uji normalitas.

#### 4.5.2 Uji Multikolineritas

Pengujian menggunakan uji multikolineritas difungsikan untuk menguji asumsi dalam analisis regresi berganda, dinyatakan jika variabel independen (X) akan luput dari multikolineritas dengan memperhatikan nilai *tolerance* dan VIF ( *Variance Inflation Factor*). Landasan pengambilan keputusan pada pengujian ini yaitu :

- a) Jika nilai VIF 0,1 menunjukkan tidak terjadi multikolineritas antar variabel.
- b) Nilai VIF < 10 dan nilai tolerance > 0,1 menunjukkan tidak terjadi multikolineritas antar variabel.

**Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolineritas**

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.798	.711		1.122	.265		
	penanganan keluhan	.225	.086	.238	2.623	.010	.219	4.571
	kecepatan layanan	.446	.086	.429	5.171	.000	.261	3.832
	kualitas layanan	.227	.064	.298	3.525	.001	.251	3.980

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

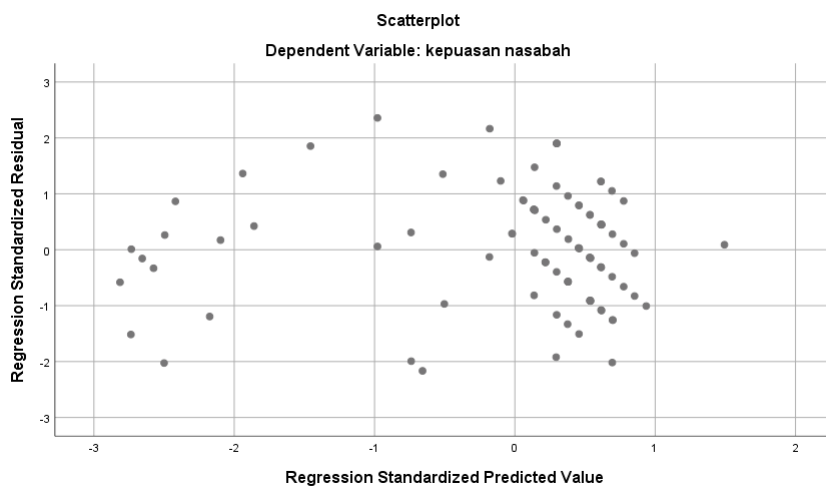
(Sumber: Data diolah, 2023)

Tabel 4.13 menunjukkan hasil uji multikolineritas SPSS pada tabel menunjukkan bahwa variabel X1 menghasilkan nilai VIF 4,571 dan nilai tolerance 0,219. Variabel X2 dengan nilai VIF 3,832 dan nilai tolerance 0,261. Variabel X3 dengan nilai VIF 3,980 dan nilai tolerance 0,251. Maka dapat disimpulkan dari nilai VIF ketiga variabel menunjukkan lebih kecil dari 10 dan nilai tolerance lebih dari 0,1 dapat dikatakan tidak terjadi multikolineritas dalam penelitian ini.

#### 4.5.3 Uji Heteroskedastisitas

Pengujian dengan heteroskedastisitas difungsikan sebagai alat uji apakah terdapat gejala heteroskedastisitas atau ketidaksamaan variance dari residual pengamatan satu sama lain. Pengujian ini harusnya tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Hasil dari uji ini dapat dilihat melalui grafik plot atau scatterplots antar prediksi variabel terikat atau dependent (ZPRED) dengan variabel bebas atau independen (ZPRESID).

**Tabel 4. 14 Hasil Uji Heteroskedastisitas**



Berdasarkan gambar diatas menunjukkan bahwa hasil uji heteroskedastisitas menggunakan metode grafik scatterplot diperoleh hasil bahwa titik-titik tidak membentuk pola yang jelas dan titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

#### 4.6 Analisis Regresi Linier Berganda

Pada penelitian ini, alat yang digunakan untuk: membantu menganalisis data adalah analisis regresi linier berganda menggunakan alat bantu SPSS 25. Studi riset ini digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel dependen atau terikat (Kepuasan menggunakan mobile banking BSI) terhadap variabel independen atau bebas (Penanganan Keluhan, Kecepatan Layanan

dan Kualitas Layanan). Persesuaian garis regresi adalah" model hubungan dengan dua variabel atau lebih antara variabel dependen dan independen.

**Tabel 4. 15 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda**

		Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.798	.711		1.122	.265		
	penanganan keluhan	.225	.086	.238	2.623	.010	.219	4.571
	kecepatan layanan	.446	.086	.429	5.171	.000	.261	3.832
	kualitas layanan	.227	.064	.298	3.525	.001	.251	3.980

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

(sumber: Data diolah, 2023)

Berdasarkan hasil analisis regresi ini diperoleh pada tabel, model regresi sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon$$

$$Y = 0,789 + 0,225X_1 + 0,446X_2 + 0,227X_3 + \varepsilon$$

Adapun tafsiran dari persamaan regresi linear berganda tersebut adalah :

- Konstanta menunjukkan hasil sebesar 0,798 dan bernilai positif memiliki arti jika variabel-variabel independen (X) penanganan keluhan, kecepatan layanan dan kualitas layanan diasumsikan tetap atau tidak mengalami perubahan maka nilai Y pada variabel kepuasan nasabah adalah senilai 0,798.
- Koefisien regresi variabel penanganan keluhan sebesar 0,225 dengan arah positif artinya semakin baik penanganan keluhan BSI mobile maka kepuasan nasabah akan meningkat. Apabila setiap kenaikan penanganan keluhan 1% maka akan menaikkan kepuasan nasabah sebesar 0,225 satuan dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain tidak berubah atau konstan.
- Koefisien regresi variabel kecepatan layanan sebesar 0,446 atau senilai 44,6% dengan arah positif artinya semakin cepat akses BSI mobile maka kepuasan nasabah akan meningkat. Apabila setiap kenaikan kecepatan layanan 1% maka akan menaikkan kepuasan nasabah sebesar 0,446 satuan dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain tidak berubah atau konstan.
- Koefisien regresi variabel kualitas layanan sebesar 0,227 atau senilai 22,7 % dengan arah positif artinya semakin berkualitas layanan BSI mobile maka kepuasan nasabah akan meningkat. Apabila setiap kenaikan kualitas layanan 1% maka akan



menaikkan kepuasan nasabah sebesar 0,298 satuan dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain tidak berubah atau konstan.

#### 4.7 Uji Koefisien Determinasi R<sup>2</sup>

Uji R<sup>2</sup> atau determinasi digunakan sebagai pengukur untuk mengetahui apakah model regresi yang terestimasi baik atau tidak. Angka yang dimunculkan pada uji koefisien determinasi digunakan sebagai pengukur seberapa dektas garis regresi yang terestimasi dengan data yang sesungguhnya. Permasaan regresi yang baik ditentukan oleh R<sup>2</sup> nya yang mempunyai nilai antara nol dan satu.

**Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisiensi Determinan R<sup>2</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.910 <sup>a</sup>	.827	.822	1.305

a. Predictors: (Constant), kualitas layanan, kecepatan layanan, penanganan keluhan

b. Dependent Variable: kepuasan nasabah

(Sumber: Data diolah,2023)

Tabel 4.16 menunjukkan hasil pengujian uji koefisien dterminasi dapat ditarik kesimpulan bahwa R<sup>2</sup> sebesar 0,827 atau 82,7% . menunjukkan adanya pengaruh variabel penanganan keluhan, kecepatan layanan dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah sejumlah 82,7%. Jumlah selisih sisa dipengaruhi variabel atau konstruk lain diluar penelitian ini.

#### 4.8 Uji t

Uji t difungsikan untuk menguji adakah pengaruh signifikan dari masing-masing variabel independen atau bebas, dengan pengujian secara parsial terhadap variabel terikat. Menggunakan perincian yaitu apabila t hitung > t tabel maka Ho ditolak, mengartikan jika variabel independen secara parsial memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. apabila t hitung < t tabel maka Ho diterima, mengartikan bahwa variabel independen secara parsial tidak memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Hipotesis pengujian dengan menggunakan uji t adalah:

- H<sub>1</sub>: Penanganan Keluhan berpengaruh positif pada Kepuasan Nasabah.
- H<sub>2</sub>: Kecepatan Layanan berpengaruh positif pada Kepuasan Nasabah.
- H<sub>3</sub>: Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah.

**Tabel 4. 17 Hasil Uji t**

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.798	.711		1.122	.265
	penanganan keluhan	.225	.086	.238	2.623	.010
	kecepatan layanan	.446	.086	.429	5.171	.000
	kualitas layanan	.227	.064	.298	3.525	.001

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

(Sumber : Data diolah, 2023)

Berdasarkan Tabel 4.17, variabel penanganan keluhan memperoleh nilai t hitung 2,623 sedangkan t tabel 1,664. Dapat disimpulkan bahwa  $2,623 > 1,664$  dan nilai signifikansi  $0,010 < 0,05$ , maka H1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel penanganan keluhan (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Variabel kecepatan layanan memperoleh nilai t hitung 5,171 sedangkan t tabel 1,664. Dapat disimpulkan bahwa  $5,171 > 1,664$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , maka H2 diterima. Hal ini membuktikan jika variabel Kecepatan layanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan nasabah (Y). Berdasarkan T tabel variabel Kualitas Layanan (X3) memperoleh nilai t hitung 3,525 sedangkan t tabel 1,664. Dapat ditetapkan bahwa  $3,525 > 1,664$  dan nilai signifikansi  $0,001 < 0,05$ , maka H3 diterima. Hal ini dapat dideskripsikan bahwasanya variabel kualitas layanan (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y).

#### 4.9 Uji F

Uji F digunakan untuk mencari atau mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel yang dipengaruhi atau dependen secara simultan. Pada pengujian Uji F ini, dilakukan perbandingan tingkat signifikansi (sig.F) dengan tingkat signifikansi ( $\alpha = 5\%$ ). Apabila  $\text{sig.F} < 0,05$  atau apabila  $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ , maka hipotesis nol ditolak artinya variabel independen secara bersamaan memiliki pengaruh pada variabel bebas atau independen. Pengujian Uji F menggunakan hipotesis sebagai berikut:

$H_0$  = Pengaruh Penanganan Keluhan, Kecepatan Layanan, dan Kualitas Layanan secara simultan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada mahasiswa FEBI UIN Walisongo tahun akademik 2019-2022

$H_a$  = Pengaruh Penanganan Keluhan, Kecepatan Layanan, dan Kualitas Layanan secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada mahasiswa FEBI UIN Walisongo tahun akademik 2019-2022.

**Tabel 4. 18 Hasil Uji F**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	784.263	3	261.421	153.498	.000 <sup>b</sup>
	Residual	163.497	96	1.703		
	Total	947.760	99			

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

b. Predictors: (Constant), kualitas layanan, kecepatan layanan, penanganan keluhan

(Sumber : data diolah, 2023)

Pada tabel 4.18 menunjukkan hasil penelitian ini diketahui jika nilai F table adalah 3,09. Berdasarkan penelitian diatas menunjukkan bahwa variabel penanganan keluhan, kecepatan layanan dan kualitas layanan memperoleh nilai F hitung  $153.498 > 3,09$  dan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  artinya terdapat pengaruh antara variabel dependent terhadap independen. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh pada variabel Pengaruh Penanganan Keluhan, Kecepatan Layanan, dan Kualitas Layanan secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada mahasiswa FEBI UIN Walisongo tahun akademik 2019-2023.

#### **4.10 Pembahasan**

Pada penelitian ini terdapat 100 responden yang dilibatkan untuk memberikan informasi pada penelitian "Pengaruh Penanganan Keluhan, Kecepatan Layanan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah" sudah dilakukan melalui analisis yang terkait. Uji Validitas menunjukkan hasil bahwa kuesioner yang di sebar pada 100 responden memberikan hasil yang dinyatakan valid, Karena semua item pernyataan memiliki r hitung  $> r$  tabel. Uji reabilitas dinyatakan reliabel, di dengan koefisien lebih besar dari 0,60 yang menunjukkan buktikan pernyataan dinyatakan reliabel. Uji determinasi atau uji R, pada hasil Uji Koefisien determinasi menunjukkan jika R square (R<sup>2</sup>) sebesar 0,827 atau 82,7%.

Membuktikan jika terdapat pengaruh variabel penanganan keluhan, kecepatan layanan dan kualitas layanan 82,7%. Faktor lain yang tidak di sebutkan pada penelitian in sebanyak 17,3%. Uji Signifikansi simultan atau uji F, menunjukkan hasil bahwa terdapat pengaruh simultan pada variabel independen (penanganan keluhan, kecepatan layanan, dan kualitas layanan) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Kepuasan). Dibuktikan dengan nilai F hitung  $> F$  tabel dengan nilai  $153,498 > 3,09$ . Nilai probabilitas value atau taraf signifikan adalah  $0,000 < 0,05$ .

Dapat dikatakan bahwa variabel Penanganan Keluhan, Kecepatan Layanan dan Kualitas Layanan secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah.

**Tabel 4. 19 Hasil Rekapitulasi Pengujian Hipotesis**

Hipotesis	Pernyataan	Hasil
H <sub>1</sub>	Penanganan Keluhan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah.	Hipotesis Diterima
H <sub>2</sub>	Kecepatan Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah.	Hipotesis Diterima
H <sub>3</sub>	Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah	Hipotesis Diterima

(Sumber: Data diolah, 2023)

1. Pengaruh Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Nasabah.

Penanganan Keluhan atau Complain handling didefinisikan sebagai kemampuan perusahaan untuk mencegah potensi sebuah komplain, menyelesaikan komplain secara nyata sebelum menjadi masalah dan mendiskusikan solusinya secara terbuka ketika ada masalah yang timbul. Hal ini sesuai dengan perolehan hasil uji t dengan nilai t hitung 2,623 sedangkan t table 1,664, maka dapat disimpulkan  $2,623 > 1,664$  dan nilai signifikansi  $0,010 > 0,05$ . Hal ini menyatakan bahwa variabel Penanganan Keluhan (XI) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y). maka dapat dikatakan penanganan keluhan yang baik mampu mempengaruhi nasabah untuk selalu menggunakan layanan BSI Mobile. Hal ini dibuktikan dengan adanya jawaban reponden pada variabel penanganan keluhan indicator menyatakan setuju. Peneliti menduga bahwa faktor tersebut sebagai salah satu variabel penanganan keluhan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Penanganan keluhan oleh nasabah pada Bank BSI Mobile saat ini menjadi salah satu kunci utama suatu Bank dapat terus tumbuh dan berkembang, karena apabila nasabah merasa tidak mendapatkan layanan penanganan keluhan yang tidak baik maka akan dengan mudah nasabah berpindah ke Bank lain yang dianggap bisa memberikan layanan penanganan keluhan dengan baik. Hasil uji hipotesis menyatakan Penanganan Keluhan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Hasil riset ini juga didukung oleh penelitian Khoiri (2019) diperoleh nilai signifikansi Penanganan Keluhan sebesar  $0,011 < 0,05$ . Sedangkan nilai standardized coefficient beta sebesar 0.222. Hal ini dapat disimpulkan bahwa secara langsung terdapat pengaruh signifikan penanganan keluhan terhadap kepuasan nasabah. dan Ma'mun (2021) dengan Hasil Uji t

menunjukkan bahwa nilai thitung > ttabel yaitu sebesar  $5,277 > 1,988$  pada tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari 5% atau 0,050 uji dua pihak maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, bahwa penanganan komplain berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu. Kedua merupakan hasil Pengaruh Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Nasabah yang dapat diartikan bahwa penanganan keluhan dan kepuasan nasabah akan berbanding lurus. Semakin baik penanganan keluhan maka kepuasan nasabah juga meningkat.

## 2. Pengaruh Kecepatan Layanan terhadap Kepuasan Nasabah.

kecepatan layanan adalah seberapa cepat aktivitas ekonomi yang dilakukan oleh sebuah organisasi atau perusahaan untuk berinteraksi dengan konsumen dengan barang atau jasa yang diberikan. Hasil uji hipotesis menyatakan variabel Kecepatan Layanan memperoleh nilai t hitung 5,171 sedangkan t tabel 1,664, maka dapat disimpulkan  $5,171 > 1,64$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menyatakan bahwa variabel Kecepatan Layanan ( $X_2$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah ( $Y$ ). maka dapat dikatakan Kecepatan Layanan mampu mempengaruhi nasabah untuk selalu menggunakan layanan BSI Mobile. Terbukti dengan adanya jawaban responden pada variabel Kecepatan Layanan indikator menyatakan setuju. Peneliti menduga bahwa indikator tersebut sebagai salah satu variabel Kecepatan Layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Layanan BSI Mobile ini merupakan pemanfaatan teknologi yang dapat menguntungkan BSI karena semakin cepat layanan transaksi BSI Mobile maka semakin banyak nasabah BSI Mobile yang puas. Dalam hal ini semakin besar pula profit yang dihasilkan oleh BSI. Hasil riset ini didukung oleh penelitian Halidah (2019) diperoleh Kecepatan pelayanan berpengaruh secara parsial yaitu dilihat pada hasil uji t, dimana nilai thitung =  $11,829 > ttabel = 1,984$  dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Berdasarkan hasil tersebut maka dapat dikatakan bahwa kecepatan pelayanan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan Abdillah Munir (2021) diperoleh Hasil uji t secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, dimana perhitungan thitung > ttabel yakni  $2,061 > 0,962$ ., mereka mengemukakan bahwa kecepatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking BSI Mobile, yaitu memberikan kecepatan dan meminimalisir waktu (efficiency) dalam melakukan suatu transaksi akan memberikan tingkat kepuasan yang baik kepada nasabah.

## 3. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah

Kualitas layanan (Quality of Service) adalah perbandingan layanan antara bukti yang diterima dengan yang lebih diinginkan, maka layanan dikatakan baik, jika pelanggan merasa puas, jika nasabah kurang adanya bukti kenyataan yang diinginkan, layanan tersebut dikatakan tidak baik atau tidak bermutu dan nasabah merasa tidak puas dan kecewa. Hasil uji hipotesis

memperoleh nilai t hitung 3,525 sedangkan t tabel 1,664, maka dapat disimpulkan  $3,525 > 1,664$  dan nilai signifikansi  $0,001 < 0,05$ . Hal ini menyatakan bahwa variabel Kualitas Layanan (X3) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y). maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Layanan mampu mempengaruhi nasabah untuk selalu menggunakan layanan BSI Mobile. Terbukti dengan adanya jawaban responden pada variabel Kualitas Layanan menyatakan setuju. Peneliti menduga bahwa indicator tersebut sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi terhadap kepuasan nasabah.

kualitas layanan dipengaruhi oleh layanan yang dirasakan dan layanan yang diharapkan, bila layanan yang dirasakan lebih kecil daripada yang diharapkan maka nasabah menjadi tidak tertarik pada penyediaan layanan. Hasil riset ini didukung oleh penelitian Ardhea (2021) bahwa kualitas layanan memiliki koefisien positif dengan nilai t hitung sebesar 3,928 dan tingkat signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, maka hipotesa 3 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dan Khoiri (2019) diperoleh nilai signifikansi Kualitas Pelayanan sebesar  $0,000 < 0,05$ . Berdasarkan nilai standardized coefficient beta sebesar 0.538, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dapat diartikan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas layanan yang dirasakan nasabah, maka nasabah akan merasa puas dalam menggunakan BSI Mobile dalam meringankan setiap transaksi yang dilakukan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Setelah serangkaian penelitian dilakukan dan berdasarkan hasil penelitian telah didapatkan Pengaruh Penanganan Keluhan, Kecepatan Layanan, Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah BSI Mobile pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian memperlihatkan jika faktor Penanganan Keluhan memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dapat dilihat melalui hasil uji parsial atau T-test yang menyatakan t-tabel lebih besar daripada t-hitung sebesar  $2,623 > 1,664$  dan nilai signifikansi  $0,010 < 0,05$ . Besaran pengaruhnya sebesar 22,5% yang dapat dilihat dari nilai beta yaitu 0,225.
2. Hasil penelitian mengemukakan bahwa faktor Kecepatan Nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, hal ini dapat dibuktikan dengan hasil uji parsial I-test menunjukkan t-hitung lebih besar dari t-tabel sebesar  $5,171 > 1,664$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Dan besarnya pengaruh sebesar 44,6% yang dapat dilihat dari nilai beta yaitu 0,446.
3. Hasil penelitian menyatakan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dibuktikan dengan hasil uji parsial t-test  $3,525 > 1,664$  dan nilai signifikansi  $0,001 < 0,05$ . Dan besarnya pengaruh sebesar 22,7% yang dapat dilihat dari nilai beta sebesar 0,227.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan penulisan penelitian ini, peneliti menyadari masih terdapat banyak kekurangan di dalamnya. Untuk itu, peneliti memberikan saran agar mendapat gambaran sebagai bahan pertimbangan dan penyempurnaan penelitian selanjutnya yang terkait dengan penelitian serupa. Maka penulis menyarankan beberapa hal sebagai berikut :

##### a) Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti berharap agar penelitian ini dapat dijadikan dasar bagi penelitian selanjutnya dengan menambahkan variabel-variabel tambahan yang terkait dengan yang memiliki hubungan dan lebih banyak menambah referensi untuk dapat memperluas penelitian sehingga diperoleh informasi yang lebih lengkap tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah di bank syariah.

##### b) Bagi Perbankan

Dengan dilakukan penggabungan dari ketiga Bank Syariah yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah dan BRI Syariah dan berganti menjadi Bank Syariah Indonesia. Diharapkan untuk

lebih meningkatkan Penanganan Keluhan, Kecepatan Layanan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah, Agar BSI mobile semakin meningkat dan berkembang. Dengan demikian dapat bersaing dengan teknologi perbankan lainnya.

### **5.3 Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan beberapa keterbatasan penelitian, dengan keterbatasan tersebut dapat berpengaruh pada hasil penelitian. Adapun keterbatasan-keterbatasan yang terdapat pada penelitian ini adalah keterbatasan variabel, dimana variabel yang diteliti hanya Variabel Penanganan Keluhan, Kecepatan Layanan, dan Kualitas Layanan, Sedangkan masih ada variabel lain yang perlu di tinjau untuk mempengaruhi kepuasan nasabah seperti kenyamanan, Kemanfaatan, Kepercayaan, Keamanan, dalam mengukur kepuasan nasabah.



## DAFTAR PUSTAKA

- Adelia, Melfi. "Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa)." *Journal of Chemical Information and Modeling* 53, no. 9 (2019): 1.
- Agustin, Hamdi. "TEORI BANK SYARIAH." *Journal Perbankan Syariah* 2, no. 1 (2021): 67–83.
- Damiati, Luh Masdarini, Made Suriani, Ni Desak Made Sri Adnyawati, Cok Istri Raka Marsiti, Ketut Widiartini, and Made Diah Angendari. *Perilaku Konsumen. Widina*. Vol. 5, 2021.
- Dewi Maharani Muhammad Yusuf. "Implementasi Prinsip-Prinsip Muamalah Dalam Aktivitas Ekonomi Halal." *Hukum Ekonomi Syariah* 3, no. 1 (2020): 131–144.
- Dian, Wijanti. "Universitas Kristen Petra Surabaya." *Dimensi Interior*, 8, no. 1 (2011): 44–51.  
[publication.petra.ac.id/index.php/sastra-tionghoa/article/view/121](http://publication.petra.ac.id/index.php/sastra-tionghoa/article/view/121).
- Fadhillah, Nurul. "Pengaruh Penggunaan E-Banking Terhadap Konsumtivism (Studi Kasus Mahasiswa FE UII)" (2019): 9–25.
- Fatmawati, Endang. "Technology Acceptance Model (TAM) Untuk Menganalisis Sistem Informasi Perpustakaan." *Iqra': Jurnal Perpustakaan dan Informasi* 9, no. 1 (2015): 1–13.
- Ghozali, Imam. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS," 2011.
- Hardani, Helmina Andriani, Jumari Ustiauwaty, Evi Fatmi Utami, Ria Rahmatul Istioqmah, Roushandy Fardani, Dhika Juliana Sukmana, Nur Hikmatul Auliya. *Buku Metode Penelitian Kualitatif Dan Kualitatif. Repository.Uinsu.Ac.Id*, 2020.
- Kasinem, Kasinem. "Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Sereho Lahat." *Jurnal Media Wahana Ekonomika* 17, no. 4 (2020): 329.
- Khoiri, A H. "The Effect of Service Quality and Complaints Handling on Customer Satisfaction and Loyalty At Shariah Bank Bni Semarang." *Jurnal Syarikah P* 7, no. 2 (2021): 173–182.
- Kurniawati, Ririn. "PENGARUH KETELITIAN DAN KECEPATAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN AHASS GALUR HONDA MOTOR" 4, no. 1 (2018): 88–100.

- Lay, Nico Yudhinata, Erna Listiana, and Heriyadi Heriyadi. "Analisis Pengaruh Service Quality, Personal Selling Dan Complain Handling Melalui Satisfaction Serta Trust Terhadap Customer Retention (Survei Nasabah Tabungan Bank Harda Internasional Cabang Pontianak)." *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Kewirausahaan* 7, no. 2 (2018): 132.
- Malik, Rizky Amirul. "Pengaruh Complain Handling , Kualitas Layanan , Dan Internet Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan" (2020): 1–161.
- Meilani, Any, and Dian Sugiarti. "Analisis Kualitas Layanan Dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 8, no. 03 (2022): 2501–2510.
- RI, Kementrian Agama. "Alqur'an Dan Terjemah" (2019).
- Subowo, S.Kom., M.T.I., Moh Hadi. "Pengaruh Prinsip Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Aplikasi Ojek Online Xyz." *Walisongo Journal of Information Technology* 2, no. 2 (2020): 79.
- Sugiyono. "Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&d." *Bandung Alf*, 2011.
- Sulistyowati, Wiwik. *Kualitas Layanan : Teori Dan Implementasinya*. UMSIDA Press, 2018.
- Thalia Claudia Mawey, Altje L. Tumbel, Imelda W. J. Ogi. "Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Bank Sulutgo." *Jurnal EMBA* 6, no. 3 (2018): 1198–1207.
- Yuki, Gary. "Pengaruh Kepuasan Kerja, Motivasi Terhadap Komitmen Organisasi." *Journal of Chemical Information and Modeling* 53, no. 9 (2013): 1689–1699.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

#### 1. Pengantar

Assalamualaikum wr.wb.

Dalam rangka penyelesaian tugas akhir atau skripsi yang sedang dilakukan di Prodi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.

Saya Agnes Chairina Putri Wahab (1905036146) bermaksud melakukan penelitian ilmiah untuk penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana (S.1) dengan skripsi yang berjudul “PENGARUH PENANGANAN KELUHAN, KECEPATAN LAYANAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BSI PENGGUNA BSI MOBILE (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang 2019-2022)”. Sehubungan dengan hal tersebut, saya sangat mengharapkan kesediaan Saudara/i untuk meluangkan waktunya sejenak untuk mengisi beberapa pernyataan pada kuesioner ini secara lengkap dan benar sesuai kriteria berikut:

- Mahasiswa/i aktif UIN Walisongo Semarang
- Mahasiswa/i FEBI angkatan 2019, 2020, 2021, 2022
- Mahasiswa/i FEBI UIN Walisongo Semarang yang menggunakan BSI MOBILE

link kuesioner : <https://forms.gle/fmGiJwokqt6RtWi8>

Semua data dan informasi yang diterima sebagai hasil kuesioner ini bersifat rahasia dan akan digunakan untuk kepentingan akademis semata. Atas perhatian dan kerja samanya, saya ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum wr.wb.

#### 2. Petunjuk Pengisian Kuesioner

a. Sebelum menjawab kuesioner, mohon untuk melengkapi identitas responden.  
b. Untuk menjawab kuesioner, klik pada salah satu jawaban yang sesuai pada kolom pilihan jawaban yang tersedia, dengan keterangan sebagai berikut :

1. STS = Sangat Tidak Setuju
2. TS = Tidak Setuju
3. N = Netral

4. S = Setuju

5. SS = Sangat Setuju

### 3. Identitas Responden

Nama Lengkap :

NIM :

Jenis Kelamin :

Tahun Akademik :

Program Studi :

### 4. Pertanyaan Kuesioner

#### PENANGANAN KELUHAN (X1)

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1.	Ketika melakukan pelayanan penanganan keluhan, customer service akan menunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu.					
2.	BSI sigap dalam memberikan pemecahan solusi dengan jelas.					
3.	BSI memberikan solusi yang wajar dan adil dalam pemecahan masalah.					
4.	BSI memberikan kemudahan nasabah untuk menyampaikan kritik, keluhan dan saran pada layanan call center BSI 24 jam.					

#### KECEPATAN LAYANAN (X2)

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1.	BSI Mobile mampu memberikan pelayanan yang cepat.					
2.	BSI Mobile bisa digunakan membayar transaksi rutin dengan lebih cepat.					
3.	Menggunakan BSI Mobile transaksi menjadi lebih cepat dan efisien					
4.	Menggunakan BSI Mobile lebih cepat dan lebih efisien daripada harus datang ke Bank.					

#### KUALITAS LAYANAN (X3)

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1.	BSI Mobile memiliki fitur unggulan dalam melayani nasabah dengan baik.					
2.	BSI Mobile mampu memberikan kualitas pelayanan yang cepat dan tepat.					

3.	Memakai BSI Mobile saya merasa aman dan bebas risiko.					
4.	BSI Mobile dapat digunakan dimanapun dan kapanpun.					
5.	BSI Mobile memiliki kelengkapan fitur produk canggih yang menarik.					

KEPUASAN NASABAH (Y)

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1.	Saya puas menggunakan BSI Mobile karena fitur yang optimal.					
2.	BSI Mobile menyediakan layanan atas kebutuhan nasabah terhadap produk perbankan.					
4.	Saya puas secara keseluruhan saat bertransaksi di BSI maupun BSI mobile.					
5.	BSI Mobile menyediakan fitur dan layanan yang lengkap untuk nasabah.					

## Lampiran 2. Tabulasi Data Responden

### a. Berdasarkan variabel $X_1$ dan $X_2$

No.	Penanganan Keluhan ( $X_1$ )					No.	Kecepatan Layanan ( $X_2$ )				
	PK1	PK2	PK3	PK4	TOTAL X1		KL1	KL2	KL3	KL4	TOTAL X2
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4			X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	
1	5	5	5	5	20	1	5	5	5	5	20
2	4	4	5	5	18	2	4	4	5	5	18
3	2	4	4	4	14	3	4	5	5	5	19
4	4	4	5	5	18	4	4	4	5	5	18
5	4	4	5	5	18	5	4	4	3	5	16
6	3	4	4	4	15	6	3	4	4	4	15
7	4	5	4	3	16	7	4	4	4	4	16
8	4	4	4	4	16	8	4	3	4	4	15
9	4	4	5	4	17	9	4	4	4	4	16
10	5	3	4	4	16	10	4	3	5	4	16
11	4	5	4	5	18	11	4	5	5	5	19
12	5	5	4	4	18	12	5	4	5	3	17
13	4	5	5	4	18	13	5	4	5	5	19
14	5	5	4	3	17	14	5	4	4	4	17
15	4	5	4	5	18	15	4	5	3	5	17
16	2	5	4	3	14	16	5	4	5	4	18
17	2	3	2	1	8	17	2	2	3	1	8
18	2	4	5	4	15	18	5	4	5	4	18
19	4	4	5	5	18	19	5	4	5	5	19
20	5	3	4	3	15	20	4	5	4	4	17
21	5	5	4	4	18	21	4	3	4	3	14
22	4	5	4	4	17	22	5	4	4	4	17
23	4	5	5	5	19	23	4	5	5	4	18
24	5	4	4	5	18	24	4	5	4	5	18
25	5	4	4	3	16	25	5	4	4	5	18
26	4	4	4	5	17	26	5	4	4	5	18
27	5	5	5	3	18	27	5	3	4	5	17
28	2	3	2	1	8	28	1	3	2	2	8
29	4	5	4	5	18	29	3	4	4	5	16
30	5	4	4	5	18	30	4	5	4	4	17
31	4	5	3	5	17	31	4	3	5	4	16
32	4	4	5	5	18	32	5	4	5	4	18
33	2	3	4	2	11	33	3	2	4	4	13
34	4	5	3	5	17	34	4	5	4	3	16
35	4	5	5	5	19	35	5	3	4	5	17
36	5	4	4	5	18	36	4	3	4	5	16
37	4	5	3	4	16	37	5	5	4	5	19
38	4	3	2	4	13	38	4	3	4	4	15

39	2	1	3	1	7	39	2	2	2	4	10
40	4	5	4	3	16	40	4	4	3	4	15
41	4	5	5	4	18	41	4	4	5	4	17
42	5	4	5	5	19	42	3	5	5	4	17
43	3	2	2	4	11	43	4	3	2	4	13
44	1	2	3	2	8	44	2	1	3	1	7
45	5	5	4	4	18	45	5	3	5	4	17
46	4	5	4	4	17	46	4	4	5	5	18
47	5	3	4	4	16	47	4	5	5	4	18
48	3	2	1	2	8	48	2	2	1	3	8
49	4	4	5	5	18	49	4	5	5	4	18
50	4	4	4	3	15	50	5	4	5	5	19
51	3	5	5	5	18	51	4	3	4	5	16
52	2	3	1	2	8	52	3	2	3	1	9
53	5	5	4	3	17	53	5	4	4	5	18
54	3	4	4	5	16	54	5	3	5	4	17
55	2	1	3	2	8	55	3	2	1	1	7
56	4	4	5	5	18	56	4	3	5	4	16
57	5	5	4	5	19	57	4	5	4	4	17
58	4	4	5	4	17	58	3	4	5	5	17
59	5	5	3	4	17	59	4	4	5	4	17
60	4	5	5	4	18	60	4	4	5	4	17
61	4	4	5	4	17	61	5	4	4	5	18
62	4	5	5	3	17	62	3	4	4	5	16
63	2	2	3	3	10	63	2	3	4	2	11
64	2	1	1	3	7	64	3	2	2	3	10
65	5	4	4	5	18	65	3	4	4	5	16
66	3	5	5	4	17	66	4	5	3	4	16
67	3	4	3	5	15	67	4	5	3	4	16
68	3	4	2	4	13	68	4	4	3	2	13
69	5	5	4	5	19	69	4	5	4	5	18
70	5	5	4	5	19	70	4	3	5	4	16
71	3	5	5	3	16	71	4	5	4	5	18
72	4	3	4	5	16	72	4	4	3	5	16
73	4	3	4	5	16	73	5	3	4	4	16
74	3	2	3	1	9	74	2	2	3	3	10
75	3	4	4	4	15	75	5	5	3	4	17
76	4	4	5	5	18	76	4	3	4	4	15
77	4	3	4	5	16	77	5	5	3	5	18
78	4	5	3	4	16	78	3	4	3	4	14
79	2	3	2	2	9	79	3	3	2	3	11
80	4	3	2	4	13	80	2	4	4	3	13
81	4	5	4	3	16	81	3	5	5	3	16
82	4	4	3	5	16	82	4	3	4	5	16

83	4	4	4	5	17	83	4	3	4	4	15
84	4	4	3	4	15	84	2	4	3	4	13
85	4	5	5	4	18	85	3	5	4	3	15
86	5	5	4	5	19	86	4	5	5	3	17
87	3	2	2	2	9	87	2	1	2	3	8
88	4	4	5	3	16	88	5	3	4	3	15
89	5	4	5	3	17	89	4	5	3	5	17
90	5	5	3	3	16	90	4	5	3	4	16
91	4	3	3	4	14	91	5	4	4	5	18
92	3	4	5	5	17	92	4	5	4	4	17
93	5	5	3	4	17	93	4	5	4	3	16
94	4	4	5	4	17	94	3	3	4	4	14
95	3	5	4	4	16	95	5	5	4	3	17
96	2	3	2	2	9	96	2	3	4	2	11
97	4	5	4	5	18	97	3	4	3	4	14
98	4	4	5	3	16	98	5	4	5	5	19
99	4	3	3	5	15	99	4	5	4	4	17
100	4	3	4	5	16	100	5	5	3	4	17

**b. Berdasarkan Variabel X<sub>3</sub> dan Y**

No	Kualitas Layanan (X <sub>3</sub> )						No	Kepuasan Nasabah (Y)				
	KUL 1	KUL 2	KUL 3	KUL 4	KUL 5	TOTAL X <sub>3</sub>		KN 1	KN 2	KN 3	KN 4	TOTAL Y
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5			Y1. 1	Y1. 2	Y1. 3	Y1. 4	
1	5	5	5	5	5	25	1	5	5	5	5	20
2	3	4	4	5	4	20	2	4	5	5	5	19
3	3	4	4	5	5	21	3	4	3	5	5	17
4	5	5	3	5	4	22	4	4	5	4	5	18
5	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	16
6	3	5	4	3	4	19	6	4	3	4	4	15
7	4	5	3	4	4	20	7	5	3	5	4	17
8	4	4	4	4	3	19	8	4	5	4	4	17
9	4	4	4	3	4	19	9	4	3	4	4	15
10	5	4	3	5	5	22	10	5	4	5	5	19
11	3	4	4	5	5	21	11	4	5	5	4	18
12	5	4	4	4	4	21	12	5	4	5	3	17
13	3	4	4	4	4	19	13	4	5	5	5	19
14	4	5	4	4	5	22	14	4	4	4	4	16
15	5	4	4	5	5	23	15	3	4	5	4	16
16	5	5	4	5	5	24	16	4	4	5	5	18
17	3	2	1	3	1	10	17	2	3	1	2	8
18	4	5	5	5	5	24	18	4	3	4	5	16
19	5	4	4	3	5	21	19	5	4	5	3	17



20	4	5	5	4	3	21	20	4	5	4	5	18
21	5	4	4	5	4	22	21	5	4	4	4	17
22	4	5	5	5	4	23	22	5	4	4	5	18
23	5	4	5	5	4	23	23	4	5	4	4	17
24	3	5	4	5	5	22	24	5	3	4	5	17
25	1	2	1	3	1	8	25	4	4	5	3	16
26	4	4	5	5	4	22	26	5	4	4	5	18
27	4	4	5	5	4	22	27	4	4	5	5	18
28	1	1	3	2	2	9	28	2	2	1	3	8
29	5	4	4	5	4	22	29	5	4	4	4	17
30	5	4	4	4	4	21	30	5	4	4	3	16
31	5	5	3	5	4	22	31	4	3	5	4	16
32	4	4	5	5	4	22	32	5	5	4	5	19
33	4	3	4	4	2	17	33	4	3	5	4	16
34	5	4	5	4	3	21	34	4	4	3	4	15
35	4	4	5	4	3	20	35	4	4	3	5	16
36	5	3	4	4	5	21	36	4	5	4	5	18
37	4	4	3	5	5	21	37	4	3	5	5	17
38	4	4	2	3	4	17	38	4	4	3	2	13
39	1	2	1	3	1	8	39	2	1	1	2	6
40	4	4	3	4	5	20	40	4	3	4	5	16
41	5	5	4	5	3	22	41	4	5	4	3	16
42	3	4	5	4	5	21	42	4	5	5	4	18
43	4	3	4	4	2	17	43	4	3	2	4	13
44	2	2	3	2	1	10	44	3	1	2	2	8
45	5	3	5	4	4	21	45	5	5	3	4	17
46	5	5	4	4	3	21	46	4	4	5	5	18
47	4	3	4	5	5	21	47	5	5	4	4	18
48	1	2	1	3	1	8	48	2	1	1	2	6
49	4	4	5	3	4	20	49	4	3	4	5	16
50	3	5	5	4	4	21	50	5	5	4	5	19
51	5	4	4	5	5	23	51	4	3	4	5	16
52	3	2	2	3	3	13	52	3	2	1	2	8
53	3	5	4	4	5	21	53	4	5	4	4	17
54	4	4	5	5	5	23	54	3	4	5	5	17
55	1	2	2	3	1	9	55	2	2	1	2	7
56	4	5	4	3	5	21	56	4	5	3	4	16
57	5	3	3	4	5	20	57	4	5	5	4	18
58	4	4	5	5	4	22	58	4	4	3	5	16
59	3	4	5	3	5	20	59	4	4	3	4	15
60	4	5	3	5	5	22	60	4	3	4	5	16
61	5	3	4	4	5	21	61	5	4	5	4	18
62	5	4	4	4	4	21	62	5	5	4	5	19
63	4	3	2	4	3	16	63	4	2	4	4	14

64	1	2	3	1	2	9	64	4	2	3	1	10
65	3	4	3	4	5	19	65	4	3	4	5	16
66	5	4	4	3	5	21	66	5	4	5	5	19
67	4	4	3	4	5	20	67	4	4	4	5	17
68	4	4	3	4	3	18	68	2	2	4	3	11
69	4	4	3	5	4	20	69	4	3	4	4	15
70	5	5	3	5	4	22	70	4	5	4	4	17
71	5	5	4	3	5	22	71	5	4	3	5	17
72	4	5	3	5	4	21	72	4	3	5	4	16
73	5	4	4	5	5	23	73	3	5	4	4	16
74	2	3	1	3	2	11	74	2	3	3	2	10
75	4	4	5	3	3	19	75	4	5	4	4	17
76	4	5	3	4	4	20	76	4	3	4	5	16
77	4	5	3	4	4	20	77	5	5	3	4	17
78	5	4	3	4	4	20	78	4	5	4	5	18
79	2	2	2	3	2	11	79	2	5	3	2	12
80	3	4	4	4	4	19	80	2	2	4	3	11
81	4	3	5	4	4	20	81	5	3	5	4	17
82	5	4	3	4	5	21	82	3	4	4	5	16
83	5	3	4	5	5	22	83	3	4	5	5	17
84	3	3	4	3	3	16	84	4	3	4	3	14
85	4	5	5	4	5	23	85	3	5	4	5	17
86	4	3	5	4	4	20	86	5	3	4	4	16
87	2	2	2	1	3	10	87	2	2	3	2	9
88	4	5	5	4	4	22	88	5	5	4	4	18
89	3	4	5	4	5	21	89	5	3	4	5	17
90	4	5	4	4	5	22	90	3	4	5	5	17
91	3	3	4	5	5	20	91	3	4	3	4	14
92	4	3	5	4	5	21	92	4	5	5	4	18
93	5	5	3	4	5	22	93	3	5	3	5	16
94	4	5	3	4	5	21	94	3	4	4	5	16
95	4	5	3	5	5	22	95	3	4	3	5	15
96	3	2	2	2	3	12	96	4	3	2	2	11
97	5	4	4	4	4	21	97	5	5	3	4	17
98	3	4	4	5	4	20	98	4	5	4	4	17
99	5	4	4	3	3	19	99	4	3	5	5	17
100	5	4	4	4	5	22	100	4	5	5	4	18

### Lampiran 3. Deskripsi Responden

#### a. Berdasarkan Jenis Kelamin

### Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	42	42.0	42.0	42.0
	Perempuan	58	58.0	58.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### b. Berdasarkan Tahun Akademik

#### Tahun Akademik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2019	29	29.0	29.0	29.0
	2020	21	21.0	21.0	50.0
	2021	21	21.0	21.0	71.0
	2022	29	29.0	29.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### c. Berdasarkan Program Studi

#### Program Studi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S1 Akuntansi	18	18.0	18.0	18.0
	S1 Ekonomi Islam	32	32.0	32.0	50.0
	S1 Manajemen	20	20.0	20.0	70.0
	S1 Perbankan Syariah	30	30.0	30.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

## Lampiran 4. Uji Validitas

### Correlations

		penanganan keluhan X1.1	penanganan keluhan X1.2	penanganan keluhan X1.3	penanganan keluhan X1.4	penanganan keluhan
penanganan keluhan X1.1	Pearson Correlation	1	.527**	.397**	.511**	.770**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
penanganan keluhan X1.2	Pearson Correlation	.527**	1	.531**	.453**	.801**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
penanganan keluhan X1.3	Pearson Correlation	.397**	.531**	1	.458**	.765**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
penanganan keluhan X1.4	Pearson Correlation	.511**	.453**	.458**	1	.786**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
penanganan keluhan	Pearson Correlation	.770**	.801**	.765**	.786**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

### Correlations

		kecepatan layanan X2.1	kecepatan layanan X2.2	kecepatan layanan X2.3	kecepatan layanan X2.3	total kecepatan layanan
kecepatan layanan X2.1	Pearson Correlation	1	.418**	.466**	.534**	.792**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
kecepatan layanan X2.2	Pearson Correlation	.418**	1	.364**	.434**	.737**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
kecepatan layanan X2.3	Pearson Correlation	.466**	.364**	1	.388**	.725**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
kecepatan layanan X2.3	Pearson Correlation	.534**	.434**	.388**	1	.780**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
total kecepatan layanan	Pearson Correlation	.792**	.737**	.725**	.780**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

**Correlations**

		kualitas layanan X3.1	kualitas layanan X3.2	kualitas layanan X3.3	kualitas layanan X3.4	kualitas layanan X3.5	total kualitas layanan
kualitas layanan X3.1	Pearson Correlation	1	.560**	.442**	.524**	.579**	.802**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
kualitas layanan X3.2	Pearson Correlation	.560**	1	.441**	.543**	.606**	.801**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
kualitas layanan X3.3	Pearson Correlation	.442**	.441**	1	.386**	.491**	.713**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
kualitas layanan X3.4	Pearson Correlation	.524**	.543**	.386**	1	.528**	.748**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
kualitas layanan X3.5	Pearson Correlation	.579**	.606**	.491**	.528**	1	.833**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
total kualitas layanan	Pearson Correlation	.802**	.801**	.713**	.748**	.833**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

**Correlations**

		kepuasan nasabah Y.1	kepuasan nasabah Y.2	kepuasan nasabah Y.3	kepuasan nasabah Y.4	total kepuasan nasabah
kepuasan nasabah Y.1	Pearson Correlation	1	.411**	.465**	.433**	.729**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
kepuasan nasabah Y.2	Pearson Correlation	.411**	1	.408**	.439**	.747**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
kepuasan nasabah Y.3	Pearson Correlation	.465**	.408**	1	.553**	.798**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
kepuasan nasabah Y.4	Pearson Correlation	.433**	.439**	.553**	1	.793**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
total kepuasan nasabah	Pearson Correlation	.729**	.747**	.798**	.793**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

## Lampiran 5. Uji Reliabilitas

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.786	4

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.753	4

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.837	5

### Reliability Statistics

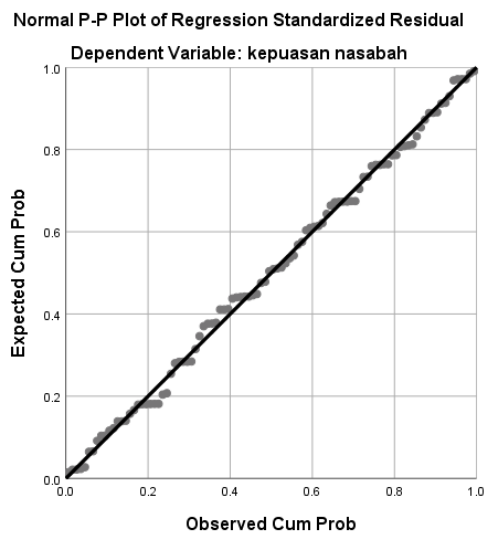
Cronbach's Alpha	N of Items
.765	4

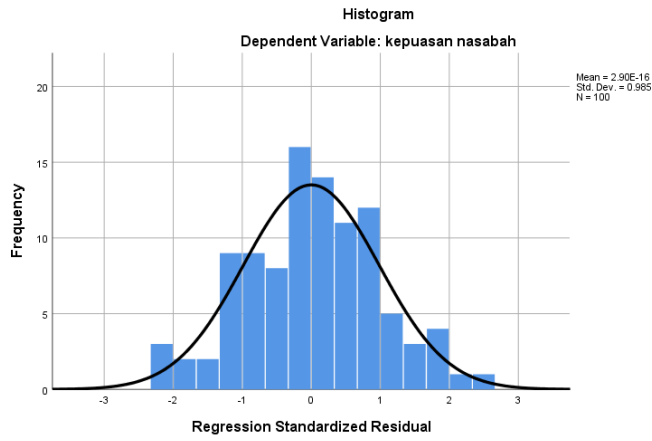
## Lampiran 6. Uji Statistik Deskriptif

### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
penanganan keluhan	100	7	20	15.60	3.266
kecepatan layanan	100	7	20	15.63	2.980
kualitas layanan	100	8	25	19.42	4.066
kepuasan nasabah	100	6	20	15.68	3.094
Valid N (listwise)	100				

## Lampiran 7. Uji Normalitas





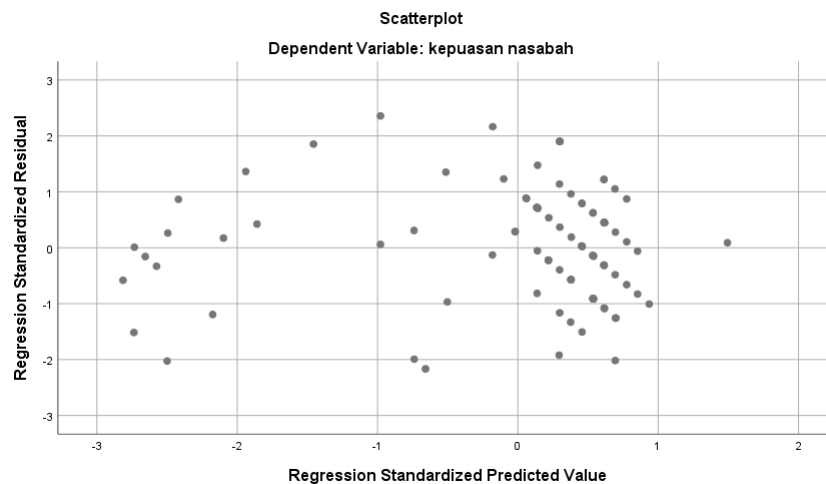
### Lampiran 8. Uji Multikolineritas

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.798	.711		1.122	.265		
	penanganan keluhan	.225	.086	.238	2.623	.010	.219	4.571
	kecepatan layanan	.446	.086	.429	5.171	.000	.261	3.832
	kualitas layanan	.227	.064	.298	3.525	.001	.251	3.980

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

### Lampiran 9. Uji Heteroskedastisitas



### Lampiran 10. Uji Regresi Linier Berganda

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.798	.711		1.122	.265		
	penanganan keluhan	.225	.086	.238	2.623	.010	.219	4.571
	kecepatan layanan	.446	.086	.429	5.171	.000	.261	3.832
	kualitas layanan	.227	.064	.298	3.525	.001	.251	3.980

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

**Lampiran 11. Uji Koefisien Determinasi R<sup>2</sup>****Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.910 <sup>a</sup>	.827	.822	1.305

a. Predictors: (Constant), kualitas layanan, kecepatan layanan, penanganan keluhan

b. Dependent Variable: kepuasan nasabah

**Lampiran 12. Uji t****Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.798	.711		1.122	.265
	penanganan keluhan	.225	.086	.238	2.623	.010
	kecepatan layanan	.446	.086	.429	5.171	.000
	kualitas layanan	.227	.064	.298	3.525	.001

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

**Lampiran 13. Uji F****ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	784.263	3	261.421	153.498	.000 <sup>b</sup>
	Residual	163.497	96	1.703		
	Total	947.760	99			

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

b. Predictors: (Constant), kualitas layanan, kecepatan layanan, penanganan keluhan





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

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

Nomor : 1962/Un.10.5/D1/PG.00.00/05/2023  
Sifat : Biasa  
Lamp. :-  
Hal : Permohonan Ijin Riset / Penelitian

30 MEI 2023

Yth :

Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN WALISONGO Semarang  
di Tempat.

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

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

Nama : AGNES CHAIRINA PUTRI WAHAB  
Nim : 1905036146  
Semester : VIII  
Jurusan / Prodi : S1 PERBANKAN SYARIAH  
Alamat : Troso 5/2, Pecangaan, Jepara, Jawa Tengah.  
Tujuan Penelitian : Mencari data untuk penyusunan Skripsi  
Judul Skripsi : PENGARUH PENANGANAN KELUHAN, KECEPATAN LAYANAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BSI PENGGUNA BSI MOBILE (STUDI KASUS MAHASISWA FEBI UIN WALISONGO SEMARANG TAHUN AKADEMIK 2019-2022).  
Waktu Penelitian : 16 Mei - 5 Juni 2023  
Lokasi Penelitian : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN WALISONGO Semarang.

Demikian surat permohonan riset, dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

A.n. Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik  
lembagaan,



Tembusan :

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



### Data Pribadi

Nama : Agnes Chairina Putri Wahab  
Tempat & tanggal lahir : Jepara, 11 Agustus 2001  
Agama : Islam  
Kewarganegaraan : WNI  
Alamat : Troso rt 5 rt 2, Pecangaan, Kabupaten Jepara, Jawa Tengah.  
E-mail : [agneschairinaa@gmail.com](mailto:agneschairinaa@gmail.com)

### Pendidikan Formal

- |  |                 |
|--|-----------------|
| 1. SD N 01 Ngeling Kab. Jepara         | Tahun 2007-2013 |
| 2. MTS Roudlotul Mubtadiin Kab. Jepara | Tahun 2013-2016 |
| 3. MA NU Banat Kab. Kudus              | Tahun 2016-2019 |
| 4. UIN Walisongo Semarang              | Tahun 2019-2023 |