

**PENGARUH KECEPATAN, KEMUDAHAN DAN FITUR  
PRODUK LAYANAN BSI *MOBILE BANKING* TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH  
(Studi Kasus Nasabah Mahasiswa Prodi S1 Perbankan  
Syariah UIN Walisongo Semarang)**

**SKRIPSI**

Disusun Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Strata S1  
dalam Ilmu Perbankan Syariah



Dibuat Oleh:

**Aulia Shobibatur Rahmah  
(1905036155)**

**S1 PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN WALISONGO SEMARANG  
2023**



**KEMENTERIAN AGAMA RI**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Prof. Dr. Hamka (kampus III) Ngaliyan Telp/Fax (024) 7601291, 7624691, Semarang, Kode Pos 50185

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Lamp : 4 (Empat) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi

An. Aulia Shobibatur Rahmah

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Walisongo Semarang

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

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

**Nama** : Aulia Shobibatur Rahmah

**NIM** : 1905036155

**Jurusan** : SI Perbankan Syariah

**Judul Skripsi** : **PENGARUH KECEPATAN, KEMUDAHAN, DAN FITUR  
PRODUK LAYANAN BSI MOBILE TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH**

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

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Semarang, 15 Maret 2023

Pembimbing I

**Ari Kristin P., S.E., M.Si**  
NIP. 19790512 200501 2 004

Pembimbing II

**Farah Amalia, M.M**  
NIP. 19940118 2019 0320



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

Jl. Prof. Dr. Hamka (Kampus III) Ngaliyan Telp/Fax (024) 7601291, 7624691, Semarang, Kode Pos 50185

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Aulia Shobibatur Rahmah  
NIM : 1905036155  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah  
Judul : Pengaruh Kecepatan, Kemudahan, dan Fitur produk Layanan BSI Mobile terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus S1 Perbankan Syariah)

Telah di munaqosahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang pada tanggal 29 Mei 2023 dan dinyatakan **LULUS** dengan predikat cumlaude/baik/cukup, serta dapat diterima untuk pelengkap ujian akhir guna memperoleh gelar Sarjana Strata I dalam Perbankan Syariah.

Semarang, 06 Juli 2023

Ketua Sidang

**Sokhikhatul Mawadah, M.E.I**  
NIP. 198503272018012001

Sekretaris Sidang

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

Penguji Utama I

**Zuhdan Ady Pataron, M.M**  
NIP. 198403082015031003

Penguji Utama II

**Dr. H. Maltuf Fitri, S.E, M.M**  
NIP. 197410162003121003



Pembimbing I

**Ari Kristina P, S.E, M.Si**  
NIP. 19790512 200501 2 004

Pembimbing II

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

## MOTTO

*“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”(QS.Al-Baqarah:286)*

”Orang lain tidak akan bisa paham *struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian *success stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun tidak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini, tetap semangat dan terus berjuang.”

“Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan.

Tidak ada kemudahan tanpa do’a”

(Ridwan Kamil)

## **PERSEMBAHAN**

Bismillahirrahmanirrahim,

Puji syukur kehadiran Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa, segala rahmat dan hidayah-Nya, Shalawat dan Salam saya haturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah berjuang sehingga kita dapat merasakan nikmatnya Islam dan ilmu pengetahuan

Suatu kebanggaan dan kebahagiaan bagi saya dapat mempersembahkan karya ini, yang jauh dari sempurna dan masih memiliki kekurangan. Kepada pihak-pihak yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam segala hal.

Yang pertama saya persembahkan karya ini untuk kedua orang tua saya dan adik-adik saya, Ayahanda Muharom dan Ibunda Anis Salamah serta KharismatulAula dan Muhammad Faiq Miftahurrahman yang telah memberikan saya dukungan dan semangat, serta doa yang tak pernah putus setiap harinya; Selanjutnya, terima kasih kepada teman-teman yang membantu dan sama-sama berjuang menyelesaikan tugas akhir Riska Azkia Asnawi, Agnes Chairina PutriWahab, Risalatul Toyibah, Diah Khairunnisa;

Terimakasih juga kepada saudara dan tetangga saya yang sama-sama berjuang menyelesaikan tugas akhir Jihan Labiba Nur Shofiyah dan Three Dyah Oktaviani

Yang terakhir karya ini saya persembahkan kepada sahabat dan teman-teman tersayang faifa Dwi Fadhila, Adelia Qoirina Rahmawati, Rosita Wahyuningsih dan Annisa Safira Larasati serta keluarga dan teman-teman yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan support dan semangat selama menyelesaikan tugas akhir:

Terima kasih kepada pihak yang telah bertanya “*Sudah sampai BAB berapa?*”, “*Kapan nyusul?*”, “*Kapan sidang?*”, “*Kapan wisuda?*” Karena dengan pertanyaan seperti itu sangat memotivasi penulis untuk menyelesaikan tugas akhir skripsi ini  
Terima Kasih kepada UIN Walisongo yang telah menjadi tempat untuk saya menimba ilmu karya ini saya persembahkan untuk almamater tercinta terimakasih.

### DEKLARASI

Dengan bermohon kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan taufiq kepada penulis, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Aulia Shobibatur Rahmah  
Nim : 1905036155  
Prodi : S1 Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Kecepatan, Kemudahan, dan Fitur Produk Layanan BSI Mobile terhadap Kepuasan Nasabah ( Studi Kasus Nasabah Mahasiswa S1 Perbankan Syariah)

Penulis menyatakan bahwa karya ilmiah yang berbentuk skripsi ini dibuat dengan segala kejujuran dan tanggung jawab. Skripsi ini tidak memuat bahan-bahan yang telah atau telah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain. Informasi dan hasil skripsi merupakan hasil renungan penulis, kecuali informasi yang terdapat dalam refrensi digunakan sebagai bahan rujukan.

Dengan pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan dapat di Pertanggungjawabkan sebagaimana mestinya.

Semarang, 15 Maret 2023

Deklarator,



Aulia Shobibatur Rahmah  
1905036155



## 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
ي...َ	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...ي	Fathah dan atau ya	Ā	a dan garis diatas
ي...ي	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis diatas
و...و	Dhammah wau	Ū	u dan garis diatas

### D. Ta Marbuṭah

Transliterasinya menggunakan:

1. Ta Marbuṭah hidup, transliterasinya adalah *t*.

Contoh: اَلرَّادَاتُ اَلْاَتْفَالُ dibaca aḥḥadū ar-ṭarāḍāt al-ʾaṭfāl

2. Ta Marbuṭah mati, transliterasinya adalah *h*.

Contoh: اَلرَّادَةُ اَلْاَتْفَالُ dibaca ar-ṭarāḍah al-ʾaṭfāl

3. Ta Marbuṭah yang diikuti kata sandangal

اَلْمَدِيْنَةُ الْمُنَوَّوْرَةُ dibaca al-Madīnahal-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: نَزَّلْنَا  
نَزَّلْنَا

## F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf 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: أَسْفَى

أَسْفَى

2. Kata sandang diikuti huruf qamariah, yaitu kata sandang yang di transliterasikan di depan dan sesuai pula bunyinya.

Contoh: الْقَلَمُ

الْقَلَمُ

## 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: تَاكْهُزُونَا dibaca ta'khużūna

## 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 dirangkaikan 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.

اِنَّ اللّٰهَ اِلٰهُنَا الَّذِيْ اَرْزَقُنَا رَبَّنَا  
Contoh: اِنَّ اللّٰهَ اِلٰهُنَا الَّذِيْ اَرْزَقُنَا رَبَّنَا | dibaca innallāha lahuwa khairurrāziqīn

## ABSTRAK

*Mobile Banking* adalah satu-satunya inisiatif terpenting oleh sektor perbankan untuk mempermudah akses bagi nasabah dalam melakukan transaksi. Beberapa layanan *electronic Banking* disediakan oleh sebagian besar bank, termasuk *call banking*, *mobile banking*, *SMS banking*, dan ATM. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif melalui pendekatan deskriptif. Objek Penelitian ini adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam tahun ajaran 2018, 2019, 2020, 2021, 2022.

Penelitian ini menggunakan data primer yaitu melalui kuesioner atau angket dengan menggunakan skala pengukuran yaitu skala *likert*. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 responden. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan bantuan program SPSS versi 22.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kecepatan, Kemudahan dan Fitur Produk layanan BSI *Mobile* secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah. Dibuktikan dengan nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dengan nilai  $33,039 > 3,09$  dan Nilai taraf signifikan adalah  $0,000 < 0,05$ . Hasil Uji parsial atau *T-test variable* menunjukkan bahwa Variabel Kecepatan memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking*. Variabel Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan menggunakan *mobile banking BSI*, hal ini dapat dibuktikan dengan hasil uji parsial *T-test* menunjukkan  $T_{hitung}$  lebih besar dari  $T_{tabel}$  sebesar  $10,204 > 1,987$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Variable Fitur Produk Layanan BSI *mobile banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dalam menggunakan *mobile banking BSI*.

Kata Kunci : Kecepatan, Kemudahan, Layanan *mobile banking*

## ABSTRAK

*Mobile Banking* is the single most important initiative by the banking sector to facilitate access for customers in making transactions. Several electronic banking services are provided by most banks, including call banking, mobile banking, SMS banking, and ATMs. This research uses a quantitative method through a descriptive approach. The objects of this research are students of the Faculty of Islamic Economics and Business for the academic year 2018, 2019, 2020, 2021, 2022.

This study uses primary data, namely through questionnaires or questionnaires using a scale measurement, namely the Likert scale. This research uses a sample of 100 respondents. The method used in this study is descriptive analysis using the SPSS version 22 assistance program.

The results of this study indicate that the Speed, Convenience and Product Features of BSI Mobile services simultaneously affect Customer Satisfaction. Evidenced by the calculated  $F$  value  $> F$  table with a value of  $33.039 > 3.09$  and the significant level value is  $0.000 < 0.05$ . The partial test results or the T-test variable show that the Speed Variable has a significant influence on customer satisfaction using mobile banking. The convenience variable has a positive and significant effect on satisfaction using BSI mobile banking, this can be proven by the results of the partial T-test showing that T-count is greater than T-table of  $10.204 > 1.987$  and a significance value of  $0.000 < 0.05$ . Variable Product Features BSI mobile banking services have a positive and significant effect on satisfaction in using BSI mobile banking.

Keywords: Speed, Convenience, *Mobile banking* services



## **KATA PENGANTAR**

*Assalamualaikum Wr.Wb.*

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul ”Pengaruh Kecepatan, Kemudahan, dan Fitur Produk layanan BSI Mobile terhadap Kepuasan Nasabah”

Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada Rasulullah SAW yang mengantarkan manusia dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang yang disinari oleh Iman dan Islam. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian syarat-syarat guna meraih gelar Sarjana Perbankan Syariah di Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini merupakan hasil kerja keras, namun juga tidak terlepas dari dukungan, arahan, dan bimbingan serta doa restu dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini dengan penuh ketulusan dan kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih banyak kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Imam Taufiq, M.Ag selaku Rektor I, Bapak Prof. Dr. M. Mukhsin Jamil, M.Ag selaku Wakil Rektor I, dan Bapak Dr. Abdul Kholiq, M.Ag selaku Wakil Rektor 2 Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.

2. Bapak Dr. Saifullah, M. Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, Wakil Dekan I, II, dan III dan para dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
3. Ibu heny Yuningrum, Se., M.Si, selaku Ketua Jurusan Prodi S1 Perbankan Syariah dan Ibu Muyassarah, MSI. selaku Sekretaris Jurusan Prodi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Negeri Walisongo Semarang.
4. Bapak H. Ade Yusuf Mujaddid, M.Ag selaku Dosen Wali yang telah mendukung proses studi khususnya dalam memberikan bimbingan perencanaan studi setiap semesternya dan mendukung moral dalam proses menempuh studi.
5. Ibu Dr. Ari Kristin P., S.E, M, Si selaku Pembimbing I dan Ibu farah Amalia, MM selaku Pembimbing 2 yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran yang sangat berharga untuk memberikan motivasi dan mengarahkan penulis, sehingga penulisan ini dapat terselesaikan.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama proses perkuliahan.

7. Segenap staff dan karyawan UIN Walisongo Semarang, khususnya staff dan karyawan di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membantu dalam pembuatan administrasi untuk keperluan skripsi ini.
8. Kepada Seluruh Nasabah Mahasiswa S1 Perbankan Syariah yang telah meluangkan waktu dan bersedia membantu penelitian penulis. Semoga kita semua sehat selalu dan dilancarkan dalam segala urusannya.
9. Kepada keluarga besar penulis. Terutama ayahanda dan ibunda tercinta Bapak Muharom dan Ibu Anis Salamah yang tak henti-hentinya mendoakan dan mendukung ananda sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
10. Kepada adik-adik tersayang, Kharismatul Aula dan Muhammad Faiq Miftahurrahman yang selalu memberikan dukungan dan semangat. Semoga kalian sukses dalam meraih cita-cita.
11. Kepada Segenap teman-teman PBAS D8 telah memberikan kenangan semasa perkuliahan dan sama-sama berjuang menyelesaikan Skripsi Tugas Akhir ini. Semoga kita semua sukses dalam mencapai cita-cita.
12. Kepada Keluarga Besar Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, terutama Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Dengan segala kerendahan hati dan ketulusan, penulis sekali lagi mengucapkan banyak terima kasih semoga kebaikan kalian semua dapat di balas oleh Allah SWT dan di akhir, penulis ingin

mengucapkan terimakasih kepada diri penulis yang telah berjuang menyelesaikan penulisan ini serta masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Sehingga penulis memohon adanya kritik dan saran yang dapat membangun sehingga penulis dapat memperbaiki karya-karya tulis selanjutnya.

Semarang, 15 Maret 2023

Aulia Shobibatur Rahmah  
1905036155

## DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
MOTTO .....	iii
PERSEMBAHAN .....	iv
ABSTRAK .....	xiii
KATA PENGANTAR .....	xv
DAFTAR ISI.....	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xxi
DAFTAR TABEL .....	xxii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Masalah .....	12
D. Manfaat Masalah .....	12
E. Sistematika Penulisan .....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	14
A. Landasan Teori TAM.....	20
B. Kecepatan.....	20
C. Penelitian Terdahulu .....	21
D. Kerangka Pemikiran Teoritik .....	26
E. Hipotesis Penelitian .....	56
BAB III METODE PENELITIAN .....	62
A. Jenis Penelitian .....	62
B. Jenis Dan Sumber Data .....	63
C. Populasi dan Sampel .....	64

D. Metode Pengumpulan Data .....	67
E. Teknik Analisis Data.....	72
BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN .....	81
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	68
B. Karakteristik Responden .....	84
C. Uji Validitas dan Uji Reabilitas.....	86
D. Uji Asumsi Klasik.....	88
E. Uji Asumsi Klasik.....	93
F. Uji Koefisien Determinan (R <sup>2</sup> ) .....	94
G. Uji Signifikansi Simultan (F-Test) .....	95
H. Uji Signifikansi Parsial (T-test).....	96
I. Pembahasan Analisis Data .....	98
BAB V PENUTUP .....	103
A. Kesimpulan.....	103
B. Saran .....	104
C. Keterbatasan Penelitian.....	105
DAFTAR PUSTAKA .....	107
LAMPIRAN .....	111
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	148

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 2. Aplikasi BSI di Playstore .....	3
Gambar 1. 3. Data Review kualitas layanan BSI dari Nasabah.....	4
Gambar 2. 1. Model Technology Acceptence Model (David, 1989.....	14
Gambar 4. 1. Struktur Organisasi BSI .....	72
Gambar 4. 2. Uji Normalitas .....	77
Gambar 4. 3. Uji Normalitas histogram .....	78
Gambar 4. 4. Hasil Uji Heteroskedastisita Scartterplot.....	80

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1. Jumlah Mahasiswa FEBI UIN Walisongo Semarang .....	54
Tabel 4. 1. Identitas Responden (Jenis Kelamin) .....	73
Tabel 4. 2. Identitas Responden (Usia) .....	74
Tabel 4. 3. Identitas Responden (Angkatan) .....	74
Tabel 4. 4. Uji Validitas .....	75
Tabel 4. 5. Uji Reliabilitas .....	76
Tabel 4. 6. Hasil Uji Multikolinieritas .....	79
Tabel 4. 7. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	81
Tabel 4. 8. Hasil Uji Koefisien Determinan ( $R^2$ ) .....	82
Tabel 4. 9. Hasil Uji F.....	83
Tabel 4. 10. Hasil Uji T.....	85
Tabel 4. 11. Hasil Rekapitulasi Pengujian Hipotesis .....	87



# BAB I

## PENDAHULUAN

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

Kemajuan teknologi telah melahirkan berbagai jenis dan jalan baru untuk bisnis. Antara lain, transaksi bisnis yang dilakukan secara online dapat meningkatkan teknologi. Dengan memfasilitasi transaksi perbankan yang dapat dilakukan melalui telepon dimanapun dan kapan pun. Untuk meningkatkan layanan dapat memberikan dorongan kepada nasabah, Perusahaan Bank berupaya meningkatkan teknologi dan sistem informasi. Nasabah dapat menggunakan jasa layanan yang cepat dan terpercaya sebagai penyedia layanan. Saat ini, Keutamaan nasabah bank selamapenggunaan aplikasi Mobile Banking adalah kecepatan dankeakuratan. Oleh karena itu, bankselalu berinovasi dalam memberikan layanan yang ditawarkan.

Elektronic Banking adalah satu-satunya inisiatif terpenting oleh sektor perbankan untuk mempermudah akses bagi nasabah dalam melakukan transaks.<sup>1</sup> Beberapa layanan electronic Banking disediakan oleh sebagian besar bank, termasuk call banking, mobile banking, SMS banking, dan ATM (automated teller machine). Secara umum, mobile

---

<sup>1</sup> Rifyai Dahlawy Chalil Ramayani, early kismawadi, "Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Manfaat DanKemudahan Terhadap Penggunaan Mobile Banking," *JIM* 2 (2020).

banking adalah metode yang digunakan oleh bank untuk memberikan akses ke rekening nasabah melalui layanan suara smartphone atau teknologi General Package Radio Service (GPRS) ponsel.<sup>2</sup> Selain itu, mobile banking adalah fitur yang memungkinkan nasabah bank untuk melakukan transaksi secara online kapan saja dan di mana saja. Mobile banking dapat memberikan ketenangan, keamanan, dan kenyamanan nasabah dalam melakukan transaksi secara online. Layanan ini memungkinkan bank mana pun untuk melakukan hampir semua jenis transaksi perbankan melalui internet.<sup>3</sup>

Pada PT Bank Syariah Indonesia mencatat adanya pertumbuhan penggunaan layanan digital. Salah satu direktur utama Bank Syariah Indonesia Bapak Hery Gunadimengatakan bahwa pada tahun 2023 nilai transaksi digital diperkirakan mencapai lebih dari Rp. 64 triliun, Ditengah tren digitalisasi layanan keuangan syariah, dipermudah dengan adanya digital banking.

Pada tahun 2022, Pengguna BSI Mobile mengalami peningkatan sekitar 39% menjadi sebanyak 4,81 juta pengguna. Jumlah transaksi digital pada tahun lalu pun melesat 28.72% dari Rp. 39,84 triliun, menjadi 52,5 triliun. Tahun ini

---

<sup>2</sup>Sita Kurnia Dewi, "Pengaruh Fitur Layanan, Kemudahan, Manfaat, Kepercayaan Dan Risiko Terhadap Mint Bertransaksi Menggunakan E-Banking Pada Santri Nurul Ummah" (2018).

<sup>3</sup>Ramayani, early kismawadi, "Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Manfaat Dan Kemudahan Terhadap Penggunaan Mobile Banking.

transaksi dalam digital diproyeksikan naik 23,1% menjadi 64.1 triliun dengan begitu bisa diartikan bahwa tingkat internet nasional sudah meningkat cukup pesat dalam beberapa tahun belakangan. Dari data diatas menunjukkan bahwa adanya banyak peluang bagi bank untuk mengubah strategi layanan pada fitur menjadi digital, sehingga akan meningkatkan literasi layanan mobile banking.

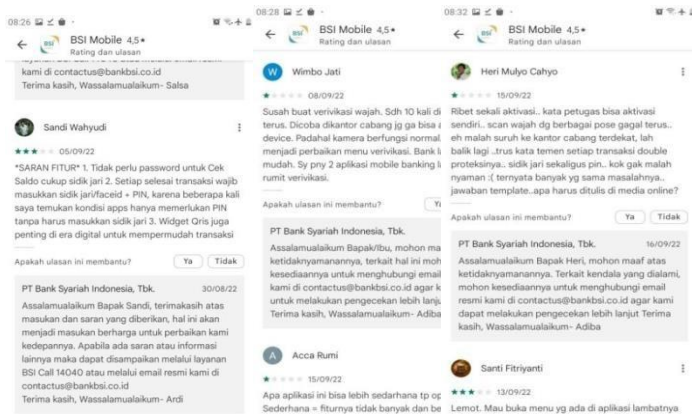
### Gambar 1. 1. Aplikasi BSI di Playstore



Gambar 1.2 Aplikasi BSI Mobile yang ada di Play Store dengan pemberian rating 4,5 dari nilai 5 maksimal,

dengan rating 4,5 itu dinyatakan bahwa hampir memenuhi rating diartikan bahwa pengguna M-Bankingsemakin pesat. Dengan Adanya BSI Mobile memudahkan nasabah dalam bertransaksi, di dalam BSI Mobile terdapat beberapa fitur yaitu mulai dari Info rekening, Transfer, Pembayaran, Pembelian, QRIS, E-Mas, Tarik Tunai, Favorit, Al-Qur'an dan hikmah, Atm Cabang, Informasi, Kotak Masuk, Manajemen Kartu, Info kurs, Media social, papan ketik seluler BSI, Aktivasi,Minta Kode Aktivasi Ulang, pengaturan kata sandi, Ubah Pin, Ubah Bahasa, Surel, Tentang Aplikasi, Donasi Online, Buka rekening Bank Syariah Online, dan terakhir Jadwal Sholat, dari beberapa fitur terdapat banyak sekali yang bisa membuat menarik minat nasabah untuk menjadi nasabah BSI dan memiliki Aplikasi BSI Mobile.

**Gambar 1. 2. Data Review kualitas layanan BSI dari Nasabah**



Dari Gambar 1.3. Bahwa Aplikasi BSI Mobile banking terjadinya menunjukkan ketidak puasan nasabah dalam penggunaan BSI Mobile yang terdapat pada play store memiliki beberapa review mengenai kualitas layanan terkait ketidakpuasan terhadap aplikasi BSI Mobile. Beberapa nasabah mengeluh terkait aplikasi BSI Mobile dikarenakan kesulitan yang dialami dalam mengakses aplikasi dimana terdapat PIN disetiap fituranya, Sehingga membuat nasabah merasa kesulitan dalam penggunaannya, serta seringnya gagal dalam transaksi di BSI Mobile banking. Seperti contoh halnya kesulitan dengan proses verifikasi wajah, Sehingga membuat nasabah mengharuskan datang ke kantor cabang untuk memperbaikinya. Tentu menjadi kesulitan bagi nasabah dalam penggunaan BSI Mobile. Maka dengan begitu penulis ingin menguji pengaruh kepuasan nasabah terhadap beberapa faktor yang akan diuji.

Pada fenomena yang terdapat pada tanggapan aplikasi pengguna BSI Mobile saya mencoba membuat pra riset, apakah fenomena ketidak puasan dalam tanggapan play store juga sama yang di alami dengan para nasabah mahasiswa. Berikut tanggapan responden nasabah mahasiswa S1 Perbankan Syariah sebagai berikut

Pertanyaan	Jawaban Responden		Total
	Ya	Tidak	
Apakah Anda menggunakan <i>BSI Mobile</i>	30	0	30

Dari tabel dapat diketahui bahwa dari 30 responden semua menggunakan BSI Mobile, Maka dapat disimpulkan bahwa semua menggunakan BSI Mobile.

Pertanyaan	Jawaban Responden		Total
	< 5 Sebulan	> 5 Sebulan	
Seberapa sering anda menggunakan BSI Mobile	12	18	30

Dari data diatas dapat dilihat ada 12 responden yang menggunakan BSI Mobile < 5 kali dalam sebulan, Sedangkan 18 responden lainnya penggunaan BSI Mobile > 5 kali dalam sebulan.

Pertanyaan	Jawaban Responden				Total
	Transfer	Pembayaran	Top Up e-Wallet	Berbagi Ziswaf	
Fitur apa yang sering anda gunakan di BSI Mobile	11	10	6	5	30

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa ada 11 responden yang menggunakan fitur untuk Transfer, ada 10 Responden yang digunakan untuk pembayaran UKT, Toefl Imka, Listrik, dsb, ada 6 responden yang di gunakan untuk Top Up e-Wallet, dan 5 digunakan untuk Berbagi Ziswaf.

Pertanyaan	Jawaban Responden		Total
	Ya	Tidak	
Aplikasi <i>BSI Mobile</i> memberikan akses pelayanan yang cepat dalam bertransaksi	13	17	30

Dari table diatas dapat dilihat ada 13 responden yang menyatakan bahwa akses pelayanan BSI Mobile bisa dikatakan cepat, Sehingga membuat para pengguna BSI Mobile merasa puas dalam menggunakannya, Sedangkan responden lainnya yang berjumlah 17 mengatakan kurang puas dalam penggunaannya diantara lain dalam koneksi signal, lalu ada juga disaat pembayaran TOEFI/IMKA terdapat kendala atau masalah dalam bertransaksi.

Pertanyaan	Jawaban Responden		Total
	Ya	Tidak	
Aplikasi <i>BSI Mobile</i> mudah digunakan?	30	0	30

Dari table diatas dapat dilihat ada 30 responden yang menyatakan bahwa dalam penggunaan BSI Mobile sangat mudah digunakan tanpa harus belajar secara khusus sehingga membuat nasabah merasa puas dalam penggunaannya.

Pertanyaan	Jawaban Responden		Total
	Ya	Tidak	
Apakah anda merasa puas dengan Fitur produk Layanan BSI Mobile?	30	0	30

Dari table diatas dapat dilihat ada 30 responden yang menyatakan bahwa dalam Kelengkapan Fitur BSI Mobile membuat nasabah/pengguna merasa puas dalam kebutuhan bertransaksi.

Apakah ada kendala selama anda menggunakan BSI Mobile	
1. Ada, pada saat membuka fitur slalu ada pin, terdapat kesulitan pada saat memverifikasi wajah	6. Sering troble sih tp rata" mbanking gitu
2. ada kendala saat pembayaran tagihan, bisa terkirim setelah 2 jam	7. Ya, saat ferivikasi wajah mengalami kesulitan
3. Tidak, saya tidak mengalami kendala selama menggunakan BSI Mobile. Semuanya berjalan lancar dan sesuai harapan.	8. Ya, terlalu banyak verifikasi pin di setiap menu



<p>4. Saya mengalami kendala saat menggunakan BSI Mobile beberapa kali. Terkadang aplikasi ini lambat atau tidak merespons dengan baik.</p>	<p>9. Ya, kendala pada tidak ad fitur memesan tiket bioskop</p>
<p>5. ada kendala yaitu saat transfer malam hari sering pending dan baru terkirim besok pagi di jam kerja</p>	<p>10. Ya, kendala pada flash lampu scan qris kadang berfungsi di tengah malam tidak keliatan</p>

Dari table diatas terdapat beberapa fenomena dari mahasiswa yang menunjukkan ketidakpuasan nasabah/pengguna dalam menggunakan BSI Mobile.

Dapat disimpulkan bahwa ketidakpuasan nasabah diduga dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Salah satunya faktor yang dimaksud adalah faktor kecepatan. Dimana berdasarkan penelitian terdahulu menurut (Aisyah,2020) faktor kecepatan terhadap penggunaan mobile banking mampu untuk mempengaruhi nasabah dalam menggunakannya. Salah satu nasabah akan meyakini sistem tersebut. Jika semakin cepat penggunaannya maka nasabah akan ada kepuasan terhadap penggunaan mobile banking dan mendapatkan manfaat saat digunakan.<sup>4</sup> Selain faktor kecepatan, yang kedua yaitu Faktor

---

<sup>4</sup> Nur Aisyah Febriani Pasaribu, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile

kemudahan. Menurut (Ranti,2021) Dengan adanya factor kemudahan, Nasabah akan lebih cenderung menggunakan aplikasi mobile banking daripada mengunjungi kantor bank mereka secara langsung karena sistem yang mendasari aplikasi ini lebih mudah digunakan dan implementasinya lebih sederhana. Semakin mudah dalam penggunaannya maka nasabah akan ada kepuasan dalam penggunaan Mobile Banking.<sup>5</sup> Faktor terakhir adalah Fitur produk Layanan BSI Mobile Banking. Menurut (Pranatha,2021) Dimana Para nasabah pasti akan mencari fitur produk layanan yang lengkap untuk mempermudah transaksi dalam kebutuhannya, unsur-unsur produk yang dipandang penting oleh pengguna dandijadikan sebagai dasar pengambilan keputusan Fitur ini yang menjadi alasan nasabah memilih untuk menggunakan suatu produk. Maka bagi para pemasar tradisional, fitur merupakan alat kunci untuk mendiferensiasikan produk mereka dengan produk pesaing.<sup>6</sup>

---

Banking Terhadap TingkatKepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Di Yogyakarta,” *Skripsi* (2020).

<sup>5</sup> Ranti Dwi Lestari, “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, Dn Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Mobile Banking” (UIN Walisongo Semarang, 2021).

<sup>6</sup> Elsandro Yoga Pranatha, “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fitur Produk BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kabupaten Sleman” (2021): 130.

Dari beberapa penelitian terdahulu dapat di lihat adanya perbedaan hasil penelitian, diantaranya sebagai berikut:

No	Independent	Dependent	Berpengaruh	Tidak Berpengaruh
1.	Kecepatan	Kepuasan Nasabah	(Mauliddina,2022) (mundir & Lilik Nur Hayati,2021)	(Zahra,2021)
2.	Kemudahan	Kepuasan Nasabah	(Saptawati,2018) (Widianingrum,2021) (Zahra,2021)	(Nila Erina,2021)
3.	Fitur Produk BSI Mobile	Kepuasan Nasabah	(Pranantha,2021)	(Widianingrum, 2021)

Dari beberapa hasil penelitian diatas dapat dilihat adanya perbedaan hasil penelitian antara satu peneliti dengan penelilitainnya. Oleh sebab itu penelitian ini dilakukan guna mengetahui pengaruh antara ketiga faktor tersebut terhadap kepuasan nasabah mobile banking. Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis ingin meneliti tentang **“Pengaruh Kecepatan. Kemudahan, dan Fitur produk Layanan BSI Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti mengidentifikasi perumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah kecepatan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?
2. Apakah kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?
3. Apakah Fitur Produk BSI Mobile Banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?

## **C. Tujuan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kecepatan terhadap kepuasan nasabah.
2. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan terhadap kepuasan nasabah.
3. Untuk mengetahui pengaruh Fitur Produk BSI Mobile Banking terhadap kepuasan nasabah.

#### **D. Manfaat Masalah**

Adapun dalam manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat bagi kemajuan ilmu di bidang perbankan, baik secara teoritis maupun praktis
2. Sebagai bahan evaluasi kinerja Mobile Banking Syariah pada Bank Syariah Indonesia dalam upaya untuk peningkatan kualitas pelayanan yang dapat menjangkau seluruh masyarakat.
3. Memberikan wawasan tambahan di bidang ekonomi dan perbankan.
4. Dapat menjadi pemahaman dalam bertransaksi dan memaksimalkan penggunaan layanan M-Banking Khususnya di BSI
5. Sebagai tambahan data dan penjelasan untuk penelitian lebih lanjut

#### **E. Sistematika Penulisan**

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

Pada bab ini, berisi tentang pendahuluan yang berisi Latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan masalah, manfaat masalah dan sistematika penulisan

##### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini, berisi tentang deskripsi teori tentang kecepatan, kemudahan, fitur produk BSI Mobile dan kepuasan nasabah, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran teoritis,

dan hipotesis penelitian.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini, berisi tentang Metode penelitian yang berisi jenis penelitian, Jenis dan Sumber Data, Populasi dan sample, pengumpulan data

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

Pada bab ini, berisi tentang Deskripsi Objek Penelitian, Karakteristik Responden, Analisis Data dan Pembahasan Analisis Data.

### **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini, berisi tentang Kesimpulan dan Saran.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori TAM**

##### **2.1.1 Teory TAM**

Untuk mengetahui tingkat penerimaan sistem informasi yang digunakan di perbankan bisa dianalisis dengan menggunakan model TAM. Dengan demikian, TAM merupakan pisau analisis yang digunakan untuk mengetahui sikap penerimaan pengguna terhadap hadirnya teknologi.

Sesuai dengan istilah TAM, bahwa “A” singkatan dari “Acceptance” artinya penerimaan. Sehingga bisa dikatakan bahwa TAM merupakan suatu model analisis untuk mengetahui perilaku penggunaan penerimaan teknologi. Jika melihat pengertian TAM dari Wikipedia, “TAM is an information systems theory that models how user come to accept and use a technology” Maksudnya yaitu TAM merupakan suatu teori sistem informasi yang modelnya bagaimana pengguna datang untuk menerima dan menggunakan teknologi.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Ranti Dwi Lestari, “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Mobile Banking.”

Sebelum model TAM muncul, ada teori yang dikenal dengan nama Theory of Reasoned Action (TRA) yang dikembangkan oleh MartinFishbein dan Icek Ajzen (1975, 1980). Berasal dari penelitian sebelumnya yang dimulai dari teori sikap dan perilaku, maka penekanan

TRA waktu itu ada pada sikap yang ditinjau dari sudut pandang psikologi. Prinsipnya dari Tra sendiri yaitu, menentukan bagaimana mengukur komponen sikap perilaku yang relevan, membedakan antara keyakinan ataupun sikap, dan menentukan rangsangan eksternal. Sehingga dengan model TRA menyebabkan reaksi dan persepsi pengguna terhadap sistem informasi akan menentukan sikap dan perilaku pengguna tersebut.

Selanjutnya pada tahun 1986Davis melakukan penelitian Disertasi dengan mengadaptasi TRA tersebut.

Lalu pada tahun 1989 Davis mempublikasikan hasil penelitian disertasinya pada jurnal MIS Quarterly, sehingga memunculkan teori TAM dengan penekanan pada Kecepatan, Kemudahan dan Fitur Produk Layanan BSI Mobile Banking yang memiliki hubungan untuk memprediksi sikap dalam menggunakan sistem informasi. Jadi dalam penerapannya maka model TAM jelas jauh lebih luas daripada model TRA.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup>Endang Fatmawati, “TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) UNTUK MENGANALISIS PENERIMAAN TERHADAP SISTEM INFORMASI PERPUSTAKAAN Endang Fatmawati,” no. 01 (2015): 1–13



TAM merupakan salah satu jenis teori yang menggunakan pendekatan teori perilaku (behavioral theory) yang banyak digunakan untuk mengkaji proses adopsi teknologi informasi. Bagaimanapun yang namanya model yang bagus itu tidak hanyamemprediksi, namun idealnya juga harus bisa menjelaskan. Rupanya dengan model TAM dan indikatornya memang sudah teruji dapat mengukur penerimaan teknologi. Dengan demikian menggunakan TAM maka akan mampu menjelaskan mengapa sistem informasi Bank Syariah Indonesia yang digunakan di Mobile Banking bisa diterima atau tidak oleh pengguna.

TAM memberikan dasar untuk mengetahui pengaruh faktor eksternal terhadap kepercayaan, sikap, dan tujuan dari penggunaanya. Disamping dibangun oleh dasar teori yang kuat, salah satu kelebihan darimodel TAM lainnya adalah dapat menjawab kegalauan pertanyaan dari banyaknya sistem teknologi yang ternyata gagal diterapkan diperpustakaan. Hal ini disebabkan oleh penggunaanya yang tidak mempunyainiat (ntention) untuk menggunakannya.<sup>9</sup>

Melalui TAM, asumsinya pada saat pengguna

<sup>9</sup>Endang Fatmawati, "TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) UNTUK MENGANALISIS PENERIMAAN TERHADAP SISTEM INFORMASI PERPUSTAKAAN Endang Fatmawati," no. 01 (2015): 1–13.

akan menggunakan sistem informasi yang baru maka ada 3 (tiga) faktor yang mempengaruhinya, yaitu:

Menurut Davis (1989) mengatakan bahwa Kecepatan (*feel the speed of response*), bahwa konsumen berkeyakinan melalui pemakaian sistem informasi mampu mengoptimalkan kinerja mereka. Variabel kecepatan ini menciptakan tingkat keyakinan dalam pengambilan ketetapan pengadopsian sistem informasi. Dapat diasumsikan apabila pengguna percaya bahwa sistem itu cepat atau tanggap, selanjutnya pengguna tentu akan menggunakannya. Sebaliknya, apabila mereka tidak mempercayai bahwa sistem informasi tersebut tidak memiliki respon cepat atau ketanggapan yang cepat, selanjutnya pengguna tidak tertarik mengadopsinya.

Menurut Davis (1989) mengatakan bahwa kemudahan "ease" berarti "tidak adanya kesulitan atau usaha yang besar". Selainnya, " *Perceived ease of use* " digambarkan berarti "sejauh mana seseorang percaya bahwa sistem tertentu akan mudah digunakan." Bila diterapkan pada sistem informasi perbankan, berarti pengguna atau nasabah menganggap sistem informasi (*mobile banking*) mudah digunakan, sehingga tidak memerlukan banyak usaha atau kesulitan dalam penggunaan. Ihwal ini termasuk kemudahan pemakaian

sistem informasi sinkron atas kemauan pemakainya. Hasil telaah eksperimen Davis (1989) mengindikasikan jika variabel kemudahan penggunaan mampu menggambarkan pertimbangan pengakses untuk memakai dan menerima sistem baru yang diperkenalkan.

Davis (1989) menyatakan pada fitur produk Layanan BSI Mobile, bahwa konsumen berkeyakinan melalui pemakaian system informasi mampu mengoptimalkan kinerja mereka. Fitur Produk Layanan BSI Mobile ini menciptakan tingkatan keyakinan dalam mengambil ketetapan pengadopsian system informasi. Dapat diasumsikan apabila pengguna percaya bahwa system mempunyai kelengkapan fitur yang dapat mempermudah pengguna dalam melakukan transaksi, selanjutnya pengguna tentukan tetap menggunakannya. Sebaliknya, apabila mereka tidak mempercayai bahwa system informasi tersebut tidak memiliki kelengkapan transaksi yang di butuhkan oleh pengguna, Pengguna tidak akan tertarik untuk mengadopsinya.

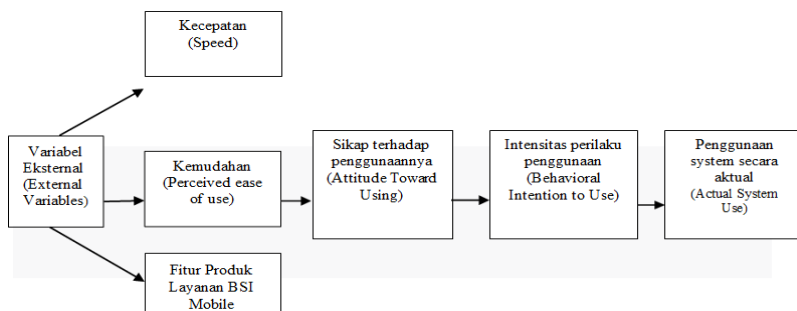
Penerimaan sistem teknologi informasi dapat berasal dari faktor pengguna atau faktor sistem itu sendiri. karakter, kepribadian, dan kekhawatiran individu bisa berdampak pada penerimaan sistem

informasi tersebut. begitupun dalam sistem informasi (mobile banking, kualitas jaringan, perangkat, dan aplikasi mobile banking) dapat mempengaruhi para pengguna untuk mengadopsi sistem informasi tersebut atau tidak.

TAM diintegrasikan oleh Venkatesh, et. al. (2002) mengintegrasikan model TAM dengan memasukkan factor instrinsik dan ekstrinsik sebagai variable eksternal yang mempengaruhi penggunaan system. Faktor instrinsik berarti muncul dari dalam individu pengguna, sedangkan factor ekstrinsik berarti karena factor lingkungan yang mendorong pengguna menggunakan system informasi. Adanya variable eksternal (System Informasi M-Banking) akan di kaji dengan variabel Kecepatan, Kemudahan dan Fitur Produk layanan BSI Mobile, kemudian dari ketiga faktor tersebut di prediksi akan saling mempengaruhi.

Selanjutnya, Kecepatan, Kemudahan dan juga Fitur Produk akan berpengaruh terhadap sikap pengguna system informasi dan kemudian berpengaruh pada intensitas penggunaan. Setelah itu maka akan mempengaruhi penggunaan system secara actual. Lebih jelasnya seperti gambar berikut ini:

**Gambar 2. 1. Model Technology Acceptance Model (David, 1989)**



## 2.1.2 Kecepatan

### A. Pengertian Kecepatan

Nasabah saat ini memiliki kebutuhan/pedoman yang lebih kompleks untuk penyedia layanan perbankan berbasis *online*. Salah satu aspek yang perlu dipenuhi adalah kecepatan dalam sistem perbankan melalui ponsel.<sup>10</sup> Kecepatan atau daya tanggap aplikasi diperlukan untuk memberikan informasi yang diinginkan nasabah saat menggunakan mobile banking. Kecepatan respon menjadi salah satu pertimbangan pelanggan saat menggunakan aplikasi dimana pelanggan dapat melakukan transaksi secara

---

<sup>10</sup> Melfi Adela, "Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada BankBNI Syariah KCP Rajabasa)," *Journal of Chemical Information and Modeling* 5453, no. 9 (2019): 1.

instan tanpa harus menunggu atau mengantri panjang.<sup>11</sup>

Menurut Wen-Tsung Wu, Chie-Bein Chen, Chiao-Chen Chang (2016) Kecepatan transaksi (sering disebut sebagai waktu respon) telah mendapat perhatian dalam konteks sistem informasi dan e-commerce karena peningkatan fokus pada efisiensi sumber daya operasional. Menurut Liao dan Cheng (2002) masyarakat di Negara maju, cenderung sangat sensitive terhadap kecepatan pelayanan. Dengan demikian, kecepatan transaksi sebagai fitur hemat waktu adalah suatu pertimbangan penting untuk kepuasan pelanggan.

## **B. Indikator Kecepatan**

Menurut (Aisyah, 2020) Kecepatan adalah kemampuan memberikan pelayanan secara cepat, diukur dengan empat item pernyataan dengan skala likert 1-5 point:

1. M-Banking merespon keluhan dengan cepat dan tanggap
2. Menggunakan M-Banking dapat menghemat waktu transaksi
3. Dengan menggunakan M-Banking kebutuhan transaksi yang mendesak dapat teratasi

---

<sup>11</sup> Pasaribu, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Di Yogyakarta."

4. M-Banking lebih efisien daripada Perbankan Tradisional<sup>12</sup>

### **2.1.3 Kemudahan**

#### **a. Pengertian Kemudahan**

Kemudahan pengguna berarti keyakinan individu bahwa mempercayai penggunaan sistem teknologi informasi tidak akan merepotkan atau membutuhkan upaya besar pada saat digunakan (mudah).

Kemudahan adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan teknologi Informasi mudah dan tidak membutuhkan keahlian khusus dari pengguna. Konsep ini mencakup kejelasan tentang tujuan penggunaan TI (Teknologi Informasi) dan kegunaan sistem untuk tujuan yang diinginkan Pengguna. Dalam TAM, faktor kemudahan Penggunaan teknologi dan kegunaan suatu teknologi mengacu pada sikap seseorang terhadap penggunaan teknologi.<sup>13</sup>

Dengan demikian, Kemudahan merujuk pada kepercayaan individu bahwasanya setiap

---

<sup>12</sup> Ibid

<sup>13</sup> Ranti Dwi Lestari, "Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Mobile Banking.

sistem informasi dapat membantu meningkatkan kinerja individu, tidak memerlukan usaha, dan biaya yang relatif besar dalam pengaplikasiannya.

Pada mobile banking, Kemudahan penggunaan ditujukan agar pengakses pandai memanfaatkan layanan mobile banking dengan nyaman, gampang dipelajari, enteng digunakan, dan dapat pahami. Dengan terciptanya kemudahantersebut dikarapkan nasabah dapat memanfaatkan fasilitas

mobile banking dan dapat termotivasi untuk memulai transaksi perbankan secara online dengan mobile banking. Mobile Banking dalam penggunaannya, nasabah sebagai penentu yang ditentukan oleh sikap dan presepsi individu dimana akhirnya akan membentuk perilaku individu dalam pengaplikasian Mobile Banking.

Padatnya aktifitas perputaran ekonomi berpengaruh padapelayanan nasabah pada setiap bank. Sebelum adanya mobile banking para nasabah yang akan melakukan transaksi harus menyisihkan waktu untuk pergi ke layanan ATM atau mendatangi kantor Bank yang ada. Hal inilah mengapa mobile banking dimunculkan, bank menghadirkan fitur yg memudahkan masyarakat untuk melakukan transaksi mandiri melalui



aplikasi mobile banking yang bisa diakses tanpa harus mengantri.

Adapun ayat Al-Qur'an yang mengandung arti kemudahan, yaitu:

﴿٥٥﴾ ﴿٥٦﴾ ﴿٥٧﴾ ﴿٥٨﴾ ﴿٥٩﴾ ﴿٦٠﴾

*“karena Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan,Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.” (QS.Al-Insyirah:5-6)<sup>14</sup>*

Ayat diatas mengartikan jika tiap hadirnya kesukarann, niscaya tentu ada jalan keluarnya. Intensi riset ini, implikasi kesulitan adalah kesulitan pada kegiatan transaksi perbankan, sebagai resolusi untuk menangani kesulitan tersebut dimunculkan mobile banking sebagai solusinya. Mobile banking adalah wujud kemudahan yang disediakan untuk nasabah pada perbankan. Mudah melakukan segala aktivitas perbankan seperti transfer, pengecekan saldo rekening, pembayaran e-commerce, dan aktivitas lainnya yang meringankan nasabah selama mengadakan aktifitas perbankan secara mandiri kapanpun dan dimanapun.

---

<sup>14</sup> <https://tafsiralquran.id/setelah-kesulitan-pasti-ada-kemudahan-tafsir-surah-al->

insyirah-ayat-5-6/.html

Selanjutnya, adapun juga Hadits sebagai berikut:

تُعَسِّرُوا وَلَا يُسِّرُوا

:*"Buatlah mudah, jangan mempersulit"*. (HR. Bukhari No. 69 dan Muslim No. 1734).

Hadits diatas, menjelaskan bahwa manusia diutus untuk memudahkan atau mencari jalan keluar untuk segala urusan mereka. Teknologi mobile banking diciptakan untuk memudahkan urusan manusia dalam bertransaksi perbankan. Mobile banking dijadikan sebagai transportasi yang diciptakan untuk memudahkan segala aktivitas pengguna melalui perkembangan teknologi.

#### **b. Faktor-Faktor Kemudahan Pengguna**

Faktor-faktor yang mempengaruhi kemudahan pengguna dalam menggunakan teknologi antara lain:

- a. Fokus pada teknologi itu sendiri. Misalnya, kepercayaan pengguna saat menggunakan teknologi sejenis, pengalaman positif dengan teknologi khusus akan meningkatkan persepsi pengguna terhadap teknologi baru.
- b. Reputasi teknologi yang diperoleh pengguna. Adanya reputasi baik akan meningkatkan kepercayaan pengguna

terhadap kemudahan teknologi tersebut begitupula sebaliknya.

- c. Ketersediaan mekanisme dukungan yang andal. Memercayai Pengguna dipengaruhi oleh kemudahan teknologi mekanisme dukungan yang handal, Misalnya, jika ada masalah dengan penggunaan teknologi atau jika ada mekanisme bantuan yang dapat diandalkan, itu akan mendorong persepsi pengguna yang positif.

### **c. Indikator Kemudahan**

Menurut Davis dan Vankatesh dalam (Ranti,2021) membagi dimensi kemudahan penggunaan menjadi berikut:

1. Aplikasi BSI Mobile dapat dengan mudah di pelajari
2. Aplikasi BSI Mobile dapat dengan mudah di kuasai
3. Aplikasi BSI Mobile Banking dapat mudah di gunakan
4. Aplikasi BSI Mobile memberikan informasi yang jelas dan dapat di pahami<sup>15</sup>

---

<sup>15</sup> Ranti Dwi Lestari, “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, Dn Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Mobile Banking.”

## 2.1.4 Fitur Produk

### a. Pengertian Fitur Produk

Atribut produk berpengaruh signifikan dalam kaitannya dengan persepsi pembelian. atribut produk harus menarik konsumen serta membedakan suatu produk dari yang lainnya.<sup>16</sup> Keunggulan fitur dapat beberapa konstruk yang menjadi indikator tersedianya fitur sisteminternet banking, yaitu kemudahan akses informasi produk dan layanan, keragaman layanan transaksi, keragaman fitur, dan inovasi produk.

Produk adalah unsur-unsur yang terkandung dalam produk dan dianggap penting oleh konsumen, sehingga dijadikan dasar pengambilan keputusan Menggunakan atau membeli produk. Suatu produk dapat ditawarkan dalam berbagai model dasar, model tanpa fitur tambahan, dan model dengan berbagai fitur. Dengan menambahkan lebih banyak fitur, perusahaan dapat mencapai tingkat pemodelan yang lebih tinggi Fitur sendiri adalah sarana kompetitif untuk membedakan produk perusahaan dari pesaing.

<sup>16</sup> M.M Firmansyah, Dr. M. Anang, S.E., *Pemasaran Produk & Merek (Planing & Strategi)* (Surabaya, 2019)

Perusahaan dapat mensurvei pelanggan yang telah menggunakan produk tersebut secara berkala sehingga nantinya dapat menggunakan hasil survei tersebut sebagai bahan pertimbangan untuk mengembangkan suatu fitur. Fitur produk mencakup berbagai aspek, dan setiap fitur memiliki manfaat bagi konsumen. Keyakinan tentang fitur teknologi berhubungan langsung dengan penerimaan pelanggan.

Oleh karena itu, fitur layanan menjadi salah satu faktor penting untuk membangun kepercayaan bagi pelanggan yang memutuskan apakah akan bertransaksi secara online atau tidak.<sup>17</sup>

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

Transaksi mobile banking saat ini sudah bisa melakukan banyak hal, tetapi masih bisa berkembang lebih pesat lagi di masa mendatang. Terdapat 26 fitur Layanan BSI Mobile antara lain:

<sup>17</sup>Pranantha, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fitur Produk BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kabupaten Sleman."

<b>Fitur Layanan</b>			
1	Info rekening	14	Media social
2	Transfer	15	Papan ketik seluler BSI
3	Pembelian	16	Aktivasi
4	Pembayaran	17	Minta Kode Aktivasi Ulang
5	QRIS	18	pengaturan kata sandi
6	E-Mas	29	Ubah Pin
7	Tarik Tunai	20	Ubah Bahasa
8	Favorit	21	Buka rekening Bank Syariah Online
9	Al-Qur'an dan hikmah	22	Donasi Online
10	Atm Cabang	23	Jadwal Sholat
11	Informasi	24	Tentang Aplikasi
12	Kotak Masuk	25	Surel
13	Manajemen Kartu	26	Info kurs

Dari beberapa fitur diatas terdapat banyak sekali yang bisa membuat menarik minat nasabah untuk menjadi nasabah BSI dan memiliki Aplikasi BSI Mobile. Berikut keterangan Fitur Layanan Produk:

**1. Info Rekening**

Fitur ini berfungsi untuk melihat semua informasi transaksi rekening BSI Mobile Anda, baik itu tabungan Wadiah, Mudharabah, ataupun tabungan Maburr.

**2. Transfer**

Fitur ini memudahkan Anda untuk mengirim uang antar rekening Bank Syariah Indonesia maupun rekening lain, baik transfer online dan transfer SKN(kliring).

**3. Pembelian**

Fitur ini menyediakan transaksi pembelian berbagai macam kebutuhan Anda dengan mudah. Dalam fitur ini Anda bisa membeli

**4. Pembayaran**

Fitur ini merupakan fitur yang memudahkan Anda untuk melakukan transaksi pembayaran berbagai kebutuhan Anda.



## **5. QRIS**

Dengan menggunakan rekening yang Anda miliki, Anda bisa melakukan berbagai transaksi dengan mudah melalui scan QRIS yang tersedia

## **6. E-Mas**

Dalam Fitur ini Anda bias menabung lewat Fitur E-mas & gadai Emas di BSI Mobile

## **7. Tarik Tunai**

Bank Syariah Indonesia memberikan kemudahan bagi Nasabah untuk melakukan penarikan dana tunai di rekening BSI Anda tanpa menggunakan kartu Bank Syariah Indonesia Debit. Ketentuan bisa menarik uang mulai dari Rp 50.000 hingga Rp 500.000 per harinya.

## **8. Favorit**

fitur ini dapat digunakan untuk menyimpan berbagai transaksi yang sering dilakukan, seperti transfer, pembayaran, pembelian, Ziswaf, dsb.

## **9. Al-Qur'an dan Hikmah**

Sebagai muslim adalah kewajiban untuk selalu mengikuti tuntunan dalam Al Quran dan mengambil hikmahnya. Agar hidup lebih berkah.

## **10. Atm Cabang**

Di dalam fitur ini, lokasi ATM & Kantor Cabang bisa ditemukan dengan mudah berdasarkan lokasi Anda berada saat itu.

## **11. Informasi**

Fitur ini digunakan untuk mengetahui lebih lanjut mengenai Bank Syariah Indonesia, Dengan menekan tombol fitur ini dan akan dihubungkan keMandiri Syariah Call 14040.

## **12. Kotak Masuk**

Fitur ini digunakan Untuk memudahkan transaksi, Semua dokumen transaksi perbankan akan disimpan dalam kotak masuk ini. Selain itu, Juga dapat melihat notifikasi mengenai berbagai program yang ditawarkan oleh Mandiri Syariah.

## **13. Manajemen Kartu**

Fitur ini digunakan Apabila mengalami masalah dengan kartu BSI Debit, dengan ini bisa dengan mudah melakukan pemblokiran kartu BSI Debit Anda.

## **14. Media Social**

Fitur ini digunakan untuk mengentahui lebih jauh mengenai Aktifitas BSI dan bisa menekan tombol sosial media yang ada dalam fitur ini. Tersedia akun resmi BSI Mobile seperti

### **15. Papan ketik seluler BSI**

Fitur ini digunakan untuk yang sedang online dan ingin bertransaksi perbankan tanpa keluar aplikasi. Fitur ini memudahkan untuk bertransaksi sambil tetap online. Tekan tombol aktifkan keyboard dan pilih MSM Keyboard. Chat lancar, transaksi jalan terus.

### **16. Aktivasi**

Fitur ini digunakan Bagi nasabah baru yang baru saja mendownload aplikasi BSI mobile, Bisa melakukan aktivasi dengan memasukkan nomor HP yang terdaftar dan nomor aktivasi yang dikirim melalui SMS.

### **17. Minta Kode Aktivasi Ulang**

Fitur ini digunakan bagi Nasabah Yang Ingin Mengaktifkan Kembali BSI Mobile Dengan Meminta Kode Aktivasi Ulang, Harap Pastikan Ponsel Anda Terdaftar Di Mandiri Syariah, Telah Mendownload Aplikasi Mandiri Syariah Mobile Dan Dapat Digunakan Untuk Mengirim Sms.

### **18. Pengaturan kata sandi**

Fitur ini digunakan untuk dapat Merubah Kata Sandi Yang Sudah digunakan dengan yang baru untuk Keamanan Transaksi Anda.

**19. Ubah Pin**

Fitur ini digunakan untuk mengubah Pin Secara Berkala Untuk Keamanan Transaksi Anda.

**20. Ubah Bahasa**

Fitur ini digunakan untuk memilih Bahasa Yang Anda Inginkan, Baik Bahasa Indonesia Ataupun Bahasa Inggris.

**21. Buka rekening Bank Syariah Online**

Fitur ini digunakan untuk membuka rekening tanpa harus datang ke kantor cabang.

**22. Donasi Online**

Donasi Online atau infaq merupakan salah satu fitur unggulan dari mandiri syariah untuk para nasabah yang ingin melakukan kewajiban muslim yaitu berbagi atau yang biasa disebut zakat. Fitur ini juga merupakan fitur yang memudahkan Anda untuk berbagi keberkahan dan menjalankan kewajiban sebagai muslim salah satunya yaitu dengan donasi online atau berzakat. Fitur dari aplikasi Mandiri Syariah Mobile ini memberikan kemudahan transaksi untuk berbagi.

**23. Jadwal Sholat**

shalat, lokasi masjid, Arah kiblat yang disesuaikan berdasarkan lokasi Anda Bank Syariah Indonesia memberikan kemudahan bagi

Anda yang ingin melaksanakan kewajiban shalat dengan memberikan fitur yang menunjukkan waktu berada.

**24. Tentang Aplikasi**

Fitur ini digunakan untuk mendapatkan dengan Update Terbaru, Bisa Melihat Versi BSI Mobile Anda Disini.

**25. Surel**

Fitur ini digunakan untuk Memasukkan Alamat Email untuk Kemudahan Notifikasi Berita, Promo & Info Mengenai Mandiri Syariah.

**26. Info kurs**

Fitur ini menampilkan pergerakan Harga Jual Dan Beli Kurs untuk kemudahan Anda bertransaksi valuta asing.

**C. Indikator Fitur Produk**

Garvin (1987) dalam penelitian(Pranatha,2021) menyatakan bahwa dimensi pada Fitur produk adalah atribut atau fitur tambahan yang dimiliki produk, selain manfaat esensial fitur bersifat opsional bagi pelanggan dan dapat meningkatkan kualitas produk dibandingkan dengan pesaing. Indikator pengukur fitur berdasarkan yang dikemukakan (Pranatha,2021) yaitu:

- a. Akses informasi produk atau jasa yang mudah, fitur layanan harus mampu menghadirkan kemudahan terhadap konsumen guna keperluan mengakses informasi.
- b. Keberagaman layanan transaksi, layanan yang disediakan memiliki keberagaman untuk proses transaksi nasabah.
- c. Keberagaman fitur, bank harus mampu memberikan layanan fitur untuk memudahkan dan memberikan informasi pada nasabah.
- d. Inovasi produk, adanya fitur-fitur tambahan memberikan minat nasabah pada e-banking.<sup>18</sup>

**c. Kepuasan Nasabah**

**1. Pengertian Kepuasan Nasabah**

Menciptakan kepuasan nasabah adalah salah satu tujuan utama perusahaan jasa dalam hal ini. Kepuasan Nasabah adalah refleksi individu atas cara kerja suatu produk, layanan, atau hasil yang terkait dengan harapan Ikon Diverifikasi Komunitas. Kepuasan konsumen dan pelanggan tercapai bila Persepsi dasar konsumen atau pelanggan mengenai kinerja produk dan jasa sesuai dengan kinerja produk

---

<sup>18</sup> Ibid.

yang diharapkan.<sup>19</sup>

Salah satu kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah dengan kepuasan pelanggan. Pelanggan yang sangat puas biasanya tetap setia dalam jangka waktu yang lama, membeli lagi ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan memperbaharui produk lama, membicarakan hal-hal baik tentang perusahaan dan produknya kepada orang lain, tidak terlalu memperhatikan merek pesaing dan tidak terlalu sensitive terhadap harga, menawarkan ide produk atau jasa kepada perusahaan, dan biaya pelanggan lebih murah dibandingkan pelanggan baru karena transaksi dapat menjadi hal rutin. Artinya, pelanggan yang senang atau memiliki kepuasan terhadap suatu perusahaan menciptakan ikatan emosional yang kuat di antara mereka.<sup>20</sup>

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa kepuasan konsumen atau nasabah tergantung oleh persepsi yang

---

<sup>19</sup> Adela, "Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa)."

<sup>20</sup> Farida Yulia, Lamsah, and Periyadi, "BUKU MANAJEMEN PEMASARAN\_compressed.Pdf," 2019.

dirasakan oleh setiap individu. Sehingga kepuasan setiap nasabah baik nasabah satu dengan yang lainnya tidaklah sama. Namun pada umumnya kepuasan nasabah dapat timbul dari produk yang berkualitas, harga yang ditawarkan tidak terlalu tinggi, pelayanan yang berkualitas serta kemudahan nasabah untuk mendapatkan produk tersebut. Adapun ayat Al-Qur'an yang mengandung kepuasan nasabah yaitu:

وَمَا كَانَ لَكُمْ أَنْ تُقَاتِلُوا فِي سَبِيلِ اللَّهِ وَأَنْتُمْ كَارِهِونَ ۚ كُنْتُمْ كَارِهُونَ إِذْ أَخْرَجْتُمُوهُنَّ مِنْ دِيَارِنَا لَمَّا كَفَرْنَ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُغْنِي عَنْكُمْ اللَّهُمَّ مَا فِي الْبَيْتِ ۚ وَإِنَّ اللَّهَ لَظَهِيرَ الْمُؤْمِنِينَ ۚ فَاتَّقُوا اللَّهَ يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ۚ  
 وَمَا كَانَ لَكُمْ أَنْ تُقَاتِلُوا فِي سَبِيلِ اللَّهِ وَأَنْتُمْ كَارِهِونَ ۚ كُنْتُمْ كَارِهُونَ إِذْ أَخْرَجْتُمُوهُنَّ مِنْ دِيَارِنَا لَمَّا كَفَرْنَ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُغْنِي عَنْكُمْ اللَّهُمَّ مَا فِي الْبَيْتِ ۚ وَإِنَّ اللَّهَ لَظَهِيرَ الْمُؤْمِنِينَ ۚ فَاتَّقُوا اللَّهَ يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ۚ  
 وَمَا كَانَ لَكُمْ أَنْ تُقَاتِلُوا فِي سَبِيلِ اللَّهِ وَأَنْتُمْ كَارِهِونَ ۚ كُنْتُمْ كَارِهُونَ إِذْ أَخْرَجْتُمُوهُنَّ مِنْ دِيَارِنَا لَمَّا كَفَرْنَ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُغْنِي عَنْكُمْ اللَّهُمَّ مَا فِي الْبَيْتِ ۚ وَإِنَّ اللَّهَ لَظَهِيرَ الْمُؤْمِنِينَ ۚ فَاتَّقُوا اللَّهَ يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ۚ

Artinya : *“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudianapabila*



*kamu telah membulatkan tekad,  
Maka bertawakkallah kepada  
Allah. Sesungguhnya*

*Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya. (Q.S Al-Imran:159)*

Ayat diatas menjelaskan bahwa Agar pelayanan memiliki kualitas dan memberikan kepuasan kepada pelanggan mereka, maka perbankan syariah harus memperhatikan berbagai dimensi yang dapat menciptakan dan meningkatkan kualitas pelayanannya. faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dapat diidentifikasi dalam lima aspek kunci yakni, Faktor fisik (*tangibles*), Reliabilitas (*reliability*), Daya tanggap (*responsibility*), Jaminan (*assurances* dan Empati (*emphaty*). Sedangkan menurut Islam, 5 (lima) aspek kunci pelayanan yang diterapkan oleh Penduduk Barat tersebut sudah jauh hari di ajarkan oleh nabi Muhammad SAW, yakni *Siddiq, amanah, istiqomah, fathonah* dan *tablig*. Dari 5 (lima) cara yang diajarkan tersebut menjadikan Nabi SAW sukses dalam berdakwah dan berdagang.

## **2. Pentingnya Nasabah Bagi Perbankan**

Bank sebagai lembaga keuangan yang tugasnya memberikan jasa keuangan melalui penitipan uang (simpanan), peminjaman uang (kredit) serta jasa-jasakeuangan lainnya. Untuk itu, bank harus dapat menjaga kepercayaan yang diberikan oleh nasabahnya. Kepercayaan sangat penting dan tinggi nilainya, karena tanpa kepercayaan masyarakat mustahil bank dapat hidup dan berkembang.

Menurut Kasmir (2012) dalam penelitian (Widianingrum, 2021) mengemukakan bahwa nasabah adalah raja artinya seorang raja harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya. Pelayanan yang diberikan harus seperti melayani seorang raja dalam arti masih dalam batas-batas etika dan moral dengan tidak merendahkan derajat bank atau derajat costumer servis itu sendiri. Kedatangan nasabah ke bank adalah ingin memenuhi hasrat atau keinginannya agar terpenuhi, baik berupa informasi, pengisian aplikasi atau keluhan-keluhan. Jadi tugas petugas costumer servis adalah berusaha

memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.<sup>21</sup>

Nasabah merupakan sumber pendapatan utama bank dari transaksi yang dilakukan oleh nasabahnya. Oleh karena itu, jika nasabah diabaikan begitu saja, maka pihak bank akan kehilangan sumber-sumber pendapatan yang harus dijaga. Menurut undang-undang No.10 tahun 1998 pasal 1 ayat 16 nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Berdasarkan pengertian tersebut, menurut UU No. 10 tahun 1998 pasal 1 nasabah terdiri dari 2 (dua) jenis, yaitu :

1. Pasal 1 ayat 17 menyatakan bahwa nasabah penyimpang adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.
2. Pasal 1 ayat 18 menyatakan bahwa nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip

---

<sup>21</sup> Karina Widianingrum, *Pengaruh Manfaat, Kemudahan Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Nasabah*, Repository.Uinjkt.Ac.Id, 2021, <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/53095/1/FAISAL - FEB.pdf>

Syahriah atau dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

### **3. Strategi kepuasan Nasabah**

Strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan menurut Tjiptono (2011) ada enam strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, diantaranya adalah:

1. Relationship marketing strategy, menciptakan hubungan jangka panjang untuk mewujudkan kesetiaan pelanggan melalui kemitraan.
2. Superior customer service strategy, menawarkan jasa yang lebih baik dibandingkan jasa yang ditawarkan oleh pesaing.
3. Extra ordinary guarantees strategy, memberikan jaminan istimewa untuk mengatasi kerugian pelanggan.
4. Customer complain handling strategy, mengenai keluhan pelanggan untuk mengubah ketidakpuasan menjadi kepuasandan loyalitas.

5. Service performance improvement strategy, memperbaiki setiap dimensi kualitas jasa secara periodic dan terus menerus untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.
6. Quality function development strategy, merancang strategi pengembangan fungsi kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan pelanggan.

Setiap metode strategi yang digunakan akan membawa manfaat bagi setiap perusahaan asalkan disertai dengan kerja keras dan usaha yang dilakukan bersama oleh seluruh orang-orang yang terlibat dalam pengembangan perusahaan tersebut karena sebuah perusahaan dapat berhasil selain melihat dari peranan nasabah juga harus diperhatikan kinerja dari dalam perusahaan itu sendiri.

#### **4. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Nasabah**

Secara garis besar motivasi seseorang (nasabah) dalam mengambil suatu produk dipengaruhi oleh faktor ekonomis dari produk tersebut, selain itu seseorang (nasabah) juga termotivasi oleh beberapa faktor diantaranya,

sebagai berikut:

1. Produk

Layanan produk yang baik dan memenuhi selera serta harapan konsumen.

2. Harga

Harga merupakan bagian yang melekat pada produk yang mencerminkan seberapa besar kualitas produk tersebut.

3. Promosi

Usaha mengkomunikasikan manfaat produk dan jasa tersebut pada konsumen sasaran

4. Lokasi

Tempat merupakan bagian dari atribut perusahaan yang berupa lokasi perusahaan dan konsumen atau nasabah.

5. Pelayanan dan fasilitas

Dalam memberi layanan kepada nasabah yaitu pada umumnya nasabah menginginkan layanan yang cepat dan akurat. Seringkali harga jasa bank tidak menjadi masalah bagi nasabah mendapat layanan yang memuaskan dikarenakan Bank juga memiliki fasilitas yang memadai dan tergolong canggih.

## 6. Suasana

Suasana merupakan faktor pendukung karena apabila perusahaan mengesankan maka konsumen mendapatkan kepuasan tersendiri.

Kepuasan dan ketidakpuasan ditentukan oleh persepsi dari harapan pelanggan. Persepsi terhadap produk atau pelayanan sendiri dipengaruhi oleh pengalaman pelanggan saat mencoba produk atau menerima suatu layanan. Oleh karena itu apabila produk yang dikonsumsi atau pelayanan yang diperoleh mempunyai kualitas yang baik maka besar kemungkinan pelanggan tersebut akan memberikan persepsi yang tinggi dan akhirnya membawa tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan



akan sangat puas. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan.

## **5. Indikator Kepuasan Nasabah**

Menurut (Melfi,2019) Kepuasan nasabah yang dimaksud adalah variabel terikat. Kepuasan nasabah merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk yang dipersepsikan terhadap kinerja yang diharapkan yang meliputi indikator-indikator sebagai berikut dengan skala likert 1-5 point:

- a. Kepuasan nasabah atas keamanan sistem dari layanan *M-Banking*.
- b. Kepuasan nasabah atas kemudahan penggunaan dari layanan *MBanking*.
- c. Kepuasan Nasabah atas Fitur Produk dari layanan *M-Banking*

- d. Kepuasan nasabah atas kecepatan dari layanan M-Banking.<sup>22</sup>

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya atau penelitian terdahulu adalah pencarian karya atau penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian yang diteliti untuk menghindari duplikasi atau plagiarisme dan untuk menjamin keabsahan penelitian yang dilakukan. Pada penelitian. Dalam hal ini, penelitian sebelumnya digunakan untuk membandingkannya dengan penelitian saat ini. Penelitian ini mencoba mengungkap mobile banking dari penelitian sebelumnya sebagai perbandingan. Studi sebelumnya meliputi:

Saptawati (2018) melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Keamanan & Manfaat Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk cabang Bulukumba”. Metode Penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan metodologi deskriptif, Hasil riset ini diperoleh bahwa hubungan antara kepercayaan nasabah dan kualitas layanan Mobile Banking terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Depok. Hal ini

---

<sup>22</sup> Adela, “Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP

sesuai dengan pendekatan analisis data yang menggunakan Uji Kualitas data, Uji Asumsi Klasik, Uji Hipotesis.

Nilia Erina (2021), melakukan penelitian yang berjudul "pengaruh kemudahan akses, kenyamanan, dan keamanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah" metode penelitian yang di gunakan adalah penelitian kuantitatif dengan metodologi deskriptif. Temuan penelitian ini menjelaskan bahwa hubungan antara kemudahan, keamanan, dan manfaat berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini sesuai dengan pendekatan regresi linier berganda.<sup>23</sup>

Mundir, Lilik Nur Hayati (2021), melakukan penelitian yang berjudul "Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah" metode penelitian yang di gunakan adalah Penelitian Kuantitatif dengan metodologi deskriptif. Temuan penelitian ini menjelaskan hasil Uji F menunjukkan bahwa persepsi atas kecepatan, persepsi atas keamanan, persepsi atas akurat data, persepsi atas kepercayaan bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dimana perhitungan T dan F hitung sebesar 1.303 dengan tingkat signifikansi 0.000 Hal ini sesuai dengan pendekatan Regresi Linier Berganda.<sup>24</sup>

---

<sup>23</sup> Yulisa Saptawati, "Pengaruh Persepsi Kemudahan, Keamanan & Manfaat Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bulukumba" (2018).

<sup>24</sup> Nilia Erina, "Pengaruh Kemudahan Akses, Kenyamanan, Dan Keamanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah" (institusi Agama Islam Negeri

Mauliddina (2022), melakukan penelitian yang berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di Rumah Sakit Thursina" metode penelitian yang di gunakan adalah Penelitian Kuantitatif dengan metodologi deskriptif. Temuan penelitian ini menjelaskan bahwa hubungan antara Kualitas Layanan, Kecepatan, reability, efficiency berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, Sedangkan Empaty tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini sesuai dengan pendekatan Uji Hipotesis.<sup>25</sup>

Saputro(2020), melakukan penelitian yang berjudul "Pengaruh faktor kemudahan dan Faktor Keamanan terhadap Kepuasan nasabah dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi kasus BRI Syariah KCP Ponorogo" metode penelitian yang di gunakan adalah Penelitian Kuantitatif dengan metodologi deskriptif. Temuan penelitian ini menjelaskan bahwa hubungan antara faktor Kemudahan dan faktor Keamanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

Hal ini sesuai dengan pendekatan Uji Kualitas Data, Uji Asumsi Klasik, Uji Regresi Sederhana, Uji Regresi Linier Berganda, dan Uji Hipotesis, Koefisien

---

Poorogo, 2021).

<sup>25</sup> Abdillah Mundir and Lilik Nur Hayati, "Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Di BRI

Determinasi (R2).<sup>26</sup>

Widianingrum (2021), melakukan penelitian yang berjudul "Pengaruh Manfaat, Kemudahan, dan Fitur Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah" metode penelitian yang di gunakan adalah Penelitian Kuantitatif dengan metodologi deskriptif. Temuan penelitian ini menjelaskan bahwa hubungan antara Manfaat, Kemudahan, dan Fitur Layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini sesuai dengan Pendekatan Uji Kualitas Data, Statistik Deskriptif, Metode PLS, pengujian Hipotesis.<sup>27</sup>

Widianingrum (2021), melakukan penelitian yang berjudul "Pengaruh Manfaat, Kemudahan, dan Fitur Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah" metode penelitian yang di gunakan adalah Penelitian Kuantitatif dengan metodologi deskriptif. Temuan penelitian ini menjelaskan bahwa hubungan antara Manfaat, Kemudahan, dan Fitur Layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini sesuai dengan Pendekatan Uji Kualitas Data, Statistik Deskriptif, Metode PLS, pengujian Hipotesis.<sup>28</sup>

---

<sup>26</sup> Syari'ah KCP Malang Pandaan Kabupaten Pasuruan," *Malia (Terakreditasi)* 12, no. 2(2021): 243–256.

<sup>27</sup> Putri Mauliddina et al., "The Effect of Mobile Banking Service Quality on Customer Satisfaction with Indonesian Sharia Bank ( BSI ) at Thursina Hospital The Effect of Mobile Banking Service Quality on Customer Satisfaction with Indonesian Sharia Bank ( BSI ) at Thursina Hospital P" 0117 (2022): 79–97

<sup>28</sup> Wahyu Jalil Saputro et al., "KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN MOBILE BANKING ( Studi Pada BRI Syariah KCP Ponorogo )" (2020).

Nely Zahara (2018), melakukan penelitian yang berjudul "Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Nasabah dalam Pemanfaatan Mobile Banking pada Bank Syariah Di Yogyakarta" metode penelitian yang di gunakan adalah Penelitian Kuantitatif kausalitas . Temuan penelitian ini menjelaskan bahwa hubungan antara Kemudahan pengguna, keamanan, kemampuan akses berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, Sedangkan Persepsi Manfaat, risiko, dan kecepatan transaksi tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini sesuai dengan pendekatan Uji Regresi Linier Berganda.<sup>29</sup>

Zahra (2021), melakukan penelitian yang berjudul "Pengaruh Kemudahan Pengguna, Kemanfaatan, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking Bank Syariah Mandiri (Studi Analisis pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Bekasi Barat)" metode penelitian yang di gunakan adalah Penelitian Kuantitatif dengan metodologi deskriptif.

Temuan penelitian ini menjelaskan bahwa hubungan antara Kemudahan, Kemanfaatan, dan Kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini sesuai dengan Pendekatan Uji Deskriptif, Uji Kualitas Data, Uji Asumsi Klasik, Uji Regresi Linier Berganda,

---

<sup>29</sup> <sup>29</sup>Widyaningrum, *Pengaruh Manfaat, Kemudahan Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Nasabah*

dan Uji Hipotesis.<sup>30</sup>

Maddinah (2022), melakukan penelitian yang berjudul "Pengaruh persepsi kemudahan, Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Menggunakan Mobile Banking di masa Pandemi pada Nasabah BCA Syariah DKI Jakarta" metode penelitian yang di gunakan adalah Penelitian Kuantitatif dengan metodologi deskriptif. Temuan penelitian ini menjelaskan bahwa hubungan antara Kemudahan, Kepercayaan, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini sesuai dengan pendekatan Uji Kualitas Data, Uji Asumsi Klasik, Uji Regresi Linier Berganda, dan Uji Hipotesis.<sup>31</sup>

Pranatha (2021), melakukan penelitian yang berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan dan Fitur produk BSI Mobile terhadap kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di kabupaten Sleman" metode penelitian yang di gunakan adalah Penelitian Kuantitatif dengan metodologi deskriptif. Temuan penelitian ini menjelaskan bahwa hubungan antara Kualitas Layanan dan Fitur Produk BSI Mobile berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini

---

<sup>30</sup> Nely Zahara, "Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Pemanfaatan Mobile Banking Pada Bank Syariah Di Yogyakarta," *Bitkom Research* 63, no.2 (2018): 1–3

<sup>31</sup> <sup>31</sup>N A Zahra, *Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking (M-Banking) Bank Syariah Mandiri ...*, Repository.Uinjkt.Ac.Id, 2021 , [http://forschungsunion.de/pdf/industrie\\_4\\_0\\_umsetzungsempfehlungen.pdf%0Ahttps://www.dfki.de/filea](http://forschungsunion.de/pdf/industrie_4_0_umsetzungsempfehlungen.pdf%0Ahttps://www.dfki.de/filea)

sesuai dengan pendekatan Uji Kualitas Data, Analisis Deskriptif, Uji Asumsi Klasik, Uji Regresi Linier Berganda, dan Uji Hipotesis, Koefisien Determinasi ( $R^2$ )<sup>32</sup>

### Ringkasan Penelitian Terdahulu

No	Nama & Tahun Publikasi	Variable	Hasil Penelitian
1.	(Saptawati,2018)	<b>Dependent :</b> Kepuasan Nasabah <b>Independent :</b> Persepsi Kemudahan, Keamanan & Kemanfaatan Mobile Banking	Hasil penelitian menyatakan bahwa kemudahan, keamanan, dan manfaat berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah
2.	(Nila Erina,2021)	<b>Dependent :</b> Kepuasan Nasabah <b>Independent :</b> Kemudahan akses, Kenyamanan. Dan Keamanan Mobile Banking	Hasil penelitian menyatakan bahwa Kenyamanan dan keamanan berpengaruh terhadap kepuasan Nasabah, Sedangkan kemudahan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah

<sup>32</sup> [dmin/user\\_upload/import/9744\\_171012-KI-Gipfelpapier-online.pdf%0Ahttps://www.bitkom.org/sites/default/files/pdf/Presse/Anhaenge-an-PIs/2018/180607-Bitkom.](https://www.bitkom.org/sites/default/files/pdf/Presse/Anhaenge-an-PIs/2018/180607-Bitkom.pdf)



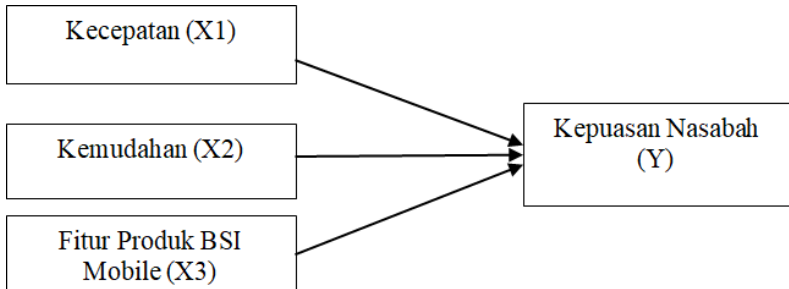
3.	(Mundir & Lilik Nur Hayati,2021)	<b>Dependent :</b> Kepuasan Nasabah <b>Independent:</b> Kecepatan, keamanan, keakuratan data, kepercayaan	Hasil penelitian menyatakan bahwa kecepatan, keamanan, akurasi data, kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah
4.	(Mauliddina,2022)	<b>Dependent :</b> Kepuasan Nasabah <b>Independent :</b> Kualitas Layanan, kecepatan, reability, empathy, dan effeciency	Hasil penelitian menyatakan bahwa Kualitas layanan, Kecepatan, reability, efficiency berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, Sedangkan Empaty tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah
5.	(Saputro,2020)	<b>Dependent :</b> Kepuasan Nasabah <b>Independent :</b> Kemudahan, keamanan	Hasil penelitian menyatakan bahwa <b>Faktor Kemudahan dan faktor Keamanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah</b>

6.	(Widianingrum,2021)	<b>Dependent :</b> Kepuasan Nasabah <b>Independent :</b> Manfaat, kemudahan fitur layanan Mobile Banking	Hasil penelitian menyatakan bahwa kepercayaan, manfaat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, Sedangkan Fitur Layanan Nasabah tidakberpengaru terhadap kepuasan nasabah
7.	(Nely Zahara,2018)	<b>Dependent :</b> Kepuasan Nasabah <b>Independent :</b> Prsepsi manfaat, Kemudahan pengguna, Keamanan, kemampuan akses, resepsi resiko Kecepatan Transaksi	Hasil penelitian menyatakan bahwa, Kemudahan pengguna, Keamanan, kemampuasakses berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, Sedangkan Persepsi manfaat, risiko, dan kecepatantransaksi tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah

8.	(Zahra,2021)	<b>Dependent :</b> Kepuasan Nasabah <b>Independent :</b> Kemudahan, kemanfaatan, kepercayaan	Hasil penelitian menyatakan bahwa Kemudahan dalam penggunaan Mobile Banking, kemanfaatan,dan kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah
9.	(Maddinah,2022)	<b>Dependent :</b> Kepuasan Nasabah <b>Independent :</b> Kemudahan, kepercayaan, dan kualitas pelayanan	Hasil penelitian menyatakan bahwa Kemudahan, Kepercayaan, dan kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah
10.	(Pranantha,2021)	<b>Dependent :</b> Kepuasan Nasabah <b>Independent :</b> Kualitas Layanan dan Fitur Produk BSI Mobile	Hasil penelitian menyatakan bahwa Kualitas Layanan dan Fitur Produk BSI Mobile berpengaruh terhadap kepuasan nasabah

## 2.2 Kerangka Pemikiran Teoritik

Model imajiner yang berdasarkan dari kajian kepustakaan, sehingga kerangka pemikiran teoritik pada penelitian ini di asumsikan sebagai berikut:



## 2.3 Hipotesis Penelitian

1. Kecepatan berpengaruh positif Terhadap Kepuasan Nasabah

Kecepatan memiliki arti sebagai penyedia dalam memberikan informasi yang di inginkan oleh pengguna internet Banking saat itu juga dapat melakukan transaksi tanpa harus menunggu lama. Menurut pasaribu (2018) Bahwa Kecepatan atau Speed of respon merupakan salah satu pertimbangan nasabah dalam menggunakan sauat aplikasi, dimana nasabah dapat melakukan transaksi saat itu juga tanpa harus menunggu atau mengantri lama.<sup>33</sup>

---

<sup>33</sup> Pasaribu, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Di Yogyakarta

Menurut Zahra (2021) Pengertian Kecepatan itu sendiri adalah 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 dipakai oleh nasabah tersebut. Provider jaringan tergantung pada sinyal yang adapada jaringan, kesalahan pada koneksi sering terjadi pada tempat yang jauh dari jangkauan sinyal.<sup>34</sup>

Kecepatan berpengaruh positif terhadap kepuasan Nasabah BSI Mobile dalam mengakses dan mengoperasikan layanan perbankan secara online tanpa harus mengantri. Berdasarkan uraian diatas, maka dapat ditarik hipotesis berupa:

**H1 : Kecepatan berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah**

2. Kemudahan berpengaruh positif Terhadap Kepuasan Nasabah

Menurut Lestari (2021) Kemudahan dapat diartikan sebagai tingkatan sejauh mana individu percaya bahwasanya dalam menggunakan sistem teknologi tertentu bakal terhindar atas usaha (mudah).Kemudahan merujuk pada kepercayaan individu

---

<sup>34</sup> Zahra, *Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanafaatan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking (M-Banking) Bank Syariah Mandiri*

bahwasanya setiap sistem informasi dapat membantu meningkatkan kinerja individu, tidak memerlukan usaha, dan biaya yang relatif besar dalam pengaplikasiannya.<sup>35</sup>

Menurut Saptawati (2018) Kemudahan itu sendiri adalah tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan Teknologi informasi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya. Konsep ini mencakup kejelasan tujuan penggunaan TI dan kemudahan penggunaan sistem untuk tujuan sesuai dengan keinginan pemakai.<sup>36</sup>

Kemudahan berpengaruh positif terhadap kepuasan Nasabah BSI Mobile dalam penggunaan layanan perbankan secara online yang mudah, Berdasarkan uraian diatas, maka dapat ditarik hipotesis berupa:

**H2 : Kemudahan berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah**

3. Fitur Produk Layanan BSI Mobile berpengaruh positif Terhadap Kepuasan Nasabah

Menurut Widianingrum (2021) Fitur Produk ialah karakteristik yang menambah fungsi dasar atas suatu

---

<sup>35</sup> Ranti Dwi Lestari, "Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, Dn Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Mobile Banking.

<sup>36</sup> Saptawati, "Pengaruh Persepsi Kemudahan, Keamanan & Manfaat Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bulukumba

produk. Fitur ini yang menjadi alasan konsumen memilih untuk menggunakan suatu produk. Maka bagi para pemasar tradisional, fitur merupakan alat kunci untuk mendiferensiasikan produk mereka dengan produk pesaing.<sup>37</sup>

Menurut Pranantha (2021) Fitur produk layanan adalah Saran kompetitif untuk membedakan produk dengan pesaing seperti Kemudahan akses informasi tentang produk dan jasa, Keberagaman layanan transaksi, Keberagaman fitur, Inovasi produk.<sup>38</sup>

Fitur Produk Layanan BSI Mobile berpengaruh positif terhadap kepuasan Nasabah BSI Mobile dalam memilih berbagai ragam layanan yang lengkap. Berdasarkan uraian diatas, maka dapat ditarik hipotesis berupa:

**H3 : Fitur Produk Layanan BSI Mobile berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah**

<sup>37</sup> Widianingrum, *Pengaruh Manfaat, Kemudahan Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Nasabah.*

<sup>38</sup> Pranantha, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fitur Produk BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kabupaten Sleman

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif melalui pendekatan deskriptif. Istilah "Metode Kuantitatif" dapat merujuk pada berbagai teknik yang digunakan untuk melakukan penelitian kuantitatif, termasuk pengumpulan data dengan menggunakan alat penelitian, menganalisis data statistik, perhitungan populasi dan ukuran sampel. menguji hipotesis yang diajukan. Penelitian kuantitatif dengan format deskriptif bertujuan untuk menjelaskan, merangkum kondisi yang berbeda, situasi yang berbeda atau variabel yang berbeda yang terjadi di mahasiswa yang menjadi subjek penelitian.<sup>39</sup> Pada penelitian ini, peneliti bermaksud untuk mendapatkan sebuah informasi mengenai “Pengaruh Kecepatan, Kemudahan dan Fitur Produk Layanan BSI Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah”. Peneliti ingin mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan nasabah yaitu di fokuskan kepada S1 Perbankan Syariah, UIN Walisongo pada BSI Mobile yang digunakan dan sejauh mana Kecepatan, Kemudahan, dan Fitur Produk Layanan BSI Mobile terhadap kepuasan nasabah.

---

<sup>39</sup> Sugiyono, *Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D No Title* (Bandung: Alfabeta, 2019)



Dalam metode ini, langkah pertama dimulai dengan memulai proses pengumpulan data dengan metode penyebaran kuesioner kepada sekelompok orang terpilih yang telah ditetapkan sebagai responden sampel (Mahasiswa S1 Perbankan Syariah), diikuti oleh yang kedua melangkah menganalisis data yang sudah dikumpulkan dan disajikan dalam bentuk naskah skripsi.

## **B. Jenis Dan Sumber Data**

Dalam proses pengumpulan data, peneliti melakukan pengumpulan sumber data yang terbelah dua, yakni data primer serta data sekunder ;

### **1. Data Primer**

Data primer adalah data yang berasal dari sumber asli (tanpa perantara) dan data yang dikumpulkan secara khusus untuk menjawab pertanyaan Penelitian sesuai dengan keinginan peneliti. Dengan demikian, data langsung ini diperoleh dari sumber aslinya.<sup>40</sup>

Kuesioner adalah metode pengumpulan data yang bekerja pada tahap dimana responden diberikan serangkaian pertanyaan atau penjelasan tertulis untuk dijawab. Penulis menyebarkan angket berupa Pertanyaan atau pernyataan yang harus dijawab oleh

---

<sup>40</sup> Pror Dr H M Burhan Bungin and S Sos, "Metodologi Penelitian Kuantitatif" (2021)

responden, dimana responden adalah mahasiswa Program studi S1 Perbankan Syariah, angkatan 2018, 2019, 2020, 2021, 2022.

## 2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah sumber data dalam penelitian yang peneliti terima secara tidak langsung melalui media perantara. Data sekunder ini merupakan data yang disajikan, berasal dari penelitian sebelumnya yang tumpang tindih dengan masalah yang dibahas dalam penelitian. Data sekunder ini biasanya berupa buku, jurnal, atau artikel yang bersangkutan dengan pembahasan penelitian yang diteliti oleh penulis.<sup>41</sup>

## C. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki karakteristik dan sifat tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya. Populasi pada penelitian ini ialah Nasabah Mahasiswa Program Studi S1 Perbankan Syariah, Angkatan 2018, 2019, 2020, 2021, 2022 yang menggunakan mobile banking yang terdiri dari:

---

<sup>41</sup> Pror Dr H M Burhan Bungin and S Sos, "Metodologi Penelitian Kuantitatif" (2021)

- a. Mahasiswa S1 Perbankan Syariah
- b. Memiliki BSI Mobile
- c. Memiliki rasa kepuasan dalam menggunakan BSI Mobile

***Tabel 3. 1. Jumlah Mahasiswa Prodi S1 Perbankan Syariah UIN Walisongo Semarang***

No	Tahun Angkatan	Jumlah
1.	2018	62
2.	2019	153
3.	2020	91
4.	2021	155
5.	2022	159
<b>Jumlah</b>		<b>620</b>

Sumber: Akademik FEBI UIN Walisongo Semarang  
2022

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki dari populasi tersebut. Ketika populasinya besar, penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada dalam populasi, Karena pembatasan uang, tenaga dan waktu. Jadi penelitian ini dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi. Apa yang dikaji pada sampel ini, hasilnya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Olehnya,

sampel yang didapatkan pada populasi perlu benar-benar representatif (mewakili).

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan Sampling *non-probability* dengan teknik purposive sampling yang dimana responden sebagai sampel diambil sesuai criteria yang di butuhkan dalam penelitian yaitu Nasabah Mahasiswa S1 Perbankan Syariah, Uin Walisongo Semarang.

Ketika memutuskan besaran sampel, rumus untuk menentukan jumlah sampel yang dibutuhkan pada riset ialah menggunakan Rumus Solvin. Rumus Slovin adalah:

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

Dimana :

n = Ukuran Sampel N

= Ukuran Populasi

e = Persen Kelonggaran Ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sample yang masih dapat ditolerir

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

$$n = \frac{620}{1 + 620 \cdot (10)^2}$$

$$n = \frac{620}{1+620 \cdot (0.1)^2}$$

$$n = \frac{620}{1+6,2}$$

$$n = \frac{620}{7,2} = 86,1 \text{ dibulatkan menjadi } 100 \text{ Orang.}$$

Penyebaran angket dilakukan dengan menyebarkan pada mahasiswa S1 Perbankan Syariah UIN Walisongo Semarang angkatan 2018, 2019, 2020, 2021 dan 2022. Angket yang telah dikerjakan oleh peneliti kemudian diisi oleh mahasiswa sinkron pada realita yang sebenarnya.

## **D. Metode Pengumpulan Data**

### **1. Kuesioner**

Kuesioner adalah metode pengumpulan data yang dilakukan melalui langkah membuat rangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis untuk menanggapi responden. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan Jenis pertanyaan tertutup adalah pertanyaan yang mengharapkan jawaban singkat dan responden diharapkan untuk menunjukkan salah satu pilihan jawaban yang diberikan. Pertanyaan tertutup membantu responden untuk melakukan ini jawab dengan cepat dan mempermudah pekerjaan peneliti. Analisis data dari semua kuesioner yang terkumpul. Skala Linkert 5 poin digunakan dalam penelitian ini.

Skala Linkert berfungsi untuk menilai sikap individu dalam mediasi Peringkat materi pelajaran meningkatkan penelitian yang dinilai berdasarkan gradasi dari positif sampai negatif. keanalisis kuantitatif, maka respons setiap soal questioner dapat didistribusikan sebagai berikut :

- a. Sangat Tidak Setuju (STS) Skor 5
- b. Tidak Setuju (TS) Skor 4
- c. Netral (N) Skor 3
- d. Setuju (S) Skor 2
- e. Sangat Setuju (SS) Skor 1

Dalam penelitian, peneliti akan menyebarkan angket kepada mahasiswa S1 Perbankan Syariah, UIN Walisongo Semarang secara random. Dikarenakan untuk mengurangi penyebaran Covid-19 dalam kasus kontak fisik, kuesioner didistribusikan dalam bentuk formulir Googledibagikan di media sosial.

## **2. Dokumentasi**

Metode dokumenter adalah metode untuk menelusuri data historis. Saat menerapkan metode dokumentasi, peneliti menganalisis materi seperti buku, majalah, dokumen, peraturan, notulen rapat, catatan harian dan sebagainya.<sup>42</sup>

---

<sup>42</sup> Prajitno, Subagio Budi. "Metodologi penelitian kuantitatif." *Jurnal. Bandung: UIN Sunan Gunung Djati.*(tersedia di <http://komunikasi.uinsgd.ac.id>) (2013).

### **3. Variable Penelitian**

Variabel penelitian adalah simbol, sifat, atau nilai dari seorang individu, objek, atau Aktivitas yang memiliki modifikasi tertentu yang dikonfirmasi oleh peneliti dengan dikaji dan kemudian ditarik kesimpulan. Variabel yang digunakan dalam penelitian yaitu variabel Independent dan variabel Dependent.

#### **a. Variable Independent atau Bebas**

Variabel bebas atau variabel bebas adalah variable yang di pengaruhi atau alasan untuk perubahan. Dalam penelitian ini sebagaivariabel bebas atau Variabel independen adalah Kecepatan, Kemudahan, dan Fitur Produk Layanan BSI Mobile Banking.

#### **b. Variable Dependent atau Terikat**

Variabel Dependent atau variabel terikat adalah variable yang dipengaruhi atau yang menjadi dampak, akibatnya dari adanya variable bebas. Dalam penelitian sebagai variabel Dependent atau variable terikat, yaitu Kepuasan Nasabah.

### Indikator Variable Penelitian

Variable Penelitian	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran
Kecepatan	Kecepatan yakni kemampuan memberikan pelayanan secara cepat <sup>43</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respon terhadap keluhan</li> <li>• Menghemat Waktu transaksi</li> <li>• Dapat dilakukan dimana saja dan kapanpun</li> <li>• Perbandingan dengan perbankan tradisional</li> </ul>	Skala Likert
Kemudahan	Kemudahan adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan teknologi Informasi mudah dan tidak membutuhkan keahlian khusus dari pengguna. <sup>44</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mudah Dipahami</li> <li>• Mudah digunakan</li> <li>• Jelas dan dapat dipahami</li> </ul>	Skala Likert

---

<sup>43</sup> Pasaribu, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Di Yogyakarta." Ibid. Ibid.

<sup>44</sup> Ranti Dwi Lestari, "Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, Dn Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Mobile Banking."



Fitur Produk Layanan	Fitur produk layanan adalah saran kompetitif untuk membedakan produk dengan pesaing seperti Kemudahan akses informasi tentang produk dan jasa, Keberagaman layanan transaksi, Keberagaman fitur, Inovasi produk. <sup>46</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kemudahan akses informasi tentang produk dan jasa</li> <li>• Keberagaman layanan transaksi</li> <li>• Keberagaman fitur</li> <li>• Inovasi produk</li> </ul>	Skala Likert
Kepuasan Nasabah	Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dari produk dengan kinerja yang diharapkan. <sup>45</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepuasan keamanan</li> <li>• Kepuasan Kemudahan</li> <li>• Kepuasan Kredibilitas</li> <li>• Kepuasan Kecepatan</li> </ul>	Skala Likert

<sup>45</sup> Pranantha, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fitur Produk BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kabupaten Sleman.

## **E. Teknik Analisis Data**

### **1. Analisis Data Deskriptif**

Analisis data deskriptif adalah analisis data dengan menggunakan statistik deskriptif. Statistik deskriptif adalah metode statistik yang digunakan untuk mengumpulkan data melalui langkah mendeskripsikan data yang sudah tergabung sebagaimana adanya.<sup>46</sup>

Dalam penelitian ini, analisis deskriptif digunakan sebagai alat untuk mengkaji figur responden juga berperan sebagai responden respon<sup>47</sup> dalam persoalan butir-butir aspek-aspek perihal yang mengimbangi kepuasan pengguna BSI *Mobile Banking*.

#### **a. Uji Instrumen Penelitian**

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan pengumpulan Bahan dari semua responden atau sumber data lainnya. Kegiatan analisis data melibatkan pengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden, Menyusun data per variabel dari seluruh responden, menampilkan data Untuk setiap variabel yang diuji, berikan detail untuk responsnya Merumuskan masalah dan melakukan

---

<sup>46</sup> Adela, "Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa).

<sup>47</sup> Sugiyono, *Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D No Title*.

perhitungan estimasi untuk pengujian hipotesis yang diajukan. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

**b. Uji Intrumen Data**

**1) Uji Validitas**

Uji Validitas adalah pengujian alat ukur tunggal yang digunakan untuk mengukur variabel yang ada. Instrumen dikatakan valid jika dapat secara akurat dan andal menyampaikan data dari variabel yang digunakan. Kriteria penelitian uji validitas tingkat signifikan ( $\alpha$ ) = 0,05 jika  $r$  hitung

$> r$  tabel, maka kuesioner dianggap sebagai alat ukur yang dikatakan valid atau adakorelasi diantara dua variable.<sup>48</sup>

Dalam penelitian ini, Uji Validitas yang dilakukan oleh penulis menggunakan software IBM SPSS Statistics 22. Item-item pertanyaan pada kuesioner dinyatakan Valid apabila  $r$  hitung  $> r$  tabel (dengan sig. 0,05) dan sebaliknya jika  $r$  hitung  $< r$  tabel maka item pertanyaan tersebut tidak Valid.

---

<sup>48</sup> Ibid.

## 2) Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat yang digunakan untuk menakar suatu kuesioner sebagai indikator variabel atau konstruksi. Jika respons terhadap pertanyaan konsisten atau stabil sepanjang waktu, hipotesis dianggap andal atau masuk akal. Penakaran reliabilitas dilakukan dengan menggunakan sekali pengukuran saja dan hasilnya kemudian dibandingkan dengan pertanyaan lain atau korelasi antara pernyataan dan pernyataan tersebut di atas. SPSS menyediakan fasilitas untuk menakar reliabilitas dengan uji statistik Cronbach Alpha ( $\alpha$ ). Variabel dinyatakan reliabel jika memiliki nilai Cronbach Alpha  $>0,70$ .<sup>49</sup>

### c. Uji Asumsi Klasik

Pada uji asumsi klasik memiliki pengkajian yang perlu dilaksanakan, yakni:

### d. Uji Normalitas

Agar interpretasi yang dibuat oleh Uji Normalitas Teknik akurat, persamaan yang digunakan untuk membuat penafsiran juga harus akurat. Tujuan dari uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah

---

<sup>49</sup> Imam Ghozali, "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9," *Badan Penerbit Universitas Diponegoro* (2018).

data yang digunakan dalam suatu penelitian berdistribusi normal atau menyimpang karena data yang terbaik adalah yang berdistribusi normal.

Uji Normalitas dapat dicapai dengan beberapa cara, salah satunya adalah dengan menggunakan uji P-plot chart dan Histogram. platform pengambilan Keputusan tentang uji P-plot. 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>50</sup>

e. Uji Multikorelasi

Studi Multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antar variabel bebas. Bilaini terjadi, berarti sangat sulit untuk memutuskan

---

<sup>50</sup> Imam Gunawan, "Pengantar Statistika Inferensial" (2017).

variabel independen mana yang berpengaruh terhadap variabel dependen. Jika korelasi mendekati +1 atau -1, maka dapat disimpulkan dari variabel independen bahwa persamaan regresi tidak valid untuk digunakan dalam persamaan. Dalam mengidentifikasi adanya multikolinearitas, Nugroho menjelaskan bahwa model menghindari multikolinearitas ketika variance inflation factor (VIF) tidak lebih dari 10.<sup>51</sup>

f. Uji Heterokedastitas

Heteroskedastisitas, secara umum, sering terjadi pada model yang menggunakan data cross section dari time series. Namun, ini tidak berarti bahwa semua model yang menggunakan time series dengan heteroskedastisitas melakukannya. Pengkajian heteroskedastisitas akan dilakukan sebagai bagian dari proyek penelitian ini dengan memanfaatkan metode Scatterplots. Dalam metode ini, ada kriteria yang menunjukkan tidak akan ada perilaku heterokedastis, dan itu adalah terjadinya titik-titik menyebar pada atau mendekati angka 0, diikuti oleh penyebaran titik-titik yang tidak berpola atau

---

<sup>51</sup> Sujianto Agus Eko, "Aplikasi Statistik Dengan SPSS 16.0," *prestasi pustaka publiser, Jakarta* (2009).

membentuk pola gelombang melebar, lalu menyempit setelah dibalik.<sup>52</sup>

g. Uji Regresi Linear berganda

Uji regresi linier berganda digunakan untuk identifikasi seberapa besar pengaruh variabel bebas persepsi kecepatan (X1), kemudahan(X2). Variabel terikat adalah kepuasan menggunakan Mobile Banking (Y). Alat Alat pengujian yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Menggunakan persamaan umum untuk regresi linier berganda, yaitu:

Dimana :

Y = Variable Dependent (Kepuasan menggunakan Mobile Banking)

a = Konstanta

b1,b2,b3 = Koefisien Regresi

X1 = Variable Independen 1( Kecepatan)

X2 = Variable Independen 2( Kemudahan)

X3 = Variable Independen 3( Fitur Produk)

e = Error.

---

<sup>52</sup> Sugiyono, Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* No Title

#### **h. Uji Koefisien Determinan ( $R^2$ )**

Koefisien Determinan ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur sejauh mana kemampuan model dalam menginterpretasikan berbagai variabel dependen.

Penilaian koefisien determinasi adalah untuk mengidentifikasi suatu penelitian seberapa kuat keterlibatan variabel bebas dalam variabel terikat. Dengan kata lain, angka-angka yang tercantum dapat mengukur seberapa dekat garis-garisnya regresi yang diprediksi dengan data aktual. Persamaan regresi yang baik divalidasi oleh  $R^2$ -nya, yang memiliki nilai antara nol dan satu.

Perumusannya :

Dimana :

$R^2$  = Koefisien Determinasi

$r$  = Koefisien korelasi<sup>53</sup>

#### **i. Uji Signifikansi Simultan (F-test)**

Difungsikan menguji pengaruh menurut bersamaan antara Kecepatan ( $X_1$ ), Kemudahan ( $X_2$ ), Fitur Produk ( $X_3$ ) berpengaruh signifikan pada kepuasan pada penggunaan Mobile Banking. Kriteria pengujian yang digunakan yaitu:

- Apabila  $F$  hitung lebih kecil dari  $F$  tabel

---

<sup>53</sup> Gunawan, "Pengantar Statistika Inferensial.



maka keputusannya menerima hipotesis nol ( $H_0$ ), artinya masing-masing variable Kecepatan ( $X_1$ ), Kemudahan ( $X_2$ ), Fitur Produk ( $X_3$ ) tidak memberi pengaruh signifikan pada Kepuasan memakai Mobile Banking.

- Apabila  $F$  hitung lebih besar dari  $F$  tabel maka keputusannya menolak hipotesis nol ( $H_0$ ) dan menerima hipotesis alternatif ( $H_a$ ), ditafsirkan melalui bersamaan variabel Kecepatan ( $X_1$ ), Kemudahan ( $X_2$ ), serta Fitur Produk ( $X_3$ ) memberi pengaruh signifikan pada Kepuasan Menggunakan Mobile Banking.<sup>54</sup>

**a. Uji Signifikansi Parsial**

Uji-t digunakan untuk mengidentifikasi reliabilitas danb signifikansi dari nilai koefisien regresi, yang dapat digunakan untuk menyimpulkan pengaruh Variabel Kecepatan ( $X_1$ ), Kemudahan ( $X_2$ ), dan Fitur Produk ( $X_3$ ) pada variabel terikat yaitu Kepuasan Mobile Banking ( $Y$ ), signifikan atau tidak.

Karakteristik dosis yang digunakan adalah:

- Jika  $t$  hitung lebih kecil dari  $t$  tabel maka  $H_0$  diterima, disimpulkan masing-masing variabel

---

<sup>54</sup> Sugiyono, Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* No Title.

Kecepatan (X1),  
Kemudahan (X2), juga Kualitas Fitur Produk (X3) tidak memberi pengaruh signifikan pada kepuasan Menggunakan Mobile Banking (Y).

- Jika  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, disimpulkan masing-masing variabel Kecepatan (X1), Kemudahan (X2), dan Fitur Produk (X3) memberi pengaruh signifikan pada terhadap Kepuasan Menggunakan Mobile Banking (Y).<sup>55</sup>

---

<sup>55</sup> Ghozali, "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9

## **BAB IV**

### **ANALISA DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Deskripsi Objek Penelitian**

##### **4.1.1.1 Mobile Banking**

Mobile Banking merupakan salah satu layanan inovasi terbaru yang disediakan oleh perbankan, dimana layanan tersebut memberikan pelayanan melalui smartphone dan kehadiran Mobile Banking tersebut membawa perubahan pada jenis layanan yang terdapat di bank sebelumnya.

Menurut (Aisyah,2020) Mobile banking hadir dengan fitur sederhana, sehingga memudahkan nasabah dalam mempelajari langkah-langkah untuk melakukan transaksi melalui aplikasi tersebut. Nasabah saat ini banyak menggunakan Kualitas layanan mobile banking, dimana mereka mengklaim bahwa layanan tersebut menjadi salah satu layanan andalan yang di sediakan pihak bank kepada nasabah.

Jika dibandingkan dengan layanan e-banking lainnya, perkembangan mobile banking (m-banking) terbilang paling cepat. Perkembangan ini dikarenakan kehadiran layanan m-banking mampu menjawab kebutuhan masyarakat modern yang sangat mengedepankan mobilitas. Dengan satu sentuhan, m-banking menciptakan kemudahan layanan perbankan dalam satu genggaman.

Layanan mobile banking bank syariah ialah pengembangan dari dua bentuk inovasi bank syariah yang sebelumnya yaitu sms banking dan internet banking. Terdapat banyak persamaan secara fungsional antara internet banking dan mobile banking. Kedua bentuk teknologi informasi perbankan ini sama-sama berbasis internet. Mobile banking yang dimiliki oleh perbankan syariah selain memiliki fungsi untuk membantu dan mempermudah nasabah perbankan syariah dalam melakukan transaksi-transaksi yang dilakukan oleh nasabah perbankan syariah tidak boleh bertentangan dengan prinsip-prinsip syariah yang telah dijelaskan dalam fatwa DSN-MUI NO: 117/DSN-MUI/II/2018 firman Allah menjelaskan tentang Terdapat surah An-Nahl ayat 26 sebagai berikut:

وَالَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ لَنُدْخِلَنَّهُمْ فِي الصَّالِحِينَ  
 وَالَّذِينَ كَفَرُوا لَهُمْ عَذَابٌ أَلِيمٌ  
 وَالَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ لَنُدْخِلَنَّهُمْ فِي الصَّالِحِينَ  
 وَالَّذِينَ كَفَرُوا لَهُمْ عَذَابٌ أَلِيمٌ  
 وَالَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ لَنُدْخِلَنَّهُمْ فِي الصَّالِحِينَ  
 وَالَّذِينَ كَفَرُوا لَهُمْ عَذَابٌ أَلِيمٌ

۞

“Sesungguhnya orang-orang yang sebelum mereka telah Mengadakan makar, Maka Allah menghancurkan rumah-rumah mereka dari fondasinya, lalu atap (rumah itu) jatuh menimpa mereka dari atas, dan datanglah azab itu kepada mereka dari tempat yang tidak mereka sadari.”

Surat An-Nahl diatas memperingatkan secara tegas bahwasannya orang yang yang malakukan tipu-daya akan

mendapat balasan yang sangat pedih dari Yang Maha Kuasa. Maka dalam bertransaksi melalui internet banking ini semua pihak harus menghindari tipu-daya, unsure maisir maupun unsur ghoror agar terhindar dari siksaan Allah. Mungkin menipu atau meng-hack user id internet banking milik nasabah dan mencuri dana yang ada di rekeningnya kelihatannya untung namun itu perbuatan curang yang akan dibalas siksaan oleh Allah SWT di akhirat kelak.

Mobile Banking memiliki beberapa keunggulan dari layanan jasa perbankan lainnya seperti SMS Banking, ATM, internet banking maupun layanan jasa lainnya. Berikut keunggulan Mobile Banking antara lain:

1. Memudahkan Nasabah untuk mengakses informasi maupun melakukan transaksi meskipun koneksi internet lambat
2. Fitur yang disediakan mobile Banking berbentuk sederhana, sehingga memudahkan nasabah untuk memahami cara menggunakan layanan tersebut
3. Biaya yang dikenakan pada umumnya lebih rendah dari biaya layanan lainnya;
4. Meminimalisir adanya pembobolan rekening, karena saat melakukan transaksi nasabah akan mendapatkan pemberitahuan seputar transaksi yang baru saja dilakukan
5. Memudahkan Nasabah dalam menjangkau informasi dan transaksi Bank

6. Nasabah dapat mengakses 24 Jam sehari tanpa adanya batasan tertentu.

Meskipun Mobile Banking Banyak diminati oleh nasabah karena kemudahan dalam mengakses nya banyak pula nasabah yang mengeluhkan atau merasa kurang nyaman dalam penggunaan layanan tersebut. Yusnanto dan Albarda dalam jurnalnya yang berjudul “Integrasi Protokol SMS dan Internet pada Mobile Banking” mengemukakan bahwa terdapat beberapa kelemahan utama Mobile Banking yang dirasakan nasabah antara lain:

1. Sering terjadinya error pada aplikasi tersebut yang menyebabkan nasabah tidak dapat melakukan transaksi seperti mentransfer uang ataupun membayar tagihan-tagihan yang diperlukan
2. Akses internet di Indonesia sendiri masih belum luas, dimana di beberapa kota bahkan kota besar pun masih terdapat kesulitan dalam mengakses internet sehingga Mobile Banking sendiri belum dapat terjangkau oleh nasabah;
3. Notifikasi pada sebagian besar Mobile Banking terkadang tidak muncul, sehingga nasabah harus membuka App tersebut untuk mengetahui transaksi yang telah dilakukan.

Hal-hal yang perlu diperhatikan untuk keamanan transaksi mobile banking adalah sebagai berikut:

1. Wajib mengamankan PIN mobile banking.

2. Bebas membuat PIN sendiri. Jika merasa diketahui oleh orang lain segera lakukan penggantian PIN.
3. Bila SIM Card GSM anda hilang/dicuri/dipindahtanggankan kepada pihak lain, segera beri tahu bank terdekat atau segera telepon ke Call Centre bank tersebut.

## 4.2 Karakteristik Responden

Pengguna BSI mobile mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis islam UIN Walisongo Semarang, dijadikan sebagai objek penelitian ini. Namun, peneliti hanya mengambil 100 mahasiswa secara *Purposive Sampling* sebagai responden penelitian. Menyebarkan kuesioner berupa google form melalui jejaring media sosial kepada para responden dilakukan untuk pengambilan data.

Berikut table pembagian responden berdasarkan :

1. Jenis Kelamin

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

Jenis_Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki-laki	23	22,5	23,0	23,0
	perempuan	77	75,5	77,0	100,0
	Total	100	98,0	100,0	
Missing	System	2	2,0		
Total		102	100,0		



Berdasar pada jenis kelamin, dalam tabel 4.2.1 dapat dilihat jika penelitian ini didominasi oleh perempuan sebesar 77 responden atau (77%). Jumlah 23 responden berjenis kelamin laki-laki atau (23%).

## 2. Usia

**Tabel 4. 2. Identitas Responden (Usia)**

Usia					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	22	21	20,6	21,0	21,0
	21	27	26,5	27,0	48,0
	20	19	18,6	19,0	67,0
	19	14	13,7	14,0	81,0
	18	19	18,6	19,0	100,0
	Total	100	98,0	100,0	
Missing	System	2	2,0		
	Total	102	100,0		

Berdasar pada usia, dalam tabel 4.2.2 dapat dilihat jika penelitian ini terdapat beberapa tingkatan usia. Usia 22 sebesar 21 responden atau (20,6%)  
 Usia 21 sebesar 27 responden atau (26,5%)  
 Usia 20 sebesar 19 responden atau (18,6%)  
 Usia 19 sebesar 14 responden atau (13,7%)  
 Usia 18 sebesar 19 responden atau (18,6%).

### 3. Angkatan

**Tabel 4. 3. Identitas Responden (Angkatan)**

Angkatan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2018	21	20,6	21,0	21,0
	2019	27	26,5	27,0	48,0
	2020	19	18,6	19,0	67,0
	2021	14	13,7	14,0	81,0
	2022	19	18,6	19,0	100,0
	Total		100	98,0	100,0
Missing	System	2	2,0		
Total		102	100,0		

Berdasar pada angkatan, pada tabel 4.2.3 memperlihatkan bahwa penelitian ini didominasi oleh mahasiswa angkatan 2018 sebesar 21 atau (20,6%). Angkatan 2019 sebesar 27 atau (26,5%), 2020 sebesar 19 atau (18,6%), dan 2021 sebesar 14 atau (13,7%). Angkatan 2022 sebesar 19 atau (18,6%).

## 4.3 Uji Validitas dan Uji Reabilitas

### 1. Uji Validitas

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

- a. jika  $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$  (pada taraf  $\alpha = 5\%$ ), berarti item yang terdapat dalam kuesioner terbilang valid.

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

**Tabel 4. 4. Uji Validitas**

Variable Penelitian	No Soal	Nilai Signifikan	rhitung	rtabel	Keterangan
Kecepatan (X1)	X1.1	<b>0,000</b>	<b>0,875</b>	0,344	Valid
	X1.2	<b>0,000</b>	<b>0,815</b>	0,344	Valid
	X1.3	<b>0,000</b>	<b>0,808</b>	0,344	Valid
	X1.4	<b>0,000</b>	<b>0,736</b>	0,344	Valid
Kemudahan (X2)	X2.1	<b>0,000</b>	<b>0,900</b>	0,344	Valid
	X2.2	<b>0,000</b>	<b>0,857</b>	0,344	Valid
	X2.3	<b>0,000</b>	<b>0,877</b>	0,344	Valid
	X2.4	<b>0,000</b>	<b>0,748</b>	0,344	Valid
Fitur Produk BSI Mobile (X3)	X3.1	<b>0,000</b>	<b>0,820</b>	0,344	Valid
	X3.2	<b>0,000</b>	<b>0,816</b>	0,344	Valid
	X3.3	<b>0,000</b>	<b>0,897</b>	0,344	Valid
	X3.4	<b>0,000</b>	<b>0,895</b>	0,344	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	Y.1	<b>0,000</b>	<b>0,718</b>	0,344	Valid
	Y.2	<b>0,000</b>	<b>0,798</b>	0,344	Valid
	Y.3	<b>0,000</b>	<b>0,747</b>	0,344	Valid
	Y.4	<b>0,000</b>	<b>0,633</b>	0,344	Valid

## 2. Uji Reabilitas

Pengujian ini merupakan indeks yang ditujukan untuk mengetahui sejauh apa konsistensi hasil pengukuran jika pengukuran dilakukan secara berulang. metode alpha cronbeach's digunakan dalam pengujian reliabilitas dalam program SPSS pada pengujian ini. Dapat dikatakan reliabel apabila cronbeach's alpha  $\geq 0,70$ . Pada penelitian ini, uji reabilitas diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 4. 5.Uji Reliabilitas**

No	Variabel	Nilai Alpha	Keterangan
1.	Kecepatan	0,838	Reliabel
2.	Kemudahan	0,869	Reliabel
3.	Fitur Produk	0,886	Reliabel
4.	Kepuasan Nasabah	0,729	Reliabel

Hasil pengujian reabilitas pada tabel 4.12, memperlihatkan jika tiap-tiap variabel dapat dikatakan reliabel karena Cronbach Alpha  $> 0,70$ .

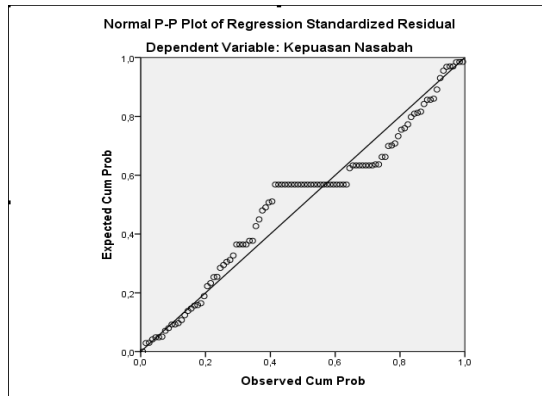
## 4.4 Uji Asumsi Klasik

### 1. Uji Normalitas

Pengujian dengan ujin normalitas difungsikan untuk menguji normal tidaknya hubungan distribusi

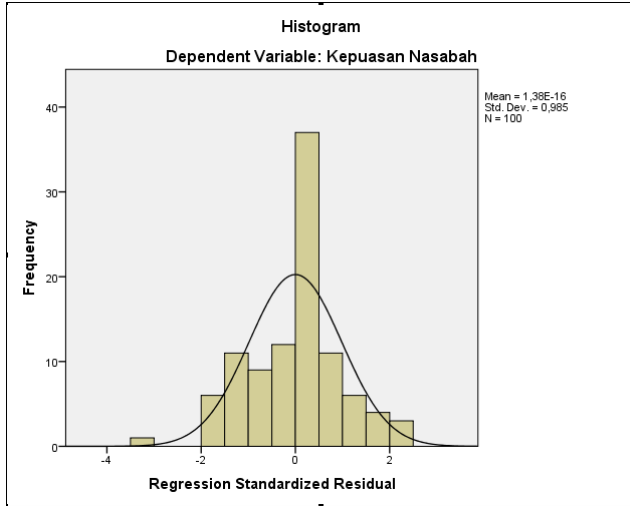
pada sebuah model regresi, variabel terkait, dan variabel bebas. Pengujian normalitas pada penelitian ini menggunakan uji grafik P-Plot, difungsikan sebagai penjas untuk mengetahui apakah data yang diuji terdistribusi normal. Dapat dikatakan terdistribusi normal jika data atau titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal.

**Gambar 4. 2. Uji Normalitas**



Berdasarkan gambar diatas menunjukkan bahwa titik-titik menyebar disekitar garis dan mengikuti garis diagonal. Dengan demikian hasil dapat disimpulkan jika nilai residual pada penelitian ini distribusi normal.

**Gambar 4. 3. Uji Normalitas histogram**



Dapat dilihat pada chart diatas yang berbentuk seperti lonceng terbalik yang memenuhi garis lonceng yang berarti data dapat dikatakan berdistribusi normal.

## 2. Uji Multikolinieritas

Pengujian menggunakan uji multikolinieritas difungsikan untuk menguji asumsi dalam analisis regresi berganda, dinyatakan jika variabel independen (X) akan luput dari multikolinieritas 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 multikolinieritas antar variabel.

- b. Nilai VIF  $>10$  dan nilai tolerance  $< 0,1$ , menunjukkan tidak terjadi multikolinieritas antar variabel.

**Tabel 4. 6. Hasil Uji Multikolinieritas**

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,190	,895		,212	,833		
	Kecepatan	,482	,041	,561	11,781	,000	,658	1,521
	Kemudahan	,364	,053	,335	6,899	,000	,634	1,577
	Fitur_Layanan_Produk	,219	,039	,242	5,678	,000	,823	1,215

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Nasabah

Sumber: Data Primer

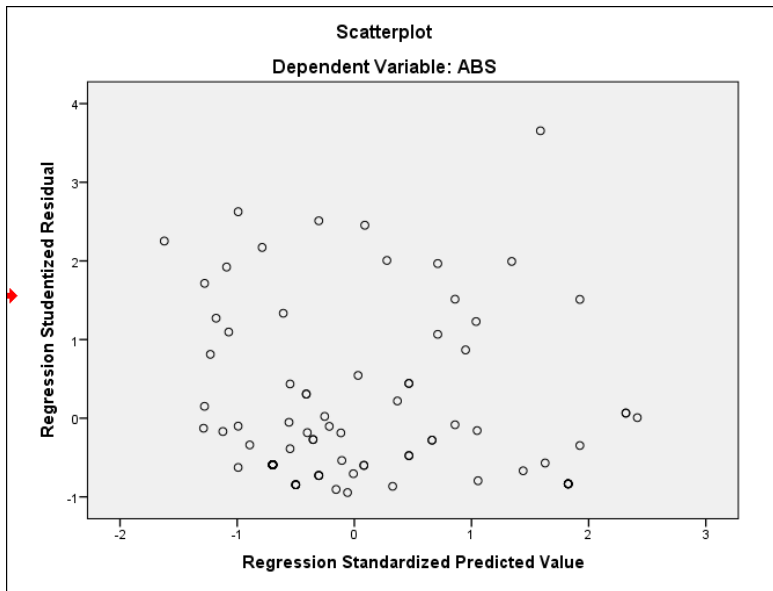
Hasil Uji multikolinieritas SPSS pada tabel 4.13 menunjukkan bahwa variabel X1 menghasilkan nilai VIF 1,521 dan nilai tolerance 0,658. Variabel X2 memunculkan nilai VIF 1,577 dan nilai tolerance 0,634. Variabel X3 mendapatkan nilai VIF 1,215 dan nilai tolerance 0,823. Simpulan hasil nilai VIF ketiga variabel, menunjukkan hasil lebih kecil dari 10 dan nilai tolerance lebih dari 0,1. Membuktikan pada penelitian ini, dapat dikatakan tidak terjadi multikolinieritas.

### 3. Uji Heteroskedastisita

Pengujian dengan uji heteroskedastisitas difungsikan sebagai alat uji adakah gejala heterokedastisitas atau ketidaksamaan variance dari residual pengamatan satu sama lain. Pengujian yang harusnya tidak terjadi gejala heterokedastisitas. Hasil pengujia untuk mengetahui hasil

pengujian heterokedestisitas, dapat dilihat melalui grafikplot atau scatterplots antar prediksi variabel terikat atau dependen (ZPRED) dengan variabel bebas atau independen sebagai residualnya (ZPRESID).

**Gambar 4. 4. Hasil Uji Heteroskedastisita Scartterplot**



Berdasarkan gambar diatas menunjukkan bahwa hasil uji heterokedastisitas menggunakan metode grafik Scatterplot diperoleh hasil titik-titik tidak memebentuk 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 heterokedastisitas pada model regresi.



## 4.5 Uji Asumsi Klasik

Pada penelitian ini, alat yang digunakan untuk membantu menganalisis data adalah analisis regresi berganda menggunakan alat bantu SPSS 22. Studi riset ini digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel dependen atau terikat (Kepuasan menggunakan mobile banking BSI) terhadap variabel independen atau bebas (Kecepatan, Kemudahan dan Fitur Produk Layanan). Persesuaian garis regresi adalah model hubungan dengan dua variabel atau lebih antara variabel dependen dan independen.

**Tabel 4. 7. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,190	,895		,212	,833
	Kecepatan	,482	,041	,561	11,781	,000
	Kemudahan	,364	,053	,335	6,899	,000
	Fitur_Layanan_Produk	,219	,039	,242	5,678	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Nasabah

*Sumber : Data Primer diolah*

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

$$Y = b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = 0,561 X_1 + 0,335 X_2 + 0,242 X_3 + e$$

Adapun tafsiran dari persamaan regresi linear berganda tersebut adalah :

- a. Koefisien regresi variabel kecepatan sebesar 0,561 dengan arah positif artinya semakin baik kecepatan akses m-banking maka kepuasan nasabah akan meningkat.
- b. Koefisien regresi variabel kemudahan sebesar 0,335 dengan arah positif artinya semakin mudah akses m-banking maka kepuasan nasabah akan meningkat.
- c. Koefisien regresi variabel fitur layanan produk sebesar 0,242 dengan arah positif artinya semakin banyak fitur layanan produk m-banking maka kepuasan nasabah akan meningkat.

#### **4.6 Uji Koefisien Determinan (R<sup>2</sup>)**

Uji R<sup>2</sup> atau uji koefisien 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 dekat garis regresi yang terestimasi dengan data yang sesungguhnya. Persamaan regresi yang baik ditentukan oleh R<sup>2</sup> nya yang mempunyai nilai antara nol dan satu.

**Tabel 4. 8. Hasil Uji Koefisien Determinan (R<sup>2</sup>)**

<b>Model Summary</b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,926 <sup>a</sup>	,857	,852	,804

a. Predictors: (Constant), Fitur\_Layanan\_Produk, Kecepatan, Kemudahan

Hasil pengujian uji koefisien determinasi, dapat ditarik simpulan bahwa R square (R<sup>2</sup>) sebesar 0,857 atau 85,7%. Memerlihatkan adanya pengaruh variable Kecepatan, Kemudahan dan Fitur Produk Layanan sejumlah 85,7%. Jumlah selisih sisanya di pengaruhi variable atau konstruk lain diluar penelitian ini.

#### **4.7 Uji Signifikansi Simultan (F-Test)**

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 sig.F < 0,05 atau apabila Fhitung > Ftabel, maka hipotesis nol ditolak artinya variabel independen secara bersamaan memiliki pengaruh pada variabel bebas atau dependen. Pengujian uji F menggunakan hipotesis sebagai berikut:

Ho = Pengaruh Kecepatan, Kemudahan, dan Fitur Produk Layanan BSI Mobil Banking secara simultan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan dalam menggunakan layanan mobile banking BSI pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang

Ha = Pengaruh Kecepatan, Kemudahan, dan Fitur Produk Layanan BSI Mobil secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan dalam menggunakan layanan mobile banking BSI pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang

**Tabel 4. 9. Hasil Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	370,997	3	123,666	191,472	,000 <sup>b</sup>
	Residual	62,003	96	,646		
	Total	433,000	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Nasabah  
 b. Predictors: (Constant), Fitur\_Layanan\_Produk, Kecepatan, Kemudahan

Pada penelitian ini diketahui jika nilai F table adalah 3,09. Berdasarkan penelitian diatas menunjukkan bahwa variable kecepatan, kemudahan, fitur produk layanan memperoleh nilai F hitung  $191,472 > 3,09$  dan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  artinya terdapat pengaruh antara variable dependet terhadap independen. Dengan

dmikian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh pada variable kecepatan, kemudahan, dan fitur produk layanan secara bersamaan terhadap kepuasan nasabah.

#### **4.8 Uji Signifikansi Parsial (T-test)**

Uji T difungsikan untuk menguji adakah pengaruh signifikan dari masingmasing variabel independen atau bebas, dengan pengujian secara parsial terhadap variabel terikat. Menggunakan perincian yaitu apabila  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel maka  $H_0$  ditolak, mengartikan jika variabel independen secara parsial memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. apabila  $t$  hitung  $<$   $t$  tabel maka  $H_0$  diterima, mengartikan bahwa variabel independen secara parsial tidak memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Hipotesispengujian dengan menggunakan uji  $t$  adalah:

H1 : Kecepatan berpengaruh positif pada Kepuasan Nasabah. H2 : Kemudahan berpengaruh positif pada Kepuasan Nasabah.

H3 : Fitur Produk Layanan BSI Mobile berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah.

**Tabel 4. 10. Hasil Uji T**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	,190	,895		,212	,833
	Kecepatan	,482	,041	,561	11,781	,000
	Kemudahan	,364	,053	,335	6,899	,000
	Fitur_Layanan_Produk	,219	,039	,242	5,678	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Nasabah

Berdasarkan Tabel, variable Kecepatan memperoleh nilai t hitung 11,781 sedangkan t tabel 1,664. Dapat dikonklusikan bahwa  $11,781 > 1,664$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , maka H1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variable Kecepatan (X1) berpengaruh secara signifikansi terhadap variable Kepuasan dalam penggunaan Mobile banking BSI (Y).

Bersumber dari Tabel, variable kemudahan memperoleh nilai t hitung 6,899 sedangkan t tabel 1,664. Dapat dikonklusikan bahwa  $6,899 > 1,664$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , maka H2 diterima. Hal ini membuktikan jika variable Kemudahan (X2) berpengaruh positif dan signifikansi terhadap variable Kepuasan dalam penggunaan Mobile banking BSI (Y).

Beralaskan Tabel, variable Fitur Produk Layanan BSI Mobile memperoleh nilai t hitung 5,678 sedangkan t tabel 1,664. Dapat ditetapkan bahwa  $5,678 > 1,664$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,00$ , maka H3 diterima. Hal ini dapat dideskripsikan bahwasanya variable Fitur Produk

layanan BSi Mobile (X3) berpengaruh positif dan signifikansi terhadap variable Kepuasan dalam penggunaan Mobile banking BSI (Y).

#### **4.9 Pembahasan Analisis Data**

Pada penelitian ini terdapat 100 responden yang dilibatkan untuk memberikan informasi pada penelitian “Pengaruh Kecepatan, kemudahan dan Fitur Produk BSI Mobile 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 buktikan dengan koefisien lebih besar dari 0,70 yang menunjukkan pernyataan dinyatakan reliabel. Uji determinasi atau uji R, pada hasil uji koefisien determinasi menunjukkan jika R square ( $R^2$ ) sebesar 0,857 atau 85,7%. Membuktikan jika terdapat pengaruh variable kecepatan, kemudahan dan fitur produk layanan BSI Mobile sebanyak 50,8%. Factor lain yang tidak di sebutkan pada penelitian ini sebanyak 14,3%.

Uji Signifikansi simultan atau uji F, menunjukkan hasil bahwa terdapat pengaruh simultan pada variable independen (Kecepatan, Kemudahan, dan Fitur Produk Layanan BSI Mobile) berpengaruh signifikan terhadap variable dependen

(Kepuasan). Dibuktikan dengan nilai  $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$  dengan nilai  $191,472 > 3,09$ . Nilai probabilitas value atau taraf signifikan adalah  $0,000 < 0,05$ . Dapat dikatakan bahwa variable Kecepatan, Kemudahan, dan Fitur Produk Layanan BSI Mobile secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah dalam menggunakan mobile banking BSI.

**Tabel 4. 11. Hasil Rekapitulasi Pengujian Hipotesis**

<b>Hipotesis</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Hasil</b>
<b>H1</b>	Kecepatan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah	Hipotesis Diterima
<b>H2</b>	Kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah	Hipotesis Diterima
<b>H3</b>	Fitur Produk Layanan terhadap kepuasan nasabah	Hipotesis Diterima

1. Pengaruh kecepatan terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan MobileBanking BSI

Hasil uji hipotesis menyatakan kecepatan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking BSI. Hal ini sesuai dengan perolehan hasil uji t dengan nilai t hitung 11,781 sedangkan t table 1,664, maka dapat disimpulkan  $11,781 > 1,664$  dan nilai signifikansi  $0,000 > 0,05$ . Hal ini menyatakan bahwa variable Kecepatan (X1) berpengaruh secara



signifikan terhadap Kepuasan dalam penggunaan Mobile banking BSI (Y).

Pada *Gap research* dalam penelitian terdahulu dijelaskan bahwa adanya Kecepatan berpengaruh terhadap penggunaan *mobile banking*, diasumsikan bahwa apabila variabel kecepatan dari konsumen semakin tinggi maka berarti kepuasan menggunakan M-Banking secara konsisten juga akan meningkat. Hal ini *M-Banking* tergolong alat pembayaran yang masih baru dibandingkan alat pembayaran lainnya sehingga pengguna *M-Banking* membutuhkan banyak informasi mengenai penggunaannya. Dapat dibuktikan pada penelitian ini bahwa  $t$  hitung lebih kecil dari  $t$  tabel dan tingkat signifikan lebih besar dari 5% yang menyebabkan variabel kecepatan (X1) berpengaruh negative terhadap variabel Kepuasan (Y). Hal ini sesuai dengan penelitian Nur Aisyah Febrianti Pasaribu (2020) bahwa variabel Kecepatan berpengaruh terhadap Kepuasan perilaku Nasabah dalam menggunakan mobile banking.

## 2. Pengaruh Kemudahan terhadap Kepuasan Menggunakan Mobile Banking BSI

Hasil uji hipotesis menyatakan persepsi Kemudahan memperoleh nilai  $t$  hitung 6,889 sedangkan  $t$  tabel 1,664, maka dapat disimpulkan  $6,899 > 1,664$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hasil ini menyatakan bahwa

variable kemudahan (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap variable Kepuasan dalam penggunaan Mobile Banking BSI (Y). maka dapat dikatakan Kemudahan mampu mempengaruhi nasabah untuk selalumenggunakan layanan mobile banking. Terbukti dengan adanya jawaban responden pada variable kemudahan indikator menyatakan setuju. Peneliti menduga bahwa indikator tersebut sebagai salah satu variabel Kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini sesuai dengan penelitian Ranti Dwi Lestari (2021) bahwa variabel Kemudahan berpengaruh terhadap Kepuasan perilaku Nasabah dalam menggunakan mobile banking.

3. Hasil uji hipotesis menyatakan Fitur Produk Layanan BSI mobile memperoleh nilai t hitung 5,678 sedangkan t tabel 1,664, maka dapat disimpulkan  $5,678 > 1,664$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menyatakan bahwa variable fitur produk layanan BSI mobile (X3) berpengaruh signifikan terhadap variable kepuasan dalam penggunaan Mobile banking (Y). maka dapat disimpulkan bahwa variable fitur produk layanan BSI Mobile mampu mempengaruhi nasabah untuk selalumenggunakan layanan mobile banking BSI. Terbukti dengan adanya jawaban responden pada variable fitur produk layanan BSI Mobile menyatakan setuju. Peneliti menduga bahwa indikator tersebut sebagai salah satu factor fitur produk layanan

BSI mobile berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya oleh Elsandro Yoga Prananta (2021) bahwa semakin tinggi kualitas layanan, maka akan semakin tinggi Kepuasan nasabah. Dapat disimpulkan bahwa fitur produk layanan BSI Mobile terhadap Kepuasan Nasabah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile Banking BSI.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Setelah serangkaian penelitian dilakukan dan berdasarkan hasil penelitian telah didapatkan, Kecepatan, Kemudahan, Fitur Produk layanan BSI Mobile pada mahasiswa S1 Perbankan Syariah, UIN Walisongo Semarang, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian memperlihatkan jika factor Kecepatan memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan mobile banking. Dapat kita lihat melalui hasil uji parsial atau T-test yang menyatakan T-tabel lebih besar daripada T-hitung sebesar  $11,781 > 1,664$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Besaran pengaruhnya sebesar 48,2% yang dapat dilihat dari nilai beta yaitu 0,482.
2. Hasil penelitian mengemukakan bahwa factor Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan menggunakan mobile banking BSI, hal ini dapat dibuktikan dengan hasil uji parsial T-test menunjukkan T-hitung lebih besar dari T-tabel sebesar  $6,899 > 1,664$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Dan besarnya pengaruh sebesar 36,4% yang dapat dilihat dari nilai beta yaitu 0,364.

3. Hasil penelitian menyatakan bahwa hasil fitur produk layanan BSI mobile banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dalam menggunakan mobile banking BSI. Dibuktikan dengan hasil uji parsial T-test  $5,678 > 1,664$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Dan besarnya pengaruh sebesar 21,9% yang dapat dilihat dari nilai beta sebesar 0,219.

## **B. 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 penyempurna penelitian selanjutnya yang terkait dengan penelitian serupa. Maka penulis menyarankan beberapa hal sebagai berikut :

1. 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.

2. Bagi Perbankan Dengan dilakukan penggabungan dari ketiga Bank Syariah yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah dan BRI Syariah dan berganti menjadi Bank Syariah Indonseia. Diharapkan untuk lebihmeningkatkan Kecepatan pelayanan terhadap nasabah, Agar BSI mobile semakin meningkat dan berkembang. Dengan demikian dapat bersaing dengan teknologi perbankan lainnya. Selain itu BSI harus selalu mempertahankan aspek kemudahan penggunaan dengan menyediakan fitur layanan sesuai dengan kebutuhan nasabah untuk dapat digunakan dalam melakukan transaksi menggunakan aplikasi mobile banking serta selalu memberikan banyak manfaat bagi nasabah agar dapat bertransaksi secara aman dan nyaman sehingga menimbulkan rasa kepuasan. Kemudian, karena masih banyak sebagian nasabah yang belum menggunakan mobile banking makaBank Syariah diharapkan untuk dapat memberikan literasi terkait dengan digitalisasi perbankan.

### **C. 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 variable, dimana variabel yang diteliti hanya Variabel Kecepatan, Kemudahan, dan fitur produklayanan *BSI Mobile*, Sedangkan masih ada variable lain yang perlu di tinjau untuk mempengaruhi kepuasan nasabah seperti kenyamanan, Kemanfaatan, Kepercayaan, Keamanan, dalam kepuasan penggunaan *BSI Mobile*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adela, 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.
- Bungin, Pror Dr H M Burhan, and S Sos. “Metodologi Penelitian Kuantitatif” (2021).
- Dewi, Sita Kurnia. “Pengaruh Fitur Layanan, Kemudahan, Manfaat, Kepercayaan Dan Risiko Terhadap Mint Bertransaksi Menggunakan E-Banking Pada Santri Nurul Ummah” (2018).
- Eko, Sujianto Agus. “Aplikasi Statistik Dengan SPSS 16.0.” *prestasi pustaka publiser, Jakarta* (2009).
- Fatmawati, Endang. “TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) UNTUK MENGANALISIS PENERIMAAN TERHADAP SISTEM INFORMASI PERPUSTAKAAN Endang Fatmawati,” no. 01 (2015): 1–13.
- Firmansyah, Dr. M. Anang, S.E., M.M. *Pemasaran Produk & Merek (Planing & Strategi)*. Surabaya, 2019.
- Ghozali, Imam. “Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9.” *Badan Penerbit Universitas Diponegoro* (2018).
- Gunawan, Imam. “Pengantar Statistika Inferensial” (2017).
- Maddinah, Savina Suci. *SKRIPSI Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Disusun Oleh :, 2022.*



- Mauliddina, Putri, Dama Mustika, Mahasiswa Prodi, Perbankan Syariah, and Dosen Perbankan Syariah. “The Effect of *Mobile Banking* Service Quality on Customer Satisfaction with Indonesian Sharia Bank ( BSI ) at Thursina Hospital The Effect of *Mobile Banking* Service Quality onCustomer Satisfaction with Indonesian Sharia Bank ( BSI ) at Thursina Hospital P” 0117 (2022): 79–97.
- Mundir, Abdillah, and Lilik Nur Hayati. “Pengaruh Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Di BRI Syari’ah KCP Malang Pandaan Kabupaten Pasuruan.” *Malia (Terakreditasi)* 12, no. 2 (2021): 243–256.
- Nely Zahara. “Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Pemanfaatan *Mobile Banking* Paa Bank Syariah Di Yogyakarta.” *Bitkom Research* 63, no. 2 (2018): 1–3.
- Nilia Erina. “Pengaruh Kemudahan Akses, Kenyamanan, Dan Keamanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah.” institut Agama Islam Negeri Poorogo, 2021.
- Pasaribu, Nur Aisyah Febriani. “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Di Yogyakarta.” *Skripsi* (2020).
- Pranantha, Elsandro Yoga. “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fitur Produk BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kabupaten Sleman” (2021): 130.
- Ramayani, early kismawadi, rifyai dahlawy chalil. “Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Manfaat Dan Kemudahan Terhadap Penggunaan *Mobile Banking*.” *JIM* 2 (2020).
- Ranti Dwi Lestari. “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, Dn Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasbah Pada *Mobile Banking*.” UIN Walisongo Semarang, 2021.

Saptawati, Yulisa. “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Keamanan & Manfaat *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bulukumba” (2018).

Saputro, Wahyu Jalil, Agung E K O Purwana, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi, and D A N Bisnis. “KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING* ( Studi Pada

BRI Syariah KCP Ponorogo )” (2020).

Sugiyono. *Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* No Title. Bandung: Alfabeta, 2019.

Widianingrum, Karina. *Pengaruh Manfaat, Kemudahan Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Nasabah. Repository.Uinjkt.Ac.Id*, 2021.

<http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/53095/1/FAISAL - FEB.pdf>.

Yulia, farida, Lamsah, and Periyadi. “BUKU MANAJEMEN PEMASARAN\_compressed. Pdf,” 2019.

Zahra, N A. *Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking (M-Banking) Bank Syariah Mandiri .... Repository.Uinjkt.Ac.Id*, 2021.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Kuesioner Penelitian KUESIONER PENELITIAN

Yth. Saudara/I Responden Penelitian Di Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan Sehubungan dengan penyusunan proposal skripsi tugas akhir pada Program Studi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, maka saya:

Nama : Aulia Shobibatur Rahmah

NIM : 1905036155

Mengajukan permohonan kesediaan Bapak/Ibu untuk meluangkan waktu sejenak guna mengisi kuesioner ini. Adapun judul penelitian saya adalah **“Pengaruh Kecepatan, Kemudahan dan Fitur Produk Layanan BSI Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah”** Informasi Saudara/i sangat berguna bagi penelitian ini, karena Saudara/i adalah orang yang tepat untuk mengutarakan pengalaman dan pendapat mengenai hal ini. Saya mohon kesediaan Saudara/i untuk menjawab pertanyaan dengan jujur dan benar.

Perlu disampaikan bahwa dalam pengisian kuesioner ini:

1. Tidak ada jawaban yang benar atau salah.
2. Penelitian yang obyektif sangat diharapkan, karena akan menjadi umpan balik bagi pengembangan penelitian tentang

Kepuasan Penggunaan Layanan BSI *Mobile Banking*.

3. Setiap jawaban sangat bermakna bagi peneliti, sehingga peneliti mengharapkan tidak ada jawaban yang dikosongkan.
4. Jawaban akan diperlakukan dengan standar profesional dan etika penelitian.

Sesuai dengan kode etik penelitian, jawaban Bapak/Ibu akan saya jaga kerahasiaannya. Atas waktu dan kerja sama Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Aulia Shobibatur Rahmah  
(1905036155)

## **KUESIONER PENELITIAN**

Dimohon dengan hormat Bapak/Ibu untuk mengisi identitas secara lengkap. Setiap pertanyaan diharapkan hanya ada satu jawaban untuk menjamin validitas data.

### **Identitas Responden**

Nama Lengkap :

Jenis Kelamin :

Prodi/Jurusan :

Angkatan :

Petunjuk Pengisian

1. Cara pengisian kuesioner adalah:
  - a. pada salah satu. Semua pernyataan dijawab dengan memberikan tanda (√) pada salah satu jawaban yang tersedia dan paling tepat menurut persepsi saudara/i.
  - b. Tidak ada benar atau salah dalam memberikan jawaban karena peneliti hanya memperhatikan pada suatu angka atau jawaban yang menunjukkan persepsi terbaik dari Saudara/i.

2. Terdapat beberapa pilihan pernyataan, yaitu:

STS : Sangat Tidak Setuju (1)

TS : Tidak Setuju (2)

N : Netral (3)

S : Setuju (4)

SS : Sangat Setuju (5)

## KUESIONER PENELITIAN

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
<b>Kecepatan</b>						
1.	Dengan <i>Mobile Banking</i> , Respon erhadap keluhan <i>MobileBanking</i> ditanggapi dengan segera					
2.	Menggunakan <i>Mobile Banking</i> dapat Menghemat waktu transaksi					
3.	Dengan menggunakan <i>MobileBanking</i> kebutuhan transaksi yang mendesak dapat teratasi					
4.	Menggunakan <i>Mobile Banking</i> lebih Efektif dan Efisien dari pada perbankan tradisional					
<b>Kemudahan</b>						
1.	Aplikasi BSI Mobile dapat dengan					

	Mudah dipelajari					
2.	Aplikasi BSI Mobile dapat dengan Mudah dikuasai					
3.	Aplikasi BSI <i>Mobile Banking</i> dapat Mudah digunakan					
4.	Aplikasi BSI Mobile memberikan informasi yang jelas dan dapat di Pahami					
<b>Fitur Produk Layanan</b>						
1.	Fitur layanan <i>Mobile Banking</i> memberikan kemudahan untuk mengakses informasi mengenai Produk dan jasa					
2.	<i>Mobile Banking</i> memiliki bermacam-Macam layanan transaksi					
3.	<i>Mobile Banking</i> memiliki beragam Fitur layanan					

4.	Terdapat layanan yang dapat memberikan informasi terkait inovasi produk perbankan pada aplikasi <i>Mobile Banking</i>					
<b>Kepuasan Nasabah</b>						
1.	Saya puas atas keamanan sistem dari Layanan <i>Mobile Banking</i>					
2.	Saya puas atas kemudahan Penggunaan dari layanan <i>Mobile Banking</i>					
3.	Saya puas terhadap fitur produk layanan <i>Mobile Banking</i>					
4.	Saya puas terhadap kecepatan dari Layanan <i>Mobile Banking</i>					



## Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Responden

a. Berdasarkan Variabel Kecepatan (X1)

Kecepatan (X1)					
No.	KC1	KC2	KC3	KC4	TOTAL
Respn	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1
1.	5	5	5	5	20
2.	4	5	5	4	18
3.	4	5	5	3	17
4.	4	4	4	4	16
5.	3	4	4	4	15
6.	4	4	4	4	16
7.	4	5	5	5	19
8.	4	5	5	3	17
9.	5	5	5	5	20
10.	3	4	5	4	16
11.	4	5	5	5	19
12.	4	5	5	5	19
13.	3	5	5	5	18
14.	3	5	4	4	16
15.	3	4	4	4	15
16.	3	4	4	3	14
17.	3	5	4	5	17
18.	4	4	5	4	17

19.	3	5	4	5	17
20.	4	4	5	4	17
21.	5	5	5	5	20
22.	4	5	5	4	18
23.	5	5	5	5	20
24.	5	5	4	5	19
25.	4	4	4	3	15
26.	4	4	4	4	16
27.	3	4	5	3	15
28.	3	5	5	5	18
29.	4	4	5	4	17
30.	4	5	5	5	19
31.	4	4	4	4	16
32.	3	4	3	3	13
33.	4	4	4	4	16
34.	5	4	5	5	19
35.	4	4	5	4	17
36.	4	4	5	4	17
37.	5	5	5	5	20
38.	5	5	5	5	20
39.	5	5	5	5	20
40.	4	4	4	4	16
41.	4	4	4	4	16
42.	4	4	4	4	16

43.	4	4	4	4	16
44.	4	4	4	4	16
45.	4	4	4	3	15
46.	3	3	3	4	13
47.	5	5	5	5	20
48.	3	4	3	4	14
49.	3	4	4	4	15
50.	3	3	3	4	13
51.	3	4	4	4	15
52.	4	4	4	4	16
53.	3	4	4	4	15
54.	3	4	4	4	15
55.	4	4	4	4	16
56.	4	4	4	4	16
57.	4	4	4	4	16
58.	3	4	4	4	15
59.	3	4	4	4	15
60.	3	4	4	4	15
61.	4	4	4	4	16
62.	3	4	4	4	15
63.	4	4	4	4	16
64.	4	4	4	4	16
65.	4	4	4	4	16
66.	3	3	4	4	14

67.	4	4	4	4	16
68.	3	4	4	4	15
69.	3	4	4	4	15
70.	4	4	4	4	16
71.	4	5	5	5	19
72.	4	4	4	4	16
73.	4	4	4	4	16
74.	4	4	4	4	16
75.	3	3	4	4	14
76.	4	4	4	4	16
77.	4	4	4	4	16
78.	5	5	5	5	20
79.	3	3	3	4	13
80.	3	3	3	3	12
81.	5	5	5	5	20
82.	3	3	3	4	13
83.	3	3	3	3	12
84.	4	4	4	4	16
85.	4	4	4	4	16
86.	4	4	4	4	16
87.	4	4	4	4	16
88.	4	4	4	4	16
89.	4	4	4	4	16
90.	4	4	4	4	16
91.	5	5	5	5	20
92.	4	4	4	4	16
93.	4	4	4	4	16

94.	4	4	4	4	16
95.	4	4	4	4	16
96.	4	4	4	4	16
97.	4	4	4	4	16
98.	4	4	4	4	16
99.	4	4	4	4	16
100.	4	4	4	4	16

b. Berdasarkan Variabel Kemudahan (X2)

<b>Kemudahan (X2)</b>					
No.	KM1	KM2	KM3	KM4	TOTAL
Respn	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2
1.	4	4	5	4	18
2.	4	4	4	4	16
3.	4	4	4	4	16
4.	4	4	4	4	16
5.	4	4	4	3	15
6.	4	4	4	4	16
7.	5	5	5	5	20
8.	4	5	4	4	17
9.	4	4	5	4	17
10.	4	4	4	4	16
11.	5	5	5	5	20
12.	5	5	5	5	20
13.	4	4	4	4	16
14.	3	3	3	3	12

15.	3	3	3	4	13
16.	4	4	4	4	16
17.	3	3	4	4	14
18.	4	3	4	4	15
19.	3	3	4	4	14
20.	4	3	4	4	15
21.	5	5	5	5	20
22.	4	4	4	4	16
23.	4	4	4	5	17
24.	5	5	5	5	20
25.	4	4	4	4	16
26.	4	4	4	4	16
27.	3	3	3	4	13
28.	4	4	5	4	17
29.	4	4	4	4	16
30.	4	3	5	4	16
31.	4	4	4	4	16
32.	3	4	4	3	14
33.	4	4	5	5	18
34.	5	5	5	5	20
35.	4	4	4	4	16
36.	4	4	5	5	18
37.	5	5	5	5	20
38.	5	5	5	5	20

39.	5	5	5	5	20
40.	4	4	4	4	16
41.	4	4	4	4	16
42.	4	5	4	5	18
43.	4	4	4	4	16
44.	5	4	5	5	19
45.	4	4	4	5	17
46.	4	4	4	5	17
47.	5	5	5	3	18
48.	4	4	4	4	16
49.	4	3	3	4	14
50.	4	3	4	4	15
51.	4	4	4	4	16
52.	4	5	3	3	15
53.	4	4	4	4	16
54.	4	4	4	4	16
55.	4	4	4	4	16
56.	4	4	4	4	16
57.	4	3	4	4	15
58.	4	4	4	4	16
59.	4	4	4	4	16
60.	4	4	5	5	18
61.	4	4	5	5	18
62.	4	4	5	5	18

63.	4	4	5	5	18
64.	5	5	5	5	20
65.	3	3	4	4	14
66.	3	3	4	4	14
67.	4	4	4	4	16
68.	5	5	5	5	20
69.	4	4	4	4	16
70.	3	3	3	4	13
71.	4	5	5	5	19
72.	4	4	4	4	16
73.	4	4	4	4	16
74.	4	4	4	4	16
75.	4	4	4	4	16
76.	4	4	4	4	16
77.	4	4	4	4	16
78.	5	5	5	5	20
79.	4	4	4	4	16
80.	4	4	4	4	16
81.	5	5	5	5	20
82.	4	4	4	4	16
83.	3	4	4	4	15
84.	4	4	4	4	16
85.	4	4	4	4	16
86.	3	3	4	4	14
87.	4	4	4	4	16
88.	4	4	4	4	16
89.	3	3	3	4	13
90.	4	4	4	4	16
91.	5	5	5	5	20
92.	5	5	5	5	20
93.	4	4	4	4	16
94.	3	3	3	5	14



95.	4	4	4	4	16
96.	4	4	4	4	16
97.	4	4	4	4	16
98.	4	4	4	4	16
99.	4	4	4	4	16
100.	4	4	4	4	16

c. Berdasarkan Variabel Fitur Produk Layanan (X3)

<b>Fitur Produk Layanan (X3)</b>					
No.	FPL1	FPL2	FPL3	FPL4	TOTAL
Respn	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3
1	4	4	4	4	16
2	4	5	5	4	18
3	4	4	4	4	16
4	4	4	4	5	17
5	3	4	3	3	13
6	4	4	4	4	16
7	5	4	4	5	18
8	3	3	3	3	12
9	4	4	4	4	16
10	4	4	4	4	16
11	4	5	5	4	18
12	4	5	5	4	18
13	4	4	4	4	16
14	3	4	4	3	14
15	3	4	4	4	15

16	4	4	4	5	17
17	5	5	5	5	20
18	4	4	4	4	16
19	5	5	5	5	20
20	4	4	4	4	16
21	5	5	5	5	20
22	4	4	4	4	16
23	5	5	5	5	20
24	5	5	5	5	20
25	4	4	4	4	16
26	4	4	4	4	16
27	3	4	3	3	13
28	5	4	4	4	17
29	5	5	4	4	18
30	4	5	5	4	18
31	4	4	4	4	16
32	3	4	4	4	15
33	4	4	4	4	16
34	4	4	4	3	15
35	4	4	4	4	16
36	5	4	5	5	19
37	5	5	5	5	20
38	5	5	5	5	20
39	5	5	5	5	20

40	4	4	4	4	16
41	4	4	4	4	16
42	4	5	4	4	17
43	4	4	4	4	16
44	5	4	4	4	17
45	3	4	4	4	15
46	5	4	4	5	18
47	3	4	4	4	15
48	4	4	4	4	16
49	4	5	5	5	19
50	4	4	4	4	16
51	4	4	4	4	16
52	4	4	4	4	16
53	4	4	4	4	16
54	4	4	4	4	16
55	3	3	3	4	13
56	4	3	3	3	13
57	4	4	4	4	16
58	3	3	3	4	13
59	4	4	4	4	16
60	5	5	4	4	18
61	4	4	4	5	17
62	5	4	4	4	17
63	4	4	4	4	16

64	5	5	5	5	20
65	5	5	5	5	20
66	4	4	4	4	16
67	4	4	4	4	16
68	4	4	4	4	16
69	5	5	5	4	19
70	4	4	4	4	16
71	4	5	4	4	17
72	4	4	4	4	16
73	4	4	4	4	16
74	4	4	4	4	16
75	4	4	5	5	18
76	4	4	4	4	16
77	4	4	4	4	16
78	5	5	5	5	20
79	4	4	4	5	17
80	4	5	5	5	19
81	5	5	5	5	20
82	4	4	4	4	16
83	4	3	3	4	14
84	4	4	4	4	16
85	4	4	4	4	16
86	4	4	4	4	16
87	4	4	4	4	16

88	4	4	4	3	15
89	4	4	4	4	16
90	4	4	4	4	16
91	5	5	5	5	20
92	4	4	4	4	16
93	4	4	4	4	16
94	5	5	5	5	20
95	4	4	4	4	16
96	4	4	4	4	16
97	4	4	4	4	16
98	4	4	4	4	16
99	4	4	4	4	16
100	4	4	4	4	16

d. Berdasarkan Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

<b>Kepuasan Nasabah (Y)</b>					
No.	KN1	KN2	KN3	KN4	TOTALY
Respn	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	
1	4	4	4	5	17
2	4	4	4	5	17
3	4	4	4	4	17
4	3	3	3	4	16
5	4	4	4	4	13
6	4	5	4	5	16

7	3	4	4	5	18
8	5	4	5	5	16
9	4	4	3	4	19
10	5	5	4	5	15
11	5	5	4	5	19
12	4	4	3	5	19
13	3	3	3	5	16
14	3	3	3	4	14
15	4	4	3	4	13
16	4	4	3	5	15
17	4	4	4	4	16
18	4	4	3	5	16
19	4	4	4	4	16
20	5	5	5	5	20
21	4	4	4	5	17
22	5	5	5	5	20
23	5	5	5	5	20
24	4	4	4	4	16
25	4	4	4	4	16
26	4	4	3	4	16
27	4	5	3	5	15
28	4	4	4	4	17
29	5	4	4	5	16
30	4	4	4	4	18

31	3	3	3	4	16
32	4	4	4	4	13
33	4	4	5	4	16
34	4	4	4	4	17
35	5	5	4	4	16
36	5	5	5	5	18
37	5	5	5	5	20
38	5	5	5	5	20
39	4	4	4	4	20
40	4	4	4	4	16
41	5	5	4	4	16
42	4	4	4	4	18
43	4	4	4	4	16
44	3	3	4	4	16
45	5	3	3	3	14
46	5	5	5	5	14
47	4	4	3	4	20
48	5	5	3	4	15
49	4	4	3	3	17
50	4	4	3	4	14
51	4	4	4	4	15
52	4	4	3	4	16
53	4	4	3	4	15
54	4	4	4	4	15

55	4	4	4	4	16
56	4	4	4	4	16
57	4	4	3	4	16
58	4	4	3	4	15
59	4	4	3	4	15
60	5	5	4	4	15
61	4	4	3	4	18
62	5	5	4	4	15
63	4	4	4	4	18
64	4	4	4	4	16
65	4	4	3	3	16
66	4	4	4	4	14
67	3	3	3	4	16
68	4	4	3	4	13
69	3	3	4	4	15
70	4	4	4	5	14
71	4	4	4	4	17
72	4	4	4	4	16
73	4	4	4	4	16
74	5	5	3	3	16
75	4	4	4	4	16
76	4	4	4	4	16
77	5	5	5	5	16
78	5	5	3	3	20



79	5	4	3	3	16
80	5	5	5	5	15
81	5	5	3	3	20
82	4	4	3	3	16
83	4	4	4	4	14
84	4	4	4	4	16
85	4	4	4	4	16
86	4	4	4	4	16
87	3	3	4	4	16
88	4	4	4	4	14
89	4	4	4	4	16
90	5	5	5	5	16
91	4	4	4	4	20
92	4	4	4	4	16
93	5	5	4	4	16
94	4	4	4	4	18
95	4	4	4	4	16
96	4	4	4	4	16
97	4	4	4	4	16
98	4	4	4	4	16
99	4	4	4	4	16
100	4	4	4	5	16

## Lampiran 3 Deskripsi Responden

### a. Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis_Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki-laki	23	22,5	23,0	23,0
	perempuan	77	75,5	77,0	100,0
	Total	100	98,0	100,0	
Missing	System	2	2,0		
Total		102	100,0		

### b. Berdasarkan Usia

Usia					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	22	21	20,6	21,0	21,0
	21	27	26,5	27,0	48,0
	20	19	18,6	19,0	67,0
	19	14	13,7	14,0	81,0
	18	19	18,6	19,0	100,0
	Total	100	98,0	100,0	
Missing	System	2	2,0		
Total		102	100,0		

### c. Berdasarkan Angkatan

Angkatan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2018	21	20,6	21,0	21,0
	2019	27	26,5	27,0	48,0
	2020	19	18,6	19,0	67,0
	2021	14	13,7	14,0	81,0
	2022	19	18,6	19,0	100,0
	Total	100	98,0	100,0	
Missing	System	2	2,0		
Total		102	100,0		

## Lampiran 4 Deskripsi Variabel

### a. Berdasarkan Variabel Kecepatan (X1)

<b>X1.1</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	30	30,0	30,0	30,0
	Setuju	57	57,0	57,0	87,0
	Sangat Setuju	13	13,0	13,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

<b>X1.2</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	8	8,0	8,0	8,0
	Setuju	66	66,0	66,0	74,0
	Sangat Setuju	26	26,0	26,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

<b>X1.3</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	8	8,0	8,0	8,0
	Setuju	62	62,0	62,0	70,0
	Sangat Setuju	30	30,0	30,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X1.4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	9	9,0	9,0	9,0
	Setuju	69	69,0	69,0	78,0
	Sangat Setuju	22	22,0	22,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**b. Berdasarkan Variabel Kemudahan (X2)**

X2.1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	13	13,0	13,0	13,0
	Setuju	70	70,0	70,0	83,0
	Sangat Setuju	17	17,0	17,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X2.2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	17	17,0	17,0	17,0
	Setuju	63	63,0	63,0	80,0
	Sangat Setuju	20	20,0	20,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X2.3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	8	8,0	8,0	8,0
	Setuju	64	64,0	64,0	72,0
	Sangat Setuju	28	28,0	28,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

<b>X2.4</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	5	5,0	5,0	5,0
	Setuju	67	67,0	67,0	72,0
	Sangat Setuju	28	28,0	28,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

### c. Berdasarkan Variabel Fitur Produk Layanan (X3)

<b>X3.1</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	10	10,0	10,0	10,0
	Setuju	67	67,0	67,0	77,0
	Sangat Setuju	23	23,0	23,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

<b>X3.2</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	5	5,0	5,0	5,0
	Setuju	70	70,0	70,0	75,0
	Sangat Setuju	25	25,0	25,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

<b>X3.3</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	7	7,0	7,0	7,0
	Setuju	70	70,0	70,0	77,0
	Sangat Setuju	23	23,0	23,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X3.4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	7	7,0	7,0	7,0
	Setuju	69	69,0	69,0	76,0
	Sangat Setuju	24	24,0	24,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**d. Berdasarkan Variabel Kepuasan Nasabah (Y)**

Y1.1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	10	10,0	10,0	10,0
	Setuju	65	65,0	65,0	75,0
	Sangat Setuju	25	25,0	25,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Y1.2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	9	9,0	9,0	9,0
	Setuju	68	68,0	68,0	77,0
	Sangat Setuju	23	23,0	23,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Y1.3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	30	30,0	30,0	30,0
	Setuju	57	57,0	57,0	87,0
	Sangat Setuju	13	13,0	13,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Y1.4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Netral	8	8,0	8,0	8,0
Setuju	66	66,0	66,0	74,0
Sangat Setuju	26	26,0	26,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

## Lampiran 5 Uji Validitas

### a. Kecepatan (X1)

Correlations						
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	total Kecepatan
X1.1	Pearson Correlation	1	,514**	,541**	,473**	,875**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	,514**	1	,753**	,621**	,815**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	,541**	,753**	1	,518**	,808**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	,473**	,621**	,518**	1	,736**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
total Kecepatan	Pearson Correlation	,875**	,815**	,808**	,736**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

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

### b. Kemudahan (X2)

Correlations						
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	total Kemudahan
X2.1	Pearson Correlation	1	,810**	,718**	,524**	,900**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	,810**	1	,623**	,447**	,857**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	,718**	,623**	1	,618**	,877**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	,524**	,447**	,618**	1	,748**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
total Kemudahan	Pearson Correlation	,900**	,857**	,877**	,748**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

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



### c. Fitur Produk Layanan (X3)

		Correlations				
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	total Fitur Produk
X3.1	Pearson Correlation	1	,610**	,645**	,633**	,820**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	,610**	1	,854**	,540**	,816**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	,645**	,854**	1	,694**	,897**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	,633**	,540**	,694**	1	,895**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
total Fitur Produk	Pearson Correlation	,820**	,816**	,897**	,895**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

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

### d. Kepuasan Nasabah (Y)

		Correlations				
		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	total Kepuasan Nasabah
Y1.1	Pearson Correlation	1	,826**	,319**	,104	,718**
	Sig. (2-tailed)		,000	,001	,303	,000
	N	100	100	100	100	100
Y1.2	Pearson Correlation	,826**	1	,385**	,279**	,798**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,005	,000
	N	100	100	100	100	100
Y1.3	Pearson Correlation	,319**	,385**	1	,514**	,747**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Y1.4	Pearson Correlation	,104	,279**	,514**	1	,633**
	Sig. (2-tailed)	,303	,005	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
total Kepuasan Nasabah	Pearson Correlation	,718**	,798**	,747**	,633**	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 6 Uji Reabilitas

### a. Kecepatan (X1)

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
,838	4

### b. Kemudahan (X2)

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
,869	4

### c. Fitur Produk Layanan BSI Mobile

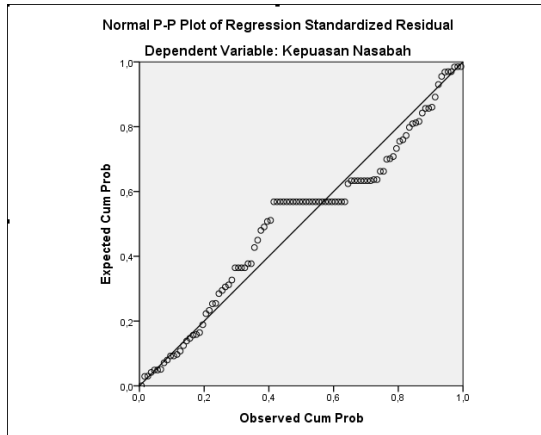
<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
,886	4

d. Kepuasan Nasabah (Y)

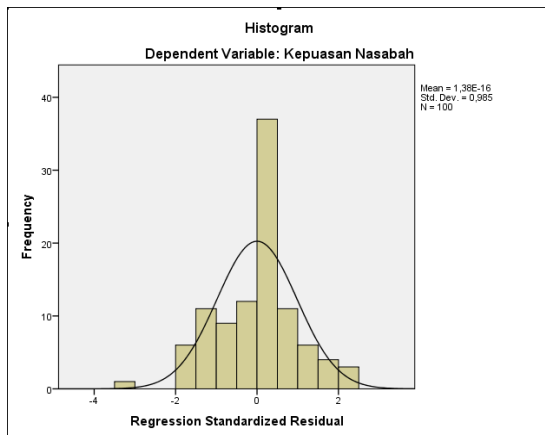
<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
,729	4

## Lampiran 7 Uji Normalitas

### a. Metode Grafik P-Plot



### b. Metode Histogram



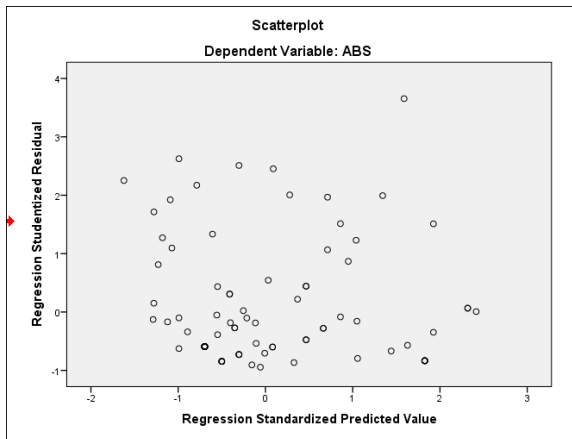
## Lampiran 8 Uji Multikolinieritas

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,190	,895		,212	,833		
	Kecepatan	,482	,041	,561	11,781	,000	,658	1,521
	Kemudahan	,364	,053	,335	6,899	,000	,634	1,577
	Fitur_Layanan_Produk	,219	,039	,242	5,678	,000	,823	1,215

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Nasabah

## Lampiran 9 Uji Heterokedastisitas

### Scatterplot



## Lampiran 10 Uji T

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,190	,895		,212	,833
	Kecepatan	,482	,041	,561	11,781	,000
	Kemudahan	,364	,053	,335	6,899	,000
	Fitur_Layanan_Produk	,219	,039	,242	5,678	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Nasabah

## Lampiran 11 Hasil Uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	370,997	3	123,666	191,472	,000 <sup>b</sup>
	Residual	62,003	96	,646		
	Total	433,000	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Nasabah

b. Predictors: (Constant), Fitur\_Layanan\_Produk, Kecepatan, Kemudahan

## Lampiran 12 Uji Koefisien determinan ( $R^2$ )

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,926 <sup>a</sup>	,857	,852	,804

a. Predictors: (Constant), Fitur\_Layanan\_Produk, Kecepatan, Kemudahan

## Lampiran 13 Surat Penelitian



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

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

Nomor : 3420Un.10.5/D1/PG.00.00/02/2022

20 Oktober 2022

Sifat : Biasa

Lamp. : -

Hal : Permohonan Ijin Riset / Penelitian

Yth :

Mahasiswa/i Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam  
di Tempat.

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

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

Nama : AULIA SHOBIBATUR RAHMAH  
Nim : 1905036155  
Semester : VII  
Jurusan / Prodi : S1 PERBANKAN SYARIAH  
Alamat : Perum Griya Mutiara Prima Blok C No.13 Kaliwungu,  
Mororejo, Kabupaten Kendal  
Tujuan Penelitian : Mencari data untuk penyusunan Skripsi  
Judul Skripsi : PENGARUH KECEPATAN, KEMUDAHAN DAN FITUR  
PRODUK LAYANAN BSI MOBILE BANKING WALISONGO  
SEMARANG.  
Waktu Penelitian : 20 Oktober - 31 Desember 2022  
Lokasi Penelitian : UIN Walisongo Semarang.

Demikian surat permohonan riset, dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

A.n. Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik  
Institusi / Lembaga,  
  
R. FATONI

Tembusan :

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



### Data Pribadi

Nama : Aulia Shobibatur Rahmah  
Tempat & tanggal lahir : Semarang, 12 Juli 2001  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Alamat : Perum.Griya Mutiara Prima Block C  
No.13 Mororejo, Kaliwungu,  
Kabupaten Kendal  
No.Hp : 085643057850  
Email : [auliashobibaturrahma12@gmail.com](mailto:auliashobibaturrahma12@gmail.com)

### Pendidikan

1. TK Walisongo Semarang Tahun 2006-2008
2. MI Nurul Hidayah Semarang Tahun 2008-2014
3. SMP N 31 Semarang Tahun 2014-2016
4. SMA Walisongo Sragen Tahun 2016-2019
5. UIN Walisongo Semarang Tahun 2019-2023