

**PENGARUH PENANGANAN KELUHAN, KEMUDAHAN PENGGUNA, DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNAAN APLIKASI
MOBILE BANKING SYARIAH (BSI)**

(Studi Kasus Generasi Z di Kota Semarang)

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S.1)
Dalam Ilmu Perbankan Syariah

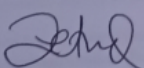
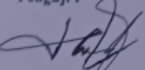
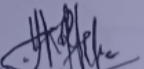
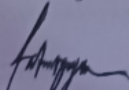
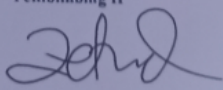


Oleh: SYIFA ADDIN ALKHAFIDH

NIM. 2105036028

**PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
2025**

LEMBAR PENGESAHAN

	KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus III Ngaliyan Telp. (024)7608454 Semarang 50185 Website : febt.walisongo.ac.id - Email : febt@walisongo.ac.id
PENGESAHAN	
Nama :	Syifa Addim Alkhfidh
NIM :	20105036028
Jurusan :	S1 Perbankan Syariah
Judul Skripsi :	Pengaruh Penanganan Keluhan, Kemudahan Penggunaan, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah BSI MOBILE BANKING (Studi kasus Gen Z Kota Semarang)
Telah dimunaqosahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang dan dinyatakan LULUS pada tanggal 26 Februari 2025 dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata 1 tahun akademik 2024/2025.	
Semarang, 11 Maret 2025	
Ketua Sidang  <u>Mashwal, M.Si</u> NIP. 198405162019031005	Sekretaris Sidang  <u>Ana Zahrotun Nihayah, M.A.</u> NIP. 198907082019032018
Penguji I  <u>Arif Afendi, S.E., M.Sc.</u> NIP. 198505262015031002	 Penguji II  <u>Kartika Marella Vanni, M.E.</u> NIP. 199304212019032028
Pembimbing I  <u>Dr. Ratna Agriyanto, M.Si., A.Kt.</u> NIP. 198001282008011010	Pembimbing II  <u>Ana Zahrotun Nihayah, M.A.</u> NIP. 198907082019032018

PENUNJUKAN DOSEN PEMBIMBING



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

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

Nomor : 1565/Un.10.5/D.1/DA.08.05/6/2024 4 Juni 2024
Lampiran : -
Hal : Penunjukan menjadi Dosen Pembimbing Skripsi

Kepada Yth.
Dr. Ratno Agriyanto, S.Pd., M.Si
Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
UIN Walisongo
Di Semarang

Assalamualaikum Wr. Wb.

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

Nama : SYIFA ADDIN AL KHAFIDH
NIM : 2105036028
Program Studi : SI Perbankan Syariah
Judul Skripsi : PENGARUH PENANGANAN KELUHAN, KEMUDAHAN PENGGUNA, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MOBILE BANKING SYARIAH (BSI) STUDI KASUS MAHASISWA PERBANKAN SYARIAH UIN WALISONGO TAHUN AKADEMIK 2020-2023

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

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

Untuk membantu tugas saudara, maka bersama ini kami tunjuk sebagai Pembimbing II saudara. Ana Zahrotun Nihayah, S.E., M.A.. Demikian, atas kesediaan Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

An. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik



MUCHAMMAD FAUZI

Tembusan :

1. Pembimbing II
2. Mahasiswa yang bersangkutan

MOTTO

Sejauh-Jauhnya Kamu Mencari Sesuatu, Jangan Lupa Untuk Selalu Pulang.

Karena Pada Akhirnya, Apa Yang Kamu Cari Selalu Untuk "Rumah"

Ari Lesmana

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Puji Syukur atas kehadiran Allah SWT.yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir (skripsi) ini dengan baik. Tak lupa pula Shalawat serta salam senantiasa penulis haturkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW. Dengan penuh rasa syukur dan Bahagia atas terselesaikannya karya ilmiah skripsi ini, maka penulis ingin mempersembahkan kepada:

1. Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua tercinta, Bapak Ruwadi dan Ibu Ngatinem, serta untuk adik saya, Alman. Terima kasih atas segala cinta, doa, dan dukungan yang tiada henti. Kalian adalah sumber inspirasi dan kekuatan dalam setiap langkahku. Setiap pengorbanan dan kerja keras yang kalian berikan tidak akan pernah terlupakan.
2. Untuk segenap keluarga besar yang selalu mendoakan saya.
3. Untuk dosen pembimbing saya, Bapak Ratno Agriyanto dan Ibu Ana Zahrotun Nihayah. Terima kasih atas bimbingan, kesabaran, dan arahan yang telah diberikan selama proses penulisan skripsi ini. Kalian telah menjadi sumber inspirasi dan motivasi yang tak ternilai. Semoga ilmu dan pengalaman yang telah kalian bagikan dapat bermanfaat bagi saya di masa mendatang. Saya sangat menghargai setiap waktu dan usaha yang telah kalian curahkan untuk membantu saya mencapai tahap ini.
4. Terimakasih sudah menemani dan menjadi pendengar yang baik selama menyelesaikan skripsi Kurnia Setyoningrum.
5. Terimakasih kepada sahabat-sahabat saya Mas Fidansa,dan semua teman yang telah membantu saya, terimakasih untuk support dari kalian.
6. Terimakasih kepada tetangga-tetangga baik saya Yogi dan Garlic yang juga membatu saya Semoga Allah senantiasa memudahkan segala urusannya dan sukses selalu.

7. Terimakasih untuk temen-temen magang saya di muamalat baiturrahman
8. Terimakasih untuk teman-teman organisasiku dari HMJ Perbankan Syariah, Forshei dan DEMA FEBI yang sudah melalui susah senang bersama dan sudah memberikan banyak pelajaran. Serta teman kelasku yang sama-sama berjuang dari berbagai daerah PBAS A21, semoga Allah senantiasa memudahkan segala urusannya.

DEKLARASI

DEKLARASI

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

Semarang, 19 Desember 2024



Syifa Addin Alkhfidh

2105036028

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata bahasa Arab yang dipakai 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. Pedoman tersebut adalah sebagai berikut:

A. Konsonan

ا = Alif	خ = Kha	ش = Sya	غ = Gha	ن = Na
ب = Ba	د = Da	ص = Sha	ف = Fa	و = Qa
ت = Ta	ذ = Dza	ض = Dal	ق = Qa	ه = Ha
ث = Tsa	ر = Ra	ط = Tha	ك = Ka	ء = A
ج = Ja	ز = Za	ظ = Zha	ل = La	
ح = Ha	س = Sa	ع = ‘	م = Ma	

B. Vokal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin
َ	Fathah	A
ِ	Kasrah	I
ُ	Dhammah	U

C. Diftong\

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin
اَي	fathah dan ya	Ai
اَوْ	fathah dan wau	Au

D. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin
أ...إ...ى	Fathah dan alif atau ya	Ā
ي...ى	Kasrah dan ya	Ī
و...و	Dhammah dan wau	Ū

E. Syaddah (-)

Syaddah dilambangkan dengan konsonan ganda (ش ').

F. Kata Sandang (ال...)

Kata sandang (ال...) ditulis dengan al misalnya لصناعة = al-shina'ah. Al ditulis dengan huruf kecil kecuali jika terletak pada permulaan kalimat.

G. Ta'Marbuthah (ة)

Setiap ta' marbuthah ditulis dengan "h" misalnya لمعيشة لطبيعية = al-ma'isyah al-thabi'iyah.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penanganan keluhan, kemudahan penggunaan, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi mobile banking Syariah Indonesia (BSI) di kalangan Generasi Z di Kota Semarang. Dengan meningkatnya jumlah pengguna BSI Mobile yang mencapai 5,9 juta pada tahun 2023, penting untuk mengeksplorasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna, terutama di kalangan generasi muda yang lebih akrab dengan teknologi digital. Penelitian ini berfokus pada bagaimana aspek-aspek tersebut dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan mempertahankan loyalitas mereka dalam industri perbankan syariah yang semakin kompetitif.

Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, di mana data dikumpulkan dari pengguna aktif Gen Z BSI Mobile di Semarang. Penelitian ini menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan informasi mengenai pengalaman pengguna terkait penanganan keluhan, kemudahan penggunaan aplikasi, dan kualitas layanan.

Hasil analisis menunjukkan bahwa penanganan keluhan yang responsif dan profesional berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, demikian pula dengan kemudahan penggunaan dan kualitas layanan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan nasabah Gen Z BSI, penting bagi bank untuk terus berinvestasi dalam peningkatan layanan dan pengalaman pengguna, serta mengembangkan strategi yang efektif dalam menangani keluhan nasabah.

Kata kunci:

**Penanganan Keluhan, Kemudahan Penggunaan, Kualitas
Layanan, Kepuasan Nasabah**

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of complaint handling, ease of use, and service quality on user satisfaction of the Indonesian Sharia (BSI) mobile banking application among Generation Z in Semarang City. With the number of BSI Mobile users increasing to reach 5.9 million in 2023, it is important to explore the factors that influence user satisfaction, especially among the younger generation who are more familiar with digital technology. This research focuses on how these aspects can increase customer satisfaction and maintain their loyalty in an increasingly competitive Islamic banking industry.

The methodology used in this research is a quantitative method, where data is collected from active Gen Z BSI Mobile users in Semarang. This research uses a questionnaire to collect information regarding user experiences regarding handling complaints, ease of use of the application, and service quality.

The results of the analysis show that responsive and professional complaint handling has a positive effect on user satisfaction, as well as ease of use and service quality. This research concludes that to increase BSI Gen Z customer satisfaction, it is important for banks to continue investing in improving services and user experience, as well as developing effective strategies for handling customer complaints.

Keywords:

Complaint Handling, Ease of Use, Service Quality, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Segala puji syukur dengan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan hidayah-Nya dan tak lupa kita panjatkan shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW. Sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas skripsi yang berjudul **“Pengaruh Penanganan Keluhan,Kemudahan Penggunaan,Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah BSI Mobile (Studi Kasus Gen Z Kota Semarang)”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan pendidikan S1 Perbankan Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang. Dengan demikian, penulis yakin bahwa skripsi ini dapat diselesaikan sepenuhnya hanya dengan bantuan dan doa dari semua orang. Dengan kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Nizar, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
2. Bapak Dr. H. Nur Fatoni, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Negeri Walisongo Semarang.
3. Bapak Arif Afendi, S.E., M.Sc., selaku Ketua Prodi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang yang telah memberikan izin penelitian.
4. Ibu Mardhiyaturrositaningsih, M.E., selaku Sekretaris Jurusan Prodi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
5. Bapak H. Ade Yusuf Mujaddid, M.Ag., selaku wali dosen penulis.
6. Bapak Dr. Ratno Agriyanto, M.Si., A.Kt., selaku dosen pembimbing I dan Ibu Ana Zahrotun Nihayah, M.A., sebagai dosen pembimbing II skripsi, terima kasih sudah sabar memberikan pengarahan dan bimbingannya selama penyusunan skripsi.
7. Seluruh dosen pengajar dan staf karyawan Prodi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Negeri

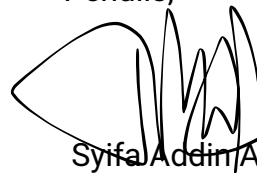
Walisongo Semarang yang telah banyak menyumbangkan ilmunya sebagai bekal untuk masa depan.

Semoga Allah SWT mencatat semua amal baik mereka dan memberikan balasannya yang terbaik. Penulis sadar bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bermanfaat sangat diperlukan untuk memperbaiki skripsi ini. Akhir kata, peneliti berharap temuan penelitian ini bermanfaat bagi semua orang.

2024

Semarang, 19 Desember

Penulis,



Syifa Addin Alkhfidh

2105036028

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PENUNJUKAN DOSEN PEMBIMBING.....	i
MOTTO.....	i
PERSEMBAHAN.....	i
DEKLARASI.....	i
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	i
ABSTRAK.....	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	10
1.3. Tujuan Penelitian.....	10
1.4. Manfaat Penelitian.....	11
1.5. Sistematik Penulisan.....	11
BAB II KAJIAN TEORI.....	13
2.1. Landasan Teori.....	13
2.1.1. TAM Theory.....	13
2.1.2. Aplikasi BSI Mobile.....	14
2.1.3. Penanganan Keluhan.....	17
2.1.4. Kemudahan Penggunaan.....	19
2.1.5. Kualitas Layanan.....	20
2.1.6. Kepuasan Nasabah.....	22

2.2.	Penelitian Terdahulu.....	24
2.3.	Kerangka Konseptual.....	32
2.4.	Hipotesis.....	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		37
3.1.	Jenis dan Sumber Data.....	37
3.1.1	Jenis Penelitian dan Sumber Data.....	37
3.2.	Populasi Dan Sampel.....	38
3.2.1.	Populasi.....	38
3.2.2.	Sampel.....	38
3.3.	Metode Pengumpulan Data.....	40
3.4.	Variabel Penelitian dan Skala Pengukuran.....	40
3.4.1.	Variabel Penelitian.....	41
3.5.	Definisi Oprasional Variabel.....	42
3.6.	Teknis Analisis Data.....	44
3.6.1.	Uji Statistik Deskriptif.....	44
3.6.2.	Uji Instrumen.....	44
3.6.3.	Uji Stastistik Deskriptif.....	46
3.6.4.	Uji asumsi Klasik.....	46
3.7.	Uji Hipotesis.....	48
3.7.1.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	48
3.7.2.	Uji T.....	49
3.7.3.	Uji Simultan F.....	50
3.7.4.	Koefisien Determinal (R^2).....	51
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....		52
5.1	Deskripsi Objek Penenelitian.....	52

5.1.1	Sejarah Bank Syariah Indonesia	52
5.1.2	Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia	52
5.1.3	BSI Mobile	53
5.2	Analisis Deskripsi Responden	54
5.3	Teknis Analisis Data	57
5.3.1	Uji Intrumen	57
5.4	Uji Asumsi Klasik	59
5.4.1	Uji Normalitas	59
5.4.2	Uji Multikolinier	62
5.4.3	Uji Heteroskedestisitas	63
5.5	Uji Hipoteseis	64
5.5.1	Uji t (Persial)	64
5.5.2	Uji F (Simultan)	66
5.6	Uji Linier Berganda	67
5.7	Uji Koefisien determinasi (R^2)	68
5.8	Hasil Analisis Data	69
5.8.1	Pengaruh penanganan keluhan terhadap kepuasan nasabah BSI Mobile	69
5.8.2	Pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah BSI Mobile	70
5.8.3	Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah BSI Mobile	71
BAB V PENUTUP		73
5.1	Kesimpulan	73
5.2	Saran	74
5.3	Keterbatasan Penelitian	74

DAFTAR PUSTAKA.....	75
LAMPIRAN.....	81
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	104

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Keterangan Skor.....	40
Tabel 3. 2 Definisi Oprasional Variabel.....	41
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin.....	55
Tabel 4. 2 Usia.....	55
Tabel 4. 3 Alamat.....	56
Tabel 4. 4 Hasil Uji Analisis Stastik.....	57
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas.....	58
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabelitas.....	59
Tabel 4. 7 Hasil Uji P-Plot.....	60
Tabel 4. 8 Hasil Uji Histrogram.....	61
Tabel 4. 9 Hasil Uji K-S.....	62
Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinier.....	63
Tabel 4. 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	64
Tabel 4. 12 Hasil Uji t.....	65
Tabel 4. 13 Tabel 4.5.2 Hasil Uji f.....	67
Tabel 4. 14 Hasil Uji Linier Berganda.....	67
Tabel 4. 15 Hasil Uji Koefisien determinasi (R^2).....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Peningkatan Pengguna Gen Z.....	4
Gambar 1. 2 Peningkatan Pengguna BSI Mobile Gen Z.....	5
Gambar 1. 3 Pra Riset.....	6
Gambar 1. 4 Aplikasi BSI Mobile.....	15
Gambar 1. 5 Tampilan BSI Mobile.....	54

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sebagai salah satu sistem ekonomi yang paling populer di dunia, ekonomi syariah memiliki beberapa kesamaan dengan model ekonomi konvensional, seperti kapitalisme. Salah satu kesamaan utama adalah fokus pada pencapaian keuntungan, yang sangat dianjurkan dalam ekonomi syariah, sama seperti dalam praktik kapitalisme yang menekankan tujuan tersebut.¹ Kegiatan ekonomi menerapkan prinsip muamalah, seperti keadilan, transparansi, keberlanjutan, dan larangan riba, dalam aktivitas ekonomi syariah. Praktik bisnis halal harus mematuhi ketentuan syariah dan melibatkan masyarakat untuk menciptakan kesejahteraan bersama. Inovasi produk keuangan syariah yang bebas riba juga penting untuk membangun sistem ekonomi yang etis dan bertanggung jawab, sehingga mendukung penciptaan nilai sosial dan ekonomi yang berkelanjutan.²

Bank Syariah harus berhati-hati dalam menyalurkan pembiayaan dengan memfilter transaksi yang memenuhi syarat syariat Islam, memastikan bahwa tidak ada unsur riba, gharar, atau maysir, sehingga dapat menjaga integritasnya sebagai lembaga keuangan yang halal dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap sistem keuangan Islam.³ Prinsip syariah merujuk pada hukum Islam yang diterapkan dalam bisnis perbankan, yang didasarkan pada fatwa lembaga yang berwenang dalam

¹ Alternatif Mewujudkan Kesejahteraan Berkeadilan Mursal, "Implementasi Prinsip-Prinsip Ekonomi Syariah" 1, no. 1 (2015).

² Dewi Maharani and Muhammad Yusuf, "Implementasi Prinsip-Prinsip Muamalah Dalam Transaksi Ekonomi: Alternatif Mewujudkan Aktivitas Ekonomi Halal," *TAWAZUN : Journal of Sharia Economic Law* 4, no. 1 (June 29, 2021): 72, <https://doi.org/10.21043/tawazun.v4i1.8338>.

³ Ana Zahrotun Nihayah and Lathif Hanafir Rifqi, "Kontribusi Perbankan Syariah Terhadap Permodalan UMKM Selama Pandemi Covid-19," *Jurnal Ecodemica : Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis* 6, no. 2 (2022), <https://doi.org/10.31294/eco.v6i2.12998>.

bidang syariah.⁴

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

Artinya : “Orang-orang yang memakan riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan karena gila. Yang demikian itu karena mereka berkata bahwa jual beli sama dengan riba. Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Barangsiapa mendapat peringatan dari Tuhannya, lalu dia berhenti, maka apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Barangsiapa mengulangi, maka mereka itu penghuni neraka, mereka kekal di dalamnya” (QS. Al-baqarah 275)⁵

Bank Syariah Indonesia (BSI) secara resmi didirikan pada 1 Februari 2021 melalui penyatuan tiga perbankan islam utama, yaitu BNI Syariah , BRI Syariah dan Mandiri Syariah. Dengan menggabungkan keunggulan masing-masing bank, merger ini bertujuan untuk meningkatkan perbankan syariah di Indonesia. Setelah proses merger,harapanya BSI akan meningkatkan layanan yang diberikan kepada pelanggannya dan meningkatkan jumlah dan kualitas layanan yang tersedia. Di tambah lagi, BSI akan mengintegrasikan sumber daya manusia dan budaya organisasi dari ketiga bank yang tergabung dalam merger. Dengan fokus tidak hanya pada aspek operasional tetapi juga pada peningkatan kepuasan nasabah melalui sinergi yang lebih baik antara layanan yang ada, BSI diharapkan dapat menjadi bank syariah yang lebih kompetitif dan berkontribusi signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi syariah di Indonesia.⁶

Dalam dunia perbankan yang terus berkembang, layanan m-Banking

⁴ Ana Zahrotun Nihayah And Lathif Hanafir Rifqi, “Pandemi Covid-19 Implikasi Bagi Pembiayaan Bank Syariah Di Indonesia,” *Jurnal Ekonomika : Manajemen, Akuntansi, Dan Perbankan Syari’ah* 10, No. 1 (2021), <https://doi.org/10.24903/Je.V10i1.1281>.

⁵ Al-qur’an dan Terjemah 2019

⁶ Any Meilani and Dian Sugiarti, “Analisis Kualitas Layanan Dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia,” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 8, no. 3 (October 26, 2022): 2501, <https://doi.org/10.29040/jiei.v8i3.6586>.

menjadi sangat penting bagi nasabah baik di sistem konvensional maupun syariah. M-Banking menawarkan kemudahan akses dan transaksi kapan dan di mana pun itu, yang menguntungkan nasabah dengan menghilangkan batasan waktu dan tempat. Beberapa alasan utama pelanggan memilih layanan perbankan termasuk kepercayaan terhadap operasi bank, jaminan keamanan dana, dan kinerja layanan yang berdampak pada kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan seperti keamanan dana, kecepatan transaksi, dan kemudahan akses harus diperhatikan oleh pihak perbankan untuk meningkatkan loyalitas nasabah dan daya saing di industri.⁷

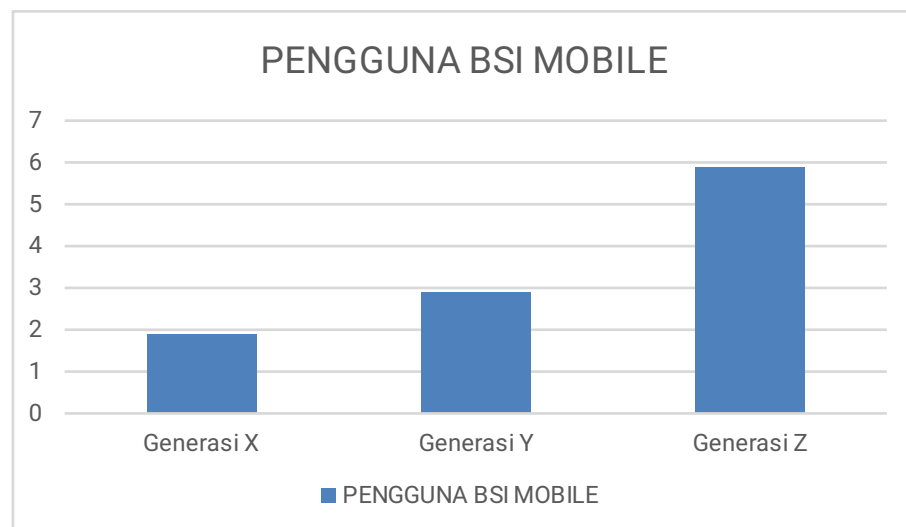
Data Customer Satisfaction Index (CSI) BSI Mobile dari tahun ke tahun menunjukkan variasi dalam tingkat kepuasan nasabah. Pada tahun 2021, tidak ada data CSI spesifik dalam bentuk persentase yang tersedia, namun laporan tahunan BSI menekankan upaya peningkatan layanan digital. Tahun 2022 mencatat CSI BSI Mobile sebesar 66,17%, yang masuk dalam kategori "puas". Pada tahun 2023, penelitian di Solo Raya menunjukkan peningkatan dengan skor CSI mencapai 75%, mencerminkan kepuasan nasabah yang lebih baik terhadap kualitas layanan. Meskipun data spesifik dalam bentuk persentase untuk tahun 2024 belum ditemukan, penelitian di Bandung mengindikasikan bahwa kepuasan nasabah terus meningkat berkat perbaikan layanan dan fitur aplikasi.

Studi kasus ini berpusat pada generasi Z di kota Semarang pengguna aktif aplikasi BSI Mobile karena mereka mewakili generasi muda yang lebih akrab dengan teknologi digital dan mobile banking. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana penanganan keluhan dan kualitas layanan memengaruhi kepuasan mereka. Data survei menunjukkan bahwa pengguna aktif BSI Mobile mencapai 6,7 juta pada

⁷ Zakaria Harahap, "Islamic Banking: Jurnal Pemikiran Dan Pengembangan Perbankan Syariah, Volume 6 Nomor 1 Edisi Agustus 2020 | 101 Pengaruh Pelayanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih," n.d., <https://doi.org/10.36908/isbank>.

Maret 2024.⁸ Penggunaan aplikasi BSI Mobile di kalangan Generasi Z menunjukkan dominasi yang signifikan, dengan jumlah pengguna 5,90 pengguna pada 2023 lebih dominan dari pada Generasi Y 2,95 pengguna.dan pengguna Generasi X sebesar1,9⁹

Gambar 1. 1 Peningkatan Pengguna Gen Z



(Sumber: Tribunjabar.id)

Pekembangan pengguna BSI Mobile pada gen z 3,45 juta pada tahun 2021 4,81 juta pada tahun 2022,dan 5,9 Juta pada 2023.¹⁰ Namun, meskipun jumlah pengguna meningkat, masih terdapat banyak keluhan

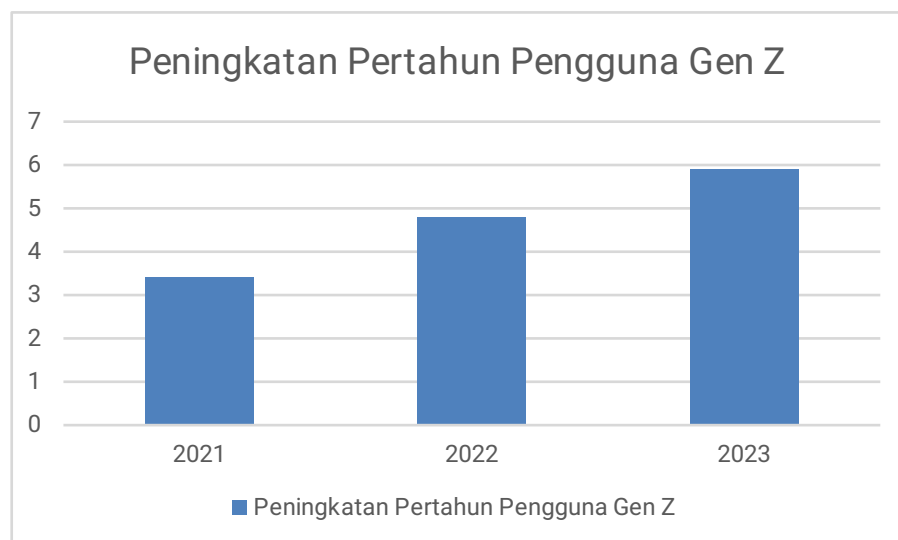
⁸ www.bankbsi.co.id

⁹ Saladin D. Effendi, "Generasi X, Y, Z Masih Mendominasi Penggunaan Bsi Mobile" (Tribunjabar.Id, 31 Oktober 2023).

¹⁰ Ibid

mengenai penanganan keluhan dan kualitas layanan, yang berdampak pada kepuasan pengguna. Sebuah survei sebelumnya yang dilakukan oleh Dimas Pangestu menemukan bahwa 84,4 persen orang yang menjawab merasa puas dengan kemudahan penggunaan aplikasi. Namun, banyak orang yang mengalami kesulitan memverifikasi dan membuat aplikasi yang tidak ramah pengguna.¹¹

Gambar 1. 2 Peningkatan Pengguna BSI Mobile Gen Z



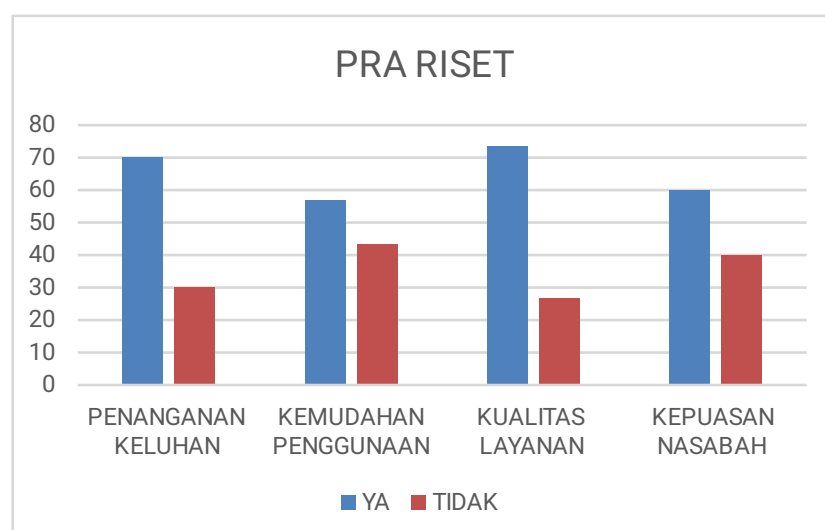
(Sumber: financialpost.id)

Generasi Z di Semarang sangat relevan karena kota ini memiliki

¹¹ Dimas Pangestu, "Analisis Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan Bsi Mobile," Jurnal Muamalat Indonesia - Jmi 2, No. 2 (October 31, 2022), <https://doi.org/10.26418/jmi.v2i2.58961>.

populasi Gen Z yang signifikan, dengan banyak dari mereka aktif menggunakan teknologi dan layanan digital, termasuk mobile banking. Terdapat kebutuhan untuk memahami perilaku dan preferensi Gen Z dalam konteks lokal, terutama terkait penggunaan mobile banking yang terus meningkat. Selain itu, Gen Z di Semarang terpapar pada berbagai faktor sosial dan budaya yang mempengaruhi kebiasaan digital mereka, seperti penggunaan media sosial dan interaksi dalam komunitas. Dengan fokus pada Gen Z di Semarang.¹² Hasil pra riset oleh 30 responden yang menunjukkan bahwa 70% responden puas dengan penanganan keluhan, 30% responden merasa tidak puas, kemudian 56,7% nasabah mudah menggunakan mobile banking bsi 43,3% nasabah tidak merasa di mudah menggunakan aplikasi mobile banking bsi dan 73,3% nasabah puas dengan kualitas layanan 26,7% nasabah merasa tidak puas transaksi menyoroti potensi perbaikan dalam aspek lain seperti desain dan aksesibilitas aplikasi. dan juga 60 % merasapuas 40% tidak puas pengaaman menggunakan BSI Mobile.

Gambar 1. 3 Pra Riset



¹² "Minat Generasi Z Dalam Menggunakan Mobile Banking Di Kota Semarang," N.d.

(Sumber: Data diolah, 2024)

Cara bank menangani keluhan pelanggan adalah komponen penting dalam mencapai kepuasan pelanggan, penanganan keluhan nasabah merupakan elemen krusial dalam menciptakan kepuasan nasabah di bank syariah, terutama dalam era persaingan yang ketat. Keluhan yang ditangani dengan responsif dan profesional dapat meningkatkan kepercayaan nasabah dan mempertahankan loyalitas mereka. Secara strategis, penanganan keluhan bukan hanya sebagai tugas rutinitas operasional, Namun, BSI adalah sarana penting untuk menyelesaikan konflik antara perusahaan dan konsumen yang tidak puas penanganan keluhan yang efektif dapat meningkatkan layanan dan meningkatkan kepercayaan nasabah, hal ini sangat relevan dalam konteks Bank Syariah Indonesia (BSI). Sebab itu, bank harus menyediakan mekanisme penanganan keluhan yang cepat, empati, dan profesional untuk memaksimalkan kepuasan nasabah dan meningkatkan posisi kompetitif dalam pasar perbankan syariah.¹³

Salah satu faktor penting dalam kepuasan pelanggan dengan layanan perbankan, termasuk aplikasi banking, adalah kemudahan penggunaan. Kemudahan penggunaan dapat diartikan sebagai kemampuan teknologi perbankan untuk dipahami dan digunakan dengan mudah. Hal ini mencakup aspek-aspek seperti kemudahan dalam memahami fitur-fitur yang tersedia, kemudahan dalam melakukan transaksi, dan kemudahan dalam mengakses layanan perbankan kapan saja dan di mana saja. Dengan demikian, nasabah akan senang dan lebih cenderung menggunakan layanan perbankan lagi.¹⁴

Salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan pelanggan

¹³ Thalia Claudia Mawey, Altje . Tumbel, And Imelda W.J Ogi, "Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Bank Sulutgo," Jurnal Emba : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi 6, No. 3 (2018).

¹⁴ Aulia Septiana Shafira, Aris Sunindyo, and Septian Yudha Kusuma, "Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Manfaat, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Brimo Di Kota Semarang," Jurnal Ilmiah Research And Development Student 1, no. 2 (August 21, 2023): 62–74, <https://doi.org/10.59024/jis.v1i2.318>.

dalam industri perbankan adalah kualitas layanan; layanan yang baik tidak hanya mencakup aspek teknis, seperti kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan, tetapi juga melibatkan interaksi emosional antara petugas bank dan nasabah. Ketika nasabah merasa diperhatikan dan dilayani dengan baik, Mereka kemungkinan besar akan tetap setia dan bahagia dengan bank tersebut. Seperti yang ditunjukkan oleh penelitian ini, peningkatan kualitas layanan dapat secara signifikan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya menghasilkan peningkatan loyalitas pelanggan. Karena itu, bank perlu terus berinvestasi dalam pelatihan staf dan pengembangan sistem layanan untuk memastikan bahwa standar kualitas tetap tinggi, sehingga dapat memenuhi ekspektasi nasabah yang semakin meningkat di era digital saat ini.¹⁵ Namun, pernyataan yang disampaikan oleh Fidansah Riski menunjukkan kekecewaan terhadap layanan pengaduan BSI Mobile, karena ia merasa bahwa layanan tersebut kurang responsif ketika ia melaporkan bahwa mobile banking-nya terblokir¹⁶

Kualitas layanan juga merupakan faktor yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan, dan kualitas layanan berdampak positif pada tingkat kepuasan pelanggan, dengan indikator yang paling berpengaruh meliputi kecepatan dan ketepatan pelayanan, serta kenyamanan dan kebersihan fasilitas bank. Selain itu, variabel reliability, yang mencakup Kemampuan layanan pelanggan untuk menyampaikan pelayanan yang tepat dan dapat dipercayai secara akurat, serta faktor assurance yang meliputi keamanan dan kenyamanan nasabah saat bertransaksi, juga berkontribusi besar terhadap kepuasan nasabah. Oleh karena itu, Kualitas layanan, kepercayaan, dan jaminan adalah faktor utama yang menentukan kepuasan pelanggan.¹⁷ namun hal ini berbanding dengan pernyataan yang

¹⁵ Studi Pada et al., "Pengaruh Complain Handling, Kualitas Layanan, Dan Internet Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening," n.d.

¹⁶ Hasil Wawancara dengan Firdansa Riszki gen Z Pengguna BSI Mobile, kota Semarang, pada 19 Novemver 2024

¹⁷ Agus PT Prasetyo Karyawan BPR Rudo Indobank, "Analisis Faktor-Faktor Yang

di sampaikan oleh lisda Sabrina menyebutkan bawah saat dia transfer melalui mobile banking bsi, sering kali terkenal Kendala karena aplikasi error¹⁸

Penelitian oleh Susanti (2021); Mochammad Iqbal Mauriza (2022) ; Yessy Artanti dan Lestari Ningsih (2011) menunjukkan bahwa penanganan keluhan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penanganan keluhan, hasil analisis Penelitian Susanti (2021) mengindikasikan bahwa peningkatan dalam penanganan keluhan tidak hanya meningkatkan kepuasan nasabah tetapi juga meningkatkan loyalitas mereka terhadap bank. Penemuan ini menunjukkan betapa pentingnya manajemen keluhan yang efektif sebagai metode untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah dalam industri perbankan.¹⁹ Namun berbanding terbalik dengan Penelitian Fitry Mustaghfiroh(2016) menemukan bahwa kepuasan pelanggan tidak terpengaruh secara signifikan oleh penanganan keluhan. Hal ini mungkin disebabkan oleh metode penanganan yang kurang efektif, rendahnya profesionalisme karyawan, dan komunikasi yang tidak memadai. Perbaikan dalam strategi customer service diperlukan untuk meningkatkan kepuasan nasabah di bank syariah.²⁰

Penelitian oleh Badaruddin dan Risma (2021); Muhammad Zulkarnain, Aurantia Marina, Nur Jumriatunnisah, Nurul Ilma Hasana Kuning (2023); Mustika Raudhatul Jannah dan Suzanna Lamria Siregar (2024) menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi secara

Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt. Bpr Rudo Indobank Semarang,” Vol. XI (Aaker Dan Keller, 1998).

¹⁸ Hasil Wawancara Dengan Lisda Sabrina Mahasiswi Pengguna BSI Mobile, Gen Z Semarang, Pada 12 September 2024

¹⁹ Evi Susanti And Info Artikel, “Kepuasan Penanganan Keluhan Memediasi Hubungan Antara Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Industri Perbankan Di Indonesia Info Artikel Abstrak,” International Journal Of Digital Entrepreneurship And Business (Ideb), Vol. 2, 2021, <https://Ejournal.Jic.Ac.Id/Ideb/>; “Mochammad Iqbal Muariza-Feb,” N.D.; Yessy Artanti Et Al., “Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Muamalat Indonesia,Tbk. Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Perantara (Studi Pada Nasabah Bank Muamalat Cabang Surabaya),” N.D.

²⁰ Fitri Mustaghfiroh, “Pengaruh Kualitas Layanan, Penanganan Keluhan, Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah dan Word of Mouth Pada Bank BPD Jawa Tengah KCP Unisula”, Jurnal e-Print Walisongo, 2016

signifikan oleh kemudahan penggunaan. Hasil penelitian oleh Muhammad Zulkarnain, Aurantia Marina, Nur Jumriatunnisah, dan Nurul Ilma Hasana Kunio (2023) menunjukkan bahwa fitur, kemudahan, dan manfaat BSI Mobile memiliki pengaruh yang signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pengguna BSI Mobile. Namun, penelitian oleh Rena Deliyana, Berlintina Permatasari, dan Dewi Sukmasari menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan tidak berdampak pada kepuasan pengguna BSI Mobile. Kualitas layanan dan keuntungan yang dirasakan adalah beberapa faktor yang mungkin mengambil alih. yang lebih menentukan tingkat kepuasan. Jika nasabah tidak merasakan manfaat signifikan dari kemudahan tersebut, kepuasan mereka tidak akan meningkat.²¹

Penelitian oleh Tantri Widiyasutti (2023); Ni Made Arie Sulistyawati dan Ni Ketut Seminari (2017); Sandi, Sofiati, dan Sudaryo (2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki efek positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada saat yang sama. Penelitian yang dilakukan oleh Tantri Widiyasutti (2023) menunjukkan betapa pentingnya bagi perusahaan asuransi untuk mempertimbangkan kedua aspek ini saat membuat strategi pemasaran mereka untuk meningkatkan kepuasan nasabah, yang pada gilirannya dapat meningkatkan retensi dan loyalitas nasabah dalam jangka panjang.²² Namun, penelitian Kasinem menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat disebabkan oleh faktor lain, seperti harapan tinggi

²¹ Berlintina Permatasari, "Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Keamanan, Dan Persepsi Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Mobile Banking Bca," *Journals Of Economics And Business* 2, No. 2 (2022), <https://doi.org/10.33365/Jeb.V2i2.112>.

²² Oktaviana Vivi P, Tantri Widiastuti, And Suhaji Suhaji, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah," *Jurnal Ilmiah Aset* 23, No. 1 (March 31, 2021): 53–62, <https://doi.org/10.37470/1.23.1.177>; Ni Made Arie Sulistyawati And Ni Ketut Seminari, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar," *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana* 4, No. 8 (2017); Rindu Purnama Et Al., "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Dampaknya Pada Loyalitas (Suatu Survey Pada Nasabah Dana Pihak Ketiga Pada Pt. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk)," N.D., <https://jurnal.inaba.ac.id/>.

pelanggan atau pengalaman buruk sebelumnya, yang melemahkan dampak kualitas layanan. Faktor emosional dan hubungan personal dengan staf bank juga mempengaruhi persepsi kepuasan secara keseluruhan.²³

Beberapa variabel, seperti penanganan keluhan, kemudahan penggunaan, dan kualitas layanan, yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, tampaknya masih memiliki GAP dalam penelitian. Oleh karena itu, peneliti berencana untuk meninjau kembali variabel-variabel tersebut agar lebih terperinci. Selain itu, peneliti juga akan meneliti dampak dari Penanganan Keluhan, Kemudahan Penggunaan, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Generasi Z di Kota Semarang. Studi ini akan meneliti bagaimana Generasi Z menggunakan aplikasi mobile banking BSI Mobile untuk setiap transaksi yang mereka lakukan di Kota Semarang. Judul penelitian ini adalah "Pengaruh Penanganan Keluhan, Kemudahan Penggunaan, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Banking Syariah (BSI)" dengan studi kasus pada Generasi Z di Kota Semarang.

1.2. Rumusan Masalah

rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

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

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji pengaruh Penanganan keluhan terhadap

²³ Kasinem Kasinem, "Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat," Jurnal Media Wahana Ekonomika 17, No. 4 (2020), <https://doi.org/10.31851/Jmwe.V17i4.5096>.

kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) dikalangan Generasi Z di Kota Semarang.

2. Untuk menguji pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) dikalangan Generasi Z di Kota Semarang.
3. Untuk menguji pengaruh Kualitas Layanan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) dikalangan Generasi Z di Kota Semarang.

1.4. Manfaat Penelitian

Harapannya, penelitian ini akan memberikan manfaat yang signifikan baik secara teoritis maupun praktis.

1. Secara teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat memperdalam pemahaman dan pengetahuan tentang pengembangan ekonomi perbankan syariah, dengan penekanan pada isu-isu yang relevan dalam industri ini, termasuk pengaruh penggunaan perbankan mobile terhadap kepuasan nasabah BSI

2. Secara Praktis

Diharapkan bahwa penelitian ini akan membantu sektor perbankan syariah dalam mengembangkan strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan mobile banking. Selain itu, diharapkan bahwa penelitian ini akan memberikan informasi berharga dalam menentukan strategi yang berguna untuk memperbaiki industri perbankan syariah, terutama dalam hal menilai kinerja bank syariah dalam menghadapi persaingan di pasar perbankan nasional.

1.5. Sistematik Penulisan

Dalam penyusunan penelitian ini, tujuannya adalah untuk membantu peneliti dalam merencanakan studi mereka dengan lebih mudah. Sistematikasi pembahasan terbagi menjadi lima bab, yaitu:

BAB I: "Pendahuluan" yang menjelaskan latar belakang, rumusan

masalah, tujuan, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II: "Landasan Teori" yang mengulas teori dasar tentang mobile banking, penanganan keluhan, kemudahan penggunaan, kualitas layanan, dan kepuasan nasabah.

BAB III: "Metode Penelitian" yang menjelaskan metode penelitian, termasuk jenis data dan sumbernya, populasi dan sampel, prosedur pengumpulan data, variabel penelitian, pengukuran, dan metode untuk menganalisis data.

BAB IV: "Hasil Penelitian dan Pembahasan" yang memeriksa faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan aplikasi mobile banking oleh nasabah serta bagaimana penanganan keluhan, kemudahan penggunaan, dan kualitas layanan berdampak pada kepuasan pelanggan Bank Syariah Indonesia (BSI).

BAB V: "Penutup" menyimpulkan hasil penelitian dan memberikan saran

BAB II KAJIAN TEORI

1.6. Landasan Teori

1.1.1. TAM Theory

Teori Technology Acceptance Model (TAM), yang diperkenalkan oleh Davis pada tahun 1989 sebagai adaptasi dari Theory of Reasoned Action (TRA), telah digunakan dalam penelitian ini. Beberapa peneliti, seperti yang dijelaskan dalam Jogiyanto (2007), mengembangkan model TAM untuk menggambarkan bagaimana teknologi diterima oleh pengguna.²⁴

TAM sering digunakan untuk menganalisis proses adopsi TI karena menggunakan pendekatan perilaku. Sebuah model yang baik harus dapat meramalkan dan memberikan penjelasan yang memadai. Ada bukti bahwa Model Penerimaan Teknologi (TAM), dan indikatornya berhasil mengukur tingkat penerimaan teknologi. Dengan menggunakan TAM, kita dapat memahami alasan di balik penerimaan atau penolakan pengguna terhadap sistem informasi perpustakaan yang diterapkan di suatu perpustakaan.²⁵

Penerimaan (acceptance) merupakan inti dari Technology Acceptance Model (TAM). Oleh karena itu, TAM dapat dipandang sebagai model analisis yang digunakan untuk memahami perilaku pengguna dalam menerima teknologi. Menurut definisi TAM dari Wikipedia, "TAM adalah suatu kerangka kerja yang menjelaskan bagaimana individu mengadopsi dan menggunakan teknologi." Ini mengindikasikan bahwa TAM adalah teori sistem informasi yang bertujuan untuk memodelkan bagaimana pengguna menggunakan dan berinteraksi dengan teknologi.²⁶

Sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan hasil kerjanya disebut *perceived usefulness*, yang menunjukkan bahwa keyakinan seseorang terhadap proses pengambilan keputusan. Penelitian ini juga menganalisis variabel yang

²⁴ Fatmawati Endang, "Technology Acceptance Model (Tam) Untuk Menganalisis Penerimaan Terhadap Sistem Informasi Perpustakaan," *Jurnal Iqra'*9, no. (01) (2015).

²⁵ Ibid

²⁶ Ibid

meneliti kecepatan layanan dan kepuasan pelanggan BSI. Sebaliknya, kemampuan seseorang untuk menyelesaikan tugas dengan lebih cepat dengan bantuan teknologi menunjukkan bahwa mereka tidak lagi percaya pada teknologi.²⁷

Penerapan sistem informasi perlu terus mengalami perkembangan dengan memperhatikan model penerimaan teknologi TAM. Selain membantu meningkatkan kinerja sistem, pendekatan ini juga dapat digunakan untuk mengubah pandangan masyarakat dalam konteks penggunaan teknologi. Dalam Model Penerimaan Teknologi (TAM), faktor kualitas layanan sangat penting untuk menentukan persepsi kegunaan teknologi. Pengguna menilai kualitas layanan berdasarkan manfaat yang diperoleh dari teknologi tersebut. Dengan mendapatkan umpan balik dari pengguna mengenai kualitas layanan, perusahaan dapat melakukan perbaikan yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan dan manfaat teknologi yang diharapkan.²⁸

1.1.2. Aplikasi BSI Mobile

A. Pengertian BSI Mobile

Perbankan mobile adalah kemajuan besar dalam industri perbankan yang memungkinkan pelanggan melakukan berbagai transaksi perbankan melalui perangkat seluler mereka. Mereka juga dapat memeriksa saldo, transfer uang, pembayaran tagihan, dan perdagangan saham, mobile banking memberikan kenyamanan dan fleksibilitas yang tak tertandingi bagi pengguna.²⁹

BSI Mobile memiliki sejumlah keunggulan yang bermanfaat bagi nasabah dan perbankan. Bagi nasabah, penggunaan mobile banking memungkinkan penghematan waktu dan tenaga, serta menawarkan berbagai layanan menarik. Salah satu keunggulan utamanya adalah akses

²⁷ Ibid

²⁸ Nurul Fadhillah, "Pengaruh Penggunaan E-Banking Terhadap Konsumtivisme (Studi Kasus Mahasiswa FE UII)" (2019): 9–25

²⁹ Anita Tri Milza et al., "Implementasi Bsi Mobile Sebagai Wujud Tercapainya Paperless Dan Penerapan Green Banking," IJAB Indonesian Journal of Accounting and Business 3, no. 1 (November 29, 2021): 1–12, <https://doi.org/10.33019/ijab.v3i1.3>.

instan ke bank dan layanannya, sehingga menghemat biaya. Selain itu, riwayat penarikan uang dapat dengan mudah dilihat setelah transaksi dilakukan. Perbankan mobile membantu mengurangi biaya manajemen pelanggan dan memungkinkan pengembangan kebijakan yang meningkatkan nilai pelanggan.³⁰ Layanan digital mobile banking bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pelanggan dengan menyediakan berbagai transaksi keuangan hanya dengan menggunakan smartphone. Selain itu, transaksi menjadi lebih praktis dan efisien. BSI Mobile memiliki fitur seperti³¹:

Gambar 1. 4 Aplikasi BSI Mobile



Gambar 2.1 memperlihatkan bahwa Aplikasi BSI menawarkan banyak keuntungan bagi nasabah BSI dengan menawarkan fitur unik dan bermanfaat seperti:

1. Info Rekening memungkinkan pengguna untuk mengakses berbagai informasi terkait rekening mereka. Pengguna dapat melihat saldo rekening, riwayat transaksi, portofolio investasi, daftar transaksi yang telah dijadwalkan, dan melakukan registrasi

³⁰ sevy sulya putri suwandi dan moh rois abdin, "Peran Pengguna Bsi Obile Banking Dalam Kemudahan Bertransaksi Di Era Society 5.0," 2023.

³¹ Aplikasi mobile banking bsi

untuk notifikasi. Selain itu, pengguna juga dapat mengelola pengaturan notifikasi sesuai kebutuhan mereka, memastikan bahwa mereka selalu mendapatkan update terbaru mengenai aktivitas rekening mereka

2. Transfer: Menu transfer di BSI Mobile memudahkan pengguna mengirim uang antara rekening BSI atau ke rekening bank lain, baik melalui transfer online maupun Sistem Kliring Nasional (SKN). Layanan ini mencakup transaksi baik dalam kota maupun internasional. Selain itu, BSI juga menyediakan dukungan untuk transaksi QRIS.
3. Pembayaran: Fitur ini memungkinkan pelanggan melakukan berbagai jenis pembayaran, seperti PLN pascabayar, layanan internet dan TV kabel (seperti Indihome, MNC/Indo/Oke Vision, Transvision, MNC Play, CBN, Net1, dan My Republic), biaya sekolah atau pendidikan, asuransi, e-commerce, BPJS, PDAM, haji dan umrah, kartu Hasanah, dan Perusahaan Gas Negara.
4. Pelanggan dapat melakukan berbagai jenis transaksi dengan pembelian, seperti token listrik, voucher HP, top up, paket data, e-money, dan layanan streaming musik dan video, dan lainnya.
5. Kalkulator Kurban, Juz Amma, Asmaul Husna, dan Hikmah adalah bagian dari Layanan Islami BSI Mobile.
6. Bank Syariah Indonesia menawarkan sarana berbagi Ziswaf kepada pelanggan yang ingin melakukan donasi seperti zakat, infak, fidyah, dan wakaf. BSI Mobile juga memiliki berbagai pilihan transaksi lainnya, seperti Warteg Mobile, JadiBerkah.id, Kalkulator Zakat, Kitabisa, dan Dompot Dhuafa.
7. E-Mas: BSI Mobile telah menambah fitur ini ke dalam aplikasinya untuk nasabah BSI yang ingin melakukan investasi emas elektronik melalui e-mas. Aplikasi perbankan ini memungkinkan pengguna

untuk membeli, menjual, dan menggadaikan emas secara langsung.

8. Favorit: Meskipun fitur dan layanan BSI Mobile memungkinkan berbagai jenis transaksi, pelanggan tidak selalu menggunakan semua fitur. Beberapa fitur digunakan oleh pelanggan dengan sering, sementara yang lain jarang digunakan.
9. Fitur terbaru BSI Mobile adalah Tarik Tunai, yang memungkinkan pelanggan menarik uang dari rekening mereka tanpa menggunakan kartu ATM.³²

1.1.3. Penanganan Keluhan

A. Pengertian Penanganan Keluhan

upaya perusahaan untuk menemukan solusi atau metode untuk menangani tanggapan buruk pelanggan. Tujuan dari proses ini adalah untuk mengubah pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan yang puas atau bahkan setia. Untuk mempertahankan hubungan yang baik dengan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan, Tjiptono menekankan pentingnya penanganan keluhan yang efektif.³³ Ketika harapan pelanggan terpenuhi, pelanggan merasa puas dan lebih cenderung menjadi pelanggan setia. kualitas pelayanan terdiri dari elemen yang selalu berubah dari produk, manusia, proses, dan lingkungan, yang dapat melebihi harapan pelanggan. kualitas layanan mencakup semua fitur produk atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan, baik yang diungkapkan maupun tersirat.³⁴

B. Jenis-Jenis Penanganan keluhan pada BSI

Bagian manajemen layanan pelanggan dalam Culture and Customer

³² <https://www.bankbsi.co.id/>

³³ Nico Yudhinata Lay, Erna Listiana, and Heriyadi Heriyadi, "Analisis Pengaruh Service Quality, Personal Selling Dan Complain Handling Melalui Satisfaction Serta Trust Terhadap Customer Retention (Survei Nasabah Tabungan Bank Harda Internasional Cabang Pontianak)," *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Kewirausahaan* 7, no. 2 (August 18, 2018): 132, <https://doi.org/10.26418/jebik.v7i2.25694>.

³⁴ Ahmad Zikri and Muhammad Ikhsan Harahap, "Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera," n.d.

Care Group menangani pengaduan pelanggan BSI. BSI telah membangun sebuah pusat yang berfungsi ganda untuk menyediakan informasi tentang produk dan layanan, serta sebagai saluran untuk pelanggan mengajukan keluhan terkait layanan perbankan. BSI telah menyediakan berbagai cara untuk pelanggan mengakses informasi dan layanan perbankan, termasuk:

1. Melalui situs web www.bankbsi.co.id.
2. Pada platform media sosial seperti Facebook, Twitter, Instagram, Telegram, dan email resmi BSI.
3. SI menyediakan layanan 24 jam bernama BSI Call 14040, dapat diakses melalui panggilan ke 14040 atau (021) 80639999. Layanan ini bertujuan untuk menangani pertanyaan nasabah mengenai produk, fasilitas, layanan bank, serta menangani keluhan nasabah melalui berbagai saluran komunikasi.
4. Pendirian unit BSI Call 14040 bertujuan untuk memberikan bantuan seputar produk, fasilitas, layanan bank, dan menangani keluhan nasabah melalui berbagai saluran komunikasi.
5. Ketersediaan layanan perbankan mobile dan internet, serta cabang dan ATM bank.³⁵

C. Alur Penanganan Keluhan Nasabah BSI/BSI Mobile

BSI menangani keluhan dengan cepat dan bijaksana melalui pusat pengaduannya. Bank telah menciptakan bagian untuk menangani keluhan pelanggan di bawah Grup Pelayanan dan Kultur. Untuk mencatat pengaduan klien, ada alat yang disebut Complaint Handling Management System (CHMS). Nasabah dapat mengirimkan pengaduan melalui cabang dengan mengisi formulir yang tersedia atau melalui BSI Call dan BSI Mobile. Bank kemudian menyelidiki pengaduan tersebut. Mekanisme sederhana berikut:³⁶

- 1 Nasabah dapat menghubungi cabang atau layanan BSI Call untuk

³⁵ <https://www.bankbsi.co.id/>

³⁶ Ibid

melaporkan masalah mereka.

- 2 Petugas di cabang atau layanan BSI Call akan mencatat pengaduan nasabah ke dalam sistem Manajemen Penanganan Keluhan (CHMS).
- 3 Unit Penanganan Pelanggan akan memantau dan menangani data tersebut.
- 4 Jika cabang atau BSI Call tidak dapat menyelesaikan pengaduan, pengaduan akan ditangani oleh Customer Handling dan unit yang relevan.
- 5 Penerima pengaduan (cabang atau BSI Call) akan menerima informasi tentang penyelesaian dari unit yang relevan. Selanjutnya, informasi ini akan disampaikan kepada pelanggan.³⁷

D. Indikator Penanganan Keluhan

penanganan keluhan memiliki beberapa indikator penting.³⁸

- 1 Menunjukkan empati terhadap pelanggan yang marah dengan menerima keluhan mereka secara bijak dan memahami kritik yang disampaikan.
- 2 Mengatasi keluhan dengan cepat untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan mempertahankan loyalitas mereka.
- 3 Menyelesaikan masalah atau keluhan dengan cara yang adil bagi semua pihak, sehingga menghasilkan keuntungan baik bagi pelanggan maupun perusahaan.
- 4 Membuat komunikasi antara pelanggan dan perusahaan menjadi lebih mudah melalui sistem komunikasi yang sederhana.

1.1.4. Kemudahan Penggunaan

A. Pengertian Kemudahan Penggunaan

³⁷ www.bankbsi.co.id diakses pada 24 Mei 2024

³⁸ Lay, Listiana, and Heriyadi, "Analisis Pengaruh Service Quality, Personal Selling Dan Complain Handling Melalui Satisfaction Serta Trust Terhadap Customer Retention (Survei Nasabah Tabungan Bank Harda Internasional Cabang Pontianak)."

kemudahan diartikan sebagai kondisi yang memudahkan pelaksanaan rencana atau memperlancar usaha. Fasilitas yang termasuk dalam kemudahan penggunaan adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa diberikan kepada pelanggan. Fasilitas ini termasuk kelengkapan, kebersihan, dan kerapian fasilitas, serta kemudahan penggunaan fasilitas yang disebutkan dalam indikatornya. Semakin mudah digunakan teknologi, semakin besar minat pelanggan untuk menggunakannya, termasuk mobile banking. Ini menunjukkan bahwa kemudahan menggunakan teknologi meningkatkan minat pelanggan untuk menggunakan layanan mobile banking.³⁹

Selain itu, kemudahan juga mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Menurut Rambe dan Hasibuan (2022), kemudahan dalam melakukan transaksi melalui mobile banking yang mudah dipahami dan digunakan berkontribusi pada peningkatan kepuasan pengguna. Dengan kata lain, semakin mudah suatu teknologi digunakan, semakin puas pengguna dalam memanfaatkan layanan tersebut. Hal ini penting bagi penyedia layanan mobile banking untuk terus meningkatkan antarmuka dan fungsionalitas aplikasi mereka agar dapat memenuhi ekspektasi dan kebutuhan pengguna dengan lebih baik.⁴⁰

B. Indikator Kemudahan Penggunaan

Persepsi kemudahan penggunaan mengacu pada seberapa mudah seseorang menganggap teknologi tersebut. Indikator yang mengukur kemudahan penggunaan termasuk:⁴¹

- 1 Mudah dipelajari: Sistem dianggap mudah untuk dipelajari oleh konsumen jika mereka bisa memahaminya tanpa perlu

³⁹ Tjiptono, Fandy. 2019. "Pemasaran Jasa Edisi Terbaru." Yogyakarta: Penerbit Andi.

⁴⁰ Zulkarnain et al., "Pengaruh Kemudahan, Ketersediaan Fitur Dan Manfaat Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Bsi Mobile Di Kecamatan Ilir Barat Kota Palembang," December 31, 2023.

⁴¹ nDyah Anggita Febriyani, "Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kegunaan terhadap Minat Beli Online pada Mahasiswa UST Yogyakarta Pengguna Zalora," Jurnal Ekobis Dewantara, vol. 1, no. 11, November 2018.

mengeluarkan banyak usaha atau waktu. Ini berarti pengguna dapat dengan cepat memahami cara kerja sistem tersebut.

- 2 Mudah digunakan: Sistem dianggap mudah digunakan jika pengguna dapat dengan mudah melakukan tugas yang mereka inginkan sesuai dengan kebutuhan mereka. Ini berarti sistem tersebut dirancang untuk memudahkan pengguna dalam menyelesaikan tugas-tugas mereka.
- 3 Jelas dan mudah dimengerti: Sistem dianggap jelas dan mudah dimengerti jika pengguna tidak mengalami kebingungan saat menggunakannya dan tampilan antarmukanya mudah dipahami. Artinya, informasi dan instruksi dalam sistem disajikan dengan cara yang intuitif dan tidak membingungkan.
- 4 Mudah dioperasikan: Sistem dianggap mudah dioperasikan jika pengguna dapat menggunakannya dengan lancar sesuai dengan kebutuhan dan tujuannya. Ini berarti sistem dirancang untuk mempermudah penggunaan sehari-hari dan meningkatkan efisiensi pengguna.
- 5 Aksesibilitas, dan kenyamanan dalam menggunakan aplikasi, yang semuanya berkontribusi terhadap pengalaman pengguna yang positif dan minat nasabah untuk menggunakan layanan tersebut⁴²

1.1.5. Kualitas Layanan

A. Pengertian Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai penilaian pelanggan terhadap perbandingan antara tingkat layanan yang diterima dengan yang diharapkan; jika layanan diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai baik dan memenuhi sebagian besar harapan pelanggan. Jika pelanggan merasa puas, mereka mungkin akan lebih sering membeli barang lain dan menjadi pelanggan

⁴² Ibid

setia.⁴³

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai suatu keadaan dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang dapat memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Tjiptono menekankan bahwa kualitas pelayanan adalah upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta memastikan bahwa informasi disampaikan dengan tepat sehingga pelanggan dapat menjadi puas.⁴⁴

B. Indikator Kualitas Pelayanan

Indikator kualitas pelayanan adalah parameter atau standar yang digunakan untuk mengukur sejauh mana suatu layanan memenuhi kebutuhan, harapan, dan kepuasan pelanggan. Beberapa indikator umum meliputi:⁴⁵

- 1 Kehandalan didefinisikan sebagai kemampuan untuk menyediakan layanan dengan cara yang adil, cepat, dan konsisten. Selain itu, dia menyatakan bahwa kehandalan adalah kemampuan untuk menyediakan layanan tepat waktu.
- 2 Tanggapan didefinisikan sebagai kesediaan untuk membantu dan memberikan layanan yang menyenangkan serta mengikuti keinginan pelanggan. Kotler menekankan kemampuan untuk melayani dan membantu pelanggan dengan cepat.
- 3 Jaminan, menurut Rangkuti, mencakup kemampuan karyawan untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan

⁴³ Zikri and Harahap, "Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera."

⁴⁴ Apriliana dan Sukaris, "Analisa Kualitas Layanan pada CV. Singoyudho Nusantara," *Jurnal Maneksi*, vol. 11, no. 2, Desember 2022, hal. 498, p-ISSN: 2302-9560, e-ISSN: 2597-4599

⁴⁵ Martin Purba, Ade Parlaungan Nasution, and Aziddin Harahap, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Reputasi Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Moderasi," *Remik* 7, no. 2 (April 20, 2023): 1091–1107, <https://doi.org/10.33395/remik.v7i2.12268>.

melalui pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya dari staf, serta kebebasan dari bahaya dan keraguan.

4. Bukti nyata/berwujud Kemampuan yang mewujudkan eksistensi pihak eksternal. Lembaga yang di andalkan dalam lingkungan menjadi bukti nyata pelayanan dalam memberikan sebuah pelayanan terhadap pemberian jasa.

1.1.6. Kepuasan Nasabah

A. Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan konsumen (atau kepuasan pelanggan) didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk atau layanan dengan ekspektasi yang dimilikinya, yang dapat membuat seseorang merasa senang atau kecewa. Ini berarti bahwa kepuasan konsumen sangat bergantung pada seberapa baik produk atau layanan tersebut memenuhi harapan mereka.⁴⁶

Kepuasan nasabah terkait dengan persepsi klien tentang nilai dan kualitas layanan perbankan. Ini melibatkan apresiasi nasabah atas kemampuan bank dalam memenuhi kebutuhan dan harapa-harapan mereka secara optimal. Perluasan ini menjelaskan bahwa kepuasan bukan hanya sekadar reaksi instan, tapi juga refleksi jangka panjang dari bagaimana bank berhasil memenuhi standar dan harapan nasabah.⁴⁷ Kepuasan pelanggan terjadi ketika harapan terpenuhi atau bahkan melebihi. Kepuasan pelanggan adalah respons emosional terhadap pengalaman menggunakan produk atau jasa, dan keputusan untuk

⁴⁶ Ade Syarif Maulana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul Jakarta Jln Arjuna Utara No and Kebon Jeruk Jakarta, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT," *TOI Jurnal Ekonomi*, vol. 7, 2016.

⁴⁷ Yulia Widi Astuti, Ratno Agriyanto, and Ahmad Turmudzi, "Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Layanan Mobile Banking Syariah," *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia (Indonesian Journal of Marketing Science)* 19, no. 3 (2020), <https://doi.org/10.14710/jspi.v19i3.134-158>.

menggunakan kembali produk atau jasa tersebut akan dibuat berdasarkan evaluasi ini.⁴⁸

B. Kepuasan menurut perspektif islam

Kepuasan dari sudut pandang Islam dalam konteks pelayanan jasa menjadi subjek analisis dalam ekonomi mikro. Dalam perspektif ini, kepuasan nasabah yang menggunakan jasa dianggap sebagai tindakan rasional. Seorang muslim diharapkan untuk mencapai kepuasan maksimal saat menggunakan produk atau jasa sesuai dengan ajaran Islam, dengan tujuan mencapai kebahagiaan baik di dunia maupun akhirat. Prinsip ini ditegaskan melalui ayat Al-Qur'an dan Hadis yang menggarisbawahi bahwa penggunaan produk yang sesuai dengan ajaran Islam akan membawa kepuasan maksimal bagi seorang muslim. Ayat yaitu:⁴⁹

1. Al-Araf ayat 31:

يٰۤاَيُّهَا اٰدَمُ خُذُوْا زِيْنَتَكُمْ عِنْدَ كُلِّ مَسْجِدٍ وَكُلُوْا وَاشْرَبُوْا وَلَا تُسْرِفُوْا اِنَّهٗ لَا يُحِبُّ الْمُسْرِفِيْنَ

Artinya : "wahai anak cucu adam! Pakailah pakainmu yang bagus pada setiap (memasuki) masjid, makan dan minumlah, tetapi jangan berlebihan. Sungguh, Allah tidak menyukai orang yang berlebih-lebihan."⁵⁰

2. Al-Baqarah ayat 267 :

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ اٰمَنُوْا اَنْفِقُوْا مِنْ طَيِّبٰتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا اَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْاَرْضِ ط وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيْثَ مِنْهُ تُنْفِقُوْنَ وَلَسْتُمْ بِاٰخِذِيْهِ اِلَّا اَنْ تَقْمِضُوْا فِيْهِ ؕ وَاعْلَمُوْا اَنَّ اللّٰهَ غَنِيٌّ حَمِيْدٌ

Artinya: "Hai orang-orang yang beriman, infakkanlah (hartamu) dari sebagian hasil usahamu yang baik-baik, dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu pilih yang

⁴⁸ Bobi Wahyudi, Elza Umiyarzi, and Gita Mapaza, "Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Unit Tanjung Batu Cabang Kayu Agung. Pada Masa Pandemi Covid 19," n.d.

⁴⁹ Henny Saraswati et al., "Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI)," *MUQADDIMAH: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi Dan Bisnis* 1, no. 3 (June 7, 2023): 138–55, <https://doi.org/10.59246/muqaddimah.v1i3.365>.

⁵⁰ Al-qur'an dan Terjemah 2019

buruk-buruk untuk disedekahkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji." (QS. Al-Baqarah: 267)

3. Al-Baqarah ayat 195:

وَأَنْفِقُوا فِي سَبِيلِ اللَّهِ وَلَا تُلْقُوا بِأَيْدِيكُمْ إِلَى التَّهْلُكَةِ وَأَحْسِنُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ

Artinya: "Dan belanjakanlah (hartamu) di jalan Allah dan janganlah kamu menjatuhkan dirimu sendiri kepada kebinasaan dan berbuat baiklah, karena sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang berbuat baik." (QS. Al-Baqarah: 195) ⁵¹

C. Indikator Kepuasan Nasabah

Menurut penelitian Sinta S. Imansari, Kotler dan Keller menemukan lima tanda kepuasan pelanggan, yaitu:⁵²

1. Memutuskan untuk membeli barang atau jasa perusahaan lagi.
2. Memberikan ulasan positif tentang produk dan perusahaan kepada orang lain.
3. Tidak memperhatikan merek atau iklan produk pesaing dengan cukup.
4. Memutuskan untuk membeli barang tambahan dari perusahaan yang sama.
5. Memberikan ide untuk produk atau jasa kepada perusahaan tersebut.

1.7. Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya, juga disebut studi sebelumnya, merujuk pada

⁵¹ Al-qur'an dan Terjemah 2019

⁵² 1a Sri Ismulyaty, 2 Nurmaini, 3 May Roni, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pengguna Internet Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi Kalirejo)", Jurnal Nisbah, Vol. 8, No. 1, Tahun 2022

pencarian dan analisis penelitian sebelumnya yang terkait dengan subjek penelitian saat ini. Ini dilakukan untuk mencegah plagiarisme dan memastikan penelitian baru adalah asli dan autentik. Selain itu, penelitian sebelumnya digunakan sebagai titik perbandingan untuk menemukan perbedaan dalam kepuasan pelanggan dari penelitian sebelumnya; penelitian sebelumnya mungkin mencakup berbagai aspek yang berkaitan dengan subjek, yang akan menjadi dasar perbandingan untuk penelitian saat ini. Penelitian sebelumnya dapat dilihat di sini:

Tabel 2 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Tahun Publikasi	Judul Penelitian	Variabel dan Alat Analisis	Hasil Penelitian
1	Susanti, E. 2021	Kepuasan Penanganan Keluhan Memediasi Hubungan antara Penanganan Keluhan	X: Penanganan Keluhan Y: Kepuasan Penanganan Keluhan, Loyalitas Nasabah Alat Analisis: Pemodelan analisis jalur (path analysis) dan uji mediasi menggunakan PROCESS Macro dan SPSS 26.	Penelitian menunjukkan bahwa penanganan keluhan yang baik dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan loyalitas. Kepuasan penanganan keluhan berfungsi sebagai mediator antara penanganan keluhan dan loyalitas nasabah

⁵³ Susanti and Artikel, "Kepuasan Penanganan Keluhan Memediasi Hubungan Antara Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Industri Perbankan Di Indonesia Info Artikel Abstrak."

2	Salma, Rafidah, dan Rabiyyatul Alawiyah ,2023	Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Prabumulih)	X1: Kualitas Pelayanan X2: Penanganan Keluhan Y: Kepuasan Nasabah Analisis: Analisis Regresi Linier Berganda dengan bantuan analisis program SPSS Versi 29.	Kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan penanganan keluhan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia Kota Prabumulih ⁵⁴
3	Yessy Artanti dan Lestari Ningsih 2010	Pengaruh penanganan keluhan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, TBK.,	X: Penanganan Keluhan Y: Loyalitas Nasabah Z: Kepuasan Nasabah (Variabel Perantara) Analisis: Structural Equation Modeling (SEM)	Penanganan keluhan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah melalui variabel kepuasan nasabah. Model SEM yang digunakan menunjukkan bahwa penanganan keluhan yang baik dapat meningkatkan kepuasan nasabah, yang pada gilirannya meningkatkan loyalitas nasabah ⁵⁵

⁵⁴ Artikel et al., "ECo-Buss 697," n.d.

⁵⁵ Yessy Artanti et al., "Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Muamalat Indonesia,Tbk. Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Perantara (Studi Pada Nasabah Bank Muamalat Cabang Surabaya)," n.d.

4	Badaruddin, Risma 2021	Pengaruh Layanan dan Kemudahan Terhadap kepuasan nasabah	(X)Fitur layanan,Kemudahan penggunaan (Y)Minat menggunakan mobile banking Alat Analisis Regresi linier berganda,Uji T,Uji F,Koefisien determinas	Secara parsial, fitur layanan memiliki pengaruh positif terhadap minat menggunakan mobile banking dengan nilai signifikansi 0,022 (kurang dari 0,05).Kemudahan penggunaan juga berpengaruh positif dengan nilai signifikansi 0,000 (kurang dari 0,05).Secara simultan, fitur layanan dan kemudahan berpengaruh positif terhadap minat menggunakan mobile banking dengan nilai signifikansi 0,000 (kurang dari 0,05). ⁵⁶
5	Mustika Raudhatul Jannah, Suzanna Lamria Siregar 2024	Pengaruh Kemudahan Sistem, Keamanan Sistem dan Tampilan Aplikasi Mobile	X:Kemudahan Sistem (System Ease) Keamanan Sistem (System Security)Tampilan Aplikasi	Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa keamanan sistem dan tampilan aplikasi melalui kualitas layanan

⁵⁶ Badaruddin and Risma, "Pengaruh Fitur Layanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Masyarakat Desa Rantau Rasau Kecamatan Berbak) The Influence Of Service Feature And Ease Of Use On Interest Of Using Mobile Banking (Study On The Village Community Of Rantau Rasau Berbak District)," Telanaipura Jambi, vol. 1, n.d.

		Banking terhadap Kepuasan Nasabah	(Application Display)Y:Kepuasan Nasabah (Customer Satisfaction)Alat Analisis:Partial Least Square (PLS)	memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah mobile banking, sedangkan kemudahan sistem tidak berpengaruh. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan pendekatan Inner Model dan Outer Model berdasarkan Partial Least Square (PLS) ⁵⁷
6	Muhammad Zulkarnain, Aurantia Marina, Nur Jumriatunnisah Nurul Ilma Hasana Kunio 2023	Pengaruh kemudahan, ketersediaan fitur, dan manfaat terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI Mobile di Kecamatan Ilir Barat, Kota Palembang	X :Kemudahan (Convenience)Ketersediaan Fitur (Availability of Features)Manfaat (Benefits)Y:Kepuasan Nasabah (Customer Satisfaction) Alat Analisis Metode Analisis Data: Metode kuantitatif dengan teknik analisis data menggunakan persamaan regresi linier berganda (Multiple Linear Regression Equations).	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Variabel kemudahan, fitur, dan manfaat secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI Mobile di Kecamatan Ilir Barat, Kota Palembang ⁵⁸

⁵⁷ Mustika Raudhatul Jannah and Suzanna Lamria Siregar, "Pengaruh Kemudahan Sistem, Keamanan Sistem Dan Tampilan Aplikasi Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Kualitas Layanan Sebagai Variabel Intervening," n.d.

⁵⁸ Zulkarnain et al., "Pengaruh Kemudahan, Ketersediaan Fitur Dan Manfaat Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Bsi Mobile Di Kecamatan Ilir Barat Kota Palembang," December 31, 2023.

7	Amnah Sari,Yenti Afrida,Nila Mardiah 2022	Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus: ASN UIN Imam Bonjol Padang),	X: Kualitas Layanan Mobile Banking (Mobile Banking Service Quality) Y: Kepuasan Nasabah (Customer Satisfaction) Alat Analisis: Regresi Linier Sederhana (Simple Linear Regression)analisis regresi linear sederhana)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan mobile banking memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan nilai t-statistik yang lebih besar dari nilai tabel dan nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 (p-value = 0,000) menunjukkan bahwa hubungan antara keduanya sangat signifikan ⁵⁹
8	Engkur 2021	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah di DKI Jakarta	X (Kualitas Pelayanan): Y (Kepuasan Nasabah): Alat AnalisisRegresi Linier Berganda:Digunakan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.	Responsiveness, empathy, dan compliance to Islamic law berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.Semua 6 variabel secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah bank syariah di DKI Jakarta. ⁶⁰

⁵⁹ Sari, Afrida, and Mardiah, "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus: Asn Uin Imam Bonjol Padang) The Influence Of Mobile Banking Service Quality On Customer Satisfaction Of Indonesian Sharia Bank (Case Study: Asn Uin Imam Bonjol Padang)."

9	Rena Deliyana,Berlintina Permatasari,Dewi Sukmasari 2021	Pengaruh persepsi kemudahan, keamanan, dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan mobile banking BCA	Variabel X:Persepsi Kemudahan (Ease of Use)Persepsi Keamanan (Security Perception)Persepsi Kepercayaan (Trust Perception),Variabel Y:Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction)Alat AnalisisSmart PLS (Partial Least Squares)	Hasil Penelitian : Kemudahan Penggunaan: Tidak signifikan karena fokus pada keamanan dan kepercayaan.Keamanan: Signifikan karena pengendalian yang baik dalam melindungi data pribadi nasabah. Kepercayaan: Signifikan paling tinggi karena konsistensi dan keakuratan dalam proses transaksi. ⁶¹
10	Khoiri 2021	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Bni Syariah Semarang	Variabel X: Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan.Variabel Y: Kepuasan dan Loyalitas Nasabah. Alat Penelitian: analisis regresi linear berganda untuk menganalisis hubungan antara variabel.	Hasil menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan penanganan keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Selain itu, kepuasan nasabah juga berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah, meskipun tidak ada pengaruh

⁶⁰ Engkur Engkur, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di DKI Jakarta," *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen* 15, no. 01 (2018), <https://doi.org/10.36406/jam.v15i01.142>.

⁶¹ Rena Deliyana,Berlintina Permatasari,Dewi Sukmasari 2021 Pengaruh persepsi kemudahan, keamanan, dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan mobile banking BCA

				langsung dari kualitas pelayanan dan penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah. ⁶²
11	Syifa Khoirunnisa, Amirudin 2024	Pengaruh Customer Experience Dan Complaint Handling Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi) Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening	X1: Customer Experience X2: Complaint Handling Y1: Kepuasan Nasabah (Customer Satisfaction) Y2: Loyalitas Nasabah (Customer Loyalty) Alat penelitian yang digunakan adalah kuesioner.	menunjukkan bahwa Customer Experience berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI), serta Complaint Handling juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. ⁶³
12	Muhammad Azra Firdaus,Irwandaru Dananjaya 2024	Pengaruh Kualitas Layanan,Kemudahan dan Keamanan Terhadap kepuasan Nasabah BCA Mobile	X1: Kualitas Layanan X2: Kemudahan Penggunaan X3: Keamanan Y: Kepuasan Nasabah Alat penelitian yang digunakan adalah kuesioner.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, variabel kualitas layanan, kemudahan penggunaan, dan keamanan memiliki

⁶² A H Khoiri, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Bni Syariah Semarang," Jurnal Syarikah P 7, No. 2 (2021).

⁶³ Syifa Khoirunnisa, Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi, And Uin Syarif Hidayatullah, "Pengaruh Customer Experience Dan Complaint Handling Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi) Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening," Jurnal Manajemen Dakwah Xii, No. 2 (2024): 333–60, [Http://Journal.Uinjkt.Ac.Id/Index.Php/Jmd](http://Journal.Uinjkt.Ac.Id/Index.Php/Jmd).

				pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna BCA Mobile. ⁶⁴ .
13	Kiki Idris Marzuki 2021	PengaruhKemudahan Penggunaan, Fitur Layanan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Penggunaan BRI Mobile Banking	Variabel X Kemudahan Penggunaan Fitur Layanan Keamanan Variabel Y Keputusan Penggunaan BRI Mobile Banking Alat penelitian yang digunakan adalah kuesioner.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan BRI Mobile Banking. ⁶⁵
14	Ratna Dewi Suryanti 2021	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah	X: Kualitas Layanan (Service Quality) Y: Kepuasan Nasabah (Customer Satisfaction) Alat Penelitian Penelitian menggunakan metode surve	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Layanan (X) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y). ⁶⁶

⁶⁴ Muhammad Azra Firdaus and Irwandaru Dananjaya, "Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah BCA Mobile," *Jurnal Cendekia Ilmiah* 3, no. 6 (2024).

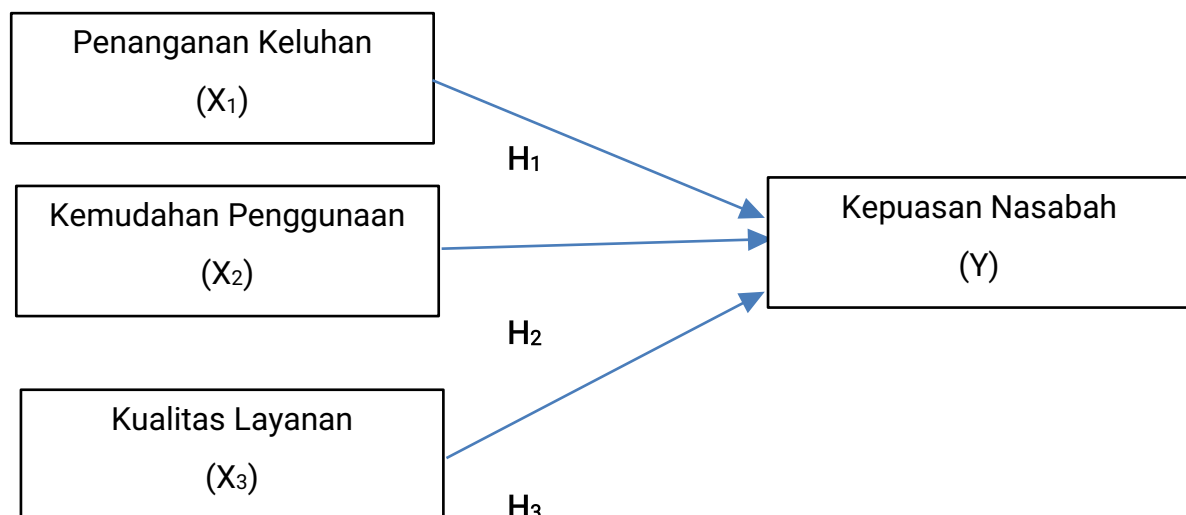
⁶⁵ Kiki Idris Marzuki, "Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Fitur Layanan Dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan BRI Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank BRI Kantor Cabang Kebumen)," *Eprints*, 2021.

⁶⁶ Ratna Dewi, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah" 5, no. 1 (2021): 170–82, <http://journal.ildikti9.id/Ekonomika>.

15	Kasinem 2021	Kepuasan Nasabah terhadap Penggunaan Mobile Banking pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Wolowau	Dependen: Kepuasan (Y) Independen : Kepercayaan (X1), Kualitas Pelayanan (X2) Alat Analisis : Uji Analisis Linier Berganda, Uji F, Uji t	Hasil Penelitian : Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, dan Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen ⁶⁷
----	--------------	--	--	--

1.8. Kerangka Konseptual

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, kerangka pemikiran penelitian ini dapat digambarkan sebagai diagram atau representasi konseptual yang menggambarkan bagaimana variabel-variabel dalam penelitian ini berhubungan satu sama lain, kerangka konsep sebagai berikut:



⁶⁷ "Kepuasan Nasabah Terhadap Penggunaan Mobile Banking," n.d.

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

1.9. Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan yang spesifik dan dapat diuji yang menggambarkan hubungan antara variabel yang diteliti. Hipotesis ini didasarkan pada asumsi bahwa ada hubungan antara variabel independen dan dependen, seperti yang dilihat dari analisis teori dan kajian literatur. Oleh karena itu, hipotesis ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan penelitian dan memberikan gambaran yang lebih khusus tentang hasil yang diharapkan dari penelitian. Analisis data yang sistematis dan objektif akan dilakukan untuk menguji hipotesis ini untuk menentukan validitasnya. Hipotesis awal, yaitu:

1. Penangan Keluhan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah

Variabel penanganan keluhan dan teori Technology Acceptance Model (TAM) berhubungan dengan persepsi kemudahan penggunaan, yaitu seberapa mudah bagi seseorang untuk menggunakan sistem tertentu. Kemudahan berarti "bebas dari kesulitan atau usaha yang besar." Keyakinan tentang proses pengambilan keputusan ditunjukkan oleh rasa mudah digunakan. Jika teknologi digunakan di tempat kerja, ada masalah dengan ketersediaan karyawan yang dapat membantu pengguna menggunakan teknologi, terutama pada tahap awal. Dalam hal ini, variabel penelitian mengenai penanganan keluhan pelanggan oleh BSI Mobile sejalan dengan indikator *perceived ease of use*, karena proses penanganan keluhan dapat dilakukan melalui teknologi BSI Mobile, yang menawarkan keuntungan bagi pelanggan dan kemudahan bagi pengguna. Perlu diingat bahwa dalam konteks penanganan keluhan, *perceived ease of use* berperan penting dalam memudahkan penggunaan teknologi BSI Mobile, sehingga nasabah dapat menyelesaikan masalah mereka dengan lebih efektif.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Evi Susanti (2021), penanganan

keluhan adalah proses yang melibatkan identifikasi, pengelolaan, dan penyelesaian keluhan dari nasabah. Penanganan keluhan yang dilakukan dengan baik dapat meningkatkan kepuasan nasabah terhadap cara keluhan mereka ditangani, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas nasabah. Penelitian ini menunjukkan bahwa keluhan yang ditangani secara efektif dan efisien tidak hanya mengurangi ketidakpuasan, tetapi juga berfungsi sebagai masukan strategis bagi bank untuk memperbaiki layanan mereka. Dengan demikian, penanganan keluhan dianggap sebagai elemen kunci dalam membangun hubungan positif antara bank dan nasabah, serta meningkatkan kredibilitas bank di mata nasabah. Menurut penelitian Yessy Artanti dan Lestari Ningsih (2010), penanganan keluhan adalah proses yang dilakukan untuk mengatasi keluhan nasabah, memperbaiki kegagalan layanan, dan meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Penanganan yang efektif dapat mengubah ketidakpuasan menjadi kepuasan dan loyalitas. Berdasarkan penelitian Evi Susanti (2021) dan Yessy Artanti dan Lestari Ningsih (2010) Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel penanganan keluhan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini mengindikasikan bahwa cara bank dalam menangani keluhan nasabah dapat meningkatkan tingkat kepuasan mereka..⁶⁸ Maka pada penelitian ini ditarik hipotesis sebagai berikut :

H₁ : Penanganan Keluhan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah

2. Kemudahan Penggunaan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah

Hubungan teori TAM dengan variabel kemudahan penggunaan terletak pada *perceived ease of use*, yaitu sejauh mana Sumber pengguna percaya bahwa menggunakan suatu sistem teknologi tidak perlu bersusah payah. PEOU didefinisikan sebagai "tingkatan dimana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tersebut tidak perlu banyak usaha" (Davis,

⁶⁸ Artanti et al., "Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Perantara (Studi Pada Nasabah Bank Muamalat Cabang Surabaya)," n.d.

1989). Dalam konteks TAM, PEOU memainkan peran penting dalam memprediksi niat perilaku pengguna untuk menggunakan teknologi, karena pengguna yang menganggap teknologi tersebut mudah digunakan akan lebih cenderung menggunakannya (Davis, 1989; Davis & Venkatesh, 1996). Jadi, hubungan teori TAM dengan variabel kemudahan penggunaan terletak pada sejauh mana pengguna percaya bahwa menggunakan sistem teknologi tidak memerlukan banyak usaha atau efisien dalam penggunaannya.⁶⁹

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Badaruddin dan Risma (2021), kemudahan penggunaan dalam konteks mobile banking didefinisikan sebagai tingkat di mana pengguna merasa bahwa penggunaan teknologi informasi, dalam hal ini aplikasi mobile banking, adalah mudah dan tidak memerlukan usaha yang signifikan. Penelitian menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kemudahan penggunaan mobile banking, semakin besar minat masyarakat untuk menggunakannya. Kemudahan ini mencakup aspek seperti aksesibilitas aplikasi, antarmuka yang intuitif, dan kemampuan untuk melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja tanpa kesulitan.⁷⁰ Dengan demikian, kemudahan penggunaan menjadi faktor penting yang mempengaruhi keputusan masyarakat untuk bertransaksi melalui mobile banking. Menurut penelitian Muhammad Zulkarnain, Aurantia Marina, Nur Jumriatunnisah, dan Nurul Ilma Hasana Kunio (2023), kemudahan penggunaan dalam mobile banking didefinisikan sebagai tingkat di mana pengguna merasa menggunakan aplikasi mudah dan tidak memerlukan usaha yang signifikan. Semakin tinggi tingkat kemudahan, semakin besar kepuasan nasabah, dengan aspek-aspek seperti aksesibilitas, antarmuka intuitif, dan kemampuan melakukan transaksi tanpa kesulitan. Berdasarkan hasil

⁶⁹ Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.

⁷⁰ Badaruddin and Risma, "Pengaruh Fitur Layanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Masyarakat Desa Rantau Rasau Kecamatan Berbak) The Influence Of Service Feature And Ease Of Use On Interest Of Using Mobile Banking (Study On The Village Community Of Rantau Rasau Berbak District)," n.d.

penelitian Badaruddin dan Risma (2021) , Muhammad Zulkarnain, Aurantia Marina, Nur Jumriatunnisah, dan Nurul Ilma Hasana Kunio (2023) me menyebutkan bahwa kepuasan pelanggan meningkat dengan variabel kemudahan penggunaan.⁷¹, maka pada penelitian ini ditarik hipotesis sebagai berikut :

H₂ : Kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah

3. Kualiatas Layanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah

Sangat penting untuk memahami hubungan antara teori Model Pengakuan Teknologi (TAM) dan variabel kualitas layanan dalam penerapan sistem informasi, terutama untuk BSI Mobile. TAM berfungsi untuk meningkatkan kinerja dan meningkatkan persepsi masyarakat terhadap penggunaan teknologi. Oleh karena itu, kualitas layanan yang baik sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pengguna BSI Mobile, karena semakin baik layanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna. Dengan demikian, nasabah akan lebih puas dan cenderung untuk terus menggunakan BSI Mobile. Kualitas layanan yang unggul tidak hanya memenuhi ekspektasi nasabah, tetapi juga berkontribusi pada loyalitas mereka, yang pada akhirnya mendorong penggunaan teknologi secara berkelanjutan.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh A. Sari (2022), pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah Layanan mobile banking yang baik dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Hal-hal seperti aksesibilitas, kecepatan, dan transparansi saat melakukan transaksi melalui aplikasi mobile banking sangat penting untuk meningkatkan kepuasan nasabah, jadi kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Menurut penelitian yang dilakukan pada tahun Engkur (2021), variabel-variabel ini menunjukkan bahwa pelayanan yang responsif, empati, dan sesuai dengan prinsip Islam meningkatkan

⁷¹ Zulkarnain et al., "Pengaruh Kemudahan, Ketersediaan Fitur Dan Manfaat Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Bsi Mobile Di Kecamatan Ilir Barat Kota Palembang," December 31, 2023.

kepuasan pelanggan. Secara keseluruhan, penelitian A Sari (2022) dan Engkur (2021) menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan meningkatkan kepuasan pelanggan.⁷² Maka dalam penelitian ini dapat ditarik hipotesis sebagai berikut :

H₃ : Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

⁷² Sari, Afrida, and Mardiah, "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus: Asn Uin Imam Bonjol Padang) The Influence Of Mobile Banking Service Quality On Customer Satisfaction Of Indonesian Sharia Bank (Case Study: Asn Uin Imam Bonjol Padang)."

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

1.10. Jenis dan Sumber Data

3.1.1 Jenis Penelitian dan Sumber Data

Metode kuantitatif digunakan dalam penelitian ini. Ini melibatkan penyajian data dan analisis angka melalui uji statistika. Metode deskriptif digunakan untuk menjelaskan solusi masalah berdasarkan data yang ada. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner atau angket. Penelitian deskriptif memungkinkan peneliti untuk menguji hipotesis, membuat generalisasi, menentukan hubungan antar variabel, dan membuat teori yang sah dan menyeluruh. Penelitian ini bertujuan untuk mengumpulkan data tentang "Pengaruh Penanganan Keluhan, Kemudahan Penggunaan, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah", dengan penekanan khusus pada tingkat kepuasan pelanggan Gen Z yang menggunakan BSI Mobile di Kota Semarang. Selama proses pengumpulan data, peneliti juga mengumpulkan sumber data seperti ⁷³ :

1. Data Primer

Data primer adalah jenis data yang dikumpulkan secara langsung dari sumber utama, biasanya melalui observasi, survei, atau eksperimen. Ini sangat penting untuk penelitian karena memberikan gambaran yang akurat dan relevan tentang fenomena yang sedang dipelajari.⁷⁴ Data primer dapat berupa informasi verbal, seperti wawancara atau survei, maupun informasi non-verbal, seperti catatan lapangan atau data sensor. Karena sifatnya yang langsung dan spesifik, data primer memungkinkan peneliti melakukan analisis yang lebih mendalam dan sampai pada kesimpulan yang lebih tepat. Namun, pengumpulan dan analisis data primer juga memerlukan waktu, sumber daya, dan kehati-hatian untuk memastikan keakuratan dan keandalannya. Oleh karena itu, penggunaan

⁷³ Prof.DR. Sugiyono, "Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D," *Buku 9*, no. 4 (2013).

⁷⁴ Edi Riadi, *Statistika Penelitian (Analisis Manual Dan IBM SPSS), Metode Penelitian*, vol. 1, 2017.

data primer dalam penelitian harus dilakukan dengan metode yang sistematis dan profesional untuk memperoleh hasil yang valid dan reliabel. dimana responden merupakan Generasi Z di Kota Semarang.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung diberikan kepada pengumpul data. Sumber data ini dapat berasal dari orang lain atau dari dokumen lain, seperti buku, skripsi, jurnal, atau artikel yang berkaitan dengan topik penelitian. Dalam hal ini, data sekunder digunakan sebagai referensi untuk mendukung penelitian dan memberikan informasi yang relevan, memahami teori, latar belakang, dan temuan penelitian sebelumnya yang terkait dengan subjek penelitian..⁷⁵

1.11. Populasi Dan Sampel

1.11.1. Populasi

Populasi dapat diartikan sebagai keseluruhan data atau individu yang menjadi fokus dalam suatu penelitian, mencakup semua orang, hewan, atau objek dengan karakteristik tertentu yang diteliti. Istilah ini berasal dari bahasa Latin "populus," yang berarti sekelompok individu sejenis.⁷⁶ Dalam konteks penelitian, populasi dapat dibagi menjadi dua kategori, yaitu populasi terbatas yang dapat dihitung dan populasi tak terbatas yang tidak dapat dihitung. Pemahaman yang jelas mengenai definisi dan karakteristik populasi sangat penting dalam merancang penelitian, karena hal ini akan mempengaruhi pemilihan sampel dan analisis data yang dilakukan. Populasi dari penelitian ini yaitu Generasi Z di Kota Semarang Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) pengguna BSI Mobile. Yang jumlahnya tidak di ketahui secara pasti.

1.11.2. Sampel

⁷⁵ Prof.DR. Sugiyono, "Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D."

⁷⁶ Yusuf Abdhul, "Teknik Pengambilan Sampel Penelitian: Macam & Penjelasan [Macam & Contoh]," *Deeppublishstore*, 2023.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik populasi. Mereka menggambarkan sampel sebagai bagian atau anggota populasi yang dipilih melalui berbagai prosedur tertentu dengan harapan sampel tersebut dapat mewakili karakteristik populasi yang diteliti.⁷⁷ Jika populasi sangat luas, peneliti mungkin tidak dapat mencapai semua anggota populasi, terutama karena keterbatasan kondisi, waktu, dan tenaga. Oleh karena itu, peneliti dapat menggunakan sampel yang dipilih dari populasi tersebut. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *accidental sampling*, yaitu suatu cara pengambilan sampel yang didasarkan pada kesempatan. Dengan kata lain, sampel yang diperoleh oleh peneliti diambil secara kebetulan tanpa adanya perencanaan sebelumnya, dan peneliti percaya bahwa individu tersebut layak dijadikan sumber informasi untuk penelitian yang dilakukan.⁷⁸ Perhitungan sampel dengan menggunakan pendekatan rumus Lemeshow dapat diterapkan untuk menentukan jumlah sampel ketika total populasi tidak diketahui secara akurat.⁷⁹ Dalam penelitian sampel, terdapat kriteria yang harus dipertimbangkan yaitu :

- a. Generasi Z di Kota Semarang yang menggunakan BSI mobile.
- b. Pernah menggunakan layanan BSI CALL
- c. umur 10 - 24 tahun

Sampel dalam Penelitian ini mengumpulkan populasi Generasi Z dari nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) yang berusia antara 10 dan 24 tahun dan menggunakan aplikasi Mobile Banking BSI. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan Rumus Lemeshow sebagai berikut:

⁷⁷ Ricki Yuliardi and Zuli Nuraeni, "Statistika Penelitian Plus Tutorial SPSS," Yogyakarta: Innosain, 2017.

⁷⁸ Prof.DR. Sugiyono, "Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D."

⁷⁹ Slamet Riyanto and Hatmawan, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan, Dan Eksperimen*, Deepublish, 2020.

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot (1-P)}{d^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

z = Skor z pada kepercayaan 95% = 1,96

p = Maksimal estimasi

d = Tingkat kesalahan

Dari rumus tersebut maka penentuan jumlah sampel dengan menggunakan rumus Lemeshow dengan maksimal estimasi 50% dan tingkat kesalahan 10%

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

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,1^2}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,1^2}$$

n = 96,04 dibulatkan menjadi 100 Responden

1.12. Metode Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi adalah metode penelitian yang melibatkan pengumpulan data melalui pengamatan langsung berita atau peristiwa di lapangan. Ini berbeda dengan metode seperti wawancara atau kuesioner karena observasi melihat apa yang dilakukan subjek daripada apa yang mereka katakan.⁸⁰

⁸⁰ Amalia Adhandayani, "Modul Metode Penelitian 2 (Kualitatif) (Psi 309) Modul Pertemuan 7 Metode Observasi Dalam Penelitian Kualitatif Disusun Oleh," 2020.

2. Kuesoner

Salah satu metode pengumpulan data yang paling umum digunakan dalam penelitian adalah metode kuesioner. Kuesioner adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data melalui pertanyaan yang ditujukan kepada responden. Untuk tujuan penelitian, kuesioner dapat berbentuk fisik atau elektronik, seperti soal-soal yang dicetak dan diberikan kepada responden, atau digital, seperti survei online. Metode kuesioner memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data dari jumlah besar responden dalam waktu yang relatif singkat, sehingga sangat efektif untuk penelitian yang membutuhkan sampel besar. Selain itu, kuesioner juga memungkinkan peneliti untuk mengukur variabel-variabel yang kompleks dengan cara yang sistematis dan terstruktur.⁸¹

1.13. Variabel Penelitian dan Skala Pengukuran

1.13.1. Variabel Penelitian

Dalam penelitian, variabel adalah karakteristik yang dapat diukur dan memiliki variasi. Penulis menemukan tiga variabel independen dalam penelitian ini: penanganan keluhan, kemudahan penggunaan, dan kualitas layanan. Diharapkan bahwa variabel dependen, kepuasan pelanggan, dipengaruhi oleh ketiga variabel independen ini. Penelitian ini berfokus pada Generasi Z di Kota Semarang yang menggunakan aplikasi BSI Mobile untuk menganalisis bagaimana penanganan keluhan, kemudahan penggunaan, dan kualitas layanan mempengaruhi kepuasan nasabah.

1.13.2. Skala pengukuran

Untuk mengevaluasi persepsi dan perilaku individu dalam penelitian ini, penulis menggunakan skala pengukuran Likert. Teknik ini melibatkan pembagian variabel yang akan diukur menjadi indikator-indikator tertentu. Item pertanyaan yang akan diberikan kepada responden disusun berdasarkan dasar ini. Klien dapat menggunakan

⁸¹ Anggy Giri Prawiyogi et al., "Penggunaan Media Big Book Untuk Menumbuhkan Minat Membaca Di Sekolah Dasar," *Jurnal Basicedu* 5, no. 1 (January 30, 2021): 446–52, <https://doi.org/10.31004/basicedu.v5i1.787>.

skala Likert untuk mengisi kuesioner yang berkaitan dengan penanganan keluhan, kualitas layanan, kecepatan layanan, dan kepuasan nasabah. Setiap jawaban pada instrumen tersebut akan diberikan skor tertentu. Skor sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Keterangan Skor

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

1.14. Definisi Oprasional Variabel

Tabel 3. 2 Definisi Oprasional Variabel

Variable Penelitian	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran
Penanganan Keluhan	Upaya perusahaan untuk memberikan solusi atau cara dalam merespons umpan balik negatif dari pelanggan. Proses ini bertujuan untuk mengubah pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan yang puas atau bahkan setia.	- Empati terhadap Pelanggan - Kecepatan Penanganan - Keadilan dalam Penyelesaian	Likert

		- Kemudahan Akses untuk Menghubungi Perusahaan ⁸²	
Kemudahan Pengguna	Fasilitas yang termasuk dalam kemudahan penggunaan adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas ini mencakup kelengkapan, kebersihan, dan kerapian fasilitas, serta kemudahan penggunaan fasilitas yang ditawarkan sebutkan indikatornya	- Jelas dan dapat dipahami - Dapat menyesuaikan diri atau dapat beradaptasi - Mudah untuk menguasai - Terdapat kemudahan dalam penggunaannya. ⁸³	Likert
Kualitas Layanan	Totalitas fitur dan karakteristik suatu produk atau layanan yang bergantung pada kemampuannya untuk	- Keandalan (Reliability) - Ketanggapan (Responsiveness)	Likert

⁸² Lay, Listiana, and Heriyadi, "Analisis Pengaruh Service Quality, Personal Selling Dan Complain Handling Melalui Satisfaction Serta Trust Terhadap Customer Retention (Survei Nasabah Tabungan Bank Harda Internasional Cabang Pontianak)."

⁸³ A Samara and M Susanti, "Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Pengalaman Pengguna Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Penggunaan Aplikasi Dompet Digital ...," *Jurnal Riset Akuntansi* 1, no. 2 (2023).

	memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Ini merupakan definisi yang berpusat pada pelanggan, yaitu penjual telah memberikan kualitas setiap kali produk atau layanannya memenuhi atau melampaui harapan pelanggan,	- Jaminan (Assurance) - Berwujud (Tangibles) - Empati ⁸⁴	
Kepuasan Nasabah	Kepuasan Nasabah (atau Kepuasan Pelanggan) didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk atau layanan yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas.	- Perbandingan Kinerja dan Harapan - Perasaan Senang atau Kecewa - Kinerja yang Dibandingkan dengan Harapan - Tingkat Perasaan Konsumen ⁸⁵	Likert

1.15. Teknis Analisis Data

1.15.1. Uji Statistik Deskriptif

Uji statistik deskriptif adalah jenis analisis yang dilakukan untuk mendapatkan gambaran umum tentang data tanpa membuat

⁸⁴ Philip Kotler, "Philip Kotler: Some of My Adventures in Marketing," *Journal of Historical Research in Marketing* 9, no. 2 (2017), <https://doi.org/10.1108/JHRM-11-2016-0027>.

⁸⁵ Kotler.

kesimpulan yang dapat diterima untuk umum atau generalisasi. Penghitungan nilai minimum dan maksimum, penghitungan rata-rata (mean), penghitungan simpangan baku (standar deviasi), dan penciptaan histogram adalah semua bagian dari analisis ini. Analisis ini juga menghitung median, modus, dan nilai lainnya untuk memberikan gambaran lebih lanjut tentang data. Uji statistik deskriptif biasanya digunakan untuk menjelaskan data umum atau umum, tetapi mereka tidak bermaksud membuat kesimpulan yang relevan untuk data umum atau umum.⁸⁶

1.15.2. Uji Instrumen

Data yang telah dipelajari secara sistematis dianalisis melalui pengujian alat. Tujuan analisis data adalah untuk mengidentifikasi makna yang terkandung dalam data tersebut. Dalam penelitian ini, analisis data mencakup perhitungan nilai minimum dan maksimum, penghitungan rata-rata (mean), serta perhitungan simpangan baku (standar deviasi), serta penggambaran data dengan grafik seperti histogram. Selain itu, analisis ini juga melibatkan penghitungan nilai median, modus, dan lain-lain untuk mendeskripsikan data lebih lanjut. Tujuan utama analisis data ini adalah untuk menjelaskan data secara umum atau generalisasi, tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.⁸⁷ Dengan demikian analisis yang di gunakan pada penelitian ini anantara berikut:

a. Uji Validasi

Uji validitas mengukur tingkat kesesuaian dan ketepatan antara data yang dikumpulkan dari subjek penelitian dan data yang disampaikan oleh peneliti. Hasil pengukuran seharusnya mencerminkan keadaan sebenarnya di mana peneliti mengukur. Analisis ini digunakan untuk mengevaluasi apakah alat yang digunakan, seperti kuesioner, dapat mengukur data yang dimaksud

⁸⁶ Prof.DR. Sugiyono, "Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D," Buku 9, no. 4 (2013).

⁸⁷ Prof.DR. Sugiyono.

secara efektif. Jika alat tersebut memiliki kemampuan untuk menghasilkan data yang akurat dari variabel yang diteliti, maka alat tersebut dianggap valid dan hasil pengukurannya dapat diandalkan dan akurat. Oleh karena itu, uji validitas ini bertujuan untuk memastikan bahwa instrumen pengukuran yang digunakan dapat mengukur tujuan dengan tepat dan akurat.⁸⁸

Pengujian dilakukan dengan cara membandingkan nilai R hitung dengan R tabel. Jika R hitung lebih besar dari R tabel dan nilai signifikansi (α) lebih besar dari 0,05 (5%), maka instrumen tersebut dianggap valid. Untuk menguji validitas, digunakan rumus teknik korelasi product moment, yang juga dikenal sebagai korelasi Pearson. Dengan demikian, pengujian ini bertujuan untuk memastikan bahwa instrumen pengukuran yang digunakan dapat mengukur apa yang dimaksudkan dengan tepat dan akurat.⁸⁹ Dalam penelitian ini, penulis melakukan uji validitas menggunakan perangkat lunak IBM SPSS Statistics 25. Suatu item pertanyaan dalam kuesioner dianggap valid jika nilai r hitungnya lebih besar daripada nilai r tabel dengan tingkat signifikansi 0,05. Di sisi lain, jika nilai r hitung berada di bawah nilai r tabel, item pertanyaan tersebut dianggap tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah prosedur yang digunakan untuk menentukan apakah data konsisten dan stabil. Untuk memastikan bahwa instrumen pengukuran yang digunakan dapat mengukur apa yang dimaksudkan dengan akurat dan konsisten, uji reliabilitas ini sangat penting. Untuk menguji reliabilitas, biasanya digunakan rumus Koefisien Alfa (Cronbach's Alpha), yang mengukur konsistensi internal instrumen; jika nilai Cronbach's

⁸⁸ Jurnal Manajemen et al., "Validitas Dan Reliabilitas Terhadap Instrumen Kepuasan Kerja," n.d.

⁸⁹ Prof.DR. Sugiyono, "Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D."

Alpha lebih dari 0,60, instrumen tersebut dianggap reliabel. Selain itu, untuk memastikan bahwa instrumen tersebut memiliki kemampuan untuk mengukur variabel yang diteliti dengan konsistensi yang tinggi, juga dapat dilakukan uji reliabilitas dengan rumus Guttman Split-Half Coefficient.⁹⁰ dengan pengambilan uji reliabilitas yaitu⁹¹ :

1. Jika nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60, maka instrumen pengukuran (seperti kuesioner) dianggap memiliki konsistensi atau reliabilitas yang baik. Ini berarti bahwa jawaban individu terhadap pertanyaan tersebut tetap stabil dari waktu ke waktu, sehingga hasil yang diperoleh cenderung serupa.
2. Jika nilai Cronbach's Alpha kurang dari 0,60, maka instrumen pengukuran (seperti kuesioner) dianggap tidak reliabel atau tidak konsisten. Ini berarti bahwa jawaban individu terhadap pertanyaan dapat bervariasi dari waktu ke waktu, sehingga hasil yang diperoleh tidak menunjukkan keseragaman yang memadai.

1.15.3. Uji Statistik Deskriptif

uji statistik deskriptif adalah analisis yang dilakukan untuk mendeskripsikan data secara umum tanpa membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Uji statistik deskriptif meliputi beberapa indikator penting, yaitu menghitung nilai minimum dan nilai maksimum, menghitung rata-rata (mean), menghitung simpangan baku (standar deviasi), serta menggambarkan data dengan grafik seperti histogram. Analisis ini bertujuan untuk menjelaskan data secara sistematis dan mempermudah pemahaman data.⁹²

1.15.4. Uji asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dalam analisis regresi linear bertujuan untuk

⁹⁰ Sunarto Riduwan, *Pengantar Statistika Untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi, Dan Bisnis*. Cetakan Ke-4, Bandung : Alfabeta, Bandung : Alfabeta, 2011.

⁹¹ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*, 2018.

⁹² Prof.DR. Sugiyono, "Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D."

memastikan kevalidan model regresi linear OLS agar hasilnya akurat dan tidak bias. Asumsi klasik ini meliputi data interval atau rasio, linearitas hubungan variabel, normalitas distribusi residual, konstan variansi residual, tidak ada outlier, dan pada data time series, tidak ada autokorelasi. Selain itu, dalam regresi linear berganda, perlu juga memeriksa multikolinearitas menggunakan uji VIF.⁹³ Dengan melakukan uji asumsi klasik ini, dapat memastikan bahwa model regresi yang digunakan adalah valid dan dapat memberikan hasil yang akurat. dalam regresi adalah sebagai berikut:

a. Uji Normalisasi

Uji normalitas adalah uji statistik yang digunakan untuk menentukan apakah data yang diamati memiliki distribusi normal, yang penting dalam penelitian kuantitatif untuk memastikan bahwa data memenuhi asumsi analisis statistik parametrik seperti regresi atau uji t. Metode uji normalitas termasuk uji Kolmogorov-Smirnov, Anderson-Darling, dan Shapiro-Wilk, yang masing-masing memiliki kelebihan dan kelemahan tergantung pada ukuran sampel yang diuji. Selain itu, grafik seperti P-Plot dan histogram dapat digunakan untuk menguji normalitas data; jika pola distribusi berbentuk lonceng ditampilkan pada grafik, data dianggap normal. Akibatnya, pengujian normalitas sangat penting untuk memastikan validitas analisis statistik yang dilakukan.⁹⁴ dan nilai signifikansi uji Kolmogorov Smirnov di atas 0,05 menunjukkan bahwa data memiliki distribusi normal, sedangkan nilai signifikansi di bawah 0,05 menunjukkan bahwa data tidak memenuhi

⁹³ Juan Charles Jamco, Ferry Kondolembang, and Marlon Stivo Noya Van Delsen, "Penanganan Multikolinearitas Pada Regresi Linier Berganda Menggunakan Regresi Lasso (Studi Kasus: Distribusi Presentase Produk Domestik Regional Bruto Di Provinsi Maluku Tahun 1999-2021)," *Parameter: Jurnal Matematika, Statistika Dan Terapannya* 2, no. 02 (November 10, 2023): 145–54, <https://doi.org/10.30598/parameterv2i02pp145-154>.

⁹⁴ Putri Surya et al., *Metode Penelitian Akuntansi, Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., vol. 3, 1967.

asumsi normalitas.⁹⁵

b. Uji Multikolinieritas

Dalam model regresi, uji multikolinearitas digunakan untuk menentukan apakah ada korelasi yang signifikan antara variabel bebas. Dalam "Aplikasi Statistik Dengan SPSS 16.0" (2009), Agus Eko Sujianto menyatakan bahwa pemeriksaan ini sangat penting untuk memastikan bahwa tidak ada korelasi yang kuat antara variabel bebas; hal ini dapat menyebabkan standar error koefisien regresi yang lebih besar dan mengurangi keakuratan pengujian koefisien. Faktor Variasi Inflasi (VIF), ketahanan, dan koefisien korelasi digunakan untuk mengevaluasi. Nilai VIF di atas 10 atau nilai ketahanan di bawah 0,01 menunjukkan adanya multikolinearitas. Dengan melakukan uji ini, peneliti dapat lebih mudah menemukan variabel bebas yang mempengaruhi variabel terikat dan memastikan model regresi adalah valid.⁹⁶

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dalam "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS" dilakukan untuk mengetahui apakah ada ketidaksamaan dalam model regresi dalam hal perbedaan antara residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Model regresi yang baik tidak akan mengalami heteroskedastisitas, yaitu ketidaksamaan varians residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain. Untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas, dapat dilakukan dengan beberapa cara, seperti menggunakan uji Glejser yang melibatkan regresi nilai absolut residual terhadap variabel independen.⁹⁷ Jika nilai signifikansi hasil uji Glejser lebih besar dari 0,05, maka tidak terjadi heteroskedastisitas, sebaliknya jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka terjadi heteroskedastisitas. Dengan melakukan uji heteroskedastisitas, peneliti dapat memastikan bahwa model regresi

⁹⁵ Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*.

⁹⁶ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik Dengan Spss 16.0*, (Jakarta : Prestasi Pustaka Publisher, 2009) hal. 79

⁹⁷ Ghozali.

yang digunakan memiliki asumsi yang tepat dan memberikan estimasi yang akurat dan konsisten.⁹⁸

1.16. Uji Hipotesis

Analisis ekonometrika berikut dapat digunakan untuk membuktikan hipotesis dengan uji statistik:

1.16.1. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier adalah metode statistika yang digunakan untuk membuat model dan melihat bagaimana satu atau beberapa variabel bebas, juga dikenal sebagai variabel independen, mempengaruhi satu variabel respons.⁹⁹ Peneliti ARLB dapat memahami bagaimana nilai variabel dependen dipengaruhi oleh perubahan pada variabel independen. Teknik ini melibatkan penggunaan model regresi linier berganda yang dapat menunjukkan koefisien regresi, konstanta, dan tingkat signifikansi dari setiap variabel independen. Dengan demikian, ARLB membantu dalam menemukan hubungan kausal antara variabel-variabel yang diteliti, sehingga dapat digunakan untuk membuat prediksi dan memahami fenomena yang kompleks.¹⁰⁰

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

Keterangan :

α = Konstanta

X_1 = Penanganan Keluhan

X_2 = Kemudahan Penggunaan

⁹⁸ Ghozali, "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS."

⁹⁹ Ana Zahrotun Nihayah, "Pengolahan Data Penelitian Menggunakan Software SPSS 23.0," *UIN Walisongo Semarang*, 2019.

¹⁰⁰ Mukti Ali Imran, Eko Sugiharto, and Dwi Siswanta, "Imran, Dkk., Penggunaan Model Regresi Linier Untuk Menyatakan Hubungan Fungsional Penggunaan Model Regresi Linier Untuk Menyatakan Hubungan Fungsional Perubahan Konsentrasi Oksigen Terlarut Terhadap Parameter Fisika-Kimia Air Sungai Secang Kulon Progo," n.d.

X_3 = Kualitas Layanan

Y = Kepuasan Nasabah

B_1, β_2, β_3 = Koefisien regresi untuk X_1, X_2, X_3

ε = Standard error

1.16.2. Uji T

Uji t adalah teknik statistik yang digunakan untuk mengukur pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen dalam analisis regresi. Tujuan uji t adalah untuk menentukan seberapa besar kontribusi masing-masing variabel independen terhadap variasi yang disebabkan oleh variabel dependen. Akibatnya, uji t membantu menemukan variabel-variabel independen yang paling berpengaruh terhadap variabel dependen, yang pada gilirannya dapat memperkuat atau mengurangi jumlah variasi yang disebabkan oleh

Uji T diambil berdasarkan dasar berikut:

1. jika nilai signifikansi (p-value) lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis nol (H_0) ditolak, menunjukkan adanya pengaruh signifikan
2. membandingkan nilai t hitung dengan t tabel; jika t hitung lebih besar dari t tabel, H_0 juga ditolak.

1.16.3. Uji Simultan F

Uji F digunakan untuk mengevaluasi apakah semua variabel independen berdampak pada variabel dependen secara bersamaan; tujuan dari uji ini adalah untuk menentukan apakah persamaan model regresi dapat digunakan untuk mengevaluasi pengaruh masing-masing dari variabel independen terhadap variabel dependen secara bersamaan. Uji F dihitung berdasarkan nilai Sig. dari output penelitian, yang berarti:¹⁰¹

- a. Jika nilai Sig F < α (0,05), maka model regresi signifikan, dan

¹⁰¹ Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*.

hipotesis nol (H_0) ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama, semua variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen

- b. Jika nilai $\text{Sig } F \geq \alpha (0,05)$, maka model regresi tidak signifikan, dan hipotesis nol (H_0) diterima. Hal ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama, semua variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen

Berdasarkan perbandingan F hitung dengan F tabel :

- c. Jika nilai F hitung lebih besar dari F tabel, maka hipotesis alternatif diterima, menunjukkan bahwa variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen
- d. jika F hitung lebih kecil dari F tabel, hipotesis nol diterima, yang berarti tidak ada pengaruh signifikan

1.16.4. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) berkisar antara 0 dan 1 dan menunjukkan seberapa baik model regresi menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai yang lebih tinggi dari 1 menunjukkan bahwa variabel independen memberikan hampir semua informasi yang diperlukan untuk memprediksi variasi variabel dependen, sedangkan nilai yang lebih rendah menunjukkan bahwa variabel independen tidak memiliki kemampuan yang cukup untuk menjelaskan variasi variabel dependen.

102

¹⁰² Ghozali.

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 Deskripsi Objek Penelitian

5.1.1 Sejarah Bank Syariah Indonesia

Bank Syariah Indonesia (BSI) resmi berdiri pada 1 Februari 2021, sebagai hasil merger antara tiga bank syariah milik negara, yaitu PT Bank Syariah Mandiri, PT Bank BNI Syariah, dan PT Bank BRI Syariah, yang diresmikan oleh Presiden Joko Widodo di Istana Negara. Proses merger ini dimulai dengan izin dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada 27 Januari 2021, yang merupakan bagian dari upaya pemerintah untuk memperkuat industri perbankan syariah di Indonesia. Dengan komposisi pemegang saham yang terdiri dari PT Bank Mandiri (50,83%), PT Bank Negara Indonesia (24,85%), dan PT Bank Rakyat Indonesia (17,25%), BSI bertujuan menjadi bank syariah terbesar dan terdepan di Asia. Kehadiran BSI tidak hanya menjawab tantangan pengembangan keuangan syariah yang telah direncanakan OJK sejak 2016, tetapi juga berkomitmen untuk menjadi lokomotif kemajuan industri halal di Indonesia. Dalam menjalankan operasionalnya, BSI menerapkan prinsip-prinsip syariah tanpa bunga dan mengedepankan sistem bagi hasil, yang sejalan dengan kebutuhan masyarakat Muslim akan layanan keuangan yang sesuai dengan ajaran Islam. Dengan lebih dari 1.200 cabang dan berbagai inovasi layanan digital, BSI berupaya meningkatkan aksesibilitas bagi nasabah dan berkontribusi pada kesejahteraan masyarakat luas serta pertumbuhan ekonomi nasional.¹⁰³

5.1.2 Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia

Bank Syariah Indonesia (BSI) memiliki visi dan misi yang jelas untuk mengembangkan perbankan syariah di Indonesia serta berkontribusi pada perekonomian nasional. Dalam upaya mencapai tujuan tersebut, BSI menetapkan beberapa poin strategis yang mencerminkan komitmennya

¹⁰³ ir.bankbsi.co.id

terhadap inklusivitas, pertumbuhan, dan tanggung jawab sosial. Berikut adalah ringkasan dari visi dan misi BSI:¹⁰⁴

1. Visi Global dan Inklusif

BSI memiliki ambisi untuk menjadi salah satu dari sepuluh bank syariah terkemuka di dunia, dengan fokus pada penyediaan solusi keuangan syariah yang inklusif bagi semua lapisan masyarakat. Hal ini mencerminkan komitmen untuk tidak hanya bersaing di tingkat domestik, tetapi juga di panggung global.

2. Pertumbuhan dan Layanan Terintegrasi

Misi BSI adalah untuk menjadi salah satu dari lima bank teratas berdasarkan total aset, dengan proyeksi mencapai lebih dari 500 triliun rupiah. BSI berkomitmen untuk memberikan layanan perbankan yang lengkap dan terintegrasi, serta meningkatkan pengalaman nasabah melalui inovasi teknologi dan infrastruktur yang modern.

3. Pengembangan Ekonomi Syariah dan Tanggung Jawab Sosial

BSI berperan aktif dalam mendukung pertumbuhan industri halal di Indonesia dan melaksanakan program Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (CSR) yang fokus pada pemberdayaan masyarakat. Dengan menjunjung tinggi prinsip-prinsip syariah dalam semua aktivitas operasional, BSI bertujuan untuk memberikan dampak positif bagi masyarakat luas dan mendukung agenda nasional terkait ekonomi syariah.

5.1.3 BSI Mobile

BSI Mobile merupakan aplikasi perbankan digital yang dikembangkan

¹⁰⁴ Ibid

oleh Bank Syariah Indonesia untuk memberikan kemudahan akses layanan perbankan kepada nasabah. Aplikasi ini memungkinkan pengguna untuk melakukan berbagai transaksi keuangan secara mandiri dan praktis melalui smartphone, tanpa perlu mengunjungi kantor cabang atau ATM. Fitur-fitur unggulan BSI Mobile mencakup pengecekan saldo, transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian voucher, serta layanan zakat dan infaq. Dengan teknologi yang mendukung koneksi 3G/4G dan Wi-Fi, BSI Mobile menawarkan pengalaman transaksi yang cepat dan aman. Selain itu, aplikasi ini juga dilengkapi dengan fitur tambahan seperti tarik tunai tanpa kartu dan jadwal shalat, yang semakin memudahkan nasabah dalam menjalankan aktivitas perbankan sehari-hari. Dengan demikian, BSI Mobile tidak hanya berfungsi sebagai alat transaksi, tetapi juga sebagai solusi digital yang mendukung kebutuhan finansial dan spiritual nasabah.

Gambar 1. 5 Tampilan BSI Mobile



5.2 Analisis Deskripsi Responden

Data diperoleh dari kuesioner yang disebar kepada nasabah BSI Mobile dalam penelitian ini yaitu Generasi Z di Semarang pengguna BSI Mobile. Yang usia Gen Z dari umur 12 sampai 27 ,Sedangkan tekhnik pengambilan sampelnya ialah nonprobability sampling dengan purpose sampling sebanyak 100 responden.

Berikut merupakan table pembagian responden berdasarkan :

a. Jenis kelamin

Tabel 4. 1 Jenis Kelamin

Jenis Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	36	36.0	36.0	36.0
	Perempuan	64	64.0	64.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

(Sumber: Data diolah, 2024)

Berdasarkan table berikut menunjukkan bahawa penelitian ini lebih di dominasi Perempuan sebanyak 64 responden atau (64%) dan 36 responden laki-laki atau (36%).

b. Usia

Tabel 4. 2 Usia

Usia					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	12-15 Tahun	3	3.0	3.0	3.0
	16-20 Tahun	38	38.0	38.0	41.0
	21-27 Tahun	59	59.0	59.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

(Sumber: Data diolah, 2024)

Tabel distribusi frekuensi usia responden dalam penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas partisipan berusia antara 21 hingga 27 tahun, dengan proporsi mencapai 59% dari total 100 responden. Kelompok usia ini diikuti oleh mereka yang berusia 16 hingga 20 tahun, yang menyumbang 38%, sedangkan hanya 3% responden yang berada dalam kategori usia 12 hingga 15 tahun.

c. Alamat

Tabel 4. 3 Alamat

		Alamat			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Semarang Barat	55	55.0	55.0	55.0
	Semarang Selatan	11	11.0	11.0	66.0
	Semarang Tengah	12	12.0	12.0	78.0
	Semarang Timur	15	15.0	15.0	93.0
	Semarang Utara	7	7.0	7.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

(Sumber: Data diolah, 2024)

Tabel distribusi frekuensi alamat responden menunjukkan bahwa mayoritas responden, yaitu 55%, tinggal di Semarang Barat. Lokasi lain yang memiliki jumlah responden signifikan adalah Semarang Timur (15%), Semarang Tengah (12%), dan Semarang Selatan (11%). Hanya 7% responden yang tinggal di Semarang Utara. Data ini mencerminkan sebaran geografis responden dan dapat membantu dalam analisis lebih lanjut terkait pengaruh lokasi terhadap variabel yang diteliti.

d. Analisis Stastistik Deskriptif

Pengukuran statistik deskriptif variabel penanganan keluhan (X1), kemudahan penggunaan (X2), kualitas layanan (X3), dan kepuasan nasabah (Y) dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS untuk

memberikan gambaran yang komprehensif mengenai karakteristik data yang dikumpulkan. Analisis ini mencakup perhitungan frekuensi, persentase, rata-rata, dan deviasi standar dari masing-masing variabel, sehingga dapat diidentifikasi pola dan tren yang ada dalam respons nasabah. Menegenai hasil uji sebagai berikut:

Tabel 4. 4 Hasil Uji Analisis Stastik

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Penangan Keluhan	100	4	20	16.92	2.549
Kemudahan Penggunaan	100	10	25	21.30	3.050
Kualitas Layanan	100	9.98	20.86	16.6400	2.43707
Kepuasan Nasabah	100	8.98	20.01	16.9400	2.19355
Valid N (listwise)	100				

(Sumber: Data diolah, 2024)

1. Variabel penangan keluhan melibatkan 100 responden, dengan nilai minimum 4 dan maksimum 20. Rata-rata skor adalah 16.92, menunjukkan penilaian yang baik terhadap penanganan keluhan, sementara deviasi standar 2.549 menunjukkan konsistensi dalam pengalaman responden.
2. Kemudahan penggunaan juga melibatkan 100 responden, dengan nilai minimum 10 dan maksimum 25. Rata-rata skor mencapai 21.30, mengindikasikan bahwa responden merasa nyaman menggunakan layanan, meskipun deviasi standar 3.050 menunjukkan variasi yang lebih besar di antara mereka.
3. Untuk kualitas layanan, dari 100 responden, nilai minimum adalah

9.98 dan maksimum 20.86. Rata-rata skor sebesar 16.64 menunjukkan kepuasan yang baik terhadap kualitas layanan, dengan deviasi standar 2.43707 yang menunjukkan variasi yang relatif kecil.

4. Kepuasan nasabah juga melibatkan 100 responden, dengan nilai minimum 8.98 dan maksimum 20.01. Rata-rata skor adalah 16.94, menandakan tingkat kepuasan yang baik secara keseluruhan, dan deviasi standar 2.19355 menunjukkan konsistensi dalam penilaian kepuasan.

5.3 Teknis Analisis Data

5.3.1 Uji Intrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas dapat digunakan untuk mengetahui kegunaan setiap pertanyaan yang menggambarkan suatu variabel. Jika r hitung lebih besar dari r tabel (0,196) dan nilai r positif maka pertanyaan tersebut valid. Program SPSS versi 30 digunakan dalam penelitian ini untuk mengelola data pada tingkat signifikansi 5% atau 0,25. Berikut hasil yang diperoleh dari uji validitas:

Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	r tabel	R hitung	Sig-2 tailed	Keterangan
Penanganan Keluhan (X1)	X1.1	0,196	0,843	0.000	VALID
	X1.2	0,196	0,806	0.000	VALID
	X1.3	0,196	0,824	0.000	VALID

	X1.4	0,196	0,759	0.000	VALID
Kemudahan Penggunaan (X2)	X2.1	0,196	0,835	0.000	VALID
	X2.2	0,196	0,867	0.000	VALID
	X2.3	0,196	0,829	0.000	VALID
	X2.4	0,196	0,737	0.000	VALID
Kualitas Layanan (X3)	X2.5	0,196	0,752	0.000	VALID
	X3.1	0,196	0,803	0.000	VALID
	X3,2	0,196	0,762	0.000	VALID
	X3.3	0,196	0,769	0.000	VALID
	X3.4	0,196	0,707	0.000	VALID
Kepuasan Nasabah (Y)	Y.1	0,196	0,759	0.000	VALID
	Y.2	0,196	0,777	0.000	VALID
	Y.3	0,196	0,823	0.000	VALID
	Y.4	0,196	0,779	0.000	VALID
	X1.1	0,196	0,843	0.000	VALID

(Sumber: Data diolah, 2024)

Temuan penelitian ini menunjukkan terdapat 18 pertanyaan dari variabel media sosial, literasi digital, persepsi risiko dan variabel keputusan adalah valid karena nilai r hitung > r tabel.

b. Uji Realibilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengetahui dapat dipercaya atau tidaknya suatu hipotesis. Jika Cronvach's Alpha > 0,60, maka suatu variabel dianggap reliabel.

Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabelitas

Variabel	Nilai Cronbach Alpha	Keterangan
Penanganan Keluhan (X1)	0,822	Reliabel
Kemudahan Penggunaan (X2)	0,864	Reliabel
Kualitas Layanan (X3)	0,775	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,808	Reliabel

(Sumber: Data diolah, 2024)

Dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel x dan variabel y reliabel dikarenakan memiliki nilai Cronbach's alpha lebih dari 0,60 sehingga menunjukkan bahwa variabel yang berkaitan dengan media sosial, literasi digital, dan persepsi risiko dianggap dapat diandalkan.

5.4 Uji Asumsi Klasik

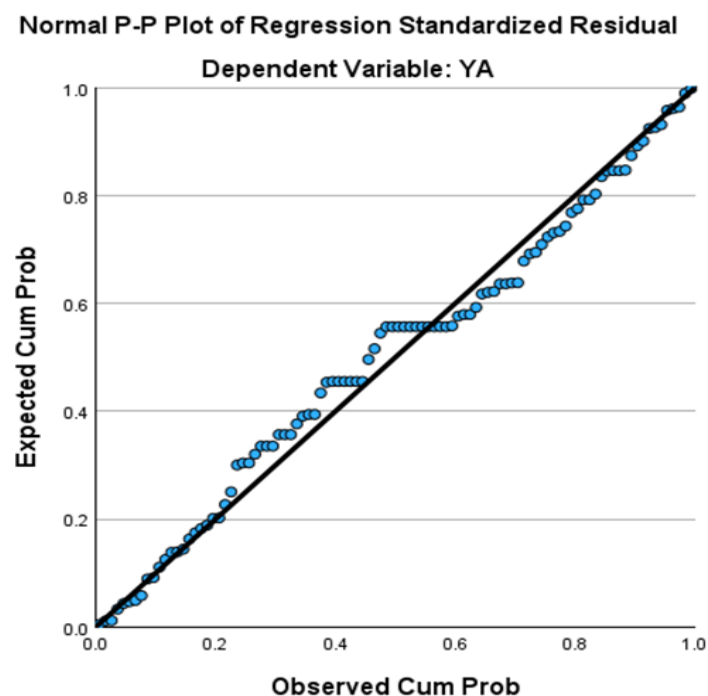
5.4.1 Uji Normalitas

Uji normalitas berfungsi untuk menentukan apakah data yang dikumpulkan mengikuti distribusi normal, yang merupakan salah satu asumsi penting dalam analisis statistik, terutama dalam analisis regresi. Uji ini memastikan bahwa residual dari model regresi terdistribusi normal, sehingga hasil analisis dapat diandalkan. di penelitian ini penulis menggunakan metode p-plot, histrogram, dan lebih akurat menggunakan uji Kolmogorov

Smirnov.

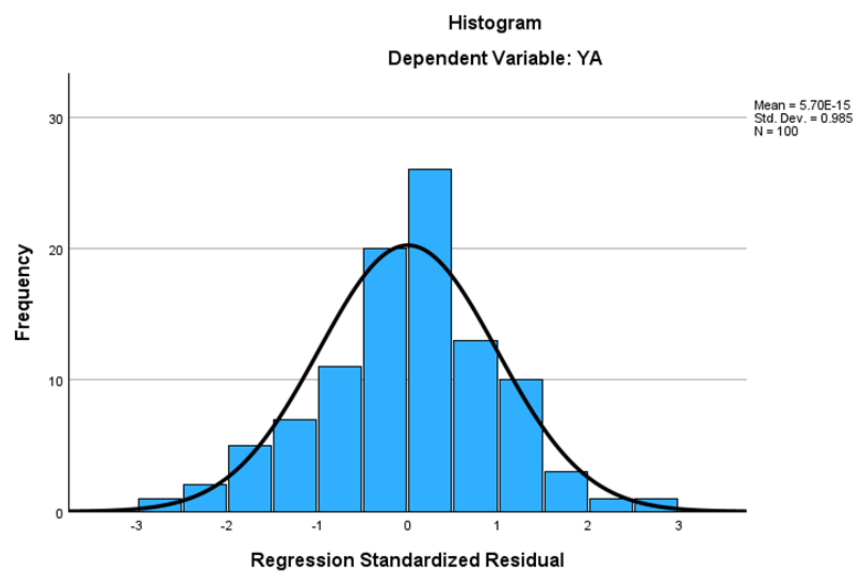
probability plot (P-P Plot). Dalam uji ini, jika titik-titik data berada dekat atau mengikuti garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal. Sebaliknya, jika titik-titik menjauh dari garis diagonal, hal ini menunjukkan bahwa nilai residual tidak berdistribusi normal.

Tabel 4. 7 Hasil Uji P-Plot



(Sumber: Data diolah, 2024)

Tabel 4. 8 Hasil Uji Histrogram



(Sumber: Data diolah, 2024)

Tabel menunjukkan grafik yang menyerupai lonceng terbalik

dan memenuhi garis lonceng, yang menunjukkan bahwa data dapat dianggap berdistribusi normal. Hasil analisis P-Plot dan grafik histogram menunjukkan bahwa bentuk lonceng terbalik sesuai dengan pola distribusi normal. Dan p – plot menunjukkan searah mengikuti diagonalnya Uji Kolmogorov-Smirnov juga digunakan untuk memastikan normalitas penyebaran data. Hasil ini akan memberikan informasi tambahan tentang normalitas distribusi data yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 4. 9 Hasil Uji K-S

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.72185991
Most Extreme Differences	Absolute	.078
	Positive	.070
	Negative	-.078
Test Statistic		.078
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.144
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	.143
	99% Confidence Interval	Lower Bound
		Upper Bound
		.134
		.152

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 112562564.

(Sumber: Data diolah, 2024)

Tabel di atas menunjukkan hasil One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test untuk menguji normalitas residual yang tidak terstandarisasi dengan 100 observasi. Nilai p (Asymp. Sig.) sebesar 0.144 lebih besar dari 0.05, yang berarti tidak ada cukup bukti untuk menolak hipotesis nol bahwa data berdistribusi normal. Selain itu, hasil dari metode Monte Carlo juga menunjukkan nilai signifikansi 0.143, dengan interval kepercayaan 99% antara 0.134 dan 0.152. Kesimpulannya, hasil

uji ini mendukung bahwa residual dalam analisis ini berdistribusi normal, sehingga asumsi normalitas dapat diterima.

5.4.2 Uji Multikolinier

Uji multikolinearitas berfungsi untuk mendeteksi adanya korelasi yang tinggi antara variabel independen dalam model regresi. Pengambilan keputusan dalam uji ini didasarkan , jika nilai Variance Inflation Factor (VIF) lebih besar dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa terjadi multikolinearitas yang serius antar variabel independen, yang dapat mengganggu estimasi koefisien regresi dan , jika nilai Tolerance kurang dari 0,1, ini juga menunjukkan adanya multikolinearitas yang kuat.

Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinier

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.007	.575	1.752	.083		
	X1	.143	.041	.167	<.001	.486	2.056
	X2	.346	.036	.482	<.001	.456	2.191
	X3A	.368	.045	.409	<.001	.457	2.187

a. Dependent Variable: YA

(Sumber: Data diolah, 2024)

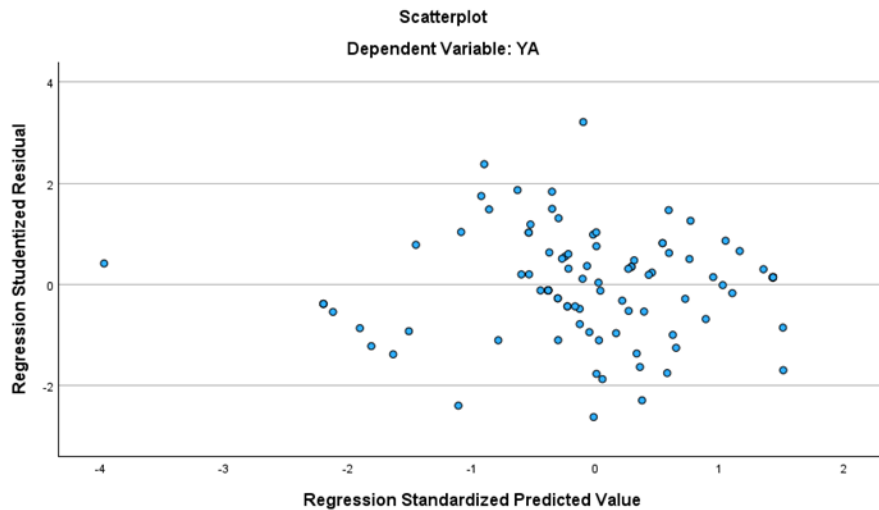
Tabael menunjukan uji multikolinearitas, kolom Tolerance dan VIF (Variance Inflation Factor) menunjukan adanya interkorelasi antar variabel independen. Tolerance untuk X1 adalah 0.486, X2 adalah 0.456, dan X3A adalah 0.457, sementara nilai VIF masing-masing adalah 2.056, 2.191, dan 2.187. Nilai VIF yang semuanya kurang dari 10 menunjukkan bahwa tidak ada

masalah multikolinearitas yang serius dalam model ini, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen tidak saling berkorelasi tinggi satu sama lain dan hasil analisis regresi dapat dianggap valid dan dapat diandalkan.

5.4.3 Uji Heteroskedestisitas

Uji heteroskedastisitas berfungsi untuk menilai adanya ketidaksamaan varian dari residual dalam model regresi. Hal ini penting karena asumsi dasar regresi linear mengharuskan varians residual bersifat konstan (homoskedastisitas); jika tidak, model regresi dapat menghasilkan estimasi yang tidak akurat. Uji ini dilakukan untuk mendeteksi apakah variasi residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya berbeda, yang dapat mempengaruhi keandalan hasil analisis. Hasil dari uji ini dapat dilihat melalui grafik plot atau scatterplots antara prediksi variabel terkait atau dependent dengan variabel bebas atau independen.

Tabel 4. 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas



(Sumber: Data diolah, 2024)

Hasil uji heteroskedastisitas yang menunjukkan titik-titik pada scatterplot tidak membentuk pola tertentu mengindikasikan bahwa model regresi yang digunakan memenuhi asumsi homoskedastisitas. Dalam analisis ini, titik-titik residual tersebar secara acak di sekitar sumbu nol, tanpa adanya pola yang jelas, seperti pengelompokan atau tren tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa varians residual tetap konsisten di seluruh rentang nilai prediktor, yang merupakan indikasi bahwa tidak terdapat masalah heteroskedastisitas dalam model.

5.5 Uji Hipotesis

5.5.1 Uji t (Persial)

Besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dipastikan dengan menggunakan uji t. Dalam penelitian ini, hipotesis berikut diterapkan:

- a. H_0 = penanganan keluhan tidak berpengaruh terhadap kepuasan

nasabah gen z semarang pengguna BSI Mobile.

H1 = penanganan keluhan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah gen z Semarang pengguna BSI Mobile.

- b. H0 kemudahan penggunaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah gen z Semarang pengguna BSI Mobile.

H2 = kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah gen z Semarang pengguna BSI Mobile.

- c. H0 kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah gen z Semarang pengguna BSI Mobile.

H3 = kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah gen z Semarang pengguna BSI Mobile.

Berikut nilai dasar uji t pada SPSS:

- Jika nilai signifikan lebih besar dari 0,05 H0 diterima.
- Jika nilai signifikannya kurang dari 0,05 H1 diterima.

Tabel 4. 12 Hasil Uji t

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.007	.575		1.752	.083
	X1	.143	.041	.167	3.462	<.001
	X2	.346	.036	.482	9.685	<.001
	X3A	.368	.045	.409	8.238	<.001

a. Dependent Variable: YA

(Sumber: Data diolah, 2024)

Berdasarkan table berikut dapat di artikan sebagai berikut:

- variabel Penanganan Keluhan, nilai unstandardized coefficient (B) sebesar 0.143 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit pada Penanganan Keluhan akan meningkatkan Kepuasan

Nasabah sebesar 0.143, dengan asumsi variabel lain tetap konstan. Nilai t yang dihitung adalah 3.462, dan nilai signifikansi (Sig.) kurang dari 0.001 menunjukkan bahwa pengaruh Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Nasabah adalah signifikan. Ini berarti bahwa Penanganan Keluhan memiliki kontribusi yang nyata terhadap peningkatan Kepuasan Nasabah.

2. variabel Kemudahan Penggunaan, nilai unstandardized coefficient (B) sebesar 0.346 menunjukkan bahwa peningkatan satu unit pada Kemudahan Penggunaan akan meningkatkan Kepuasan Nasabah sebesar 0.346. Nilai t untuk Kemudahan Penggunaan adalah 9.685, yang menunjukkan pengaruhnya yang sangat kuat dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, dengan nilai signifikansi (Sig.) juga kurang dari 0.001. Ini menunjukkan bahwa Kemudahan Penggunaan berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.
3. variabel Kualitas Layanan, nilai unstandardized coefficient (B) sebesar 0.368 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit pada Kualitas Layanan akan meningkatkan Kepuasan Nasabah sebesar 0.368. Nilai t untuk Kualitas Layanan adalah 8.238, dan nilai signifikansi (Sig.) kurang dari 0.001 menegaskan bahwa pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah juga signifikan.

5.5.2 Uji F (Simultan)

Dengan hipotesis sebagai berikut, uji F berupaya untuk mengetahui apakah seluruh variabel independen berhubungan dengan variabel dependen

secara bersamaan atau bersama-sama:

1. H_0 = gen z semarang puas menggunakan BSI Mobile tidak dipengaruhi oleh penangan keluhan, kemudahan

penggunaan, atau kualitas layanan.

2. H4 = penanganan keluhan, kemudahan penggunaan, atau kualitas layanan.berpengaruh terhadap kepuasan nasabah gen z Semarang Pengguna BSI Mobile.

Berikut nilai dasar uji f pada SPSS:

- a. H0 diterima jika nilai signifikan lebih besar dari 0,05.
- b. H4diterima Jika nilai signifikannya kurang dari 0,05.

Tabel 4. 13 Tabel 4.5.2 Hasil Uji f

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	424.767	3	141.589	263.487	<,001 ^b
	Residual	51.587	96	.537		
	Total	476.354	99			

a. Dependent Variable: YA

b. Predictors: (Constant), X3A, X1, X2

(Sumber: Data diolah, 2024)

Nilai signifikan daritabel hasil di atas menyatakan kurang dari 0,001 yang menunjukan bahwa penanganan keluhan, kemudahan penggunaan, atau kualitas layanan.berpengaruh terhadap kepuasan nasabah gen z Semarang Pengguna BSI Mobile.

5.6 Uji Linier Berganda

Tujuan dari analisis regresi linier berganda adalah untuk dapat mengukur dan mengetahui pengaruh dan arah hubungan antara variabel independen yaitu penanganan keluhan, kemudahan penggunaan terhadap Kepuasan nasabah pengguna mobile banking BSI. Aplikasi SPSS 30 digunakan peneliti untuk melakukan analisis

regresi linier berganda.

Tabel 4. 14 Hasil Uji Linier Berganda

		Coefficients^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.007	.575		1.752	.083
	X1	.143	.041	.167	3.462	<.001
	X2	.346	.036	.482	9.685	<.001
	X3A	.368	.045	.409	8.238	<.001

a. Dependent Variable: YA

(Sumber: Data diolah, 2024)

Bjelas akan di hasilkan persamaan regresi sebagai berikut

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

$$Y = 1,007 + 0,143 X_1 + 0,346 X_2 + 0,368 X_3 + \varepsilon$$

Keterangan :

α = Konstanta

X_1 = Penanganan Keluhan

X_2 = Kemudahan Penggunaan

X_3 = Kualitas Layanan

Y = Kepuasan Nasabah

E = error

Dari hasil analisis yang di lakukan aplikasi SPSS 30,dapat di ambil Kesimpulan sebagai berikut:

- a. Koefisien regresi β_1 sebesar 0,143 artinya setiap kenaikan 1 satuan penangan keluhan X_1 maka kepuasan nasabah BSI Mobile

meningkat sebesar 0,143.

- b. Koefisien regresi β_2 sebesar 0,346 yang berarti setiap kenaikan 1 satuan kemudahan penggunaan X2 maka kepuasan nasabah BSI Mobile meningkat sebesar 0,346.
- c. Koefisien regresi β_3 sebesar 0,368 yang berarti setiap kenaikan 1 satuan kualitas layanan X3 maka kepuasan nasabah BSI Mobile meningkat sebesar 0,368.

5.7 Uji Koefisien determinasi (R^2)

Pengukuran variabel x, atau independen, dalam koefisien determinasi (R^2) model regresi untuk keperluan peramalan variabel Y, atau dependen.

Tabel 4. 15 Hasil Uji Koefisien determinasi (R^2)

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.944 ^a	.892	.888	.73305	1.901

a. Predictors: (Constant), X3A, X1, X2

b. Dependent Variable: YA

(Sumber: Data diolah, 2024)

menunjukkan bahwa adjust R square (koefisien determinasi) sebesar 0,888. Hal ini menunjukkan bahwa variabel dependen kepuasan nasabah (Y) secara bersama-sama dipengaruhi oleh penanganan keluhan (X1), kemudahan penggunaan (X2), dan kualitas pelayanan (X3) sebesar 88%. Sisanya sebesar 12% kemudian dipengaruhi oleh faktor tambahan yang tidak dipertimbangkan dalam penelitian ini.

5.8 Hasil Analisis Data

Hasil dari uji hipotesis yang telah dilakukan peneliti sebagai berikut:

5.8.1 Pengaruh penanganan keluhan terhadap kepuasan nasabah BSI Mobile

Variabel penanganan keluhan memiliki koefisien regresi tidak terstandarisasi sebesar 0.143 dengan nilai signifikansi di bawah 0.001, yang menunjukkan bahwa penanganan keluhan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Hal ini berarti bahwa setiap peningkatan dalam kualitas penanganan keluhan akan meningkatkan kepuasan nasabah secara proporsional. Penanganan keluhan yang efektif tidak hanya mencakup respons cepat terhadap masalah yang dihadapi nasabah, tetapi juga melibatkan empati dan pemahaman terhadap situasi yang dialami oleh nasabah. Ketika nasabah merasa bahwa keluhan mereka ditangani dengan serius dan profesional, mereka cenderung merasakan peningkatan kepercayaan terhadap institusi keuangan tersebut. Dalam konteks ini, hubungan antara teori Technology Acceptance Model (TAM) dan variabel ini dapat dilihat dari bagaimana persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan layanan berkontribusi pada penerimaan pengguna, yang pada gilirannya mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan.

Hal ini juga sejalan dengan penelitian oleh Evi Susanti (2021) dan Yessy Artanti serta Lestari Ningsih (2010). Penelitian Evi Susanti menegaskan bahwa penanganan keluhan yang dilakukan dengan baik dapat meningkatkan kepuasan nasabah, di mana hasil uji t menunjukkan nilai yang signifikan, mengindikasikan bahwa variabel ini berkontribusi positif terhadap kepuasan nasabah. Evi Susanti menggunakan analisis jalur dan menemukan bahwa keluhan yang ditangani secara efektif tidak hanya meningkatkan kepuasan tetapi juga berpotensi untuk meningkatkan loyalitas nasabah. Hal ini sejalan dengan temuan Yessy Artanti dan Lestari Ningsih, yang juga mencatat bahwa penanganan keluhan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Uji t dalam penelitian mereka menunjukkan nilai yang signifikan, menunjukkan bahwa respons cepat dan tepat

terhadap keluhan nasabah mampu mengurangi ketidakpuasan dan meningkatkan persepsi positif terhadap layanan bank. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat argumen bahwa penanganan keluhan merupakan aspek krusial dalam meningkatkan kepuasan nasabah di industri perbankan.

5.8.2 Pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah BSI Mobile

Kemudahan penggunaan sebagai variabel kedua dalam penelitian ini menunjukkan koefisien regresi tidak terstandarisasi sebesar 0.346 dengan nilai signifikansi yang sangat rendah, yaitu di bawah 0.001. Hal ini mengindikasikan bahwa kemudahan (X2) penggunaan BSI Mobile memiliki kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Dalam konteks perbankan, kemudahan penggunaan mencakup berbagai aspek, seperti antarmuka aplikasi mobile yang intuitif, proses pendaftaran yang sederhana, serta aksesibilitas layanan baik. Ketika nasabah merasa bahwa mereka dapat mengakses dan menggunakan layanan BSI Mobile dengan mudah, mereka cenderung mengalami pengalaman positif yang berujung pada peningkatan kepuasan. Hubungan ini sejalan dengan teori Technology Acceptance Model (TAM), yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan dan manfaat penggunaan teknologi berpengaruh positif terhadap sikap pengguna dan niat untuk menggunakan sistem tersebut.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Badaruddin dan Risma (2021) serta Muhammad Zulkarnain, Aurantia Marina, Nur Jumriatunnisah, dan Nurul Ilma Hasana Kunio (2023), yang menyatakan bahwa variabel kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Dalam studi Badaruddin dan Risma, hasil uji t untuk variabel kemudahan menunjukkan nilai t

sebesar 4.937 dengan signifikansi 0.000, yang berarti bahwa kemudahan penggunaan secara signifikan mempengaruhi minat masyarakat untuk menggunakan layanan mobile banking. Temuan ini menegaskan bahwa semakin tinggi tingkat kemudahan penggunaan, semakin besar pula minat nasabah untuk menggunakan layanan tersebut. Penelitian lain oleh Zulkarnain et al. (2023) juga mendukung hasil ini, di mana mereka menemukan bahwa persepsi kemudahan dalam penggunaan aplikasi perbankan berdampak positif terhadap kepuasan nasabah.

5.8.3 Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah BSI Mobile

Kualitas layanan memiliki koefisien regresi tidak terstandarisasi sebesar 0.368, dengan nilai signifikansi di bawah 0.001, yang menandakan pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan secara langsung berkontribusi pada peningkatan kepuasan nasabah, yang merupakan faktor kunci dalam mempertahankan loyalitas mereka. Kualitas layanan mencakup berbagai aspek, seperti kecepatan pelayanan, ketepatan informasi, dan sikap karyawan dalam melayani nasabah. Kecepatan pelayanan menjadi sangat penting di era digital saat ini, di mana nasabah mengharapkan transaksi dan pelayanan dapat dilakukan dengan cepat dan efisien. Ketepatan informasi juga memainkan peran krusial; ketika nasabah menerima informasi yang akurat dan tepat waktu, mereka merasa lebih percaya diri dalam mengambil keputusan finansial. Hubungan antara teori Technology Acceptance Model (TAM) dengan variabel ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan penerimaan teknologi oleh nasabah, yang pada gilirannya berdampak positif pada kepuasan mereka.

Sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh A Sari (2022) dan Engkur (2021). Dalam penelitian A Sari, ditemukan bahwa kualitas layanan memiliki koefisien regresi positif yang menunjukkan bahwa peningkatan dalam kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan nasabah. Hasil uji t pada penelitian ini menunjukkan nilai t sebesar 6.235, yang lebih besar dari t tabel (1.67722) dengan tingkat signifikansi 1%. Ini mengindikasikan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dapat diterima. Demikian pula, penelitian Engkur juga menegaskan bahwa kualitas layanan berkontribusi positif terhadap kepuasan nasabah. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan memiliki dampak yang kuat, di mana peningkatan dalam dimensi-dimensi kualitas layanan seperti keandalan, daya tanggap, dan empati berhubungan langsung dengan peningkatan kepuasan nasabah.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penanganan keluhan, kemudahan penggunaan, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi mobile banking Syariah Indonesia (BSI) di kalangan Generasi Z di Kota Semarang. Berdasarkan hasil analisis data, dapat disimpulkan bahwa:

1. Penanganan Keluhan: Hasil uji t menunjukkan bahwa penanganan keluhan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Nilai tt-hitung adalah 3,21 dengan $dfdf = 100$ dan $p < .01$. Penanganan keluhan yang responsif dan profesional berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Nasabah yang merasa keluhannya ditangani dengan baik cenderung lebih puas dan loyal terhadap bank.
2. Kemudahan Penggunaan: menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi BSI Mobile memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan nilai tt-hitung sebesar 2,85, $dfdf = 120$, dan $p < .001$. Hal ini menegaskan bahwa aplikasi yang user-friendly meningkatkan kenyamanan nasabah dalam bertransaksi. Kemudahan dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile juga berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pengguna. Aplikasi yang user-friendly meningkatkan kenyamanan nasabah dalam bertransaksi di BSI Mobile.
3. Kualitas Layanan: Kualitas layanan terbukti memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan hasil uji t menunjukkan nilai tt-hitung sebesar 3,50, $dfdf = 150$, dan $p < .0001$. Interaksi yang baik antara petugas bank dan nasabah berkontribusi pada kepuasan pengguna. Kualitas layanan

yang baik, termasuk kecepatan dan ketepatan pelayanan, berperan penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

5.2 Saran

Tentu ada kekurangan dalam penelitian ini, sehingga peneliti memberikan saran untuk penelitian selanjutnya:

1. Tingkatkan sistem penanganan keluhan dengan komunikasi yang responsif dan pelatihan staf untuk meningkatkan profesionalisme dalam menangani masalah nasabah.
2. Perbarui antarmuka aplikasi BSI Mobile agar lebih intuitif dan mudah digunakan, serta tambahkan fitur-fitur baru yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.
3. Lakukan pelatihan berkelanjutan bagi staf untuk meningkatkan interaksi dengan nasabah dan tetapkan standar operasional prosedur (SOP) yang jelas untuk semua aspek layanan.
4. Untuk Peneliti selanjutnya untuk melakukan perbandingan dengan institusi perbankan lain untuk mengevaluasi efektivitas strategi dan pertimbangkan faktor kontekstual lokal yang dapat mempengaruhi perilaku nasabah.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan penelitian ini mencakup beberapa aspek yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan validitas dan generalisasi hasil. Sampel penelitian yang terbatas hanya diambil dari Kota Semarang dan fokus pada Generasi Z, sehingga hasilnya mungkin tidak dapat digeneralisasikan untuk populasi yang lebih luas di Indonesia. Selain itu, terdapat variabel yang tidak diteliti, seperti faktor emosional atau pengalaman sebelumnya dengan layanan perbankan, yang juga dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan sampel, mempertimbangkan variabel tambahan, dan menggunakan metode pengumpulan data yang lebih beragam untuk

mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai kepuasan pengguna aplikasi mobile banking Syariah.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdhul, Yusuf. "Teknik Pengambilan Sampel Penelitian: Macam & Penjelasan [Macam & Contoh]." *Deeppublishstore*, 2023.
- Adhandayani, Amalia. "Modul Metode Penelitian 2 (Kualitatif) (Psi 309) Modul Pertemuan 7 Metode Observasi Dalam Penelitian Kualitatif Disusun Oleh," 2020.
- Ali Imran, Mukti, Eko Sugiharto, And Dwi Siswanta. "Imran, Dkk., Penggunaan Model Regresi Linier Untuk Menyatakan Hubungan Fungsional Penggunaan Model Regresi Linier Untuk Menyatakan Hubungan Fungsional Perubahan Konsentrasi Oksigen Terlarut Terhadap Parameter Fisika-Kimia Air Sungai Secang Kulon Progo," N.D.
- Artanti, Yessy, Dosen Jurusan, Manajemen Fakultas, Ekonomi Universitas, Negeri Surabaya, Lestari Ningsih, And Alumni Jurusan. "Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Muamalat Indonesia,Tbk. Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Perantara (Studi Pada Nasabah Bank Muamalat Cabang Surabaya)," N.D.
- Artikel, Jejak, Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Prabumulih Salma, Rabiyatul Alawiyah, And Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Syaifuddin Jambi. "Eco-Buss 697," N.D.
- Astuti, Yulia Widi, Ratno Agriyanto, And Ahmad Turmudzi. "Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Layanan Mobile Banking Syariah." *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia (Indonesian Journal Of Marketing Science)* 19, No. 3 (2020). <https://doi.org/10.14710/jspi.v19i3.134-158>.
- Azra Firdaus, Muhammad, And Irwandar Dananjaya. "Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bca Mobile." *Jurnal Cendekia Ilmiah* 3, No. 6 (2024).
- Badaruddin, And Risma. "Pengaruh Fitur Layanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Masyarakat Desa Rantau Rasau Kecamatan Berbak) The Influence Of Service Feature And Ease Of Use On Interest Of Using Mobile Banking (Study On The Village Community Of Rantau Rasau Berbak District)." *Telanaipura Jambi*. Vol. 1, N.D.

- Dewi, Ratna. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah" 5, No. 1 (2021): 170–82. [Http://Journal.Lldikti9.Id/Ekonomika](http://Journal.Lldikti9.Id/Ekonomika).
- Endang, Fatmawati. "Technology Acceptance Model (Tam) Untuk Menganalisis Penerimaan Terhadap Sistem Informasi Perpustakaan." *Jurnal Iqra'* 9, No. (01) (2015).
- Engkur, Engkur. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di Dki Jakarta." *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen* 15, No. 01 (2018). [Https://Doi.Org/10.36406/Jam.V15i01.142](https://doi.org/10.36406/Jam.V15i01.142).
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 25*, 2018.
- Harahap, Zakaria. "Islamic Banking: Jurnal Pemikiran Dan Pengembangan Perbankan Syariah, Volume 6 Nomor 1 Edisi Agustus 2020 | 101 Pengaruh Pelayanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih," N.D. [Https://Doi.Org/10.36908/Isbank](https://doi.org/10.36908/Isbank).
- Henny Saraswati, Budi Sudrajat, Wahyu Hidayat, Triana Marsanda Herin, Desmiranti Rahma, And Ari Ari. "Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia (Bsi)." *Muqaddimah: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi Dan Bisnis* 1, No. 3 (June 7, 2023): 138–55. [Https://Doi.Org/10.59246/Muqaddimah.V1i3.365](https://doi.org/10.59246/Muqaddimah.V1i3.365).
- Jamco, Juan Charles, Ferry Kondolembang, And Marlon Stivo Noya Van Delsen. "Penanganan Multikolinearitas Pada Regresi Linier Berganda Menggunakan Regresi Lasso (Studi Kasus: Distribusi Presentase Produk Domestik Regional Bruto Di Provinsi Maluku Tahun 1999-2021)." *Parameter: Jurnal Matematika, Statistika Dan Terapannya* 2, No. 02 (November 10, 2023): 145–54. [Https://Doi.Org/10.30598/Parameterv2i02pp145-154](https://doi.org/10.30598/Parameterv2i02pp145-154).
- Jannah, Mustika Raudhatul, And Suzanna Lamria Siregar. "Pengaruh Kemudahan Sistem, Keamanan Sistem Dan Tampilan Aplikasi Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Kualitas Layanan Sebagai Variabel Intervening," N.D.
- Kasinem, Kasinem. "Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat." *Jurnal Media Wahana Ekonomika* 17, No. 4 (2020). [Https://Doi.Org/10.31851/Jmwe.V17i4.5096](https://doi.org/10.31851/Jmwe.V17i4.5096).
- "Kepuasan Nasabah Terhadap Penggunaan Mobile Banking," N.D.

- Khoiri, A H. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Bni Syariah Semarang." *Jurnal Syarikah P 7*, No. 2 (2021).
- Khoirunnisa, Syifa, Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi, And Uin Syarif Hidayatullah. "Pengaruh Customer Experience Dan Complaint Handling Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi) Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening." *Jurnal Manajemen Dakwah Xii*, No. 2 (2024): 333–60. [Http://Journal.Uinjkt.Ac.Id/Index.Php/Jmd](http://Journal.Uinjkt.Ac.Id/Index.Php/Jmd).
- Kotler, Philip. "Philip Kotler: Some Of My Adventures In Marketing." *Journal Of Historical Research In Marketing* 9, No. 2 (2017). [Https://Doi.Org/10.1108/Jhrm-11-2016-0027](https://doi.org/10.1108/Jhrm-11-2016-0027).
- Lay, Nico Yudhinata, Erna Listiana, And Heriyadi Heriyadi. "Analisis Pengaruh Service Quality, Personal Selling Dan Complain Handling Melalui Satisfaction Serta Trust Terhadap Customer Retention (Survei Nasabah Tabungan Bank Harda Internasional Cabang Pontianak)." *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Kewirausahaan* 7, No. 2 (August 18, 2018): 132. [Https://Doi.Org/10.26418/Jebik.V7i2.25694](https://doi.org/10.26418/Jebik.V7i2.25694).
- Maharani, Dewi, And Muhammad Yusuf. "Implementasi Prinsip-Prinsip Muamalah Dalam Transaksi Ekonomi: Alternatif Mewujudkan Aktivitas Ekonomi Halal." *Tawazun : Journal Of Sharia Economic Law* 4, No. 1 (June 29, 2021): 72. [Https://Doi.Org/10.21043/Tawazun.V4i1.8338](https://doi.org/10.21043/Tawazun.V4i1.8338).
- Manajemen, Jurnal, Bisnis Aliansi, Rokhmad Slamet Dan, And Sri Wahyuningsih. "Validitas Dan Reliabilitas Terhadap Instrumen Kepuasan Kerja," N.D.
- Marzuki, Kiki Idris. "Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Fitur Layanan Dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Bri Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Bri Kantor Cabang Kebumen)." *Eprints*, 2021.
- Mawey, Thalia Claudia, Altje . Tumbel, And Imelda W.J Ogi. "Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Bank Sulutgo." *Jurnal Emba : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 6, No. 3 (2018).
- Meilani, Any, And Dian Sugiarti. "Analisis Kualitas Layanan Dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 8, No. 3 (October 26, 2022): 2501. [Https://Doi.Org/10.29040/Jiei.V8i3.6586](https://doi.org/10.29040/Jiei.V8i3.6586).

- Mewujudkan Kesejahteraan Berkeadilan Mursal, Alternatif. "Implementasi Prinsip-Prinsip Ekonomi Syariah" 1, No. 1 (2015).
- Milza, Anita Tri, Muhammad Iqbal Fasa, Suharto Suharto, And Adib Fachri. "Implementasi Bsi Mobile Sebagai Wujud Tercapainya Paperless Dan Penerapan Green Banking." *Ijab Indonesian Journal Of Accounting And Business* 3, No. 1 (November 29, 2021): 1–12. <https://doi.org/10.33019/Ijab.V3i1.3>.
- "Minat Generasi Z Dalam Menggunakan Mobile Banking Di Kota Semarang," N.D.
- "Mochammad Iqbal Muariza-Feb," N.D.
- Nihayah, Ana Zahrotun. "Pengolahan Data Penelitian Menggunakan Software Spss 23.0." *Uin Walisongo Semarang*, 2019.
- Nihayah, Ana Zahrotun, And Lathif Hanafir Rifqi. "Kontribusi Perbankan Syariah Terhadap Permodalan Umkm Selama Pandemi Covid-19." *Jurnal Ecodemica : Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis* 6, No. 2 (2022). <https://doi.org/10.31294/Eco.V6i2.12998>.
- P, Oktaviana Vivi, Tantri Widiastuti, And Suhaji Suhaji. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah." *Jurnal Ilmiah Aset* 23, No. 1 (March 31, 2021): 53–62. <https://doi.org/10.37470/1.23.1.177>.
- Pada, Studi, Nasabah Bri, Syariah Kantor, And Cabang Semarang. "Pengaruh Complain Handling, Kualitas Layanan, Dan Internet Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening," N.D.
- Pangestu, Dimas. "Analisis Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan Bsi Mobile." *Jurnal Muamalat Indonesia - Jmi* 2, No. 2 (October 31, 2022). <https://doi.org/10.26418/Jmi.V2i2.58961>.
- Permatasari, Berlintina. "Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Keamanan, Dan Persepsi Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Mobile Banking Bca." *Journals Of Economics And Business* 2, No. 2 (2022). <https://doi.org/10.33365/Jeb.V2i2.112>.
- Prasetyo Karyawan Bpr Rudo Indobank, Agus Pt. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt. Bpr Rudo Indobank Semarang." Vol. Xi. Aaker Dan Keller, 1998.
- Prawiyogi, Anggy Giri, Tia Latifatu Sadiyah, Andri Purwanugraha, And Popy Nur Elisa. "Penggunaan Media Big Book Untuk Menumbuhkan

- Minat Membaca Di Sekolah Dasar." *Jurnal Basicedu* 5, No. 1 (January 30, 2021): 446–52. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v5i1.787>.
- Prof.Dr. Sugiyono. "Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D." *Buku* 9, No. 4 (2013).
- Purba, Martin, Ade Parlaungan Nasution, And Aziddin Harahap. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Reputasi Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Moderasi." *Remik* 7, No. 2 (April 20, 2023): 1091–1107. <https://doi.org/10.33395/remik.v7i2.12268>.
- Purnama, Rindu, Sandi Dr, Hj Nunung, Ayu Sofiati, S Pd, And Yoyo Sudaryo. "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Dampaknya Pada Loyalitas (Suatu Survey Pada Nasabah Dana Pihak Ketiga Pada Pt. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk)," N.D. <https://jurnal.inaba.ac.id/>.
- Riadi, Edi. *Statistika Penelitian (Analisis Manual Dan Ibm Spss). Metode Penelitian*. Vol. 1, 2017.
- Riduwan, Sunarto. *Pengantar Statistika Untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi, Dan Bisnis. Cetakan Ke-4, Bandung : Alfabeta. Bandung : Alfabeta*, 2011.
- Riyanto, Slamet, And Hatmawan. *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan, Dan Eksperimen*. Deepublish, 2020.
- Samara, A, And M Susanti. "Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Pengalaman Pengguna Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Penggunaan Aplikasi Dompot Digital" *Jurnal Riset Akuntansi* 1, No. 2 (2023).
- Sari, Amnah, Yenti Afrida, And Nila Mardiah. "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus: Asn Uin Imam Bonjol Padang) The Influence Of Mobile Banking Service Quality On Customer Satisfaction Of Indonesian Sharia Bank (Case Study: Asn Uin Imam Bonjol Padang)," N.D.
- Sevya Surya Putri Suwandi Dan Moh Rois Abdin. "Peran Pengguna Bsi Obile Banking Dalam Kemudahan Bertransaksi Di Era Society 5.0," 2023.
- Shafira, Aulia Septiana, Aris Sunindyo, And Septian Yudha Kusuma. "Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Manfaat, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Brimo Di Kota

Semarang." *Jurnal Ilmiah Research And Development Student* 1, No. 2 (August 21, 2023): 62–74. <https://doi.org/10.59024/Jis.V1i2.318>.

- Sulistiyawati, Ni Made Arie, And Ni Ketut Seminari. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar." *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana* 4, No. 8 (2017).
- Surya, Putri, Liza Farihah Dan Della Sri Wahyuni, Yuyut Chandra, Aidinil Zetra, Ria Ariany, Arif Setiawan, Daniel Lenox Fay, Et Al. *Metode Penelitian Akuntansi. Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. Vol. 3, 1967.
- Susanti, Evi, And Info Artikel. "Kepuasan Penanganan Keluhan Memediasi Hubungan Antara Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Industri Perbankan Di Indonesia Info Artikel Abstrak." *International Journal Of Digital Entrepreneurship And Business (Ideb)*. Vol. 2, 2021. <https://ejournal.jic.ac.id/ideb/>.
- Syarif Maulana Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Esa Unggul Jakarta Jln Arjuna Utara No, Ade, And Kebon Jeruk Jakarta. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt." *Toi Jurnal Ekonomi*. Vol. 7, 2016.
- Wahyudi, Bobi, Elza Umiyarzi, And Gita Mapaza. "Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah Pt Bank Rakyat Indonesia Unit Tanjung Batu Cabang Kayu Agung. Pada Masa Pandemi Covid 19," N.D.
- Yuliardi, Ricki, And Zuli Nuraeni. "Statistika Penelitian Plus Tutorial Spss." *Yogyakarta: Innosain*, 2017.
- Zahrotun Nihayah, Ana, And Lathif Hanafir Rifqi. "Pandemi Covid-19 Implikasi Bagi Pembiayaan Bank Syariah Di Indonesia." *Jurnal Ekonomika : Manajemen, Akuntansi, Dan Perbankan Syari'ah* 10, No. 1 (2021). <https://doi.org/10.24903/Je.V10i1.1281>.
- Zikri, Ahmad, And Muhammad Ikhsan Harahap. "Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera," N.D.
- Zulkarnain, Muhammad, Aurantia Marina, Nur Jumriatunnisah, And Nurul Ilma Hasana Kunio. "Pengaruh Kemudahan, Ketersediaan Fitur Dan Manfaat Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Bsi Mobile Di Kecamatan Ilir Barat Kota Palembang." *J-Ebis (Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam)*, December 31, 2023, 267–84. <https://doi.org/10.32505/J-Ebis.V8i2.7036>.

LAMPIRAN

Lampiran 1.Kuesioner

Kuesioner Penelitian

Assalamualaikum wr.wb.

Dalam rangka penyelesaian tugas akhir atau skripsi yang sedang dilakukan di Prodi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.Saya Syifa Addin Alkhfidh (2105036028) bermaksud melakukan penelitian ilmiah untuk penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana (S.1) dengan skripsi yang berjudul “PENGARUH PENANGANAN KELUHAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BSI PENGGUNA BSI MOBILE (Studi Kasus Generasi Z di Kota Semarang)”. Sehubungan dengan hal tersebut, saya sangat mengharapkan kesediaan Saudara/I untuk meluangkan waktunya sejenak untuk mengisi beberapa pernyataan pada kuesioner ini secara lengkap dan benar sesuai kriteria berikut:

- Generasi Z di Kota Semarang
- Generasi Z di Kota Semarang berusia 10-24 tahun
- Generasi Z di Kota Semarang yang menggunakan BSI MOBILE

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

Wassalamualaikum wr.wb.

Petunjuk Pengisian Kuesioner

- a. Sebelum menjawab kuesioner, mohon untuk melengkapi identitas responden.
- b. Untuk menjawab kuesioner, klik pada salah satu jawaban yang sesuai pada kolom pilihan

jawaban yang tersedia, dengan keterangan sebagai berikut :

1. STS = Sangat Tidak Setuju
2. TS = Tidak Setuju
3. N = Netral
4. S = Setuju
5. SS = Sangat Setuju

Identitas Responden

Nama Lengkap :

Jenis Kelamin :

Status :

Alamat Domisili :

Umur :

NO	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Dalam proses penanganan keluhan, petugas customer service akan menunjukkan sikap empati dan keinginan tulus untuk membantu nasabah.					
2	BSI berkomitmen untuk memberikan solusi secara cepat dan dengan penjelasan yang mudah dimengerti oleh nasabah.					
3	BSI berusaha untuk memberikan solusi yang adil dan proporsional dalam menyelesaikan setiap masalah yang dihadapi oleh nasabah.					
4	BSI menyediakan layanan call center yang siap menerima kritik, keluhan, dan saran dari nasabah selama 24 jam, memudahkan mereka untuk menyampaikan pendapat.					

Pertanyaan

PENANGANAN KELUHAN (X1)

KEMUDAHAN PENGGUNAAN (X2)

NO	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Fitur-fitur dalam BSI Mobile mudah dipahami dan digunakan					
2	Transaksi melalui BSI Mobile sangat mudah					
3	Aplikasi mobile banking BSI jelas dan mudah dipahami atau dikuasai					
4	BSI Mobile dapat menyesuaikan diri dengan kebutuhan pengguna dan situasi yang berbeda					
5	BSI Mobile dirancang untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah dengan fitur-fitur yang memudahkan berbagai transaksi finansial.					

KUALITAS LAYANAN (X3)

NO	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Aplikasi ini mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, memastikan nasabah dapat menyelesaikan transaksi tanpa hambatan.					
2	Pengguna BSI Mobile merasa aman dan bebas risiko saat menggunakan aplikasi ini, berkat sistem keamanan yang diterapkan..					
3	BSI Mobile dapat diakses kapan saja dan di mana saja, memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi tanpa batasan lokasi.					
4	Aplikasi ini dilengkapi dengan berbagai fitur produk canggih yang menarik, menjadikannya pilihan menarik bagi nasabah dalam memenuhi kebutuhan perbankan mereka.					

KEPUASAN NASABAH (Y)

NO	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya merasa puas menggunakan aplikasi BSI Mobile karena fitur-fitur yang tersedia sangat optimal.					
2	BSI Mobile memenuhi kebutuhan nasabah terkait produk perbankan dengan baik.					
3	Secara keseluruhan, saya merasa puas saat melakukan transaksi baik di BSI maupun melalui BSI Mobile.					
4	Aplikasi BSI Mobile menawarkan fitur dan layanan yang lengkap untuk memenuhi kebutuhan nasabah.					

Lampiran 2. Tabulasi Data Responden

Berdasarkan Variabel X1 dan X2

Responden	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Total	Responden	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total
1	4	5	3	5	17	1	3	4	2	4	4	17
2	2	4	3	5	14	2	4	5	4	5	5	23
3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	20
4	4	3	3	4	14	4	4	4	4	4	4	20
5	4	4	5	3	16	5	5	4	3	5	3	20
6	4	5	4	4	17	6	3	3	3	4	4	17
7	5	5	5	5	20	7	5	5	5	5	4	24
8	5	5	5	5	20	8	5	5	5	5	5	25
9	4	5	4	3	16	9	5	5	5	3	5	23
10	4	4	4	5	17	10	4	5	4	4	4	21
11	3	3	3	3	12	11	3	3	3	3	3	15
12	4	4	5	4	17	12	4	4	4	5	5	22
13	3	4	3	3	13	13	4	3	5	4	5	21
14	5	4	5	5	19	14	5	5	5	5	5	25

15	4	4	4	5	17	15	4	3	3	3	4	17
16	5	5	5	5	20	16	5	5	5	5	5	25
17	4	4	3	4	15	17	3	3	5	4	3	18
18	4	5	5	5	19	18	5	4	5	4	4	22
19	5	4	5	4	18	19	4	4	5	4	4	21
20	4	5	4	4	17	20	5	5	5	5	5	25
21	5	5	5	5	20	21	4	5	5	4	5	23
22	5	4	4	4	17	22	3	3	3	3	3	15
23	4	4	4	4	16	23	4	4	4	4	4	20
24	4	5	3	5	17	24	5	4	5	4	5	23
25	5	4	4	4	17	25	5	5	4	4	4	22
26	3	5	3	4	15	26	5	4	5	3	5	22
27	5	4	3	5	17	27	5	4	3	4	4	20
28	5	4	5	5	19	28	5	5	4	5	5	24
29	4	3	3	4	14	29	3	3	3	3	4	16
30	5	5	5	4	19	30	5	4	5	4	4	22
31	5	4	5	4	18	31	5	5	4	4	5	23

32	4	4	4	4	16	32	4	4	4	4	4	20
33	4	4	4	4	16	33	4	4	4	4	4	20
34	5	5	5	5	20	34	3	3	3	3	5	17
35	5	4	4	4	17	35	4	4	4	4	4	20
36	5	4	4	5	18	36	4	4	4	4	4	20
37	4	4	5	4	17	37	4	4	4	4	4	20
38	4	5	4	5	18	38	5	5	4	5	4	23
39	5	5	5	5	20	39	5	5	5	5	5	25
40	5	5	4	5	19	40	4	5	4	4	5	22
41	5	5	5	5	20	41	5	5	5	5	5	25
42	5	5	5	5	20	42	5	5	5	5	5	25
43	4	4	3	4	15	43	4	5	3	5	3	20
44	3	4	5	3	15	44	5	4	5	3	5	22
45	4	3	4	4	15	45	5	4	4	5	3	21
46	5	5	5	5	20	46	4	4	4	4	4	20
47	4	5	4	3	16	47	5	5	5	4	5	24
48	5	5	5	5	20	48	5	5	5	5	5	25

49	4	4	4	4	16	49	4	5	4	4	4	21
50	4	3	3	3	13	50	3	3	3	3	3	15
51	4	5	5	5	19	51	5	4	5	5	5	24
52	4	3	4	4	15	52	4	4	3	4	3	18
53	5	5	5	5	20	53	5	5	5	5	5	25
54	4	3	4	3	14	54	4	4	4	3	4	19
55	5	5	5	5	20	55	5	5	5	5	5	25
56	4	4	3	3	14	56	4	4	5	4	4	21
57	5	5	5	5	20	57	5	5	5	5	5	25
58	4	5	5	3	17	58	5	4	5	3	5	22
59	5	4	5	5	19	59	5	5	5	5	5	25
60	3	3	3	4	13	60	3	3	3	3	3	15
61	3	3	3	3	12	61	3	3	3	3	3	15
62	4	4	4	4	16	62	5	4	3	4	5	21
63	3	4	4	4	15	63	3	5	3	4	5	20
64	5	4	4	5	18	64	4	4	4	4	4	20
65	5	5	5	5	20	65	5	5	5	5	5	25

66	5	5	5	3	18	66	4	3	3	3	3	16
67	4	4	4	4	16	67	4	4	4	4	4	20
68	4	5	5	5	19	68	3	5	4	5	4	21
69	4	5	3	4	16	69	5	5	5	5	4	24
70	5	5	5	5	20	70	5	5	5	5	5	25
71	3	4	4	4	15	71	5	4	4	3	3	19
72	5	5	5	5	20	72	4	4	5	4	4	21
73	3	4	3	5	15	73	5	5	5	4	5	24
74	4	4	5	5	18	74	5	4	4	5	4	22
75	5	4	4	4	17	75	5	5	5	4	5	24
76	5	4	5	4	18	76	4	4	4	4	4	20
77	5	5	5	5	20	77	5	5	5	4	5	24
78	3	3	3	3	12	78	3	3	3	3	3	15
79	5	5	4	5	19	79	5	5	5	4	5	24
80	5	5	5	4	19	80	5	4	5	5	5	24
81	4	5	5	4	18	81	5	5	4	5	4	23
82	4	5	4	5	18	82	5	5	5	4	5	24

83	4	4	4	4	16	83	4	4	4	4	4	20
84	5	5	5	5	20	84	5	5	5	5	5	25
85	4	4	4	4	16	85	4	4	4	4	4	20
86	5	5	5	5	20	86	3	4	4	4	5	20
87	5	5	5	4	19	87	4	4	5	5	5	23
88	3	3	5	4	15	88	5	4	4	4	4	21
89	4	4	4	3	15	89	5	5	5	4	4	23
90	5	4	4	5	18	90	4	4	4	5	4	21
91	5	4	5	3	17	91	4	5	5	3	5	22
92	4	3	3	4	14	92	5	4	5	5	4	23
93	4	4	4	4	16	93	5	5	5	4	4	23
94	4	3	4	5	16	94	3	4	4	4	4	19
95	3	4	3	4	14	95	5	4	5	4	3	21
96	4	4	5	5	18	96	5	5	4	4	5	23
97	4	4	4	4	16	97	4	4	4	4	4	20
98	1	1	1	1	4	98	2	1	2	2	3	10
99	5	4	4	5	18	99	5	5	5	5	5	25

100	4	5	4	3	16	100	5	5	5	5	5	25
-----	---	---	---	---	----	-----	---	---	---	---	---	----

Bedasarkan X3 dan Y

Responden	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Total	Responden	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Total
1	5	4	5	4	18	1	4	5	4	4	17
2	5	4	5	4	18	2	4	4	5	5	18
3	4	4	3	4	15	3	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	16
5	3	5	3	5	16	5	3	4	4	4	15
6	3	3	4	3	13	6	3	4	4	4	15
7	4	4	5	4	17	7	5	5	5	5	20
8	5	5	5	5	20	8	5	5	5	5	20
9	3	5	3	4	15	9	3	4	3	5	15
10	4	5	4	4	17	10	4	4	4	5	17
11	3	3	3	3	12	11	3	3	3	3	12
12	4	5	4	4	17	12	4	4	4	5	17
13	5	5	5	3	18	13	5	4	4	4	17

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

31	4	5	5	5	19	31	4	5	5	5	19
32	4	4	4	4	16	32	4	4	4	4	16
33	4	4	4	4	16	33	4	4	4	4	16
34	5	5	5	5	20	34	5	5	5	5	20
35	4	4	4	4	16	35	4	4	4	4	16
36	3	3	5	4	15	36	4	4	4	4	16
37	4	4	4	4	16	37	4	4	4	4	16
38	4	5	4	5	18	38	5	4	5	5	19
39	5	5	5	5	20	39	5	5	5	5	20
40	5	4	4	4	17	40	4	4	5	5	18
41	5	5	5	5	20	41	5	5	5	5	20
42	5	5	5	5	20	42	5	5	5	5	20
43	4	4	4	4	16	43	4	4	4	5	17
44	3	4	4	4	15	44	5	4	4	4	17
45	5	5	4	4	18	45	4	5	5	4	18
46	4	5	5	5	19	46	4	4	4	4	16
47	4	3	4	4	15	47	5	3	5	5	18

48	5	5	5	5	20	48	5	5	5	5	20
49	4	4	4	4	16	49	4	4	5	5	18
50	3	3	4	3	13	50	3	3	3	3	12
51	5	5	5	4	19	51	4	5	5	5	19
52	5	4	5	5	19	52	5	5	4	4	18
53	5	5	5	5	20	53	5	5	5	5	20
54	3	4	4	4	15	54	3	4	3	4	14
55	5	5	5	5	20	55	5	5	5	5	20
56	4	3	3	4	14	56	5	5	4	3	17
57	5	5	5	5	20	57	5	5	5	5	20
58	3	3	4	5	15	58	5	4	4	4	17
59	5	5	5	5	20	59	5	5	5	5	20
60	3	3	3	3	12	60	3	3	3	3	12
61	3	3	3	3	12	61	3	3	3	3	12
62	3	5	3	5	16	62	5	5	3	4	17
63	3	3	5	5	16	63	5	3	4	5	17
64	4	4	4	4	16	64	4	4	4	4	16

65	5	5	5	5	20	65	5	5	5	5	20
66	2	4	3	5	14	66	3	3	3	3	12
67	4	4	4	4	16	67	4	4	4	4	16
68	4	3	3	5	15	68	4	4	3	3	14
69	3	3	4	4	14	69	5	4	4	3	16
70	5	5	5	5	20	70	5	5	5	5	20
71	4	3	4	3	14	71	4	4	4	4	16
72	4	4	4	4	16	72	4	4	4	5	17
73	3	3	3	5	14	73	5	3	3	5	16
74	4	4	5	5	18	74	4	5	4	5	18
75	3	4	3	4	14	75	5	3	4	4	16
76	4	4	4	4	16	76	4	4	4	4	16
77	5	5	5	4	19	77	4	5	5	5	19
78	3	3	3	3	12	78	3	3	3	3	12
79	5	3	5	5	18	79	5	4	5	4	18
80	5	5	5	5	20	80	5	5	5	5	20
81	4	3	5	4	16	81	5	3	4	5	17

82	5	5	5	4	19	82	4	5	5	5	19
83	4	4	4	4	16	83	4	4	4	4	16
84	5	5	5	5	20	84	5	5	5	5	20
85	4	4	4	4	16	85	4	4	4	4	16
86	4	4	5	3	16	86	3	4	4	4	15
87	5	3	4	4	16	87	5	4	4	5	18
88	5	4	4	5	18	88	5	4	4	3	16
89	4	4	4	5	17	89	3	5	3	5	16
90	3	4	4	3	14	90	4	4	5	5	18
91	3	4	4	4	15	91	5	4	4	5	18
92	5	5	5	3	18	92	5	4	3	5	17
93	4	3	4	4	15	93	5	4	4	4	17
94	5	4	5	4	18	94	4	4	5	4	17
95	5	3	5	4	17	95	3	4	4	5	16
96	4	5	4	5	18	96	5	5	4	5	19
97	4	4	5	4	17	97	4	4	4	4	16
98	3	2	3	2	10	98	2	3	2	2	9

99	4	4	5	3	16	99	5	4	4	4	17
100	4	2	5	4	15	100	5	4	4	3	16

Lampiran 4.Deskripsi Responden

Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	36	36.0	36.0	36.0
	Perempuan	64	64.0	64.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan Usia

Usia					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	12-15 Tahun	3	3.0	3.0	3.0
	16-20 Tahun	38	38.0	38.0	41.0
	21-27 Tahun	59	59.0	59.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Berdasarkan Alamat

Alamat					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Semarang Barat	55	55.0	55.0	55.0
	Semarang Selatan	11	11.0	11.0	66.0
	Semarang Tengah	12	12.0	12.0	78.0
	Semarang Timur	15	15.0	15.0	93.0
	Semarang Utara	7	7.0	7.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Lampiran 4.Uji Validitas

		Correlations				
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.547**	.650**	.527**	.843**
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.547**	1	.570**	.505**	.806**
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.650**	.570**	1	.424**	.824**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.527**	.505**	.424**	1	.759**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001		<,001
	N	100	100	100	100	100
X1	Pearson Correlation	.843**	.806**	.824**	.759**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	100	100	100	100	100

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

		Correlations					
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.668**	.675**	.521**	.481**	.835**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.668**	1	.593**	.633**	.595**	.867**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.675**	.593**	1	.449**	.590**	.829**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.521**	.633**	.449**	1	.380**	.737**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	.481**	.595**	.590**	.380**	1	.752**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	100	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.835**	.867**	.829**	.737**	.752**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	100	100	100	100	100	100

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

		Correlations				
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3A
X3.1	Pearson Correlation	1	.488**	.645**	.370**	.802**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.488**	1	.397**	.473**	.762**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.645**	.397**	1	.402**	.768**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	.370**	.473**	.402**	1	.707**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	100	100	100	100	100
X3A	Pearson Correlation	.802**	.762**	.768**	.707**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	100	100	100	100	100

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

		Correlations				
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	YA
Y.1	Pearson Correlation	1	.426**	.559**	.455**	.759**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	.426**	1	.567**	.488**	.777**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	.559**	.567**	1	.590**	.823**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100
Y.4	Pearson Correlation	.455**	.488**	.590**	1	.779**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	100	100	100	100	100
YA	Pearson Correlation	.759**	.777**	.823**	.779**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	100	100	100	100	100

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

Lampiran 5. Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.822	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.864	5

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.775	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.808	4

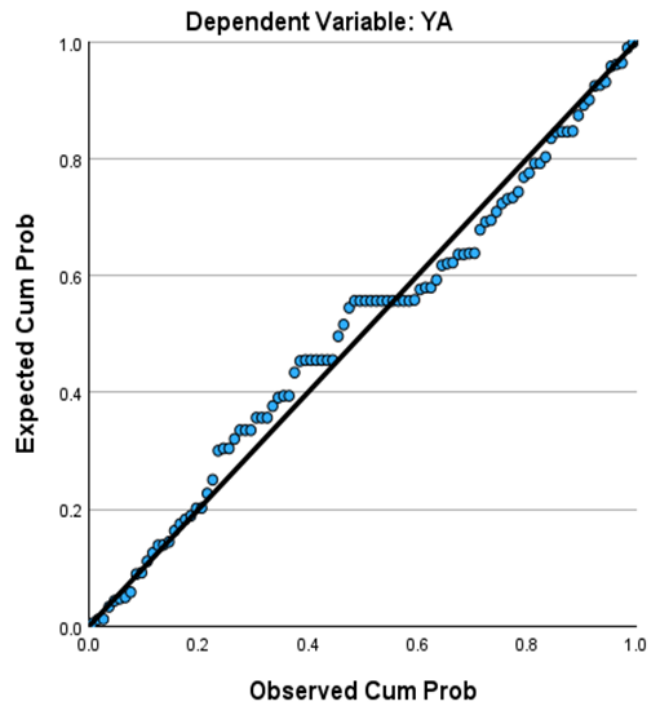
Lampiran 6.Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics

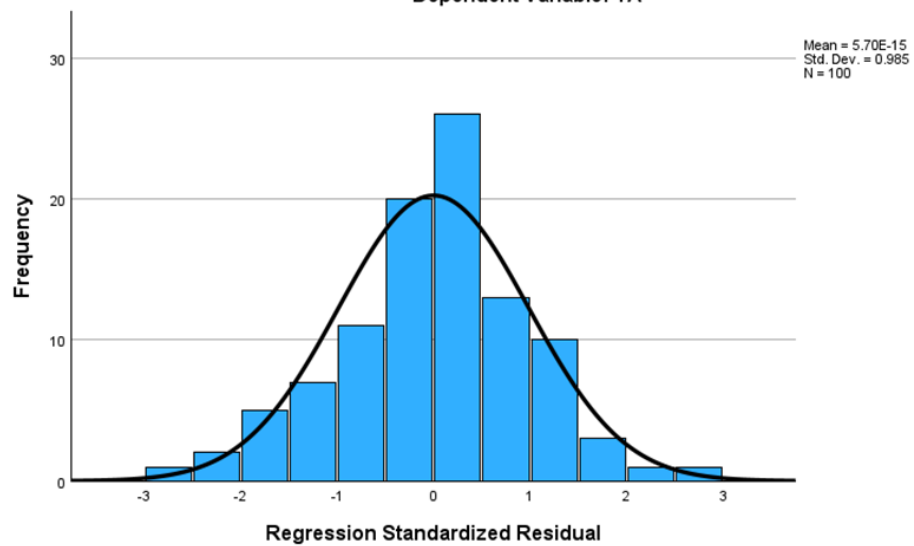
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Penangan Keluhan	100	4	20	16.92	2.549
Kemudahan Penggunaan	100	10	25	21.30	3.050
Kualitas Layanan	100	9.98	20.86	16.6400	2.43707
Kepuasan Nasabah	100	8.98	20.01	16.9400	2.19355
Valid N (listwise)	100				

Lampiran 7.Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Histogram
Dependent Variable: YA



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.72185991
Most Extreme Differences	Absolute	.078
	Positive	.070
	Negative	-.078
Test Statistic		.078
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.144
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	.143
	99% Confidence Interval	Lower Bound .134
		Upper Bound .152

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

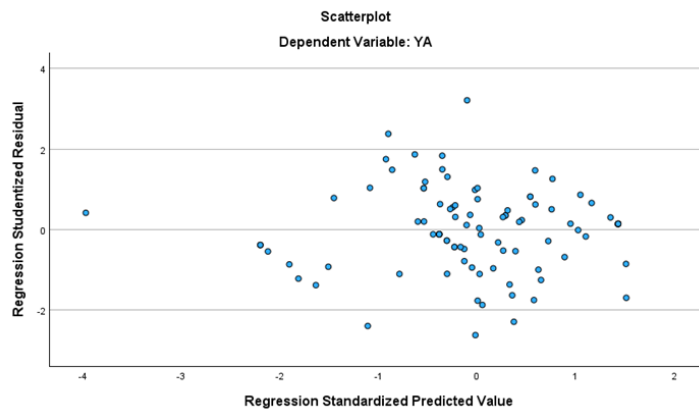
d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 112562564.

Lampiran 8. Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a								
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	1.007	.575	1.752	.083			
	X1	.143	.041	.167	<.001	.486	2.056	
	X2	.346	.036	.482	<.001	.456	2.191	
	X3A	.368	.045	.409	<.001	.457	2.187	

a. Dependent Variable: YA

Lampiran 9. Uji Heteroskedastisitas



Lampiran 10. Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.007	.575		1.752	.083
	X1	.143	.041	.167	3.462	<.001
	X2	.346	.036	.482	9.685	<.001
	X3A	.368	.045	.409	8.238	<.001

a. Dependent Variable: YA

Lampiran 11. Uji Koefisien Determinasi R²

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.944 ^a	.892	.888	.73305	1.901

a. Predictors: (Constant), X3A, X1, X2

b. Dependent Variable: YA

Lampiran 12. Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.007	.575		1.752	.083
	X1	.143	.041	.167	3.462	<.001
	X2	.346	.036	.482	9.685	<.001
	X3A	.368	.045	.409	8.238	<.001

a. Dependent Variable: YA

Lampiran 13. Uji f

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	424.767	3	141.589	263.487	<,001 ^b
	Residual	51.587	96	.537		
	Total	476.354	99			

a. Dependent Variable: YA

b. Predictors: (Constant), X3A, X1, X2

Lampiran 14. Penyebaran Kuesioner dan Wawancara Langsung







DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Biodata Mahasiswa

Nama : Syifa Addin Alkhfidh
 NIM : 2105036028
 Tempat, Tanggal Lahir : Kendal, 10 September 2003
 Alamat : Lobang, 02/04, Boja, Kendal
 No.Hp : 082325774648
 E-Mail : syifaaddinalkhfidh@gmail.com
 Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
 Jurusan : Perbankan Syariah

B. Riwayat Pendidikan Formal

1. SDN Puguh, lulus tahun 2015

2. SMP IT ALMADANI, lulus tahun 2018

3. MA Nudia , lulus tahun 2021

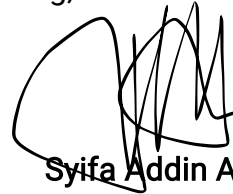
C. Riwayat Pengalaman Organisasi

1. HMJ Perbankan Syariah Tahun 2022-2023

2. DEMA FEBI 2023-2024

Demikian biodata ini saya buat dengan sebenar-benarnya, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 18 Desember 2024



Syifa Addin Alkhfidh