

**PENGARUH FITUR DAN LAYANAN PRODUK  
BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) *MOBILE*  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
(S.E) Dalam Ilmu Ekonomi Syariah



**OLEH  
SHILA LESTARI  
NIM : 20631083**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP  
TAHUN 2024**

Hal: Pengajuan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Rektor IAIN Curup

Di-

Curup

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi wabarakatuh*

Setelah mengadakan pemeriksaan dan perbaikan seperlunya maka kami berpendapat bahwa skripsi saudari Shila Lestari mahasiswi IAIN Curup yang berjudul : PENGARUH FITUR DAN LAYANAN PRODUK BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) *MOBILE* TERHADAP KEPUASAN NASABAH sudah dapat diajukan dalam sidang munaqasyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Demikian permohonan ini kami ajukan. Terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi wabarakatuh.*

Curup, November 2024

Mengetahui

Pembimbing I



Dr. Muhammad Istan S.E., M.Pd., M.M.  
NIP. 197502192006041008

Pembimbing II



Sineba Arli Silvia, S.E.I., M.E.  
NIP. 199105192023212037



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP  
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**

Jalan Dr. AK Gani NO. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21759 Fax 21010 Kode Pos 39119  
Website/facebook: fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup Email [fakultassyariah&ekonomiislam@gmail.com](mailto:fakultassyariah&ekonomiislam@gmail.com)

**PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA**  
Nomor : 1378 /In.34/FS/PP.00.9/12/2024

Nama : **Shila Lestari**  
Nim : **20631083**  
Fakultas : **Syari'ah dan Ekonomi Islam**  
Prodi : **Perbankan Syari'ah**  
Judul : **Pengaruh Fitur Dan Layanan Produk Bank Syariah Indonesia (BSI) Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah**

Telah dimunaqasyahkan dalam sidang terbuka Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup, pada:

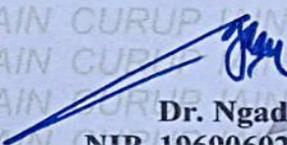
Hari/Tanggal : **Senin, 02 Desember 2024**  
Pukul : **09.30-11:00 WIB**  
Tempat : **Ruang II Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup**

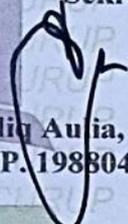
Dan telah diterima untuk melengkapi sebagai syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Ilmu Perbankan Syari'ah

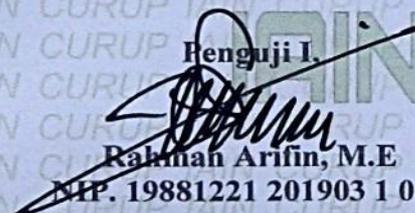
**TIM PENGUJI**

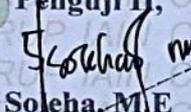
**Ketua,**

**Sekretaris,**

  
**Dr. Ngadri, M.Ag**  
NIP. 19690602 199503 1 001

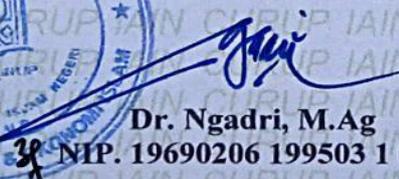
  
**Sidiq Aulia, S.H.I., M.H.I**  
NIP. 19880412202012004

**Henguji I,**  
  
**Rahmah Arifin, M.E**  
NIP. 19881221 201903 1 009

**Henguji II,**  
  
**Soleha, M.E**  
NIDN 2006109304

**Mengesahkan**  
**Dekan Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam**



  
**Dr. Ngadri, M.Ag**  
NIP. 19690206 199503 1 001

## **PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Shila Lestari  
NIM : 20631083  
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam  
Prodi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Fitur dan Layanan Produk Bank Syariah Indonesia (BSI) *Mobile* terhadap Kepuasan Nasabah

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini bukan merupakan karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar sarjana disuatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diajukan atau dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima hukuman atau sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, semoga dapat dipergunakan seperlunya.

**Curup, November 2024**

**Penulis,**

**Shila Lestari  
NIM. 20631083**

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan karunia rahmat serta hidayat sehingga kita masih diberikan kesehatan jasmani maupun rohani. Sholawat beserta salam tidak lupa pula kita hanturkan kepada baginda kita nabi agung Muhammad SAW karena berkat beliau lah kita pada saat ini berada pada zaman yang terang benderang penuh ilmu teknologi seperti yang kita rasakan saat ini.

Skripsi dengan judul **“Pengaruh Fitur Dan Layanan Produk Bank Syariah Indonesia (BSI) Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah”** yang disusun untuk memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar sarjana (S1) pada program studi Perbankan Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Dalam menyelesaikan penelitian ini, penulis menyadari bahwa dalam penyusunan penelitian ini tidaklah dapat berjalan tanpa peran, dorongan, serta bimbingan dari banyak pihak. Oleh karena itu saya ucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Idi Warsah, M.Pd.I. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup
2. Bapak Drs. Ngadri, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup
3. Bapak Ranas Wijaya, S.E.I., M.E., selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah

4. Bapak Rahman Arifin, M.E., selaku pembimbing akademik yang selalu bersedia memberi nasehat, motivasi dan semangat selama proses akademik
5. Bapak Dr. Muhammad Istan S.E., M.Pd., M.M., selaku Wakil Rektor II sekaligus Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktunya serta bersedia membimbing dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Ibu Sineba Arli Silvia S.E.I., M.E., selaku Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktunya serta bersedia membimbing dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Pimpinan Perpustakaan dan seluruh staf yang telah memberikan pelayanan serta fasilitas kepada peneliti.
8. Mahasiswa/i KIP-Kuliah angkatan 2022-2023 yang telah berkenan menjadi responden dalam penelitian ini.
9. Seluruh pihak yang telah berpartisipasi dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Akhir kata, peneliti mengharapkan dari pembaca untuk memberikan kritik dan saran karena peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua atas kritik dan saran dari pembaca peneliti mengucapkan terima kasih

Curup, Desember 2024

**Shila Lestari**  
**20631083**

## **MOTTO**

**“Tidak semua harus tepat waktu, tapi ada waktu yang tepat”**

**( Shila Lestari)**

**“Allah tidak akan membebani seseorang, melainkan sesuai dengan kesanggupannya”**

**(Qs. Al-Baqarah : 286)**

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah SWT. yang telah memberikan Nikmat yang sangat luar biasa, memberi saya kesehatan, kekuatan. Membekali saya dengan ilmu Pengetahuan serta memperkenalkan saya dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan.

Segala perjuangan saya hingga titik ini saya persembahkan untuk orang-orang hebat yang selalu menjadi penyemangat. Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Cinta pertama dan panutan, Ayahanda tercinta M. Rizal terima kasih telah menjadi penyemangat penulis, memberikan kasih sayang sepenuhnya kepada penulis, yang tak pernah berhenti berdoa dan selalu berjuang untuk kehidupan penulis, beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis, memotivasi, memberikan dukungan, hingga penulis mampu menyelesaikan studi sampai sarjana.
2. Pintu surgaku, Ibunda tercinta Lilis Suryani terima kasih yang tak terhingga yang tiada hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta serta melangitkan doa-doanya demi kemudahan dan kelancaran penulis dalam menjalankan kehidupan perkuliahan, terima kasih selalu memberikan semangat, motivasi sehingga penulis mampu menyelesaikan studi sampai sarjana.
3. Kepada saudara sekandung tercinta, Tomi yang selalu mendoakan, dan menjadi salah satu sumber motivasi dan selalu memberikan dukungan kepada kakak tercintanya serta mengingatkan untuk terus berusaha tiada henti untuk menjadi

orang yang sukses yang bisa membahagiakan dan membanggakan kedua orang tua

4. Untuk orang-orang baik, ayuk dira, kak mardan, ayuk wiji, kak jhe dan semuanya yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Penulis mengucapkan banyak terima kasih atas semua kebaikan yang kalian berikan baik dari segi materi, waktu dan tenaga serta selalu memberi motivasi semangat kepada penulis untuk tetap bertahan sampai akhir. Hanya allah yang dapat membalas kebaikan kalian.
5. Terakhir, untuk diri saya sendiri, Shila Lestari terima kasih atas segala kerja keras dan semangat sehingga tidak pernah menyerah dalam mengerjakan tugas akhir skripsi ini. Terima kasih kepada diri saya sendiri yang sudah kuat melewati suka duka kehidupan hingga sekarang. Terima kasih kepada hati yang tetap tegar dan ikhlas menjalani semuanya. Terima kasih kepada jiwa dan raga saya sendiri. Kedepannya untuk raga yang tetap kuat, hati yang selalu tegar, mari bekerjasama untuk lebih berkembang lagi menjadi pribadi yang lebih baik dari hari ke hari.
6. Terima kasih teruntuk almamaterku
7. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang turut serta mendukung dan memberikan kontribusi dalam penelitian ini. Semua pengalaman dan pelajaran yang diperoleh dalam perjalanan penulis skripsi ini sangat berharga dan penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan.

## ABSTRAK

Shila Lestari NIM. 20631083 “**Pengaruh Fitur dan Layanan Produk Bank Syariah Indonesia (BSI) Mobile terhadap Kepuasan Nasabah**” Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah

Dalam era digital, aplikasi *mobile* menjadi penting bagi lembaga keuangan, termasuk Bank Syariah, untuk memberikan layanan yang efektif dan efisien. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh sebuah fenomena bahwa pentingnya fitur dan layanan BSI *mobile* bagi pengguna yang ingin praktis dalam menggunakan layanan yang ada di Bank Syariah Indonesia agar menjadi lebih mudah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fitur dan layanan produk BSI *mobile* terhadap kepuasan nasabah.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan kausalitas yaitu hubungan sebab akibat antar variabel. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa KIP-K IAIN Curup angkatan 2022-2023 dengan sampel sebanyak 39 responden. Sumber data penelitian ini yaitu antara lain: metode pengumpulan data dengan menggunakan metode kuesioner *google forms* yaitu pengumpulan data berupa pernyataan untuk memperoleh tanggapan dari sejumlah responden. Penelitian ini menggunakan *software statistical product and service solutions (SPSS) 29.0.0*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai variabel fitur sebesar  $-0.394 < 2.0280$  dengan sign  $0.696 > 0,05$  maka dapat dikatakan H1 ditolak yang artinya variabel fitur tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Melalui hasil perhitungan bahwa variabel layanan diketahui memiliki nilai sebesar  $-1.809 < 2.0280$  dengan sign sebesar  $0.079 > 0,05$  yang artinya tidak terdapat pengaruh antara variabel layanan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan variabel fitur dan layanan sebesar  $10.516 > 2,87$  dengan sign  $0.037 < 0,05$  sehingga dapat dikatakan secara simultan variabel fitur dan layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

**Kata Kunci :** *Fitur, Layanan, Kepuasan Nasabah, BSI Mobile.*

## ABSTRACT

Shila Lestari NIM. 20631083 "**The Influence of Features and Services of Bank Syariah Indonesia (BSI) Mobile Products on Customer Satisfaction**"  
Undergraduate Thesis, Islamic Banking Study Program

In the digital era, mobile applications are essential for financial institutions, including Islamic banks, to provide effective and efficient services. This research is motivated by the phenomenon of the importance of features and services offered by the BSI Mobile application to users who seek practical solutions in accessing the services of Bank Syariah Indonesia. The study aims to analyze the influence of features and services of BSI Mobile products on customer satisfaction.

The method employed in this research is a quantitative approach with causal analysis, focusing on cause-and-effect relationships between variables. The population in this study consists of KIP-K scholarship students at IAIN Curup from the 2022-2023 cohort, with a sample size of 39 respondents. Data collection was conducted using a questionnaire distributed via Google Forms, containing statements to gather responses from the participants. The data were analyzed using the Statistical Product and Service Solutions (SPSS) software version 29.0.0.

The findings indicate that the feature variable has a value of  $-0.394 < 2.0280$  with a significance level of  $0.696 > 0.05$ , suggesting that H1 is rejected. This means that the feature variable does not have a positive and significant impact on customer satisfaction. Furthermore, the service variable has a value of  $-1.809 < 2.0280$  with a significance level of  $0.079 > 0.05$ , indicating no significant influence of the service variable on customer satisfaction. However, the combined effect of features and services shows a value of  $10.516 > 2.87$  with a significance level of  $0.037 < 0.05$ , indicating that features and services simultaneously have a positive and significant impact on customer satisfaction.

**Keywords:** Features, Services, Customer Satisfaction, BSI Mobile

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	9
E. Tinjauan Kajian Terdahulu .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>15</b>
A. Teori terkait dengan variabel penelitian.....	15
B. Kerangka Pemikiran.....	24
C. Hipotesis.....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	29

B. Populasi dan Sampel .....	30
C. Sumber Data.....	32
D. Instrumen Penelitian.....	33
E. Variabel Penelitian .....	33
F. Teknik Pengumpulan Data.....	34
G. Teknik Pengolahan Data .....	35
<b>BAB IV TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>43</b>
A. Temuan Hasil Penelitian .....	43
B. Pembahasan.....	77
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>82</b>
A. Kesimpulan .....	82
B. Saran .....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>84</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Seluruh Penerima KIP-K IAIN Curup Angkatan 2022-2023 .....	6
Tabel 3.1 Jumlah Sampel Penelitian .....	30
Tabel 4.1 Statistik Deskriptif .....	43
Tabel 4.2 Animasi pada aplikasi BSI <i>mobile</i> tidak mengganggu saat proses transaksi .....	44
Tabel 4.3 Tampilan aplikasi BSI <i>mobile</i> mudah digunakan .....	45
Tabel 4.4 Fitur-fitur pada BSI <i>mobile</i> mudah dipahami.....	46
Tabel 4.5 Animasi pada BSI <i>mobile</i> mengganggu proses transaksi.....	47
Tabel 4.6 Tampilan aplikasi BSI <i>mobile</i> terlalu rumit.....	48
Tabel 4.7 Fitur-fitur pada BSI <i>mobile</i> tidak jelas.....	49
Tabel 4.8 BSI <i>mobile</i> memberikan beragam transaksi yang dibutuhkan nasabah.	50
Tabel 4.9 BSI <i>mobile</i> dapat digunakan selama 24 jam .....	52
Tabel 4.10 Layanan BSI <i>mobile</i> dapat digunakan dimanapun .....	53
Tabel 4.11 Aplikasi BSI <i>mobile</i> dapat diakses dengan cepat .....	54
Tabel 4.12 BSI <i>mobile</i> memberikan konfirmasi layanan atas keberhasilan atau kegagalan dalam melakukan transaksi .....	55
Tabel 4.13 Keluhan dan saran terhadap aplikasi BSI <i>mobile</i> di tanggap dengan cepat .....	56
Tabel 4.14 Bank menjamin keamanan dalam menjaga kerahasiaan saat bertransaksi dengan BSI <i>mobile</i> .....	57
Tabel 4.15 Adanya layanan <i>contact center</i> yang bisa dihubungi nasabah ketika ada masalah pada transaksi di BSI <i>mobile</i> .....	58

Tabel 4.16 BSI <i>mobile</i> memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan ....	59
Tabel 4.17 Saya merasa puas menggunakan layanan <i>BSI mobile</i> .....	60
Tabel 4.18 Saya akan menggunakan layanan <i>BSI mobile</i> secara berulang .....	61
Tabel 4.19 Saya berminat merekomendasikan BSI <i>mobile</i> kepada orang lain ...	62
Tabel 4.20 Saya tidak merasa puas dengan layanan dari BSI <i>mobile</i> .....	63
Tabel 4.21 Saya akan menggunakan BSI <i>mobile</i> sekali saja karena ribet .....	64
Tabel 4.22 Saya tidak berminat merekomendasikan BSI <i>mobile</i> kepada orang lain .....	65
Tabel 4.23 Uji validitas variabel X1 (Fitur) .....	67
Tabel 4.24 Uji validitas variabel X2 (Layanan).....	67
Tabel 4.25 Uji validitas variabel Y (Kepuasan Nasabah) .....	68
Tabel 4.26 Hasil Uji Reliabilitas .....	68
Tabel 4.27 Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov Smirnov</i> .....	70
Tabel 4.28 Hasil Uji Multikolinieritas .....	71
Tabel 4.30 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	74
Tabel 4.31 Uji F .....	75
Tabel 4.32 Hasil Uji T Parsial .....	76
Tabel 4.33 Uji Koefisien Determinasi .....	78

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Aplikasi BSI Mobile .....	24
2.2 Kerangka Berpikir.....	25
4.1 Animasi pada aplikasi BSI <i>mobile</i> tidak mengganggu saat proses transaksi .....	45
4.2 Tampilan aplikasi BSI <i>mobile</i> mudah digunakan .....	46
4.3 Fitur-fitur pada BSI <i>mobile</i> mudah dipahami .....	47
4.4 Animasi pada BSI <i>mobile</i> mengganggu proses transaksi .....	48
4.5 Tampilan aplikasi BSI <i>mobile</i> terlalu rumit.....	49
4.6 Fitur-fitur pada BSI <i>mobile</i> tidak jelas.....	50
4.7 BSI <i>mobile</i> memberikan beragam transaksi yang dibutuhkan nasabah.....	51
4.8 BSI <i>mobile</i> dapat digunakan selama 24 jam .....	52
4.9 Layanan BSI <i>mobile</i> dapat digunakan dimanapun.....	53
4.10 Aplikasi BSI <i>mobile</i> dapat diakses dengan cepat.....	54
4.11 BSI <i>mobile</i> memberikan konfirmasi layanan atas keberhasilan atau kegagalan dalam melakukan transaksi .....	55
4.12 Keluhan dan Saran terhadap aplikasi BSI <i>mobile</i> ditanggapi dengan cepat ..	56
4.13 Bank menjamin keamanan dalam menjaga kerahasiaan saat bertransaksi dengan BSI <i>mobile</i> .....	57
4.14 Adanya layanan <i>contact center</i> yang bisa dihubungi nasabah ketika ada masalah pada transaksi pada BSI <i>mobile</i> .....	58
4.15 BSI <i>mobile</i> memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan .....	59
4.16 Saya merasa Puas menggunakan layanan BSI <i>mobile</i> .....	60
4.17 Saya akan menggunakan layanan BSI <i>mobile</i> secara berulang .....	61
4.18 Saya berminat merekomendasikan BSI <i>mobile</i> kepada orang lain .....	62
4.19 Saya tidak merasa puas dengan layanan dari BSI <i>mobile</i> .....	63
4.20 Saya akan menggunkan BSI <i>mobile</i> sekali saja karna ribet.....	64
4.21 saya tidak berminat merekomendasikan BSI <i>mobile</i> kepada orang lain.....	65
4.29 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	72

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Persaingan komersial di industri perbankan semakin ketat di pasar domestik dan internasional. Jika bank ingin berkembang dan memperoleh keunggulan kompetitif, mereka harus dapat memberikan layanan pelanggan yang luar biasa dibandingkan pesaingnya. Setelah pemberian dana nasabah yang terbatas sebagai penjaminan oleh simpanan perusahaan penjaminan, persaingan dalam layanan perbankan akan semakin ketat dan semakin kompleks. Sementara itu, banyak bank menawarkan produk yang mirip. Peningkatan kualitas pelayanan adalah hal yang membedakan bank dari yang lain. Oleh karena itu, pelayanan sangat penting untuk keberlangsungan bisnis bank, terutama dalam hal menarik perhatian pelanggan. Banyak bank berusaha untuk meningkatkan sistem informasi dan teknologi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.<sup>1</sup>

Kemajuan teknologi digital telah mengubah perilaku dan gaya hidup masyarakat, termasuk dalam hal perbankan. Banyak perusahaan yang mulai memperluas kemampuannya di bidang teknologi informasi. Salah satunya adalah bank, layanan perbankan melalui smartphone yang disebut dengan *mobile banking*. *Mobile banking* merupakan layanan produk perbankan yang dirancang untuk membuat proses perbankan lebih nyaman

---

<sup>1</sup> Arfiani and Akhmad Yusuf Khoiruddin, "Pengaruh Lokasi, Personal Selling, dan Sales Promotion terhadap Minat Masyarakat Menjadi Nasabah di BPRS Bangun Drajat Warga," *Journal of Business Management and Islamic Banking* 1, no. 1 (2022): 1–16

bagi nasabah dan bank. Implementasi ini dilengkapi dengan berbagai layanan perbankan digital seperti *SMS banking*, *internet banking*, dan *mobile banking*. Salah satu bank yang menggunakan fitur *mobile banking* adalah bank BSI. Hal ini didorong oleh berbagai faktor, seperti kemudahan, kenyamanan, dan efisiensi.<sup>2</sup>

Layanan adalah suatu kegiatan yang diberikan atau diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan tidak bersifat fisik. Produk perbankan adalah layanan perbankan yang diberikan kepada nasabah dan mencakup berbagai produk perbankan, antara lain produk tabungan, produk simpanan, pinjaman dalam bentuk kredit, fasilitas kartu kredit, simpanan bank, dan layanan digital seperti aplikasi *mobile* dan layanan internet banking jasa. Produk perbankan mungkin dapat disesuaikan dengan kebutuhan nasabah yang menginginkan produk tersebut. Hal ini tergantung keinginan nasabah, baik secara perorangan maupun melalui perusahaan.<sup>3</sup>

Salah satu layanan perbankan digital yang ditawarkan oleh bank syariah indonesia adalah *BSI mobile*. *BSI mobile* adalah salah satu aplikasi perbankan yang menawarkan berbagai fitur dan layanan yang memudahkan nasabah melakukan transaksi perbankan seperti transfer,

---

<sup>2</sup> Wayan Ardani, "Pengaruh Digital Marketing Terhadap Perilaku Konsumen," *Jurnal Tadbir Peradaban* 2, no. 1 (2022): 40–47

<sup>3</sup> Ahmad Hidayatullah, Ediyanto Ediyanto, and Yudha Praja, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (studi Pada Bank Bsi Area Basuki Rahmat Situbondo)," *Jurnal Mahasiswa Entrepreneurship (JME)* 1, no. 8 (2022): 1539

pembayaran, dan pembukaan rekening yang menggunakan koneksi data internet sehingga dapat digunakan nasabah kapan saja dan dimana saja.<sup>4</sup>

Fitur-fitur yang tersedia di BSI *mobile* antara lain informasi rekening, transfer, pembayaran, belanja, *qris*, email, tarik tunai, favorit, al-quran dan hikmah, ATM cabang, info, kotak surat masuk, pengelolaan kartu, informasi nilai tukar, media sosial, BSI *keypad handphone*, aktivasi, minta kode reaktivasi, setting password, ganti PIN, ganti bahasa, email, tentang aplikasi, donasi *online*, buka rekening dan jadwal sholat.

Kepuasan nasabah menurut pendapat Kasmir merupakan harapan dan perasaan seseorang ketika membeli suatu produk atau jasa. Artinya kinerja yang diharapkan nasabah adalah realistis. Harapan dan kenyataan tersebut menentukan kepuasan nasabah yang diberikan oleh bank, sehingga berdampak besar terhadap pertumbuhan laba bank dan nasabah akan tetap setia. Kepuasan dapat ditentukan dengan membandingkan apa yang diharapkan nasabah dengan apa yang diterimanya. Jika hasilnya lebih baik dari yang diharapkan, nasabah akan puas. Begitu pula sebaliknya, nasabah akan merasa tidak puas jika ekspektasinya lebih rendah dari apa yang diharapkan.<sup>5</sup>

KIP-Kuliah (singkatan dari kartu indonesia pintar kuliah) adalah program yang di gagas oleh Presiden Indonesia Joko Widodo. Tapi

---

<sup>4</sup> Intan Wulan Dari Bancin and Nurul Jannah, “Analisis Minat Nasabah pada Penggunaan Aplikasi BSI Mobile dalam Pembayaran E-Commerce: Studi Kasus pada Mahasiswa UINSU,” Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM) 2, no. 2 (2022): 1487–1499

<sup>5</sup> Yoannisa Fitriani Suhayati, Azri Nur Maulina, and Widwi Handari Adji, “Pengaruh pemahaman bertransaksi menggunakan webform BSI dan BSI mobile terhadap kepuasan nasabah,” Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah 4, no. 6 (2022): 1682

sebelum ini, kita juga mengenal bidikmisi yang juga merupakan beasiswa kuliah dari pemerintah untuk putra-putri Indonesia yang berprestasi tapi tidak memiliki kemampuan ekonomi yang memadai untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang perguruan tinggi.<sup>6</sup>

Muhammad Rafli dan Muhammad Yunanto<sup>7</sup> menguji pengaruh kualitas layanan, pengalaman nasabah terhadap kepuasan nasabah dan dampaknya pada loyalitas nasabah pengguna *mobile banking livin* mandiri yang berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan melalui tahap pengumpulan data, pengolahan data, serta menganalisis data pada bab pembahasan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut; (1) kualitas layanan tidak berpengaruh langsung terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking livin* Mandiri, Hal ini menandakan bahwa kualitas layanan yang dimiliki oleh *mobile banking livin* Mandiri masih belum dirasakan baik oleh nasabah, (2) pengalaman nasabah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking livin* Mandiri, hal ini menandakan bahwa mayoritas pengalaman yang dirasakan oleh nasabah yang menggunakan *mobile banking livin* Mandiri sudah baik, (3) pengalaman nasabah tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah *mobile banking livin* Mandiri. Hal ini menandakan bahwa pengalaman tidak langsung mempengaruhi dari loyalitas nasabah, (4) kualitas layanan tidak

---

<sup>6</sup> Website Kemendikbud Pendidikan dan Kebudayaan Riset dan Teknologi, <https://kip-kuliah.kemdikbud.go.id/>, (diakses Pada Rabu, 05 Juni 2024).

<sup>7</sup> Muhamad Rafli and Muhamad Yunanto, "Pengaruh Kualitas Layanan, Pengalaman Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah dan Dampaknya pada Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile Banking Livin Mandiri," *Syntax Literate ; Jurnal Ilmiah Indonesia* 9, no. 5 (2024): 3182–3198

berpengaruh langsung terhadap loyalitas nasabah pengguna *mobile banking* *livin* Mandiri.

Putri Amalia dan Anna Zakiyah Hastriana<sup>8</sup> menguji pengaruh kemanfaatan, kemudahan, keamanan, dan fitur *m-banking* terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi pada bank syariah indonesia. Dengan hasil penelitian seluruh variabel bebas, yaitu variabel kemanfaatan, kemudahan, keamanan, dan fitur memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah bank syariah indonesia KCP Sumenep. Temuan ini juga membuktikan bahwa teori TAM mendukung hasil penelitian. Oleh karena itu, untuk penelitian yang akan datang model ini dapat dikembangkan lagi atau bahkan menggunakan model lainnya, seperti *Unified Theory of Acceptance and Usage of Technology* (UTAUT). Hasil temuan ini juga memiliki implikasi terhadap bank syariah indonesia KCP Sumenep yaitu dengan menggunakan variabel kemanfaatan, kemudahan, keamanan, dan fitur memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah bank syariah indonesia KCP Sumenep.

Penelitian terdahulu lebih berfokus pada kualitas layanan nya, baik pada orang yang diteliti ataupun bank yang diteliti, sedangkan peneliti lebih berfokus alasan mengapa aplikasi nya tidak terlalu digunakan dalam bertransaksi. Penggunaan BSI *mobile* masih menduduki peringkat kelima dalam penggunaan *mobile banking* itu artinya masih sangat jauh dari

---

<sup>8</sup> Putri Amalia and Anna Zakiyah Hastriana, "Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep)," *Alkasb: Journal of Islamic Economisintan* 1, No 1, (2022): 71-75

peringkat di atasnya. Lebih dari 5 juta orang menginstal aplikasi tersebut tetapi tidak bertransaksi melalui BSI *mobile*.<sup>9</sup> Peneliti tertarik mengenai hal tersebut dan merupakan hal yang penting untuk diteliti mengapa sudah diwajibkan untuk menggunakan tabungan BSI namun tidak menggunakan BSI *mobile* tersebut sebagai alat transaksi dalam kehidupan sehari-hari. Seperti yang kita ketahui bahwa kampus ini merupakan kampus institut agama islam negeri yang mahasiswa nya 100 persen menganut agama Islam tetapi kembali lagi tidak bertransaksi menggunakan BSI *mobile*.

**Tabel 1.1**

**Seluruh Penerima KIP-K IAIN Curup Angkatan 2022-2023**

No	Angkatan	Jumlah
1	2022	125 orang
2	2023	200 orang

Dari tabel 1.1 dapat dijelaskan bahwa yang menggunakan BSI yaitu Angkatan 2022-2023 yang berjumlah 325 orang. Maka pada penelitian ini hanya berfokus pada Angkatan 2022-2023 karena seluruh mahasiswa yang merupakan penerima beasiswa KIP-Kuliah angkatan tersebut wajib menggunakan tabungan BSI, namun berbeda dengan angkatan

---

<sup>9</sup> Dewi Kasengkang, Silcyljeova Moniharapon, and Yunita Mandagie, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Bri Mobile (brimo) Terhadap Kepuasan Nasabah Bri Unit Tumpaan," Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi 11, no. 1 (2023): 1075–1084

sebelumnya, tidak diwajibkan menggunakan tabungan BSI melainkan menggunakan tabungan BRI.<sup>10</sup>

Dari jumlah mahasiswa penerima KIP-Kuliah angkatan 2022-2023 tersebut diatas seluruhnya menggunakan BSI *mobile*. Akan tetapi, masih banyak mahasiswa yang belum bertansaksi di BSI *mobile* karena mayoritas mahasiswa penerima KIP-Kuliah angkatan 2022-2023 masih banyak menggunakan tabungan BRI. Sebab kampus IAIN Curup berkerja sama dengan Bank BRI dalam segala bentuk transaksi yang dilakukan oleh pihak kampus seperti salah satunya pembayaran UKT. Maka dari itu banyak mahasiswa penerima KIP angkatan 2022-2023 belum memahami bagaimana cara bertransaksi di aplikasi BSI *mobile*. Beberapa masalah yang sering dihadapi nasabah mencakup kesulitan atau *error* pada aplikasi selama penggunaannya, aplikasi yang secara tiba-tiba melakukan *logout* dan memerlukan aktivasi ulang, serta masalah-masalah terkait koneksi. Keluhan nasabah sering kali terkait dengan jangka waktu, terutama ketika transaksi mengalami kegagalan dan harus diulang, yang tentunya dapat menghambat aktivitas nasabah.<sup>11</sup>

Berdasarkan pada latar belakang dapat dibuat kesimpulan bahwa pentingnya fitur dan layanan *m-banking* bagi pengguna yang ingin praktis dalam menggunakan layanan yang ada di Bank Syariah Indonesia agar

---

<sup>10</sup> Idrus Salim, *Wawancara Dengan Pengurus Kip-K Iain Curup*, 22 maret 2023, Pukul 15.23 Wib

<sup>11</sup> Nurrahma Putri, "*Kendala Dalam Pengoperasian Mobile Banking Pada Nasabah Bri Syariah (bsi) Kota Bengkulu*," (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Bengkulu, Bengkulu, 2021), 19-21.

menjadi lebih mudah, serta sejauh mana fitur dan layanan *m-banking* mempengaruhi kepuasan nasabah terutama mahasiswa penerima beasiswa KIP kuliah. Oleh karena itu penulis tertarik melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Fitur dan Layanan Produk Bank Syariah Indonesia (BSI) *Mobile* Terhadap Kepuasan Nasabah”**.

#### **B. Rumusan masalah**

1. Apakah fitur produk BSI *mobile* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?
2. Apakah layanan di BSI *mobile* memberikan pengaruh yang besar terhadap kepuasan nasabah?
3. Apakah fitur dan layanan BSI *mobile* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?

#### **C. Tujuan Penelitian**

1. mengetahui pengaruh fitur produk BSI *mobile* terhadap kepuasan nasabah.
2. mengetahui pengaruh layanan produk BSI *mobile* terhadap kepuasan nasabah.
3. mengetahui pengaruh fitur dan layanan BSI *mobile* terhadap kepuasan nasabah.

## D. Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat serta masukan yang nantinya bisa digunakan untuk bahan pertimbangan serta pengambilan keputusan dan pengembangan keilmuan terutama tentang pelayanan dan kepuasan nasabah. Selain dari pada itu penelitian ini bisa juga digunakan sebagai referensi dan tambahan pustaka untuk masa yang akan datang.

### 2. Manfaat praktis

#### a. Bagi Penulis

Dengan adanya penelitian ini maka diharapkan bisa menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis mengenai layanan produk BSI *mobile* yang mempengaruhi kepuasan nasabah tersebut.

#### b. Bagi Bank Syariah Indonesia

Penelitian ini diharapkan agar bisa menjadi bahan masukan bagi Bank Syariah Indonesia nantinya akan menjadi sumber evaluasi dalam menjalankan dan mengembangkan produk BSI *mobile*.

#### c. Bagi Akademik

Bagi pengemban ilmu pengetahuan, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi atau sumbangan pemikiran tentang produk BSI *mobile* yang dilakukan oleh nasabah PT bank syariah indonesia. Selain itu, bagi peneliti berikutnya, diharapkan dapat

dijadikan sebagai bahan komparasi terhadap penelitian berikutnya yang memiliki relevansi dengan penelitian ini.

## E. Kajian Literatur

1. Nurdin, Indah Musyawarah, Nurfitriani, Abdul jalil, *Jurnal Perbankan dan Keuangan Syariah* 2, no. 1 “*Pengaruh Pelayanan, Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)*” IAIN Palu, 2020.<sup>12</sup>

Sampel penelitian ini sebanyak 40 responden yang diambil dengan metode sensus. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan survei. metode analisis data menggunakan uji regresi linear berganda, uji asumsi klasik, uji hipotesis (uji T, uji F dan uji R), kemudian data diolah menggunakan aplikasi SPSS 21 *for windows*. Dapat disimpulkan hasil dari uji t bahwa H1, H2, dan H3 ditolak, sedangkan H4 diterima.

Persamaan penelitian terdahulu dan penelitian ini terdapat pada segi pengaruh layanan yang berarti sama-sama ingin melihat berpengaruh pelayanannya dengan mahasiswa sebagai responden nya. Sedangkan perbedaan terletak pada fitur serta batasan masalahnya yang mana penelitian ini menyempit kepada kelompok KIP -Kuliah dan penelitian terdahulu mahasiswa perbankan syariah.

---

<sup>12</sup> Nurdin, Indah Musyawarah, Nurfitriani, Abdul jalil, “*Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)*,” *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah* 2, no. 1 (2020): 87–104

2. Melfi Adela, Nim 1602100150, skripsi “*Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa)*”, Institut Agama Islam Negeri Metro, 2020.<sup>13</sup>

Penelitian menunjukkan bahwa variabel keamanan sistem *mobile banking*, variabel kemudahan penggunaan layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, variabel kredibilitas perusahaan layanan perbankan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, variabel kecepatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan secara simultan diketahui bahwa H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>a</sub> diterima, maka dapat dikatakan bahwa variabel layanan *m-banking* yang meliputi kemudahan penggunaan layanan, keamanan sistem *m-banking*, kredibilitas perusahaan jasa layanan perbankan, dan kecepatan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Maka semakin tinggi kualitas layanan *m-banking* maka semakin meningkat kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh layanan *mobile banking* yang meliputi kemudahan penggunaan layanan, keamanan sistem *m-banking*, Penelitian terdahulu meneliti instansi perbankannya sedangkan penelitian peneliti meneliti mahasiswa yang menerima KIP-Kuliah. Persamaan kedua penelitian ini sama-sama meneliti dibagian pengaruh layanan terhadap kepuasan nasabah.

---

<sup>13</sup> Melfi Adela, “*Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (studi Kasus Pada Bank Bni Syariah Kcp Rajabasa)*,” (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Metro, 2020), 60.

3. **Christina Ayu Maha Dewi & I Gede Sanica, JPEK (Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Kewirausahaan), 7, no. 2 “Peran Kepuasan dalam Memediasi Fitur Layanan dan Penerimaan Teknologi Mobile Banking BNI Terhadap Loyalitas Nasabah” Universitas Pendidikan Nasional, 2023.**<sup>14</sup>

Penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan dan persepsi manfaat dapat mempengaruhi signifikan dan positif secara parsial terhadap loyalitas nasabah atau melalui variabel *intervening* kepuasan nasabah. Hasil lainnya dinyatakan bahwa variabel fitur layanan tidak berpengaruh kepada kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah.

Persamaan yang terdapat dalam kedua penelitian ini ialah variabel fitur terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan perbedaannya penelitian terdahulu melihat pengaruh fitur layanan kepada kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah, berbeda dengan penelitian peneliti yang ingin melihat pengaruh fitur dan layanan BSI *mobile* terhadap kepuasan nasabah yaitu mahasiswa Kip-Kuliah.

4. **Nila Erina, Nim 210817240, skripsi “Pengaruh Kemudahan akses, Kenyamanan, dan Keamanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah”, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2021.**<sup>15</sup>

Hasil dari penelitian ini adalah kemudahan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah ditunjukkan oleh hasil

---

<sup>14</sup> Christina Ayu Maha Dewi and I Gede Sanica, “Peran Kepuasan dalam Memediasi Fitur Layanan dan Penerimaan Teknologi Mobile Banking BNI Terhadap Loyalitas Nasabah,” JPEK (Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Kewirausahaan) 7, no. 2 (2023), 484

<sup>15</sup> Nila Erina, “Pengaruh Kemudahan Akses, Kenyamanan, Dan Keamanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Nganjuk,” (Skripsi, Fakultas dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2021), 82–88

pengujian nilai *t hitung* sebesar 1,219, sedangkan kenyamanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai *t hitung* sebesar 2,580 dan keamanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai *t hitung* 5,449.

Persamaan penelitian sama-sama meneliti untuk mengetahui kepuasan nasabahnya. Sedangkan perbedaan yang sangat mencolok ada dibagian variabel dependen dimana penelitian terdahulu menggunakan variabel kemudahan akses kenyamanan dan keamanan sedangkan penelitian ini menggunakan variabel layanan dan fitur.

**5. Erdiansyah Surya Aznur, Nim 190502098, skripsi “Pengaruh *Financial Technology (Fintech)* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah”, Universitas Islam Negeri Mataram, 2023.<sup>16</sup>**

Hasil dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh positif antara variabel *Fintech* (X) terhadap kepuasan nasabah bank syariah (Y). Hal ini dapat dilihat dari hasil uji hipotesis (uji T), dimana diperoleh  $t_{hitung} (9,231) > t_{tabel} (1,984)$  dan signifikan  $0,001 < 0,05$ . Dari uji koefisien determinasi didapat hasil sebesar 0,460 atau 46%, yang artinya variabel independen (*Fintech*) memiliki pengaruh terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah) sebesar 46%. Sedangkan sisanya 54% dijelaskan oleh variabel lain.

---

<sup>16</sup> Erdiansyah Surya Aznur, “Pengaruh *Financial Technology (fintech)* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah (studi Kasus Masyarakat Lingkungan Griya Pagutan Indah),” (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Mataram, Mataram, 2023), 56.

Persamaan dalam penelitian terdahulu dan penelitian peneliti ada pada variabel y yang ingin melihat kepuasan nasabah dan perbedaannya ada pada batasan masalah serta penelitian terdahulu ingin melihat pengaruh dari kecanggihan teknologi terhadap kepuasan nasabah sedangkan penelitian peneliti ingin melihat pengaruh fitur dan layanan terhadap kepuasan nasabah dimana objek penelitian peneliti yakni mahasiswa penerima beasiswa Kip-Kuliah.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Kerangka Teori**

Kerangka teori adalah identifikasi teori-teori yang digunakan untuk menguji data yang ditemukan dalam penelitian. Kerangka teoritis juga bisa menggunakan teori atau hasil penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian saat ini. Kerangka teoritis berfungsi sebagai landasan yang kuat untuk menguji data. Dalam penelitian ini mengidentifikasi permasalahan dengan 3 variabel yaitu pengaruh fitur (X1) dan layanan produk BSI *mobile* (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y).

#### **1. Fitur**

##### **a. Fitur**

Menurut Schmitt (2011) dalam Nur Ahlamiah Tri Putri Masykur, Fathurrahman dan Muslihati, fitur merupakan suatu produk sebagai fungsi dengan karakteristik yang berbeda. Suatu produk dapat ditawarkan dalam berbagai model dasar, model tanpa fitur tambahan, dan model dengan berbagai fitur.<sup>17</sup> Dengan menambahkan lebih banyak fitur, perusahaan dapat mencapai tingkat pemodelan yang lebih tinggi. Fitur sendiri adalah sarana kompetitif untuk membedakan produk perusahaan dari pesaing.

Atribut produk merupakan unsur-unsur yang terkandung dalam produk dan dipandang penting oleh konsumen sehingga dijadikan

---

<sup>17</sup> Nur Ahlamiah Tri Putri Masykur, Fathurrahman, and Muslihati, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Fitur Produk BSI Mobile terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Veteran Makassar," *Asian Journal of Islamic Studies and Da'wah* 2, no. 3 (2024): 231–243

dasar keputusan untuk menggunakan atau membeli produk tersebut. Atribut produk berpengaruh signifikan terhadap persepsi pembelian konsumen dan atribut produk harus menarik konsumen serta membedakan suatu produk dari yang lain.

#### **b. Indikator Fitur**

Indikator pengukur fitur berdasarkan yang dikemukakan Lambers *et al* (2008):<sup>18</sup>

- 1) Akses informasi produk atau jasa yang mudah, fitur layanan harus mampu menghadirkan kemudahan terhadap konsumen guna keperluan mengakses informasi.
- 2) Keberagaman layanan transaksi, layanan yang disediakan memiliki keberagaman untuk proses transaksi nasabah.
- 3) Keberagaman fitur, bank harus mampu memberikan layanan fitur untuk memudahkan dan memberikan informasi pada nasabah.
- 4) Inovasi produk, adanya fitur-fitur tambahan memberikan minat nasabah pada *e-banking*.

## **2. Kualitas Layanan**

### **a. Kualitas Layanan**

Menurut Kotler & Keller (2016) yang dikutip Imelda Aprileny, Windha Trisetya Wati dan Jayanti Apri Emarawati, menyatakan bahwa kualitas layanan mengacu pada kualitas keseluruhan suatu

---

<sup>18</sup> Siti Fatimah, "Pengaruh Service Quality, E-Trust Dan Transformasi Digital Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Produk BSI Mobile: Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening," *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal* 6, no. 1 (2024): 378–81

produk/jasa dalam hal kemampuannya memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan yang berpusat pada pelanggan artinya produk dan jasa yang dicari konsumen disediakan oleh penjual sesuai dengan keinginan konsumen.<sup>19</sup> Kualitas pelayanan merupakan evaluasi menyeluruh terhadap tingkat pelayanan yang baik. Aplikasi kualitas merupakan sifat dan penampilan produk atau kinerja dari bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan.<sup>20</sup>

Kualitas layanan elektronik dengan standar yang tinggi merupakan suatu cara untuk memaksimalkan manfaat dari adanya internet dan perkembangan teknologi. Kualitas layanan mengacu pada tindakan yang dilakukan oleh perseroan kepada para konsumen atau nasabah untuk memenuhi kebutuhan konsumen atau nasabah. Pelayanan merupakan sebuah kinerja yang dapat dirasakan langsung oleh nasabah, pelayanan sendiri bertujuan untuk memberikan rasa puas dan juga nyaman kepada konsumen/nasabah.<sup>21</sup>

Layanan elektronik merupakan penyedia layanan melalui internet, sehingga terbilang layanan non-komersial yang umumnya

---

<sup>19</sup> Imelda Aprileny, Windha Trisetya Wati, and Jayanti Apri Emarawati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan The Media Hotel & Towers Jakarta," *Jurnal Akuntansi dan Manajemen* 17, no. 02 (2020): 39–47

<sup>20</sup> Deddy Wahyudi, Yaumul Khair Afif, and Khairunnisa, "Pengaruh Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Stabat," *Aghniya: Jurnal Ekonomi Islam* 5, no. 2 (2023): 148-149

<sup>21</sup> Agung Fadrijansyah, Wahyu Eko Setianingsih, and Rusdiyanto Rusdiyanto, "Pengaruh Kualitas Layanan Islami Dan Brandimage Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (bsi) Kc Jember," *Jurnal Mahasiswa Entrepreneurship (JME)* 2, no. 1 (2023): 149

disediakan oleh pemerintah. Ada dua pendekatan utama untuk mempelajari layanan elektronik yaitu pertama berfokus pada antarmuka teknologi dan yang kedua generasi baru untuk layanan berbasis teknologi yang digunakan secara mandiri.

#### **b. Indikator Kualitas Layanan**

Kualitas layanan sebagai pertimbangan totalitas kinerja suatu perusahaan atau jasa tertentu sesuai dengan ekspektasi konsumen serta dalam mengembangkan dimensi kualitas layanan dapat menggunakan model SERVQUAL yang meliputi: *Tangible, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance*.<sup>22</sup> Ada lima komponen dalam kualitas layanan elektronik yaitu:

- 1) Layanan Utama
- 2) Fasilitas layanan
- 3) Layanan Pendukung
- 4) Layanan pelengkap
- 5) Penggunaan teknologi untuk mengakses layanan.

### **3. Kepuasan Nasabah**

#### **a. Kepuasan Nasabah**

Kepuasan pelanggan adalah harapan seseorang yang membeli barang dan layanan dengan harapan bahwa hal itu akan tercapai. Harapan dan kenyataan inilah yang menghasilkan kepuasan pelanggan. Kepuasan didefinisikan sebagai penilaian pelanggan

---

<sup>22</sup> Naura Zalfayana, “*Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Continuance Use Intention Pengguna E-Commerce Dengan Metode Servqual Dan Ecm*,” (Skripsi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2023), 23

atau konsumen terhadap fitur atau keunggulan produk atau jasa yang ditawarkan dengan menentukan tingkat kepuasan pelanggan atau pelanggan dalam proses pemenuhan kebutuhan pelanggan atau pelanggan.<sup>23</sup>

Kepuasan merupakan suatu bentuk perasaan senang atau tidak oleh pelanggan terhadap kinerja suatu produk dan harapan. Selain itu, kepuasan pelanggan adalah posisi umum seseorang terhadap suatu produk atau layanan setelah mereka membeli produk atau menggunakan jasanya.

#### **b. Konsep Kepuasan Nasabah**

Ada enam prinsip utama yang dimiliki oleh semua metode pengukuran kepuasan pelanggan /nasabah ialah:<sup>24</sup>

- 1) Kepuasan pelanggan secara keseluruhan (*Overall Customer satisfaction*), merupakan sebuah metode untuk mengukur kepuasan pelanggan atau nasabah dengan menanyakan secara *eksplisit* terkait seberapa puas mereka dengan produk atau layanan.
- 2) Dimensi kepuasan pelanggan, yang merupakan proses mengatur komponen untuk mencapai kepuasan pelanggan. Ini biasanya terdiri dari empat langkah:

---

<sup>23</sup> Muhammad Cahya Hairul, "Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan Aplikasi Bsi Mobile Di Pt Bank Syariah Indonesia (persero) Kantor Cabang Pembantu Balikpapan Baru," (Skripsi, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia, 2022), 30

<sup>24</sup> Alfonsus B. Say, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah di Pt Bank Central Asia TBK KCU Kelapa Gading Jakarta Utara," *Journal of Economics and Business UBS* 10, no. 2 (2021): 115–123

- a. Menentukan ukuran masalah utama bagi pelanggan atau pelanggan;
  - b. Meminta pelanggan atau pelanggan untuk menilai produk berdasarkan elemen-elemen tertentu dari jenis layanan tersebut;
  - c. Meminta konsumen untuk mengevaluasi barang dan jasa berdasarkan elemen tertentu.
  - d. Menanyakan tentang ukuran dana yang menentukan kepuasan keseluruhan.
- 3) Konfirmasi harapan, yaitu harapan konsumen atau pelanggan terhadap suatu produk atau jasa.
  - 4) Minat pembelian ulang, yaitu kepuasan dalam menggunakan produk dan jasa, dapat diukur dengan menanyakan apakah pelanggan bersedia menggunakan layanan perusahaan lagi.
  - 5) Merekomendasikan kesediaan, yaitu kesediaan konsumen atau pelanggan untuk merekomendasikan produk atau jasa kepada orang lain.

**c. Indikator Kepuasan Nasabah**

Kepuasan nasabah merupakan komponen yang paling penting dalam bisnis perbankan, dengan meningkatkan kualitas layanan

akan berimbas pada peningkatan keuntungan bank. Adapun manfaat kepuasan nasabah antara lain:<sup>25</sup>

- 1) Loyal pada bank, hal ini dapat didefinisikan bahwa kepuasan nasabah memberikan dampak pada nasabah untuk terus menggunakan produk maupun jasa dari bank tersebut serta sangat diragukan konsumen akan berpindah bank.
- 2) Mengulang kembali pembelian produknya, yaitu nasabah akan memberikan respon pembelian ulang produk atau penggunaan ulang jasa terhadap karena ada kepuasan yang nasabah rasakan.
- 3) Beli barang tambahan dari bank yang sama, nasabah akan tertarik dan juga ekstensif dalam penggunaan produk lain dari bank tersebut.
- 4) Tawarkan iklan dari mulut ke mulut secara gratis, nasabah akan merekomendasikan barang atau jasa bank kepada orang lain, karena pelayanan terhadap jasa maupun produk yang ditawarkan dirasakan langsung oleh nasabah.

Empat pola identifikasi menilai kepuasan konsumen atau nasabah ialah:<sup>26</sup>

---

<sup>25</sup> Ahmad Zikri and Muhammad Ikhsan Harahap, "Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Titipan Kilat JNE Medan," *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis* 18, no. 1 (2022): 61–72

<sup>26</sup> Afwan Hafizh, Tri Inda Fadhila Rahma, and Nurul Jannah, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Terhadap Loyalitas Nasabah Mobile Banking BSI Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* 7, no. 2 (2023): 428–430

1. Kerangka pengaduan dan saran, hal ini merupakan metode bahwa setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan atau nasabah harus memiliki sarana bagi pelanggan atau nasabah untuk mengekspresikan ide, kritik, atau pendapat mereka.
2. *Ghost Shopping*, yaitu merupakan suatu metode untuk mendapatkan citra kepuasan dengan merekrut sejumlah orang untuk berperan sebagai pembeli atau pelanggan barang dari pesaing perusahaan.
3. *Lost Customer Analysis*, yaitu secara khusus, sikap perusahaan dengan menghubungi pelanggan yang berhenti menggunakan barang atau jasa perusahaan dan pindah ke perusahaan lain untuk memahami alasannya.
4. Survei kepuasan pelanggan, yaitu bagaimana perusahaan melihat kepuasan pelanggannya dengan mengajukan pertanyaan kepada pelanggan atau pelanggan, sehingga perusahaan dapat secara langsung mendapatkan umpan balik dari pelanggan atau pelanggan tersebut.

#### **4. BSI *mobile***

*BSI mobile* adalah salah satu layanan perbankan digital yang ditawarkan oleh bank syariah indonesia (BSI). Layanan ini menawarkan berbagai fitur serta layanan lainnya yang memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan, seperti transfer, pembayaran, dan pembukaan rekening. *BSI mobile* juga merupakan

salah satu aplikasi perbankan yang memungkinkan nasabah untuk mengakses layanan mereka menggunakan perangkat seluler.<sup>27</sup>

*Mobile banking* merupakan satu inovasi layanan penawaran bank untuk memenuhi kebutuhan pengguna dalam melakukan aktivitas transaksi perbankan melalui *smartphone*. Nasabah dapat menggunakan mobile banking 24 jam sehari, tanpa harus meninggalkan tempat duduk mereka. Nasabah dapat menemukan beberapa fitur dalam layanan *mobile banking* yang semakin memudahkan mereka. *Mobile banking* adalah aplikasi *m-commerce* yang memungkinkan konsumen menggunakan perangkat seluler untuk mengakses rekening bank mereka dan melakukan transaksi seperti memeriksa saldo rekening, mentransfer uang, melakukan pembayaran, dan menjual saham.<sup>28</sup>

Istilah *mobile banking* mengacu pada layanan perbankan yang dapat diakses melalui ponsel, sedangkan jenis transaksi *mobile banking* antara lain:<sup>29</sup>

- a. *Enteri* akun, transfer dana, dan rincian saldo.
- b. Pelunasan (tagihan listrik, asuransi, *credit card*).
- c. Pembelian (pulsa dan saham).

---

<sup>27</sup> Dimas Pangestu, "Analisis Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan BSI Mobile," Jurnal Muamalat Indonesia (JMI) 2, no. 2 (2022): 73-76

<sup>28</sup> Ecca Yolanda Octavia and Sasa Ani Arnomo, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking Dan Produk Bank Terhadap Kepuasan Nasabah United Overseas Bank Indonesia Di Batam," Computer and Science Industrial Engineering (COMASIE) 9, no. 6 (2023): 845-847

<sup>29</sup> Hanifah Rosanah and Muhammad Lisman, "Pengaruh Kualitas Layanan Pembukaan Rekening Online Pada Aplikasi Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah," Jurnal ISLAMIKA 5, no. 2 (2023): 19-29

Ada beberapa hal yang perlu dipikirkan terkait dengan keamanan perbankan seluler (*mobile banking*) :

- a. Wajib mengamankan PIN.
- b. Anda bebas membuat PIN sendiri jika anda yakin PIN tersebut dikenali oleh orang lain.
- c. Bila *SIM card* telah hilang atau dicuri dapat menghubungi pihak bank.



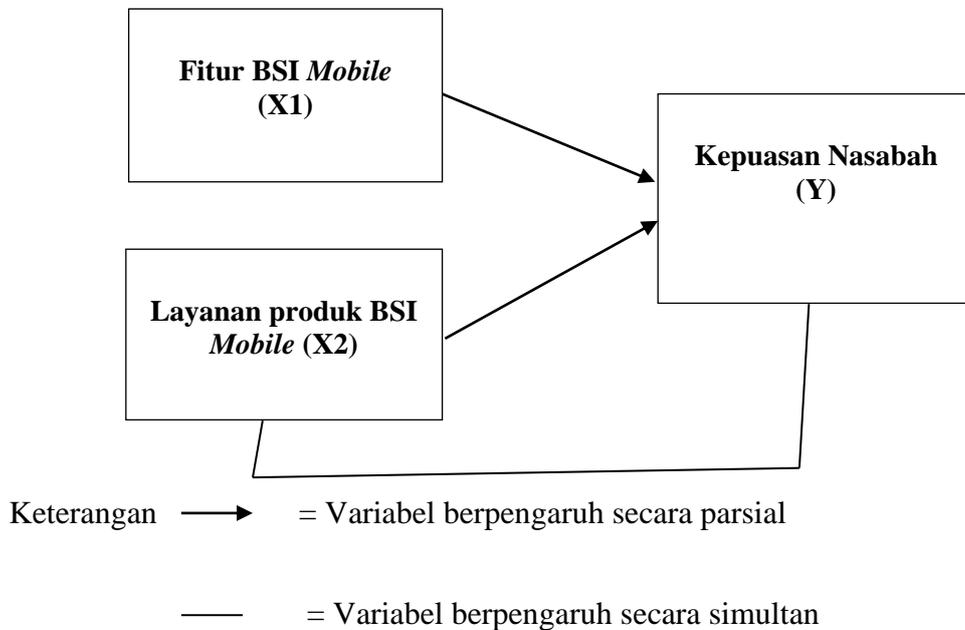
Gambar 2.1 Aplikasi BSI Mobile

## B. Kerangka Analisis

Kerangka berpikir merupakan suatu uraian yang bersifat teoritis dengan menghubungkan dan memperjelas kaitan, pengaruh atau hubungan antar variabel dalam suatu penelitian yang didasari teori relevan maupun pendapat dari para ahli serta penelitian yang mendukung. Berdasarkan

variabel yang telah disusun maka kerangka berpikir penelitian ini sebagai berikut:

Gambar 2.2 Kerangka Berpikir



### C. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang *empiric*.<sup>30</sup>

---

<sup>30</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabet, 2022), 65

Pada penelitian ini yang berjudul **“pengaruh fitur dan layanan produk bsi *mobile* terhadap kepuasan nasabah”**. variabel fitur dan layanan produk BSI *mobile* merupakan variabel independen atau variabel yang mempengaruhi variabel bebas, sedangkan kepuasan nasabah merupakan variabel dependen atau terikat. Penelitian ini menghubungkan dua variabel independen dan dependen.

**1. Pengaruh fitur di BSI *mobile* memberikan pengaruh yang besar terhadap kepuasan nasabah.**

Penelitian Dinda Ayu Agustina & Diah Krisnaningsih, yang berjudul “pengaruh penggunaan BSI *mobile* terhadap kepuasan nasabah di BSI cabang jenggolo” dari hasil analisis data diketahui bahwa kepuasan nasabah pada BSI *mobile* cabang Jenggolo sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan dan fitur produk perusahaan dengan nilai signifikansi 0,000.<sup>31</sup> Berdasarkan temuan dalam jurnal tersebut, dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama yang diajukan oleh peneliti adalah:

H1 : terdapat pengaruh fitur produk bsi mobile terhadap kepuasan nasabah.

**2. Pengaruh kualitas layanan produk BSI *mobile* terhadap kepuasan nasabah menggunakan indikator *Tangible, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance*.**

Penelitian Palupi Permata Rahmi, Asti Nur Aryanti, Dadan Abdul Azis dengan judul “pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap

---

<sup>31</sup> Dinda Ayu Agustina and Diah Krisnaningsih, “Pengaruh Penggunaan Bsi Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bsi Cabang Jenggolo,” *Islamic Banking and Finance* 6, no. 1 (2023): 179

kepuasan nasabah bank BCA” memiliki hasil bahwa variabel *Tangible* (X1) dan *Responsiveness* (X3) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah (Y). Sedangkan secara parsial variabel *Empathy* (X2), *Reliability* (X4), dan *Assurance* (X5) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y). Secara simultan, variabel *Tangible* (X1), *Empathy* (X2), *Responsiveness* (X3), *Reliability* (X4), dan *Assurance* (X5) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y).<sup>32</sup>

Berdasarkan temuan dalam skripsi tersebut, dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama yang diajukan oleh peneliti adalah:

H2 : terdapat pengaruh pada layanan produk BSI *mobile* terhadap kepuasan nasabah.

### **3. Pengaruh fitur dan layanan produk BSI mobile terhadap kepuasan nasabah pada bank BSI Syariah**

Fitur merupakan fungsi atau karakteristik khusus suatu produk yang memberikan nilai kepada pengguna dan mengacu pada aspek atau kemampuan tertentu yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan pengguna atau memecahkan masalah tertentu. Sedangkan layanan suatu usaha melayani dari segi layanan secara online untuk pengguna nasabah bank untuk tetap mendapat pelayanan terbaik.

Penelitian oleh Arwini Lusya Pusfita & Fitriani dengan judul “pengaruh kualitas layanan dan fitur produk bsi mobile terhadap kepuasan

---

<sup>32</sup> Palupi Permata Rahmi, Asti Nur Aryanti, and Dadan Abdul Aziz, “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA,” *ARBITRASE: Journal of Economics and Accounting* 3, no. 3 (2023): 710–722

nasabah bank syariah indonesia di kab. Bone”. memiliki hasil penelitian bahwa kualitas layanan dan fitur produk BSI *mobile* secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah bank syariah Indonesia di Kabupaten Bone.<sup>33</sup> Berdasarkan temuan dalam skripsi tersebut, dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga yang diajukan oleh peneliti adalah:

H3 : terdapat pengaruh pada fitur dan layanan produk BSI *mobile* terhadap kepuasan nasabah.

---

<sup>33</sup> Arwini Lusya Pusfita, “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fitur Produk Bsi Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kab. Bone,” Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Syariah (Jurnal Akunsyah) 3, no. 2 (2024): 41–56

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

##### 1. Pendekatan penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*Field Research*) yaitu suatu penyelidikan yang dilakukan dalam kehidupan atau objek yang sebenarnya. Di dalam penelitian ini jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kuantitatif. Menurut Punch kuantitatif adalah penelitian yang berdasarkan pengalaman empiris dengan mengumpulkan data berbentuk angka yang bisa dihitung dan berbentuk numerik. Penelitian kuantitatif juga diartikan sebagai penelitian yang didasari pada asumsi, selain menentukan variabel dan melakukan analisis menggunakan metode penelitian valid.<sup>34</sup> Penggunaan pendekatan kuantitatif dalam penelitian ini bertujuan untuk membuktikan kebenaran fakta di lapangan dan menilainya secara ilmiah berdasarkan kerangka teoritis yang berkaitan dengan masalah yang dibahas.<sup>35</sup>

##### 2. Jenis penelitian

Penelitian ilmiah dapat dipercaya jika di susun dengan metode yang tepat. Metode adalah cara kerja atau tata cara kerja untuk dapat memahami objek yang menjadi sasaran ilmu yang bersangkutan.

---

<sup>34</sup> Wiratna Sujarweni, *Statistika Untuk Penelitian* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), 114.

<sup>35</sup> Sidik Priadana and Denok Sunarsi, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Tangerang Selatan: Pascal Books, 2021), 248.

Metode juga merupakan pedoman, cara seorang ilmuwan mempelajari dan memahami lingkungan yang dihadapinya.<sup>36</sup>

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu jenis penelitian survey dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Jenis penelitian survei berfungsi dalam melakukan evaluasi untuk membuat data menjadi tersistematis, faktual, serta akurat terhadap fakta dan sifat populasi atau wilayah tertentu. Di sini, metode survei digunakan untuk mengumpulkan ataupun memperoleh informasi dari populasi. dalam penelitian survei, penelitian ini untuk mengetahui pengaruh fitur (X1) dan layanan produk BSI *mobile* (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y) pada mahasiswa KIP Kuliah Institut Agama Islam Negeri Curup angkatan 2022-2023.

## **B. Populasi dan Sampel**

### **1. Populasi**

Populasi merupakan sebuah wilayah *generalisasi* yang terdiri dari suatu objek ataupun subjek yang mana hal tersebut memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti yang nantinya akan dipelajari dan kemudian akan ditarik kesimpulannya.<sup>37</sup> Dalam hal ini populasi dari penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu seluruh mahasiswa KIP kuliah IAIN Curup angkatan 2022-2023 yang berjumlah 325 orang.

---

<sup>36</sup> Soerjono. Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: Press UII Cetakan ke 10, 2018), 10.

<sup>37</sup> I Ketut swarjana, *Populasi-Sampel, Teknik Sampling & Bias Dalam Penelitian* (Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2022), 154.

## 2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Metode pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Dalam hal ini sampel yang digunakan yaitu mahasiswa KIP-K IAIN Curup angkatan 2022-2023 yang menggunakan BSI *mobile*. Adapun tujuan metode ini adalah untuk mendapatkan sampel yang sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan. Kriteria-kriteria sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

1. Mahasiswa aktif IAIN Curup angkatan 2022-2023.
2. Mahasiswa penerima beasiswa KIP-Kuliah angkatan 2022-2023.
3. Mahasiswa KIP-Kuliah angkatan 2022-2023 pengguna aktif aplikasi BSI *mobile*.

**Tabel 3.1**  
**Jumlah Sampel Penelitian**

No	Keterangan	Jumlah
1.	Mahasiswa KIP-Kuliah angkatan 2022-2023	325 orang
2.	Mahasiswa KIP-Kuliah angkatan 2022-2023 pengguna pasif BSI <i>mobile</i>	286 orang
Jumlah sampel		39 orang

Bedasarkan jumlah populasi mahasiswa penerima KIP-K angkatan 2022-2023 berjumlah 325 orang untuk penentuan jumlah sampel, peneliti menggunakan *purpousive sampling*. Sampel yang diambil adalah mahasiswa KIP-Kuliah angkatan 2022-2023 yang aktif

menggunakan ataupun aktif bertransaksi pada BSI *mobile* dalam 6 bulan terakhir. Peneliti menggunakan pengambilan sampel dengan teknik ini bertujuan untuk mengurangi variasi, menyederhanakan analisis, dan mendeskripsikan sub kelompok secara mendalam. Sehingga dapat ditentukan sampel yang akan menjadi responden dalam penelitian ini berjumlah 39 orang.

### C. Jenis dan sumber data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data. Berdasarkan sumbernya, data dibedakan menjadi dua jenis yaitu data primer dan data sekunder.

#### 1. Data Primer

Data primer adalah informasi yang dikumpulkan langsung dari sumber primer, baik melalui observasi maupun melalui wawancara dengan responden dan informan. Dalam penelitian ini, semua wawancara menjadi sumber data.<sup>38</sup> Penelitian ini memperoleh data primer melalui penyebaran angket atau *kuesioner* kepada mahasiswa KIP kuliah IAIN Curup angkatan 2022-2023 berdasarkan jumlah sampel yang sudah di tentukan yaitu 39 orang.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah informasi yang diperoleh dari sumber yang berbeda dari yang sedang dipelajari untuk mendukung penelitian. Sumber

---

<sup>38</sup> Samsu, *Teori Dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, Serta Research & Development* (Jambi: Pustaka, 2017), 97.

data sekunder meliputi: jurnal, tesis, buku dan karya ilmiah.<sup>39</sup> Penelitian ini memanfaatkan data sekunder yang diperoleh melalui jurnal, artikel, skripsi, tesis, buku, karya ilmiah, serta website resmi dari pemerintah.

#### **D. Instrument Penelitian**

Intstrumen penelitian merupakan alat bantu untuk mengetahui atau mengukur variabel dalam penelitian. Dalam penelitian ini penulis menggunakan alat bantu seperti *SPSS* versi 29.0.0 dalam menghitung dan mengolah data penelitian.

#### **E. Variabel Penelitian**

Variabel penelitian adalah elemen atau faktor yang diselidiki oleh seorang peneliti untuk mendapatkan pemahaman atau informasi. Melalui penerapan variabel penelitian, peneliti dapat mengumpulkan data yang diperlukan untuk kemudian membuat kesimpulan atau *inferensi* terkait dengan fenomena yang diteliti.<sup>40</sup> Berikut variabel penelitian ini:

1. Variabel independen atau variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menyebabkan perubahan atau munculnya variabel dependen atau variabel terikat juga dikenal sebagai Dalam penelitian ini, variabel independen yang diidentifikasi adalah  $X_1$  dan  $X_2$ .  $X_1$  berkaitan dengan fitur, dan  $X_2$  berkaitan dengan layanan *BSI mobile*. Elemen ini

---

<sup>39</sup> Sigit Hermawan and Amirullah, *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif* (Malang: Media Nusa Creative (MNC Publishing), 2021), 88.

<sup>40</sup> Sandu Siyoto and M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), 17.

dianggap berpengaruh atau memiliki kemungkinan untuk mempengaruhi variabel tergantung dalam studi ini.<sup>41</sup>

2. Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang merupakan hasil dari variabel bebas. Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang merupakan akibat dari adanya variabel bebas atau variabel terikat Y (kepuasan nasabah) adalah variabel yang dipengaruhi atau merupakan hasil dari variabel sebelumnya. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel kepuasan nasabah adalah variabel Y.<sup>42</sup>

## **F. Teknik Pengumpulan Data**

### *1. Kuisisioner (Angket)*

*Kuesioner* atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi atau menyebarkan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden dengan harapan mendapatkan respon atas pertanyaan atau pernyataan tersebut.<sup>43</sup>

Beberapa pertanyaan atau pernyataan dalam kuisisioner disusun berdasarkan indikator dari beberapa variabel, yaitu fitur, dan layanan produk BSI *mobile* terhadap kepuasan nasabah dan skala

---

<sup>41</sup> Rafika Ulfa, “*Variabel Penelitian Dalam Penelitian Pendidikan*,” Jurnal Pendidikan dan Keislaman 2, no. 2 (2022): 346

<sup>42</sup> Hasan Syahrizal and M. Syahrani Jailani, “*Jenis-Jenis Penelitian Dalam Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*,” Jurnal QOSIM: Jurnal Pendidikan, Sosial & Humaniora 1, no. 1 (2023): 13–23

<sup>43</sup> Muhammad Irfan Syahroni, “*Prosedur Penelitian Kuantitatif*,” eJurnal Al Musthafa 2, no. 3 (2022): 43–56

pengukurannya menggunakan skala *likert*. Dalam penelitian ini akan diberikan nilai dengan bobot sebagai berikut:<sup>44</sup>

1. Jawaban (a) Sangat Setuju (SS) diberi skor 5
  2. Jawaban (b) Setuju (S) diberi skor 4
  3. Jawaban (c) Netral (N) diberi 3
  4. Jawaban (d) Tidak Setuju (TS) diberi skor 2
  5. Jawaban (e) Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1
2. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi merupakan Teknik yang tidak langsung ditujukan kepada subjek penelitian, namun melalui dokumen yaitu, dengan cara mengumpulkan data yang bersangkutan dengan penelitian, sebagai pelengkap hasil observasi.<sup>45</sup> Dalam penelitian ini dokumentasi yang digunakan adalah hasil dari hasil kuisisioner yang disebarkan pada mahasiswa penerima beasiswa Kip-Kuliah kemudian penghitungan aplikasi menggunakan *SPSS* versi 29.0.0.

## G. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis data kuantitatif dengan tujuan untuk mengambil kesimpulan mengenai apakah terdapat pengaruh antar variabel yang sedang di selidiki. Kemudian peneliti memilih satu atau lebih efek untuk diuji kembali dengan menelusuri waktu

---

<sup>44</sup> Didit Widiatmoko Soewardikoen, *Metodologi Penelitian Desain Komunikasi Visual – Edisi Revisi* (Yogyakarta: PT Kanisius, 2021), 60

<sup>45</sup> M. Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian Dan Aplikasinya* (Jakarta: Ghlmia Indonesia, 1978), 59

periode, melihat pengaruh antar variabel, memahami maknanya, tanpa mengubah apapun.<sup>46</sup>

a. Uji instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menilai kecocokan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Daftar pertanyaan ini umumnya mencakup seluruh kelompok variabel tertentu. Uji validitas dilakukan pada setiap butir pernyataan di dalamnya. Hasil  $r$  hitung di bandingkan dengan  $R_{\text{tabel}}$  dimana  $(df) = n-2$  sig 5%. Jika  $R_{\text{tabel}} < R_{\text{hitung}}$  maka suatu pernyataan dinyatakan valid.<sup>47</sup>

2. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas adalah ukuran yang menunjukkan sejauh mana suatu instrumen pengukur dapat diandalkan atau dipercaya. Instrumen pengukur seperti kuesioner digunakan untuk mengukur indikator dari suatu variabel atau konstruk. Uji reabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap suatu butir pernyataan. Jika nilai *Cronbac Alpa*  $> 0,60$  maka suatu variabel dinyatakan *reliabel*.<sup>48</sup>

---

<sup>46</sup> Azwar. S, *Research Methods*, (Psikolog Edisi Ke II), 2

<sup>47</sup> Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis Ekonomi* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), 65

<sup>48</sup> Ina Magdalena et al., "Validitas dan Reabilitas Soal Tes Uji Kemampuan Matematika Siswa Kelas V MIT Al Fuad Kota Tangerang," *Jurnal Pendidikan dan SainsMASALIQ* 3, no. 1 (2023): 28–38

## b. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah persyaratan statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi linear berganda yang berbasis *ordinary least square* (OLS). Uji asumsi klasik juga tidak perlu dilakukan untuk analisis regresi linear yang bertujuan untuk menghitung nilai pada variabel tertentu.<sup>49</sup>

Memfaatkan SPSS versi 29.0.0 dan bantuan komputer, pengelolaan dan analisis data penulis penelitian ini menggunakan skala *Likert*, yaitu skala yang meminta responden untuk menilai persepsinya terhadap suatu objek atau fenomena tertentu. Skala *likert* adalah metode untuk mengukur persepsi seseorang terhadap suatu hal tertentu untuk menunjukkan tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan terhadap serangkaian pertanyaan tentang suatu objek.

### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas data dilakukan untuk mengevaluasi apakah distribusi data dapat dianggap normal atau tidak. Uji normalitas digunakan untuk memastikan apakah seluruh data dapat dimodelkan dengan baik oleh distribusi normal dan untuk mengukur sejauh mana kemungkinan variabel acak yang mendasari data tersebut akan terdistribusi secara normal.<sup>50</sup>

---

<sup>49</sup>Nikolaus Duli, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data Dengan Jelas*, (Yogyakarta : CV Budi Utama, 2019), 114.

<sup>50</sup> Suhadi and Siti Mudrika Zein, *Path Analysis Faktor Dominan Penentu Rasa Percaya Diri Teori Dan Riset* (Malang: CV. Literasi Nusantara Abadi, 2022), 76.

Uji normalitas digunakan untuk mengkaji kenormalan variabel yang diteliti apakah data tersebut berdistribusi normal atau tidak. Hal tersebut penting karena bila data setiap variabel tidak normal, maka pengujian hipotesis tidak bisa menggunakan statistik *parametrik*. Pengujian normalitas dengan metode grafik normal *probability plots* berikut:<sup>51</sup>

- a. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.
  - b. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.
2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas diperlukan mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antar variabel independen dalam suatu model. Kemiripan antar variabel independen akan mengakibatkan korelasi yang sangat kuat. Selain itu untuk uji ini juga untuk menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan keputusan mengenai pengaruh pada uji parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

---

<sup>51</sup> Muslich Anshori and Sri Iswati, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Surabaya: Airlangga University Press, 2019), 74.

Jika VIF yang dihasilkan diantara 1-10 maka tidak terjadi multikolerasi.<sup>52</sup>

### 3. Uji Heteroskedastisitas

Heterokedastisitas menguji terjadinya perbedaan *variance residual* suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain. Kriterianya dapat dilihat dengan pola gambar *Scatterplot*, regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas jika titik-titik data menyebar diatas dan dibawah atau sekitar angka 0, titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali, penyebaran titik-titik data tidak berpola.<sup>53</sup>

### 4. Analisis Regresi Linear Berganda

Penelitian ini akan diuji menggunakan model regresi linier berganda untuk mengetahui bagaimana variabel-variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Analisis regresi linear berganda merupakan pengujian statistik yang digunakan untuk mengetahui pengaruh dua variabel independen atau lebih terhadap variabel dependen. Sebelum melakukan uji model regresi, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik agar mendapatkan hasil

---

<sup>52</sup> Muhammad Riza Mahasin and Mahmudah, "Faktor yang Mempengaruhi Kejadian Pneumonia pada Balita di Wilayah Jawa Timur Menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda," *Jurnal Media Gizi Kesmas* 12, no. 2 (2023): 596–601

<sup>53</sup> Ni Putu Lion Budanti and Ni Putu Ayu Mirah Mariati, "Penerapan Analisis Regresi Linier Berganda pada Kualitas Audit Aparat Pengawas Intern Pemerintah Kabupaten Gianyar," *Emasains : Jurnal Edukasi Matematika dan Sains* 13, no. 1 (2024): 90–95

regresi yang baik. Yang mengambil bentuk berikut untuk persamaan:

$$Y=a+b_1x_1+b_2x_2+e$$

Keterangan :

Y : Nilai dari variabel *dependen* kepuasan nasabah

a : Koefisien konstanta

b<sub>1</sub> : Koefisien regresi variabel fitur terhadap variabel Y

b<sub>2</sub> : Koefisien regresi variabel layanan terhadap variabel Y

x<sub>1</sub> : Variabel *independen* fitur

x<sub>2</sub> : Variabel *independen* layanan

e : *error* atau residu

c. Uji Hipotesis

Uji hipotesis adalah metode dalam Ilmu Statistika *Inferensial* yang digunakan untuk menguji kebenaran suatu pernyataan secara statistik dan menarik kesimpulan apakah menerima atau menolak pernyataan tersebut. Pernyataan atau asumsi yang secara khusus diuji kebenarannya disebut sebagai hipotesis (*hypothesis*). Esensi dari uji hipotesis adalah menetapkan suatu dasar sehingga dapat mengumpulkan bukti yang berdasarkan data dalam membuktikan apakah menolak atau menerima kebenaran dari pernyataan atau asumsi yang telah diajukan. Uji hipotesis juga dapat meningkatkan

kepercayaan diri dalam pengambilan keputusan yang bersifat objektif.<sup>54</sup>

#### 1. Uji t-test (Parsial)

Uji t merupakan pengujian koefisien regresi parsial secara individual yang digunakan untuk menentukan sejauh mana variabel independen (X) secara individual berpengaruh terhadap variabel dependen (Y). Kriteria pengujian yang diterapkan adalah:<sup>55</sup>

- a) Tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) = 0,05
- b) Jika nilai signifikansi (sig.)  $> \alpha$ , maka Hipotesis Nol (Ho) diterima dan Hipotesis Alternatif (Ha) ditolak.
- c) Jika nilai signifikansi (sig.)  $< \alpha$ , maka Hipotesis Nol (Ho) ditolak dan Hipotesis Alternatif (Ha) diterima.

#### 2. Uji F/ Uji Signifikansi Persamaan

Uji f adalah pengujian signifikansi persamaan yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat kriteria pengujian yang digunakan yaitu:<sup>56</sup>

- a) Tarif signifikansi ( $\alpha$ ) = 0,05
- b) Jika sig.  $> \alpha$ , maka Ho diterima dan Ha ditolak
- c) Jika sig.  $< \alpha$ , maka Ho ditolak dan Ha diterima

---

<sup>54</sup> Arief Adhy Kurniawan, *Pengantar Statistik* (Jawa Tengah: CV. Zt Corpora, 2021), 89.

<sup>55</sup> Sulisty Wardani P and Rita Intan Permatasari, "Pengaruh Pengembangan Karier Dan Disiplin Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil (pns) Staf Umum Bagian Pergudangan Penerbangan Angkatan Darat (penerbad) Di Tangerang," *Jurnal Ilmiah M-Progress* 12, no. 1 (2022): 23

<sup>56</sup> Vitri Aprilla Handayani and Luki Hernando, "Penerapan Aplikasi Uji Hipotesis (One-Tail Dan Two-Tail) pada Data Simulasi," *Jurnal CoSciTech (Computer Science and Information Technology)* 3, no. 2 (2022): 168–174

### 3. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah alat ukur yang digunakan untuk mengukur seberapa baik model dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai  $R^2$  berkisar antara 0 dan 1, dengan ketentuan semakin mendekati angka 1, maka model semakin baik. Nilai *R square* koefisien determinasi yang digunakan untuk menghitung persentase pengaruh variabel *independen* (X) terhadap variabel *dependen* (Y) menunjukkan hasil pengujian *koefisien* determinasi.  $R^2$  (*R square*) selanjutnya menentukan nilai determinasi.<sup>57</sup>

---

<sup>57</sup> Rida Ayu Pratiwi and Syaiful Syaiful, "Pengaruh Independensi, Kompetensi Dan Tekanan Waktu Terhadap Kualitas Audit: Studi Kasus Pada Kantor Akuntan Publik Di Wilayah Surabaya," *Profit: Jurnal Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 3, no. 2 (2024): 34–44

**BAB IV**  
**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**A. Temuan Hasil Penelitian**

**1. Statistik Deskriptif**

Hasil statistik deskriptif adalah informasi singkat yang menggambarkan data yang telah dikumpulkan. Statistik deskriptif tidak bertujuan untuk membuat kesimpulan yang berlaku secara umum, melainkan hanya memberikan informasi mengenai data yang ada.<sup>58</sup> Berikut ini tabel statistik deskriptif.

**Tabel 4.1**  
**Uji Statistik Deskriptif**  
**Descriptive Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Y	18.2051	3.57756	39
X1	22.4359	2.85431	39
X2	32.2821	3.48643	39

*Sumber Aplikasi SPSS Versi 29.0.0*

Berdasarkan hasil deskriptif di atas dapat kita gambarkan definisi data yang didapat oleh peneliti adalah sbb:

- a. Variabel X1 dari data tersebut maka bisa dideskripsikan yaitu banyaknya N 39 yang diuji menghasilkan data mean atau rata-rata 22.4359 dan standar deviasinya 2.85431.

---

<sup>58</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&d* (Jakarta: Alfabeta, 2019), 206.

- b. □ Variabel X2 dari data tersebut maka bisa dideskripsikan yaitu banyaknya N 39 yang diuji menghasilkan data mean atau rata-rata 32.2821 dan data standar deviasinya 3.48643.
- c. Variabel Y dari data tersebut maka bisa dideskripsikan yaitu banyaknya N 39 yang diuji menghasilkan data mean atau rata-rata 18.2051 dan data standar deviasinya 3.57756.

## 2. Pengaruh Fitur dan Layanan Produk Bank Syariah Indonesia *Mobile* Terhadap Kepuasan Nasabah

### a. Variabel X1 (Fitur)

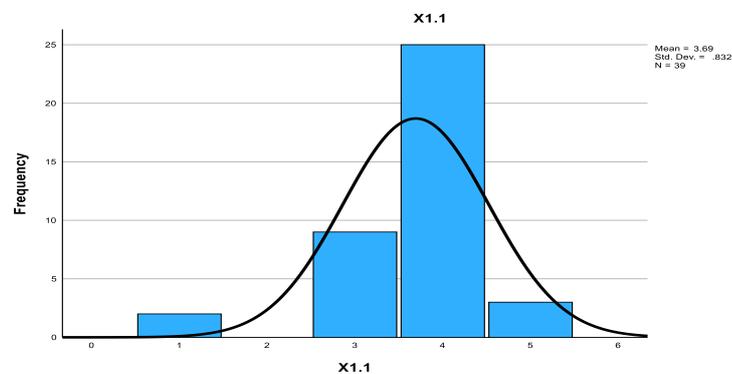
Dalam penelitian ini terdapat 7 item pertanyaan yang diajukan kepada responden. Distribusi jawaban berdasarkan variabel Fitur adalah sebagai berikut:

- |                              |           |
|------------------------------|-----------|
| 1. Sangat Setuju (SS)        | Score : 5 |
| 2. Setuju (S)                | Score : 4 |
| 3. Netral (N)                | Score : 3 |
| 4. Tidak Setuju (TS)         | Score : 2 |
| 5. Sangat Tidak Setuju (STS) | Score : 1 |

**Tabel 4.2**  
**Animasi pada aplikasi BSI *mobile* tidak mengganggu saat proses transaksi.**

Distribusi jawaban	F	Persentase
Sangat Setuju (SS)	3	7,7%
Setuju (S)	25	64,1%
Netral (N)	9	23,1%

Tidak Setuju (TS)	2	5,1%
Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%



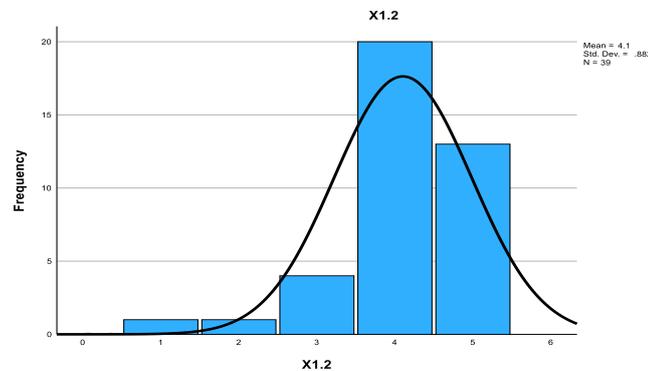
Gambar 4.1 Animasi pada aplikasi *BSI mobile* tidak mengganggu saat proses transaksi.

Berdasarkan hasil dari data diatas kebanyakan responden memilih sangat setuju (SS) dengan jumlah 3 reponden atau 7,7%, selanjutnya memilih setuju (S) sejumlah 25 responden atau 64,1%, kemudian memilih netral (N) dengan jumlah 9 responden atau 23,1%, tidak setuju (TS) dengan jumlah 2 reponden atau 5,1%, serta Sangat Tidak Setuju (STS) dengan jumlah 0 reponden atau 0%. Dengan demikian dapat di simpulkan bahwa nasabah yang ada di kawasan kampus IAIN Curup terutama penerima beasiswa KIP-Kuliah rata-rata setuju terhadap pernyataan yang mengatakan fitur-fitur pada *BSI mobile* mudah dipahami.

**Tabel 4.3**  
**Tampilan aplikasi *BSI mobile* mudah digunakan.**

Distribusi jawaban	F	Persentase
Sangat Setuju (SS)	14	35,9%
Setuju (S)	19	48,7%
Netral (N)	4	10,3%

Tidak Setuju (TS)	1	2,6%
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	2,6%

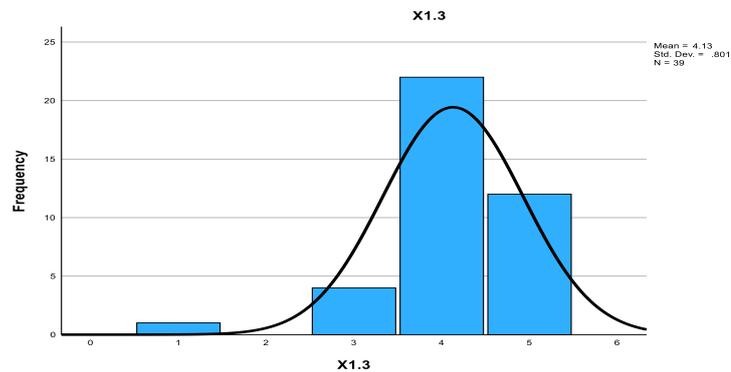


Gambar 4.2 Tampilan aplikasi BSI *mobile* mudah digunakan.

Berdasarkan hasil dari data diatas kebanyakan responden memilih sangat setuju (SS) dengan jumlah 14 reponden atau 35,9%, selanjutnya memilih setuju (S) sejumlah 19 responden atau 48%, kemudian memilih netral (N) dengan jumlah 4 responden atau 10,3%, tidak setuju (TS) dengan jumlah 1 responden atau 2,6%, serta sangat tidak setuju (STS) dengan jumlah 1 responden atau 2,6%. Dengan demikian dapat di simpulkan bahwa mahasiswa kip-kuliah rata-rata setuju dengan pernyataan tampilan aplikasi BSI *mobile* mudah digunakan.

**Tabel 4.4**  
**Fitur-fitur pada BSI *mobile* mudah dipahami.**

Distribusi jawaban	F	Persentase
Sangat Setuju (SS)	13	33,3%
Setuju (S)	21	53,8%
Netral (N)	4	10,3%
Tidak Setuju (TS)	1	2,6%
Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%

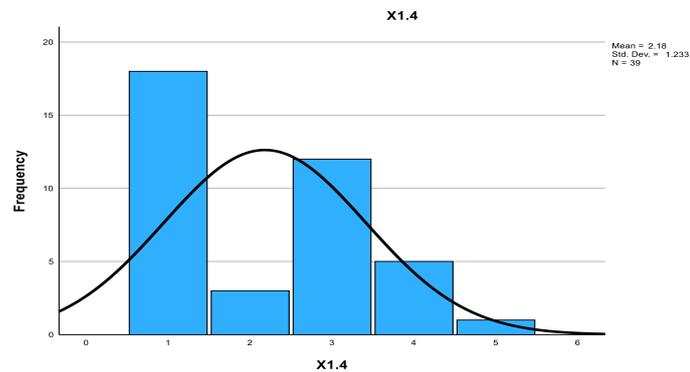


Gambar 4.3 Fitur-fitur pada BSI *mobile* mudah dipahami.

Berdasarkan hasil dari data diatas kebanyakan responden memilih Sangat Setuju (SS) dengan jumlah 13 reponden atau 33,3%, selanjutnya memilih setuju (S) sejumlah 21 responden atau 53,8%, kemudian memilih netral (N) dengan jumlah 4 reponden atau 10,3%, tidak setuju (TS) dengan jumlah 1 reponden atau 2,6%, serta sangat tidak setuju (STS) dengan jumlah 0 reponden atau 0%. Dengan demikian dapat di simpulkan bahwa mahasiswa KIP-kuliah rata-rata setuju dengan pernyataan fitur-fitur pada *BSI mobile* mudah dipahami.

**Tabel 4.5**  
**Animasi pada BSI *mobile* mengganggu proses transaksi.**

Distribusi jawaban	F	Persentase
Sangat Setuju (SS)	1	2,6%
Setuju (S)	5	12,8%
Netral (N)	12	30,8%
Tidak Setuju (TS)	18	46,2%
Sangat Tidak Setuju (STS)	3	7,7%

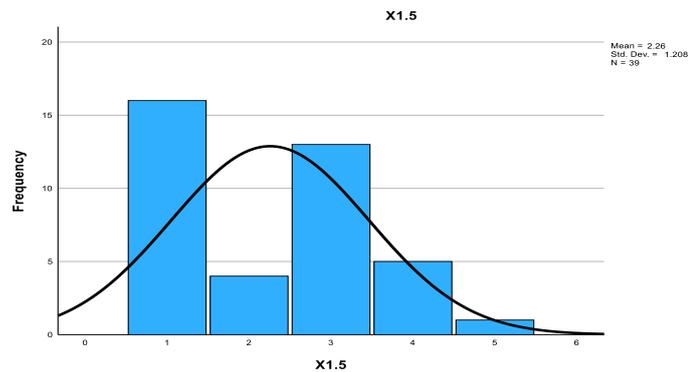


Gambar 4.4 Animasi pada BSI *mobile* mengganggu proses transaksi.

Berdasarkan hasil dari data diatas kebanyakan responden memilih sangat setuju (SS) dengan jumlah 1 reponden atau 2,6%, selanjunya memilih setuju (S) sejumlah 5 responden atau 12,8%, kemudian memilih netral (N) dengan jumlah 12 reponden atau 30,8%, tidak setuju (TS) dengan jumlah 18 reponden atau 46,2%, serta sangat tidak setuju (STS) dengan jumlah 3 reponden atau 7,7%. Dengan demikian dapat di simpulkan bahwa mahasiswa kip-kuliah rata-rata tidak setuju dengan pernyataan animasi pada BSI *mobile* mengganggu proses transaksi.

**Tabel 4.6**  
**Tampilan aplikasi BSI *mobile* terlalu rumit.**

Distribusi jawaban	F	Persentase
Sangat Setuju (SS)	1	2,6%
Setuju (S)	5	12,8%
Netral (N)	13	33,3%
Tidak Setuju (TS)	16	41%
Sangat Tidak Setuju (STS)	4	10,3%

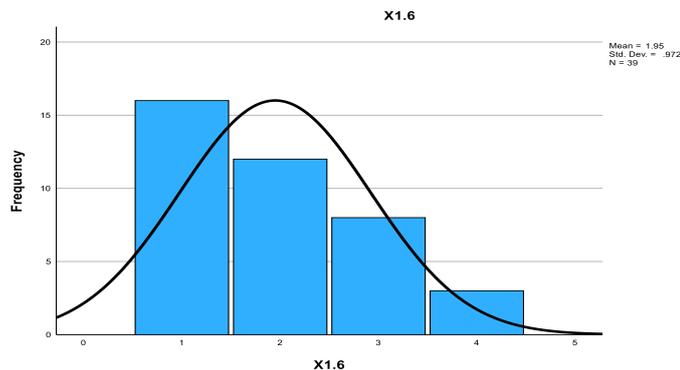


Gambar 4.5 Tampilan aplikasi BSI *mobile* terlalu rumit.

Berdasarkan hasil dari data diatas kebanyakan responden memilih sangat setuju (SS) dengan jumlah 1 responden atau 2,6%, selanjutnya memilih setuju (S) dengan jumlah 5 responden atau 12,8%, selanjutnya memilih netral (N) sejumlah 13 responden atau 33,3%, kemudian memilih tidak setuju (TS) dengan jumlah 16 reponden atau 41%, serta sangat tidak setuju (STS) dengan jumlah 4 reponden atau 10,3%. Dengan demikian dapat di simpulkan bahwa mahasiswa KIP-kuliah rata-rata memilih tidak setuju dengan pernyataan tampilan aplikasi BSI *mobile* terlalu rumit.

**Tabel 4.7**  
**Fitur-fitur pada BSI *mobile* tidak jelas.**

Distribusi jawaban	F	Persentase
Sangat Setuju (SS)	0	0%
Setuju (S)	3	7,7%
Netral (N)	8	20,5%
Tidak Setuju (TS)	16	41%
Sangat Tidak Setuju (STS)	12	30,8%



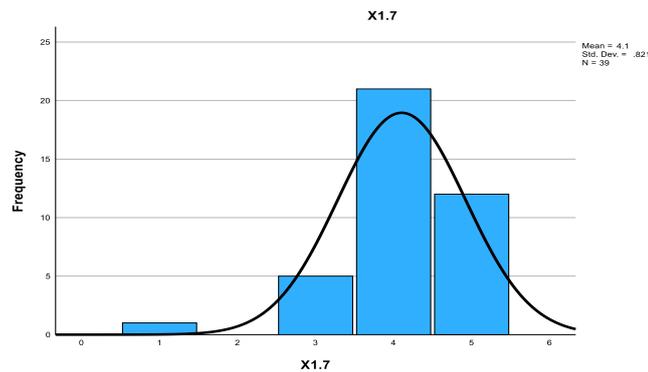
Gambar 4.6 Fitur-fitur pada BSI *mobile* tidak jelas.

Berdasarkan hasil dari data diatas kebanyakan responden memilih sangat setuju (SS) dengan jumlah 0 reponden atau 0%, selanjunya memilih setuju (S) sejumlah 3 responden atau 7,7%, kemudian memilih netral (N) dengan jumlah 8 reponden atau 20,5%, tidak setuju (TS) dengan jumlah 16 reponden atau 41%, serta sangat tidak setuju (STS) dengan jumlah 12 responden atau 30,8%. Dengan demikian dapat di simpulkan bahwa mahasiswa KIP-kuliah tidak setuju dengan pernyataan fitur-fitur pada BSI *mobile* tidak jelas.

**Tabel 4.8**

**BSI *mobile* memberikan beragam transaksi yang dibutuhkan nasabah**

Distribusi jawaban	F	Persentase
Sangat Setuju (SS)	12	31,6%
Setuju (S)	20	52,6%
Netral (N)	5	13,2%
Tidak Setuju (TS)	1	2,6%
Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%



Gambar 4.7 BSI *mobile* memberikan beragam transaksi yang dibutuhkan nasabah

Berdasarkan hasil dari data diatas kebanyakan responden memilih sangat setuju (SS) dengan jumlah 12 reponden atau 31,6% selanjutnya memilih setuju (S) sejumlah 20 respoden atau 52,6%, kemudian memilih netral (N) dengan jumlah 5 responden atau 13,2%, tidak setuju (TS) dengan jumlah 1 reponden atau 2,6%, serta sangat tidak setuju (STS) dengan jumlah 0 reponden atau 0%. Dengan demikian dapat di simpulkan bahwa mahasiswa KIP-kuliah sangat setuju dengan pernyataan BSI *mobile* memberikan beragam transaksi yang dibutuhkan nasabah.

#### b. Variabel X2 (Layanan)

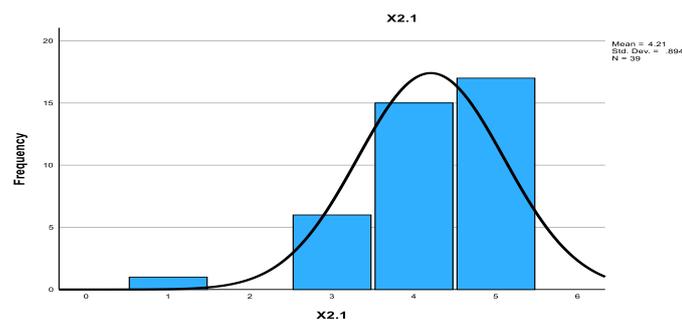
Dalam penelitian ini terdapat 8 item pertanyaan yang diajukan kepada responden. Distribusi jawaban berdasarkan variabel persepsi adalah sebagai berikut:

1. Sangat Setuju (SS) Score : 5
2. Setuju (S) Score : 4

3. Netral (N) Score : 3
4. Tidak Setuju (TS) Score : 2
5. Sangat Tidak Setuju (STS) Score : 1

**Tabel 4.9**  
**BSI *mobile* dapat digunakan selama 24 jam.**

Distribusi jawaban	F	Persentase
Sangat Setuju (SS)	17	43,6%
Setuju (S)	16	41%
Netral (N)	6	15,4%
Tidak Setuju (TS)	0	0%
Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%



Gambar 4.8 BSI *mobile* dapat digunakan selama 24 jam

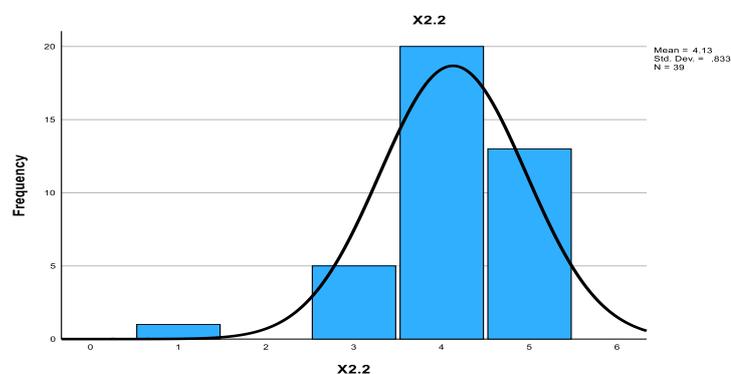
Berdasarkan hasil dari data diatas kebanyakan responden memilih sangat setuju (SS) dengan jumlah 17 reponden atau 43,6%, selanjutnya memilih setuju (S) sejumlah 16 responden atau 41%, kemudian memilih netral (N) dengan jumlah 6 reponden atau 15,4%, tidak setuju (TS) dengan jumlah 0 reponden atau 0%, serta sangat tidak setuju (STS) dengan jumlah 0 reponden atau 0%. Dengan demikian dapat di simpulkan bahwa mahasiswa KIP-kuliah rata-rata memilih setuju dengan pernyataan BSI *mobile*

dapat digunakan 24 jam.

**Tabel 4.10**

**Layanan BSI *mobile* dapat digunakan dimanapun.**

Distribusi jawaban	F	Persentas e
Sangat Setuju (SS)	13	33,3%
Setuju (S)	20	51,3%
Netral (N)	5	12,8%
Tidak Setuju (TS)	1	2,6%
Sangat Tidak Setuju (STS)	0	1,1%



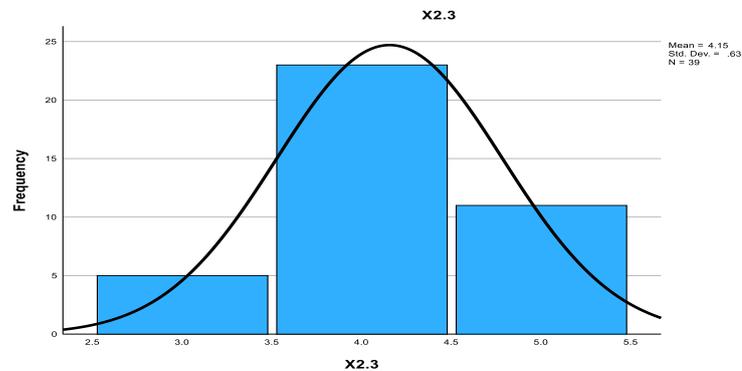
Gambar 4.9 Layanan BSI *mobile* dapat digunakan dimanapun

Berdasarkan hasil dari data diatas kebanyakan responden memilih sangat setuju (SS) dengan jumlah 13 reponden atau 33,3%, selanjunya memilih setuju (S) sejumlah 20 responden atau 51,3%, kemudian memilih netral (N) dengan jumlah 5 reponden atau 12,8%, tidak setuju (TS) dengan jumlah 1 reponden atau 2,6%, serta sangat tidak setuju (STS) dengan jumlah 0 reponden atau 0%. Dengan demikian dapat di simpulkan bahwa nasabah KIP-kuliah yang menggunakan aplikasi BSI *mobile* rata-rata setuju dengan pertanyaan layanan BSI *mobile* dapat digunakan

dimanapun.

**Tabel 4.11**  
**Aplikasi BSI *mobile* dapat diakses dengan cepat**

Distribusi jawaban	F	Persentase
Sangat Setuju (SS)	10	27%
Setuju (S)	22	59,5%
Netral (a)	5	13,5%
Tidak Setuju (TS)	0	0%
Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%

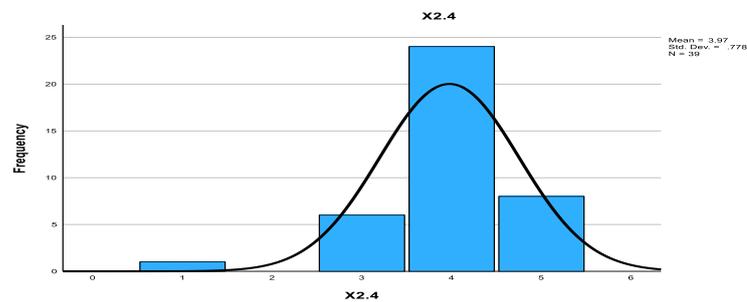


Gambar 4.10 Aplikasi BSI *mobile* dapat diakses dengan cepat

Berdasarkan hasil dari data diatas responden memilih sangat setuju (SS) dengan 10 responden atau 27%, selanjutya setuju (S) dengan jumlah 22 reponden atau 59,5%, selanjutnya memilih netral (N) sejumlah 5 responden atau 13,5%, kemudian memilih tidak setuju (TS) dengan jumlah 0 reponden atau 0%, sangat tidak setuju (STS) dengan jumlah 0 reponden atau 0%, Dengan demikian dapat di simpulkan bahwa nasabah mahasiswa KIP-kuliah setuju dengan pernyataan pertanyaan aplikasi BSI *mobile* dapat diakses dengan cepat.

**Tabel 4.12**  
**BSI *mobile* memberikan konfirmasi layanan atas keberhasilan atau kegagalan dalam melakukan transaksi.**

Distribusi jawaban	F	Persentase
Sangat Setuju (SS)	8	20,5%
Setuju (S)	24	61,5%
Netral (N)	6	15,4%
Tidak Setuju (TS)	1	2,6%
Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%

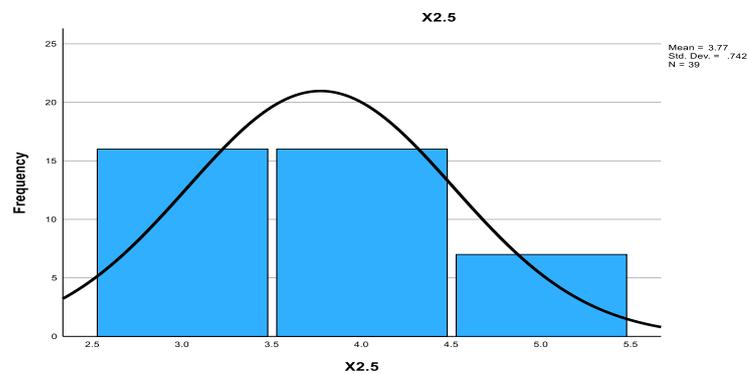


Gambar 4.11 BSI *mobile* memberikan konfirmasi layanan atas keberhasilan atau kegagalan dalam melakukan transaksi

Berdasarkan hasil dari data diatas kebanyakan responden memilih sangat setuju (SS) dengan jumlah 8 reponden atau 20,5%, selanjutnya memilih Setuju (S) sejumlah 24 responden atau 61,5%, kemudian memilih netral (N) dengan jumlah 6 responden atau 15,4%, tidak setuju (TS) dengan jumlah 1 reponden atau 2,6%, serta sangat tidak setuju (STS) dengan jumlah 0 reponden atau 0%. Dengan demikian dapat di simpulkan bahwa nasabah mahasiswa kip-kuliah memilih setuju dengan pernyataan BSI *mobile* memberikan konfirmasi layanan atas keberhasilan atau kegagalan dalam melakukan transaksi.

**Tabel 4.13**  
**Keluhan dan saran terhadap aplikasi BSI *mobile* dianggapi dengan cepat.**

Distribusi jawaban	F	Persentase
Sangat Setuju (SS)	7	17,9%
Setuju (S)	17	43,6%
Netral (N)	15	38,5%
Tidak Setuju (TS)	0	0%
Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%

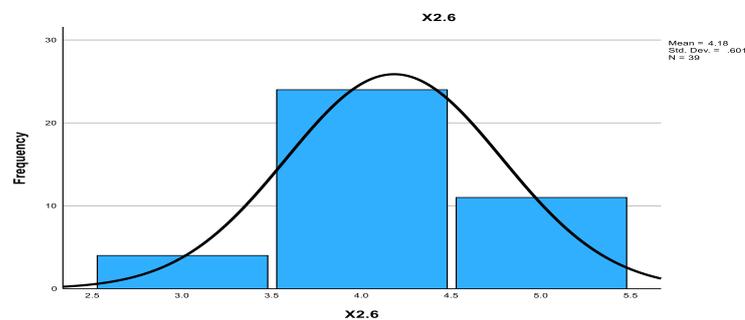


**Gambar 4.12** Keluhan dan saran terhadap aplikasi BSI *mobile* dianggapi dengan cepat

Berdasarkan hasil dari data diatas responden memilih sangat setuju (SS) dengan jumlah 7 reponden atau 17,9%, selanjutnya memilih setuju (S) sejumlah 17 responden atau 43,6%, kemudian memilih netral (N) dengan jumlah 15 reponden atau 38,5%, tidak setuju (TS) dengan jumlah 0 reponden atau 0%, serta sangat tidak setuju (STS) dengan jumlah 0 reponden atau 0%. Dengan demikian dapat di simpulkan bahwa nasabah setuju dengan pernyataan keluhan dan saran terhadap aplikasi BSI *mobile* ditanggapi dengan cepat.

**Tabel 4.14**  
**Bank menjamin keamanan dalam menjaga kerahasiaan saat bertransaksi dengan BSI *mobile***

Distribusi jawaban	F	Persentase
Sangat Setuju (SS)	10	25,6%
Setuju (S)	24	61,5%
Netral (N)	5	12,8%
Tidak Setuju (TS)	0	0%
Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%

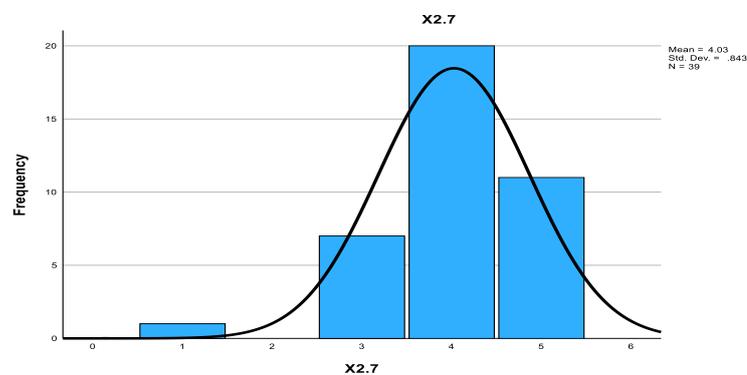


**Gambar 4.13** Bank menjamin keamanan dalam menjaga kerahasiaan saat bertransaksi dengan BSI *mobile*

Berdasarkan hasil dari data diatas kebanyakan responden memilih sangat setuju (SS) dengan jumlah 10 reponden atau 25,6%, selanjunya memilihSetuju (S) sejumlah 24 responden atau 61,5%, kemudian memilih netral (N) dengan jumlah 5 reponden atau 12,8%, tidak setuju (TS) dengan jumlah 0 reponden atau 0%. Dengan demikian dapat di simpulkan bahwa nasabah mahasiswa kip-kuliah setuju dengan pernyataan bahwa bank menjamin keamanan dalam menjaga kerahasiaan saat bertransaksi dengan BSI *mobile*.

**Tabel 4.15**  
**Adanya layanan *contact center* yang bisa dihubungi nasabah ketika ada masalah pada transaksi di BSI *mobile***

Distribusi jawaban	F	Persentase
Sangat Setuju (SS)	10	25,6%
Setuju (S)	20	51,3%
Netral (N)	8	20,5%
Tidak Setuju (TS)	1	2,6%
Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%



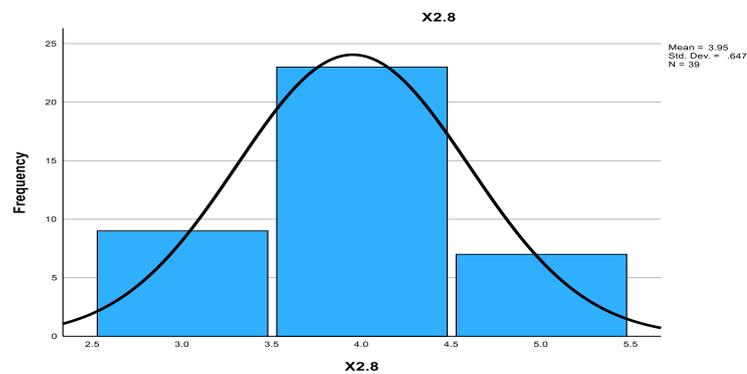
Gambar 4.14 Adanya layanan *contact center* yang bisa dihubungi nasabah ketika ada masalah pada transaksi di BSI *mobile*

Berdasarkan hasil dari data diatas responden memilih sangat setuju (SS) dengan jumlah 10 reponden atau 25,6%, kemudian memilih setuju sebanyak 20 responden atau 51,3% selanjunya memilih netral (N) sejumlah 8 responden atau 20,5%, tidak setuju (TS) dengan jumlah 1 reponden atau 2,6%, serta sangat tidak setuju (STS) dengan jumlah 0 reponden atau 0%. Dengan demikian dapat di simpulkan bahwa nasabah KIP-kuliah rata-rata memilih setuju pada pernyataan adanya layanan *contact center* yang bisa dihubungi nasabah ketika ada masalah pada transaksi di

BSI *mobile*.

**Tabel 4.16**  
**BSI *mobile* memberikan pelayanan sesuai dengan yang**  
**dijanjiikan.**

Distribusi jawaban	F	Persentase
Sangat Setuju (SS)	7	17,9%
Setuju (S)	23	59%
Netral (N)	9	23,1%
Tidak Setuju (TS)	0	0%
Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%



Gambar 4.15 BSI *mobile* memberikan pelayanan sesuai dengan yang  
dijanjiikan

Berdasarkan hasil dari data diatas kebanyakan responden memilih sangat setuju (SS) dengan jumlah 7 reponden atau 17,9%, selanjutnya memilih setuju (S) dengan jumlah 23 responden atau 59%, memilih netral (N) sejumlah 9 responden atau 23,1%, tidak setuju (TS) dengan jumlah 0 reponden atau 0%, serta sangat tidak setuju (STS) dengan jumlah 0 reponden atau 0%. Dengan demikian dapat di simpulkan bahwa nasabah mahasiswa KIP-kuliah rata-rata memilih jawaban setuju untuk pernyataan BSI *mobile* memberikan

pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.

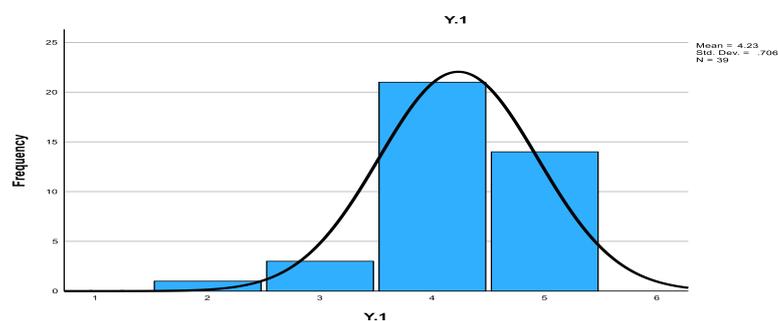
### c. Variabel Y (Kepuasan Nasabah)

Dalam penelitian ini terdapat 6 item pertanyaan yang diajukan kepada responden. Distribusi jawaban berdasarkan variabel minat menabung adalah sebagai berikut:

1. Sangat Setuju (SS) Score : 5
2. Setuju (S) Score : 4
3. Netral (N) Score : 3
4. Tidak Setuju (TS) Score : 2
5. Sangat Tidak Setuju (STS) Score : 1

**Tabel 4.17**  
**Saya merasa puas menggunakan layanan *BSI mobile***

Distribusi jawaban	F	Persentase
Sangat Setuju (SS)	14	35,9%
Setuju (S)	21	53,8%
Netral (N)	3	7,7%
Tidak Setuju (TS)	1	2,6%
Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%



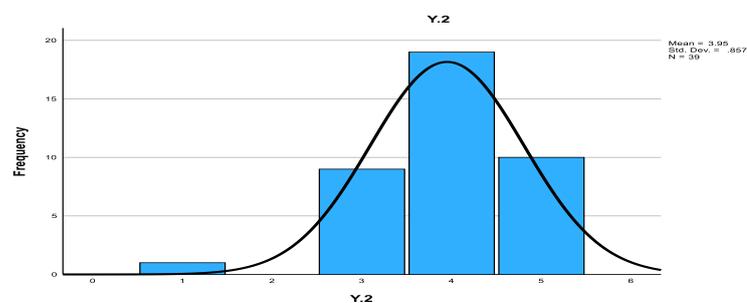
Gambar 4.16 Saya merasa puas menggunakan layanan *BSI mobile*

Berdasarkan hasil dari data diatas responden memilih

sangat setuju (SS) dengan jumlah 14 responden atau 35,9%, selanjutnya setuju (S) sejumlah 21 responden atau 53,8%, memilih netral (N) dengan jumlah 3 responden atau 7,7%, tidak setuju (TS) dengan jumlah 1 responden atau 2,6%, serta sangat tidak setuju (STS) dengan jumlah 0 responden atau 0%. Dengan demikian dapat di simpulkan bahwa nasabah merasa setuju dan puas saat menggunakan layanan BSI *mobile*.

**Tabel 4.18**  
**Saya akan menggunakan layanan BSI *mobile* secara berulang**

Distribusi jawaban	F	Persentase
Sangat Setuju (SS)	10	25,6%
Setuju (S)	19	48,7%
Netral (N)	9	23,1%
Tidak Setuju (TS)	1	2,6%
Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%



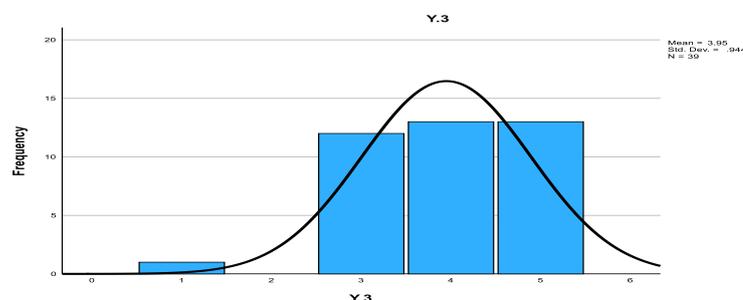
**Gambar 4.17** Saya akan menggunakan layanan BSI *mobile* secara berulang

Berdasarkan hasil dari data diatas responden memilih sangat setuju (SS) dengan rsponden 10 atau 25,6%, setuju (S) dengan jumlah 19 responden atau 48,7%, selanjutnya netral (N)

sejumlah 9 responden atau 23,1%, kemudian memilih tidak setuju (TS) dengan jumlah 1 reponden atau 2,6%, serta sangat tidak setuju (STS) dengan jumlah 0 reponden atau 0%. Dengan demikian dapat di simpulkan bahwa nasabah mahasiswa KIP-kuliah sangat setuju untuk menggunakan BSI *mobile* secara berulang.

**Tabel 4.19**  
**Saya berminat merekomendasikan BSI *mobile* kepada orang lain**

Distribusi jawaban	F	Persentase
Sangat Setuju (SS)	13	33,3%
Setuju (S)	13	33,3%
Netral (N)	11	28,2%
Tidak Setuju (TS)	2	5,1%
Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0%



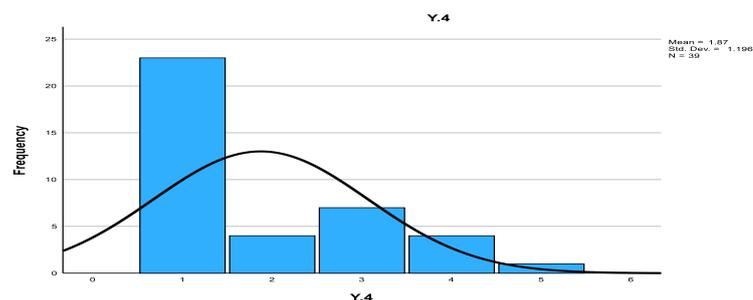
Gambar 4.18 Saya berminat merekomendasikan BSI *mobile* kepada orang lain

Berdasarkan hasil dari data diatas kebanyakan responden memilih sangat setuju (SS) dengan jumlah 13 reponden atau 33,3%, selanjunya setuju 13 reponden atau 33,3%, memilih netral (N) sejumlah 11 responden atau 28,2%, tidak setuju (TS)

dengan jumlah 2 reponden atau 5,1%, serta sangat tidak setuju (STS) dengan jumlah 0 reponden atau 0%. Dengan demikian dapat di simpulkan bahwa nasabah mahasiswa KIP-kuliah rata-rata setuju dengan pernyataan saya berminat merekomendasikan *BSI mobile* kepada orang lain.

**Tabel 4.20**  
**Saya tidak merasa puas dengan layanan dari *BSI mobile***

Distribusi jawaban	F	Persentase
Sangat Setuju (SS)	1	2,6%
Setuju (S)	4	10,3%
Netral (N)	7	17,9%
Tidak Setuju (TS)	24	61,5%
Sangat Tidak Setuju (STS)	3	7,7%



Gambar 4.19 Saya tidak merasa puas dengan layanan dari *BSI mobile*

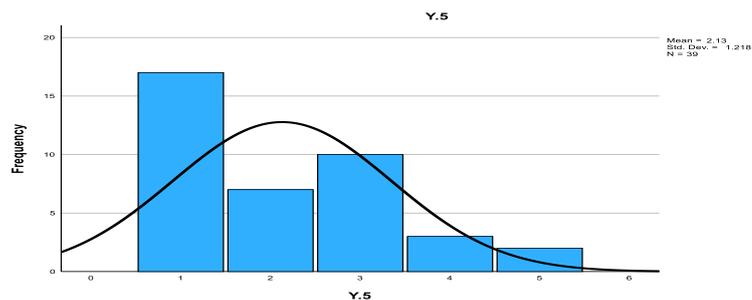
Berdasarkan hasil dari data diatas responden memilih sangat setuju (SS) dengan jumlah 1 responden atau 2,6%, kemudian memilih setuju (S) dengan jumlah 4 responden atau 10,3% selanjutnya netral (N) sejumlah 7 responden atau 17,9%, tidak setuju (TS) dengan jumlah 24 atau 61,5%, serta sangat tidak setuju (STS) dengan jumlah 3 responden atau 7,7%. Dengan

demikian dapat di simpulkan bahwa nasabah KIP-kuliah rata-rata memilih tidak setuju dengan pernyataan saya merasa tidak puas dengan layanan dari BSI *mobile*.

**Tabel 4.21**

**Saya akan menggunakan BSI *mobile* sekali saja karena ribet**

Distribusi jawaban	F	Persentase
Sangat Setuju (SS)	2	5,1%
Setuju (S)	3	7,7%
Netral (N)	10	25,6%
Tidak Setuju (TS)	17	43,6%
Sangat Tidak Setuju (STS)	7	17,9%



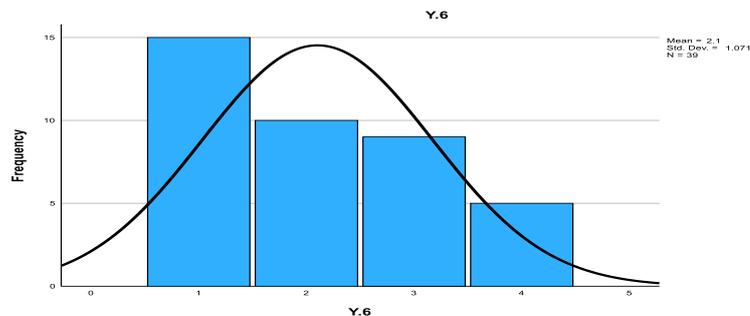
Gambar 4.20 Saya akan menggunakan BSI *mobile* sekali saja karena ribet

Berdasarkan hasil dari data diatas kebanyakan responden memilih Sangat Setuju (SS) dengan jumlah 2 responden atau 5,1%, selanjutnya setuju (S) sejumlah 3 responden atau 7,7%, kemudian memilih netral (N) dengan jumlah 10 reponden atau 25,6%, tidak setuju (TS) dengan jumlah 17 reponden atau 43,6%, serta sangat tidak setuju (STS) dengan jumlah 7 responden atau 17,9%. Dengan demikian dapat di simpulkan bahwa nasabah KIP-kuliah

rata-rata memilih tidak setuju dengan pernyataan saya tidak akan menggunakan BSI *mobile* karena ribet.

**Tabel 4.22**  
**Saya tidak berminat merekomendasikan BSI *mobile* kepada orang lain.**

Distribusi jawaban	F	Persentase
Sangat Setuju (SS)	0	0%
Setuju (S)	5	12,8%
Netral (N)	9	23,1%
Tidak Setuju (TS)	15	38,5%
Sangat Tidak Setuju (STS)	10	25,6%



Gambar 4.21 Saya tidak berminat merekomendasikan BSI *mobile* kepada orang lain

Berdasarkan hasil dari data diatas kebanyakan responden memilih sangat setuju (SS) dengan jumlah 0 responden atau 0%, kemudian setuju (S) dengan jumlah 5 responden atau 12,8% selanjutnya netral (N ) sejumlah 9 responden atau 23,1%, tidak setuju (TS) dengan jumlah 15 responden atau 38,5%, serta sangat tidak setuju (STS) dengan jumlah 10 responden atau 25,6%. Dengan demikian dapat di simpulkan bahwa nasabah mahasiswa kip-kuliah rata-rata memilih tidak setuju dengan

pernyataan saya tidak berminat merekomendasikan BSI *mobile* kepada orang lain.

### 3. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Validitas juga merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkatan-tingkatan kevalidan dan kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas yang tinggi, sebaliknya instrumen yang kurang valid atau sah mempunyai validitas yang rendah.<sup>59</sup>

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Uji validitas sebaiknya dilakukan pada setiap butir pertanyaan di uji validitasnya. Hasil  $r$  hitung kita bandingkan  $r$  tabel, dimana  $df = n - 2$  dengan sign 5%. Jika  $r_{tabel} < r_{hitung}$  maka valid. Dalam penelitian ini  $r_{tabel}$  diperoleh dari nilai signifikan sebesar 0,05 atau sig 5% dan  $N = 39$  sehingga  $r_{tabel}$  dalam penelitian ini adalah  $r = 0,05 (39 - 2 = 37) = 0,2673$ .

Untuk mengetahui tingkat validitas tersebut, maka akan dilakukan terlebih dahulu perhitungan statistik dengan menggunakan program SPSS 29.0.0 Adapun hasil output perhitungan uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

---

<sup>59</sup> Andi Maulana, "Analisis Validitas, Reliabilitas, dan Kelayakan Instrumen Penilaian Rasa Percaya Diri Siswa," *Jurnal Kualita Pendidikan* 3, no. 3 (2022): 133–139

**Tabel 4.23**  
**Uji validitas variabel X1 (Fitur)**

<b>Item pertanyaan</b>	<b>Rhitung</b>	<b>Rtabel</b>	<b>Kesimpulan</b>
Item 1	0,536	0,2673	Valid
Item 2	0,365	0,2673	Valid
Item 3	0,297	0,2673	Valid
Item 4	0,598	0,2673	Valid
Item 5	0,463	0,2673	Valid
Item 6	0,739	0,2673	Valid
Item 7	0,284	0,2673	Valid

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2024*

Berdasarkan tabel diatas, secara keseluruhan item pertanyaan variabel X<sub>1</sub> dapat dinyatakan valid karena seluruh item pertanyaan memiliki r<sub>hitung</sub> yang lebih besar dari r<sub>tabel</sub> yaitu > 0,2673.

**Tabel 4.24**  
**Uji validitas variabel X2 (Layanan)**

<b>Item pertanyaan</b>	<b>Rhitung</b>	<b>Rtabel</b>	<b>Kesimpulan</b>
Item 1	0,665	0,2673	Valid
Item 2	0,603	0,2673	Valid
Item 3	0,747	0,2673	Valid
Item 4	0,401	0,2673	Valid
Item 5	0,555	0,2673	Valid
Item 6	0,452	0,2673	Valid
Item 7	0,607	0,2673	Valid
Item 8	0,532	0,2673	Valid

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2024*

Berdasarkan tabel diatas, secara keseluruhan item pertanyaan variabel X<sub>2</sub> dapat dinyatakan valid karena seluruh item pertanyaan memiliki r<sub>hitung</sub> yang lebih besar dari r<sub>tabel</sub> yaitu > 0,2673.

**Tabel 4.25**  
**Uji validitas variabel Y (Kepuasan Nasabah)**

Item pertanyaan	Rhitung	Rtabel	Kesimpulan
Item 1	0,340	0,2673	Valid
Item 2	0,360	0,2673	Valid
Item 3	0,378	0,2673	Valid
Item 4	0,499	0,2673	Valid
Item 5	0,591	0,2673	Valid
Item 6	0,518	0,2673	Valid

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2021*

Berdasarkan tabel diatas, secara keseluruhan item pertanyaan variabel Y dapat dinyatakan valid karena seluruh item pertanyaan memiliki  $r_{hitung}$  yang lebih besar dari  $r_{tabel}$  yaitu  $> 0,2673$ .

Penelitian ini menggunakan *Cronbach's Alpha*, dengan kriteria bahwa tingkat alpha hitung lebih besar dari keefisien *Cronbach's Alpha* besar 0,60 maka data yang diujikan memiliki tingkat reliabilitas yang baik. Adapun perhitungan tingkat alpha dilakukan dengan menggunakan program SPSS 29.0.0. Adapun hasil perhitungan terlihat pada tabel *output* SPSS dibawah ini.

**Tabel 4.26**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Reliability Coefficients	Cronbach s Alpha	Keterangan
Fitur (X <sub>1</sub> )	7 item	0,676	Reliabel
Layanan (X <sub>2</sub> )	8 item	0,676	Reliabel
Kepuasan Nasabah(Y)	6 item	0,676	Reliabel

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2024*

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.676	21

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach Alpha* dari variabel Fitur ( $X_1$ ), Layanan ( $X_2$ ), dan Kepuasan Nasabah ( $Y$ ) lebih besar dari 0,06 sehingga dapat disimpulkan data telah reliabel yang berarti bahwa kuesioner dapat digunakan dalam penelitian.

#### 4. Uji Asumsi Klasik

##### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogrov Smirnov* satu arah. Pengambilan kesimpulan untuk menentukan apakah suatu data mengikuti distribusi normal atau tidak adalah dengan menilai nilai signifikannya. Jika signifikannya  $> 0,05$  maka distribusi normal dan sebaliknya jika signifikan  $< 0,05$  maka variabel tidak berdistribusi normal.<sup>60</sup>

---

<sup>60</sup> Bagus Nurcahyo and Riskayanto Riskayanto, "Analisis Dampak Penciptaan Brand Image Dan Aktifitas Word of Mouth (wom) Pada Penguatan Keputusan Pembelian Produk Fashion," *Jurnal Nusantara Aplikasi Manajemen Bisnis* 3, no. 1 (2018): 14

**Tabel 4.27**  
**Hasil Uji Normalitas**  
*Kolmogorov Smirnov*  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		39
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.93451014
Most Extreme Differences	Absolute	.138
	Positive	.138
	Negative	-.085
Test Statistic		.138
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>		.057
Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>d</sup>	Sig.	.056
	99% Confidence Interval	.050
	Lower Bound	.062
	Upper Bound	.062

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 2000000.

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2024*

Berdasarkan hasil di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikan sebesar  $0,056 > 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang diuji berdistribusi normal.

## 2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antar variabel independen dalam satu model. Kemiripan antar

variabel independen akan mengakibatkan korelasi yang sangat kuat. Selain itu untuk uji ini juga untuk menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan keputusan mengenai pengaruh pada uji parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Jika VIF yang dihasilkan diantara 1-10 maka tidak terjadi multikolerasi.<sup>61</sup>

**Tabel 4.28**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

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

Model		95.0% Confidence Interval for B	Correlations			Collinearity Statistics	
			Upper Bound	Zero- order	Partial	Part	Tolerance
1	(Constant)	11.146					
	X1	1.045	.566	.556	.549	.981	1.019
	X2	.375	.162	.103	.085	.981	1.019

Berdasarkan data diatas disimpulkan bahwa model regresi yang diteliti tidak terjadi gejala multikolerasi karena hasil VIF yang didapat 1.019 variabel X<sub>1</sub> sebesar 1.019 variabel X<sub>2</sub>, rasionya juga sebesar 0,981 > 0,10 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala

---

<sup>61</sup> Philep Njonjie, Grace Nangoi, and Hendrik Gamaliel, "Pengaruh Kompetensi, Sistem Pengendalian Internal dan Moralitas Aparatur Terhadap Kecurangan Laporan Keuangan Dalam Pengelolaan Keuangan Desa Di Kabupaten Halmahera Utara," *Jurnal Riset Akuntansi dan Auditing "GOODWILL"* 10, no. 2 (2019): 79

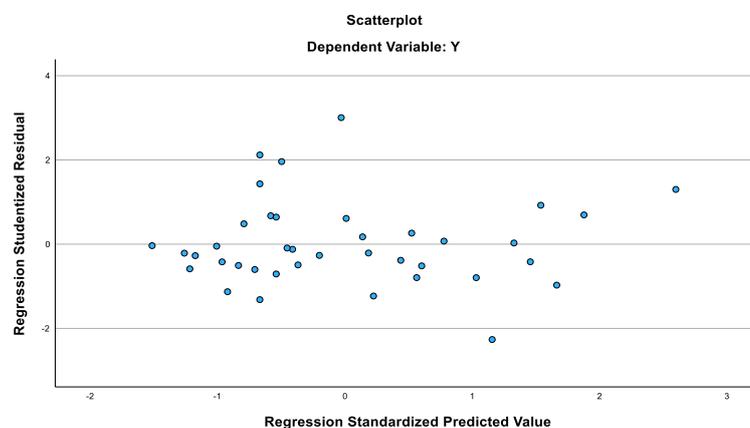
multikolinearitas.

### 3. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas menguji terjadinya perbedaan varians residual suatu periode pengamatan yang lain. Caranya dapat dilihat dengan pola gambar *Scatterplot*, regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas jika titik-titik data menyebar diatas dan dibawah atau sekitar angka 0, titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali, penyebaran titik-titik data tidak berpola.<sup>62</sup>

**Gambar 4.29**

#### **Hasil Uji Heteroskedastisitas**



*Sumber: Data Primer yang diolah, 2024*

Pada gambar diatas terlihat bahwa *Scatterplot* tidak membentuk suatu pola tertentu serta titik menyebar diatas dan

---

<sup>62</sup> Mira Kristy Simatupang, "Pengaruh Perputaran Piutang Dan Perputaran Kas Terhadap Profitabilitas Periode 2014-2018," *Moneter - Jurnal Akuntansi dan Keuangan* 8, no. 1 (2021): 14–24

dibawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### 4. Teknik Analisis Regresi Linier Berganda

Penerapan analisis regresi linier berganda digunakan peneliti untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya), jadi analisis regresi linier berganda dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal dua.

Regresi linier berganda digunakan untuk menguji kebenaran hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, yang modelnya sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana:

Y : Kepuasan Nasabah

a : Konstan

$b_1$  : koefisien *fitur*

$X_1$  : *fitur*

$b_2$  : koefisien *layanan*

$X_2$  : *layanan*

e : *error* atau residu

**Tabel 4.30**  
**Hasil Uji Regresi Linier Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B Lower Bound
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	3.772	3.395		1.111	.274	-3.119
	X1	-.050	.126	-.072	-.394	.696	-.306
	X2	-.156	.086	-.275	-1.809	.079	-.332

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2024*

Dari analisis regresi linier berganda tersebut diketahui persamaan linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 3.772 + -(0.050)(\text{fitur}) + -(0.156)(\text{layanan}) + e$$

Berdasarkan regresi diatas terdapat persamaan yang menunjukkan koefisien regresi dari ketiga variabel bebas ( $b_1$ ,  $b_2$ ) bertanda positif (+) hal ini berarti bahwa bila variabel fitur dan layanan terpenuhi mengakibatkan minat menabung akan semakin meningkat:

- a. Apabila konstanta pada *Unstandardized Coefficients* menunjukkan angka 3.772 yang menyatakan bahwa terdapat penambahan fitur BSI *mobile* dan layanan BSI *mobile* maka total kepuasan nasabah adalah sebesar 3.772
- b. Nilai nilai beta pada variabel *Unstandardized Coefficients of the fitur BSI mobile* menunjukkan angka -0.050, hal ini

menyatakan bahwa jika ada penambahan fitur BSI *mobile* maka akan meningkatkan total kepuasan nasabah sebesar - 0.050.

- c. Nilai beta pada variabel *Unstandardized Coefficients of the* layanan BSI *mobile* menunjukkan angka -0.156, hal ini menyatakan bahwa jika ada penambahan layanan BSI *mobile* maka akan meningkatkan total kepuasan nasabah sebesar - 0.156.

#### 5. Uji F (Simultan)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen dalam hal ini tingkat fitur BSI *mobile* ( $X_1$ ), layanan BSI *mobile* ( $X_2$ ) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen yaitu minat menabung ( $Y$ ).

Kriteria:

1. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.
2. Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.

**Tabel 4.31**

**Uji F**

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

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	31.547	3	10.516	3.143	.037 <sup>b</sup>
	Residual	117.098	35	3.346		
	Total	148.645	38			

**a. Dependent Variable: HBS**

**b. Predictors: (Constant), X2, X1, Y**

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2024*

Berdasarkan data diatas nilai  $F_{hitung}$  adalah 8,753 sedangkan pada  $F_{tabel}$  diperoleh dari df 1(jumlah variabel – 1) atau (4-1) dan df2 (n-k-1) atau 39-3-1= 35 dan menghasilkan nilai  $F_{tabel}$  sebesar 2,87. nilai tanda sebelum masa pandemi covid-19 sign 0.037 < 0,05 dan  $F_{hitung}$  10.516 > 2,87 sehingga dapat dikatakan H3 diterima karena terdapat secara simultan antara independen variabel pada variabel dependen.

6. Uji T (parsial)

Uji T adalah pengujian koefisien regresi parsial individual yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) secara individual mempengaruhi variabel dependen (Y).<sup>63</sup>

**Tabel 4.32**  
**Hasil Uji T Parsial**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B Lower Bound
		B	Std. Error				
1	(Constant)	3.772	3.395	Beta	1.111	.274	-3.119

<sup>63</sup> V Senggetang, S L Mandey, and S Moniharapon, "Pengaruh Lokasi, Promosi Dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Perumahan Kawanua Emerald City Manado," Jurnal EMBRA 7, no. 1 (2019): 881–890.

X1	-.050	.126	-.072	-.394	.696	-.306
Y	.249	.101	.450	2.460	.019	.043
X2	-.156	.086	-.275	-1.809	.079	-.332

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2024*

Sebelum menyimpulkan hipotesis yang diterima atau ditolak, terlebih dahulu menentukan  $t_{\text{tabel}}$  dengan tingkat signifikansi  $5\% : 2 = 2,5\%$  (uji 2 sisi) dan derajat kebebasan ( $df$ )  $n - k - 1$  atau  $39 - 2 - 1 = 36$  dengan pengujian dua sisi tersebut hasil yang diperoleh untuk  $t_{\text{tabel}}$  sebesar 2,02809.

- a) Berdasarkan hasil perhitungan dari tabel bahwa pengaruh  $X_1$  terhadap  $Y$  adalah dengan mengetahui nilai sign  $0.696 > 0,05$  dan  $T_{\text{hitung}} -0.394 < 2.0280$  maka dapat dikatakan  $H_1$  ditolak yang artinya tidak ada pengaruh antara variabel  $X_1$  pada variabel  $Y$ .
- b) Berdasarkan hasil perhitungan bahwa pengaruh  $X_2$  terhadap  $Y$  diketahui memiliki nilai sign sebesar  $0.079 > 0,05$  dan nilai  $T_{\text{hitung}}$  sebesar  $-1.809 < 2.0280$  yang berarti  $H_2$  ditolak yang artinya tidak terdapat pengaruh antara variabel  $X_2$  pada variabel  $Y$ .

## 7. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi merupakan uji yang berfungsi untuk menjelaskan sejauh mana kemampuan variabel fitur dan layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Melalui uji SPSS versi 29.0.0 sebagai berikut:

**Tabel 4.33**  
**Uji Koefisien Determinasi**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics		
					R Square Change	F Change	df1
1	.461 <sup>a</sup>	.212	.145	1.82911	.212	3.143	3

*Sumber Aplikasi SPSS versi 29.0.0*

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa hasil yang diperoleh dengan cara menghitung aplikasi SPSS versi 29.0.0 dari nilai R Square sebesar 0.212 atau 21.2% menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel sebesar 21.2 % dan sisa 78.8% dipengaruhi oleh variabel lainnya.

## **B. Pembahasan**

Adapun analisis pembahasan pada penelitian ini yakni sebagai berikut :

### **1. Pengaruh fitur BSI *mobile* terhadap kepuasan nasabah mahasiswa penerima beasiswa Kip-Kuliah**

Fitur merupakan suatu produk sebagai fungsi dengan karakteristik yang berbeda. Suatu produk dapat ditawarkan dalam berbagai model dasar, model tanpa fitur tambahan, dan model dengan

berbagai fitur.<sup>64</sup> Jadi, fitur juga dapat di artikan sebagai elemen yang memberikan nilai tambah atau keunggulan pada suatu produk.

Hasil data yang diperoleh berdasarkan uji t variabel fitur sebesar nilai  $T_{hitung} -0.394 < 2.0280$  dengan nilai sign  $0.696 > 0,05$  maka dapat dikatakan  $H_1$  ditolak yang artinya tidak ada pengaruh antara variabel fitur ( $X_1$ ) terhadap kepuasan nasabah (Y).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Christina Ayu Maha Dewi dan I Gede Sanica. menunjukkan bahwa variabel fitur layanan tidak berpengaruh kepada kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah.<sup>65</sup>

Penelitian peneliti bertentangan dengan penelitian Dewi Khotijah dan Ratna Yunita, yang menyatakan bahwa fitur BSI *mobile* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di BSI KC Madiun Agus Salim.<sup>66</sup>

## **2. Pengaruh layanan BSI *mobile* terhadap kepuasan nasabah mahasiswa penerima beasiswa Kip-Kuliah**

Layanan adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang pada dasarnya tidak

---

<sup>64</sup> Nur Ahlamiah Tri Putri Masykur, Fathurrahman, and Muslihati, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Fitur Produk BSI Mobile terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Veteran Makassar," *Asian Journal of Islamic Studies and Da'wah* 2, no. 3 (2024): 231–243

<sup>65</sup> Christina Ayu Maha Dewi and I Gede Sanica, "Peran Kepuasan dalam Memediasi Fitur Layanan dan Penerimaan Teknologi Mobile Banking BNI Terhadap Loyalitas Nasabah," *JPEK (Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Kewirausahaan)* 7, no. 2 (2023), 484

<sup>66</sup> Dewi Khotijah and Ratna Yunita, "Pengaruh Fitur BSI Mobile Dan Kemudahan Bertransaksi Terhadap Kepuasan Nasabah Di BSI Kc Madiun Agus Salim," *WADIAH* 8, no. 1 (2024): 57–83

berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apa pun.<sup>67</sup> Layanan juga dapat diartikan sebagai aktivitas atau jasa yang ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan seseorang.

Berdasarkan hasil uji t pada SPSS nilai  $T_{hitung}$  variabel layanan sebesar  $-1.809 < 2.0280$  dengan sign sebesar  $0.079 > 0,05$  maka  $H_2$  ditolak yang artinya tidak terdapat pengaruh antara variabel layanan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan nasabah (Y).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Melfi Adela. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel keamanan sistem mobile banking, variabel kemudahan yang mengukur kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.<sup>68</sup>

Hasil penelitian peneliti tidak sejalan dengan penelitian Rizki Yanuar Nur Hidayat. Yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada masyarakat Magelang Raya yang menggunakan aplikasi DANA.<sup>69</sup>

### **3. Pengaruh fitur dan layanan BSI *mobile* terhadap kepuasan nasabah mahasiswa penerima beasiswa Kip-Kuliah**

Hasil data yang diperoleh dari hasil uji  $F_{hitung}$  adalah sebesar  $10.516 > 2,87$  dengan nilai sign  $0.037 < 0,05$  sehingga dapat dikatakan

---

<sup>67</sup> Imelda Aprileny, Windha Trisetia Wati, and Jayanti Apri Emarawati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan The Media Hotel & Towers Jakarta," *Jurnal Akuntansi dan Manajemen* 17, no. 02 (2020): 39–47

<sup>68</sup> Melfi Adela, "Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (studi Kasus Pada Bank Bni Syariah Kcp Rajabasa)," (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Metro, 2020), 60

<sup>69</sup> Rizki Yanuar Nur Hidayat, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fitur Layanan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan," (Skripsi, Fakultas Ekonomi, Universitas TIDAR, 2024), 62

H3 diterima karena secara simultan variabel bebas fitur dan layanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Arwini Lusya Pusfita dan Fitriani yaitu memiliki hasil penelitian bahwa kualitas layanan dan fitur produk BSI *mobile* secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di kabupaten Bone.<sup>70</sup>

---

<sup>70</sup> Arwini Lusya Pusfita, “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fitur Produk Bsi Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kab. Bone,” *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Syariah (Jurnal Akunsyah)* 3, no. 2 (2024): 41–56

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Setelah membahas, menganalisa dan melihat hasil pengolahan data serta pengujian hipotesis, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel fitur tidak memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, yang menunjukkan bahwa peningkatan fitur produk tidak secara langsung meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Variabel layanan juga tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, mengindikasikan bahwa aspek layanan yang ada saat ini belum mampu memenuhi ekspektasi pelanggan.
3. Secara simultan, kombinasi variabel fitur dan layanan menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, menandakan bahwa meskipun masing-masing variabel tidak berpengaruh secara individu, keduanya bersama-sama dapat meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan.

#### **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan saran-saran sebagai berikut:

1. Perlunya diadakan sosialisasi perbankan syariah secara rutin baik

melalui media cetak, media elektronik maupun dengan pendekatan langsung kepada masyarakat hal ini dalam rangka meningkatkan pengetahuan terhadap Bank Syariah.

2. Untuk mendorong pertumbuhan dan perkembangan Bank Syariah diharapkan pihak perbankan syariah lebih meningkatkan sumber daya manusia sehingga mampu memberikan informasi dan kepercayaan kepada masyarakat.
3. Perlu adanya fasilitas yang lengkap dalam melaksanakan segala kegiatan yang berkaitan dengan pembelajaran.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Adhy Kurniawan, Arief. *Pengantar Statistik*. Jawa Tengah: CV. Zt Corpora, 2021
- Anshori, Muslich, and Sri Iswati. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Surabaya: Airlangga University Press, 2019
- Firmansyah. *Globalisasi Pemasaran*, Yogyakarta : Deepublish, 2017
- Hasan, M. Iqbal. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian Dan Aplikasinya*. Jakarta : Ghlmia Indonesia, 1978
- Hermawan, Sigit, and Amirullah. *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif*, Malang : Media Nusa Creative (MNC Publishing), 2021
- Hidayati. Aprihatiningrum, *Loyalitas dan Kepuasan Konsumen*, Yogyakarta: Cipta Media Nusantara, 2021
- Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014
- Indrasari. Meithiana, *Pemasaran dan Kepuasan Nasabah*, Jawa Timur: Press Utomo, 2019
- Kumar Rout Sanjay, *Mobile Banking Security*, Education Publishing, 2019
- Nuraini Sri Bina, and Rahmi Ramadhani. *Statistika Penelitian Pendidikan: Analisis Perhitungan Matematis Dan Aplikasi SPSS*. Jakarta: Kencana, 2021
- Priadana, Sidik, and Denok Sunarsi. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Tangerang Selatan: Pascal Books, 2021
- Rino subekti, Rusdin Tahir, Ervina Waty, Agatha Christy Situru, and Sepriano. *Transformasi Bisnis Di Era Digital (Teknologi Informasi Dalam Mendukung Transformasi Bisnis Di Era Digital)*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023
- Samsu. *Teori Dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, Serta Research & Development*. Jambi: Pustaka, 2017
- Sandu Siyoto and M. Ali Sodik. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015

- Setyawan. Anton Agus, *Relation Marketing Peritel dan Mitra Bisnis*, (Mega Press Nusantara, 2023
- Soewardikoen, Didit Widiatmoko. *Metodologi Penelitian Desain Komunikasi Visual – Edisi Revisi*. Yogyakarta: PT Kanisius, 2021.
- Sugiarto. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2022.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2019.
- Suhadi, and Siti Mudrika Zein. *Path Analysis Faktor Dominan Penentu Rasa Percaya Diri Teori Dan Riset*. Malang: CV. Literasi Nusantara Abadi, 2022.
- Sujarweni. *Metodologi Penelitian Bisnis Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015.
- Sujarweni, Wiratna. *Statistika Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.
- swarjana, I Ketut. *Populasi-Sampel, Teknik Sampling & Bias Dalam Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2022.
- Teguh Santoso, Joseph. *E-Commerce Tinjauan Manajerial Dan Jejaring Sosial*. Semarang: Yayasan Agus Prima Teknik Universitas STEKOM, 2021

### **Jurnal:**

- Agustina, Dinda Ayu, and Diah Krisnaningsih,. “Pengaruh Penggunaan Bsi Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bsi Cabang Jenggolo”, *Islamic Banking and Finance* 6, no. 1 (2023).
- Amalia, Putri, and Anna Zakiyah Hastriana,. “Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep)”, *Alkasb: Journal of Islamic Economisintan* 1, no 1 (2022).
- Aprileny, Imelda, Windha Trisetya Wati, and Jayanti Apri Emarawati,. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan The Media Hotel & Towers Jakarta”, *Jurnal Akuntansi dan Manajemen* 17, no. 2 (2020).
- Ardani, Wayan,. “Pengaruh Digital Marketing Terhadap Perilaku Konsumen”, *Jurnal Tadbir Peradaban* 2, no. 1 (2022).

- Arfiani, and Akhmad Yusuf Khoiruddin, Pengaruh Lokasi,. “Personal Selling, dan Sales Promotion terhadap Minat Masyarakat Menjadi Nasabah di BPRS Bangun Drajat Warga”, *Journal of Business Management and Islamic Banking*, vol 1, no. 1 (2022).
- Ayu Maha Dewi, Christina, and I Gede Sanica., “Peran Kepuasan dalam Memediasi Fitur Layanan dan Penerimaan Teknologi Mobile Banking BNI Terhadap Loyalitas Nasabah”, *JPEK (Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Kewirausahaan)* 7, no. 2 (2023).
- B. Say, Alfonsus., “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah di Pt Bank Central Asia TBK KCU Kelapa Gading Jakarta Utara”, *Journal of Economics and Business UBS* 10, no. 2 (2021).
- Bancin, Intan Wulan Dari, and Nurul Jannah,. “Analisis Minat Nasabah pada Penggunaan Aplikasi BSI Mobile dalam Pembayaran E-Commerce: Studi Kasus pada Mahasiswa UINSU”, *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM)* 2, no. 2 (2022).
- Budanti, Ni Putu Lion and Ni Putu Ayu Mirah Mariati,. “Penerapan Analisis Regresi Linier Berganda pada Kualitas Audit Aparat Pengawas Intern Pemerintah Kabupaten Gianyar”, *Emasains : Jurnal Edukasi Matematika dan Sains* 13, no. 1 (2024).
- Dwi Wahyuni, Chusnul Rofiah,. “Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang”, *Eksis: Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis* 12, no. 1 (2017).
- Fadjriansyah, Agung, Wahyu Eko Setianingsih, and Rusdiyanto Rusdiyanto,. “Pengaruh Kualitas Layanan Islami Dan Brandimage Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (bsi) Kc Jember”, *Jurnal Mahasiswa Entrepreneurship (JME)* 2, no. 1 (2023).
- Fajri, Annisa, Dhea Kournikofa, and Haerudin,. “Kepercayaan Sebagai Pemediasi Citra Merek Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Event Organizer”, *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Kewirausahaan* 3, no. 3 (2023).
- Fatimah, Siti,. “Pengaruh Service Quality, E-Trust Dan Transformasi Digital Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Produk BSI Mobile: Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening”, *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal* 6, no. 1 (2024).
- Hafizh, Afwan, Tri Inda Fadhila Rahma, and Nurul Jannah,. “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Terhadap Loyalitas Nasabah Mobile Banking BSI Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* 7, no. 2 (2023).

- Handayani, Vitri Aprilla, and Luki Hernando,. “Penerapan Aplikasi Uji Hipotesis (One-Tail Dan Two-Tail) pada Data Simulasi”, *Jurnal CoSciTech (Computer Science and Information Technology)* 3, no. 2 (2022).
- Hanifah Rosanah and Muhammad Lisman,. “Pengaruh Kualitas Layanan Pembukaan Rekening Online Pada Aplikasi Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah”, *JURNAL ISLAMIKA* 5, no. 2 (2023).
- Hardiyanto, Muhammad Raihan Putra, Gitrif Pahlevi, and Muhammad Fauzi Nugroho,. “Pengaruh Fitur-Fitur Aplikasi Duolingo Terhadap Popularitasnya.” *Jurnal Sains, Nalar, dan Aplikasi Teknologi Informasi* 3, no. 1 (2023).
- Hidayatullah, Ahmad, Ediyanto Ediyanto, and Yudha Praja,. “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (studi Pada Bank Bsi Area Basuki Rahmat Situbondo)”, *Jurnal Mahasiswa Entrepreneurship (JME)* 1, no. 8 (2022).
- Irfan Syahroni, Muhammad, “Prosedur Penelitian Kuantitatif”, *eJurnal Al Musthafa* 2, no. 3, (2022).
- Kasengkang, Dewi, Silcyljeova Moniharapon, and Yunita Mandagie,. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Bri Mobile (BRImo) Terhadap Kepuasan Nasabah Bri Unit Tumpaan", *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 11, no. 1 (2023)
- Khotijah, Dewi, and Ratna Yunita,. "Pengaruh Fitur BSI Mobile Dan Kemudahan Bertransaksi Terhadap Kepuasan Nasabah Di BSI Kc Madiun Agus Salim", *WADIAH* 8, no. 1 (2024)
- Magdalena, Ina, Fitri Ramadanti,. "Sholikhatu Tsania, Hadana Nur Fauzi, Nurul Rosita, and Syamsul Arif. “Validitas dan Reabilitas Soal Tes Uji Kemampuan Matematika Siswa Kelas V MIT Al Fuad Kota Tangerang”, *Jurnal Pendidikan dan Sains MASALIQ* 3, no. 1 (2023)
- Mahasin, Muhammad Riza and Mahmudah,. “Faktor yang Mempengaruhi Kejadian Pneumonia pada Balita di Wilayah Jawa Timur Menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda”, *Media Gizi Kemas* 12, no. 2 (2023)
- Masykur, Nur Ahlamiah Tri Putri, Fathurrahman Fathurrahman, and Muslihati Muslihati,. “Pengaruh Kualitas Layanan dan Fitur Produk BSI Mobile terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Veteran Makassar”, *Asian Journal of Islamic Studies and Da'wah* 2, no. 3 (2024)
- Maulana, Andi,. “Analisis Validitas, Reliabilitas, dan Kelayakan Instrumen Penilaian Rasa Percaya Diri Siswa”, *Jurnal Kualita Pendidikan* 3, no. 3 (2022).

- 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 (2021).
- Njonjie, Philep, Grace Nangoi, and Hendrik Gamaliel,. “Pengaruh Kompetensi, Sistem Pengendalian Internal dan Moralitas Aparatur Terhadap Kecurangan Laporan Keuangan Dalam Pengelolaan Keuangan Desa Di Kabupaten Halmahera Utara”, *Jurnal Riset Akuntansi Dan Auditing “GOODWILL”* 10, no. 2 (2019)
- Nurchahyo, Bagus, and Riskayanto Riskayanto,. “Analisis Dampak Penciptaan Brand Image Dan Aktifitas Word of Mouth (wom) Pada Penguatan Keputusan Pembelian Produk Fashion”, *Jurnal Nusantara Aplikasi Manajemen Bisnis* 3, no. 1 (2018)
- Nurdin, Indah Musyawarah, Nurfitriani Nurfitriani, and Abdul Jalil,. “Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)”, *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah* 2, no. 1 (2020)
- Octavia, Ecca Yolanda, and Sasa Ani Arnomo,. “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking Dan Produk Bank Terhadap Kepuasan Nasabah United Overseas Bank Indonesia Di Batam”, *Computer and Science Industrial Engineering (COMASIE)* 9, no. 6 (2023).
- Palupi Permata Rahmi, Asti Nur Aryanti, and Dadan Abdul Aziz,. “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA”, *ARBITRASE: Journal of Economics and Accounting* 3, no. 3 (2023).
- Pangestu, Dimas,. “Analisis Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan BSI Mobile”, *Jurnal Muamalat Indonesia - JMI* 2, no. 2 (2022).
- Pusfita, Arwini Lusya,. “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fitur Produk Bsi Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kab. Bone”, *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Syariah (Jurnal Akunsyah)* 3, no. 2 (2024).
- Rafli, Muhamad, and Muhamad Yunanto,. “Pengaruh Kualitas Layanan, Pengalaman Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah dan Dampaknya pada Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile Banking Livin Mandiri”, *Syntax Literate ; Jurnal Ilmiah Indonesia* 9, no. 5 (2024).
- Rida Ayu Pratiwi and Syaiful Syaiful,. “Pengaruh Independensi, Kompetensi Dan Tekanan Waktu Terhadap Kualitas Audit: Studi Kasus Pada Kantor

Akuntan Publik Di Wilayah Surabaya”, *Profit: Jurnal Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 3, no. 2 (2024).

Senggetang, V, S L Mandey, and S Moniharapon,. “Pengaruh Lokasi, Promosi Dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Perumahan Kawanua Emerald City Manado.” *Jurnal EMBRA* 7, no. 1 (2019).

Simatupang, Mira Kristy,. “Pengaruh Perputaran Piutang Dan Perputaran Kas Terhadap Profitabilitas Periode 2014-2018”, *Moneter - Jurnal Akuntansi dan Keuangan* 8, no. 1 (2021).

Suhayati, Yoannisa Fitriani, Azri Nur Maulina, and Widwi Handari Adji. “Pengaruh pemahaman bertransaksi menggunakan webform bsi dan bsi mobile terhadap kepuasan nasabah.” *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah* 4, no. 6 (2022): 1682.

Suwandi, Sevyra Surya Putri, and Moh Rois Abin,. “Peran Penggunaan Bsi Mobile Banking Dalam Kemudahan Bertransaksi Di Era Society 5.0 (study Kasus Masyarakat Desa Pelem Campurdarat)”, *Journal of Management Small and Medium Enterprises (sme's)* 16, no. 2 (2023).

Syahrizal, Hasan, and M. Syahrani Jailani,. “Jenis-Jenis Penelitian Dalam Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif.” *Jurnal QOSIM : Jurnal Pendidikan, Sosial & Humaniora* 1, no. 1 (2023).

Ulfa, Rafika,. “Variabel Penelitian Dalam Penelitian Pendidikan”, *Jurnal Pendidikan dan Keislaman* 2, no. 2 (2022).

Wahyudi, Deddy, Yaumul Khair Afif, and Khairunnisa,. “Pengaruh Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Stabat”, *Aghniya: Jurnal Ekonomi Islam* 5, no. 2 (2023).

Wardani P, Sulistyono, and Rita Intan Permatasari,. “Pengaruh Pengembangan Karier Dan Disiplin Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil (pns) Staf Umum Bagian Pergudangan Penerbangan Angkatan Darat (penerbad) Di Tangerang”, *Jurnal Ilmiah M-Progress* 12, no. 1 (2022).

Zikri, Ahmad, and Muhammad Ikhsan Harahap,. “Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Titipan Kilat JNE Medan”, *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis* 18, no. 1 (2022).

**Skripsi:**

Adela, Melfi. "Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (studi Kasus Pada Bank Bni Syariah Kcp Rajabasa)", 2020.

Aznur, Erdiansyah Surya. "Pengaruh Financial Technology (fintech) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah (studi Kasus Masyarakat Lingkungan Griya Pagutan Indah)," 2023.

Cahya Hairul, Muhammad. "Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan Aplikasi Bsi Mobile Di Pt Bank Syariah Indonesia (persero) Kantor Cabang Pembantu Balikpapan Baru," n.d.

Idrus Salim. Wawancara Dengan Pengurus Kip-K Iain Curup, March 22, 2023.

Nila Erina. "Pengaruh Kemudahan Akses, Kenyamanan, Dan Keamanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Nganjuk," November 1, 2021, 82–88.

Putri, Nurrahma. "Kendala Dalam Pengoperasian Mobile Banking Pada Nasabah Bri Syariah (bsi) Kota Bengkulu," September 16, 2021.

**L**

**A**

**M**

**P**

**I**

**R**

**A**

**N**

**KUESIONER PENELITIAN**  
**PENGARUH FITUR DAN LAYANAN PRODUK**  
**BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) *MOBILE***  
**TERHADAP KEPUASAN NASABAH**

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Perkenalkan nama saya Shila Lestari, mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Curup Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam dengan program studi Perbankan Syariah. Saat ini saya sedang melaksanakan penelitian dalam rangka menyelesaikan tugas akhir (skripsi). Sehubungan dengan hal tersebut, saya mohon kesediaan waktu saudara/i mahasiswa KIP-K angkatan 2022-2023 untuk membantu mengisi dan menjawab pernyataan kuisisioner yang diajukan. Semua data yang diberikan dijamin kerahasiaannya dan hanya akan digunakan untuk penelitian ini. Atas bantuan saudara/i saya ucapkan terimakasih.

**PETUNJUK PENGISIAN**

1. Pilihlah salah satu jawaban pada masing-masing pernyataan berikut ini dengan memberikan tanda ceklis (✓) atau tanda silang (✗) pada setiap jawaban.
2. Pilihan tersebut hendaklah objektif sesuai dengan hati nurani saudara/i.
3. Kuisisioner ini dapat digunakan secara optimal jika seluruh pernyataan terjawab, oleh karena itu mohon diteliti kembali apakah semua pernyataan sudah terjawab.
4. Keterangan:

<b>SS</b>	<b>= Sangat Setuju</b>	Skor = 5
<b>S</b>	<b>= Setuju</b>	Skor = 4
<b>N</b>	<b>= Netral</b>	Skor = 3
<b>TS</b>	<b>= Tidak Setuju</b>	Skor = 2
<b>STS</b>	<b>= Sangat Tidak Setuju</b>	Skor = 1

## I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Nim :
3. Jenis Kelamin :  
 Pria =  
 Wanita =
4. Mahasiswa KIP Kuliah Angkatan :  
 2022 =  
 2023 =

## II. BUTIR PERNYATAAN

### X1

NO	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Animasi pada aplikasi BSI <i>mobile</i> tidak mengganggu saat proses transaksi					
2	Tampilan aplikasi BSI <i>mobile</i> mudah digunakan					
3	Fitur-fitur pada BSI <i>mobile</i> mudah dipahami					
4	Animasi pada BSI <i>mobile</i> mengganggu proses transaksi					
5	Tampilan aplikasi BSI <i>mobile</i> terlalu rumit					
6	Fitur-fitur pada BSI <i>mobile</i> tidak jelas					
7	Bsi <i>mobile</i> memberikan beragam transaksi yang dibutuhkan nasabah					

### X2

NO	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	BSI <i>mobile</i> dapat digunakan selama 24 jam					
2	Layanan BSI <i>mobile</i> dapat digunakan dimanapun					
3	Aplikasi BSI <i>mobile</i> dapat diakses dengan cepat					
4	BSI <i>mobile</i> memberikan konfirmasi layanan					

	atas keberhasilan atau kegagalan dalam melakukan transaksi					
5	Keluhan dan Saran terhadap aplikasi BSI <i>mobile</i> ditanggapi dengan cepat					
6	Bank menjamin keamanan dalam menjaga kerahasiaan saat bertransaksi dengan BSI <i>mobile</i>					
7	Adanya layanan <i>contact center</i> yang bisa dihubungi nasabah ketika ada masalah pada transaksi pada BSI <i>mobile</i>					
8	BSI <i>mobile</i> memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan					

**Kepuasan Nasabah (variabel y )**

NO	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Saya merasa Puas menggunakan layanan BSI <i>mobile</i>					
2	Saya akan menggunakan layanan BSI <i>mobile</i> secara berulang					
3	saya berminat merekomendasikan BSI <i>mobile</i> kepada orang lain					
4	saya tidak merasa puas dengan layanan dari BSI <i>mobile</i>					
5	Saya akan menggunkan BSI <i>mobile</i> sekali saja karna ribet					
6	saya tidak berminat merekomendasikan BSI <i>mobile</i> kepada orang lain					

## Tabulasi Data

Variabel fitur

NO RESPONDEN	X1 FITUR							TOTAL X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	
1	4	5	5	1	1	1	5	22
2	4	5	4	1	1	2	4	21
3	3	4	4	4	3	3	4	25
4	5	5	5	2	2	2	5	26
5	4	4	4	1	3	1	4	21
6	4	4	4	1	3	3	1	20
7	3	4	4	4	4	4	4	27
8	3	5	5	3	1	1	5	23
9	1	4	4	4	1	1	4	19
10	4	4	4	1	1	1	4	19
11	4	4	4	3	1	1	4	19
12	4	3	3	3	4	3	3	23
13	3	3	3	3	3	3	4	22
14	4	4	4	3	1	1	3	20
15	4	4	4	1	3	1	4	21
16	3	5	5	1	1	1	5	21
17	5	2	4	1	3	2	4	21
18	4	4	3	1	3	1	4	20
19	4	4	4	5	5	4	4	30
20	4	3	3	1	3	2	5	21
21	3	5	5	3	1	2	5	24
22	4	5	5	1	1	1	4	21
23	4	4	4	1	3	2	3	21
24	4	4	4	4	4	4	4	28
25	5	5	5	1	1	2	4	23
26	3	4	4	3	1	1	4	20
27	4	4	4	3	3	3	4	28
28	3	5	5	3	1	3	5	25
29	4	5	5	1	1	1	4	21

30	4	4	4	2	2	2	5	23
31	4	4	5	3	3	3	4	26
32	4	5	4	4	2	2	5	26
33	1	1	5	3	4	3	5	22
34	4	4	4	1	3	1	3	20
35	4	5	4	2	2	2	5	24
36	4	4	4	1	1	1	3	18
37	4	4	5	1	4	1	4	23
38	4	5	4	1	1	2	4	21
39	3	3	1	3	3	2	5	20

Variabel layanan

NO RESPONDEN	X2 LAYANAN								TOTAL X2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	40
2	5	4	4	5	3	4	3	4	32
3	1	1	4	4	4	4	4	4	26
4	5	5	5	5	3	3	5	4	35
5	4	3	3	5	3	4	3	3	28
6	3	3	5	3	5	3	3	3	28
7	4	4	4	4	4	4	4	4	32
8	5	3	5	5	5	5	5	5	38
9	5	5	4	4	3	5	4	4	30
10	4	4	4	4	4	4	3	4	31
11	4	4	4	4	4	4	4	4	32
12	3	3	3	3	3	5	4	4	28
13	4	4	4	4	3	4	4	4	31
14	5	4	4	3	4	4	4	4	32
15	4	4	4	3	4	4	4	4	31
16	3	3	3	3	3	4	5	4	28
17	4	4	4	4	3	5	1	3	28
18	5	5	5	4	4	4	4	4	35
19	5	5	4	1	4	4	5	5	33
20	5	5	4	4	3	5	5	3	34
21	5	5	5	4	3	4	4	3	33
22	5	4	4	4	3	4	3	3	30
23	3	4	4	4	4	4	4	4	31
24	4	4	4	4	4	4	4	4	32
25	5	4	4	4	4	4	4	4	33
26	3	4	3	4	3	4	4	4	29

27	4	4	3	4	3	3	3	3	27
28	5	4	5	4	5	5	4	4	36
29	5	5	5	4	4	4	4	4	35
30	5	5	5	5	5	5	5	5	40
31	4	4	4	4	3	4	4	4	31
32	5	5	5	5	5	5	5	3	38
33	4	4	4	5	4	4	5	5	35
34	4	4	4	4	3	4	4	3	30
35	5	5	5	4	4	5	5	5	38
36	4	5	4	4	4	4	3	4	32
37	4	4	4	3	5	3	4	4	31
38	4	5	4	4	4	4	4	4	33
39	3	4	4	4	3	5	5	5	33

Variabel kepuasan nasabah

NO RESPONDEN	Y (KEPUASAN NASABAH)						TOTAL Y
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	
1	5	5	5	1	1	1	18
2	4	5	5	4	3	2	23
3	3	3	3	3	3	3	18
4	5	5	5	2	2	2	21
5	4	3	3	2	1	1	13
6	3	3	3	3	3	1	16
7	4	4	4	4	4	4	24
8	5	5	5	1	1	1	18
9	4	4	4	1	1	1	15
10	3	1	1	3	3	3	14
11	4	4	4	1	1	1	15
12	4	3	3	3	4	3	20
13	4	3	3	1	3	3	17
14	4	3	3	1	1	3	15
15	4	4	4	1	1	1	15
16	5	5	5	2	2	2	21
17	5	5	3	3	3	4	23
18	4	4	4	1	1	1	15
19	4	4	5	5	5	4	27
20	4	4	4	1	2	2	17
21	5	4	3	1	1	3	17
22	5	4	5	1	3	1	19
23	4	3	3	3	3	3	19
24	4	4	4	4	4	4	24
25	4	4	4	1	1	1	15
26	2	4	5	1	1	2	15

27	4	3	3	3	3	3	19
28	5	5	4	1	1	2	18
29	5	4	4	1	1	1	16
30	5	5	5	1	2	2	20
31	4	4	3	1	1	1	14
32	5	5	5	1	2	2	20
33	5	4	5	4	5	4	27
34	4	3	3	1	1	1	13
35	5	5	5	2	1	2	20
36	4	4	4	1	1	1	15
37	4	4	4	1	3	3	19
38	5	4	4	1	2	1	17
39	4	4	5	1	2	2	18

## Hasil Uji SPSS 29.0.0

### 1. Uji Statistik Deskriptif

#### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y	18.2051	3.57756	39
X1	22.4359	2.85431	39
X2	32.2821	3.48643	39

### 2. Uji Validitas

#### a. Fitur (X1)

Item pertanyaan	Rhitung	Rtabel	Kesimpulan
Item 1	0,536	0,2673	Valid
Item 2	0,365	0,2673	Valid
Item 3	0,297	0,2673	Valid
Item 4	0,598	0,2673	Valid
Item 5	0,463	0,2673	Valid
Item 6	0,739	0,2673	Valid
Item 7	0,284	0,2673	Valid

**b. Layanan (X<sub>2</sub>)**

Item pertanyaan	Rhitung	Rtabel	Kesimpulan
Item 1	0,665	0,2673	Valid
Item 2	0,603	0,2673	Valid
Item 3	0,747	0,2673	Valid
Item 4	0,401	0,2673	Valid
Item 5	0,555	0,2673	Valid
Item 6	0,452	0,2673	Valid
Item 7	0,607	0,2673	Valid
Item 8	0,532	0,2673	Valid

**c. Kepuasan nasabah (Y)**

Item pertanyaan	Rhitung	Rtabel	Kesimpulan
Item 1	0,340	0,2673	Valid
Item 2	0,360	0,2673	Valid
Item 3	0,378	0,2673	Valid
Item 4	0,499	0,2673	Valid
Item 5	0,591	0,2673	Valid
Item 6	0,518	0,2673	Valid

**3. Hasil Uji Reabilitas**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.676	21

Variabel	Reliability Coefficients	Cronbach s Alpha	Keterangan
Fitur (X <sub>1</sub> )	7 item	0,676	Reliabel
Layanan (X <sub>2</sub> )	8 item	0,676	Reliabel
Kepuasan Nasabah(Y)	5 item	0,676	Reliabel

#### 4. Hasil Uji Asumsi Klasik

##### a. Hasil Uji Normalitas

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

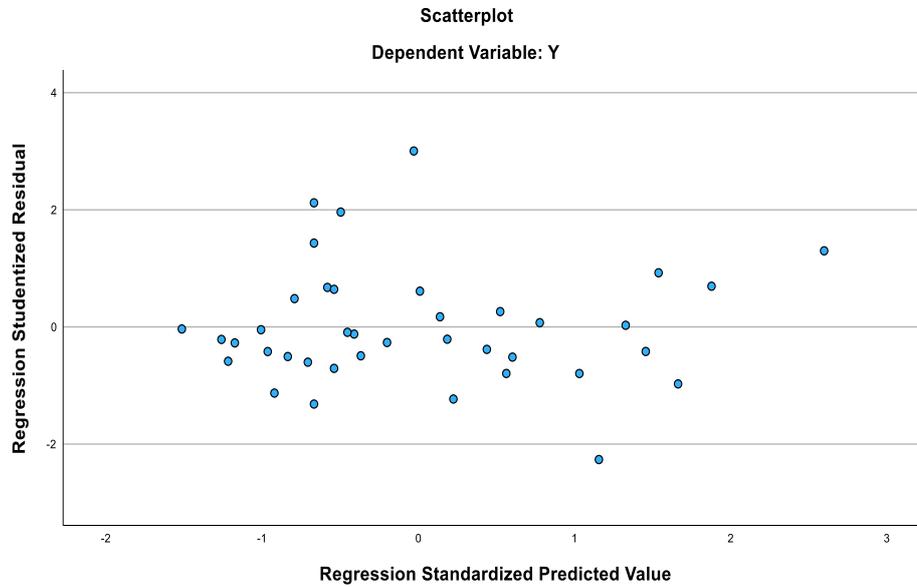
		Unstandardized Residual	
N		39	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	2.93451014	
Most Extreme Differences	Absolute	.138	
	Positive	.138	
	Negative	-.085	
Test Statistic		.138	
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>		.057	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>d</sup>	Sig.	.056	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.050
		Upper Bound	.062

##### b. Hasil Uji Multikolinieritas

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

Model		95.0% Confidence Interval for B	Correlations			Collinearity Statistics	
			Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance
1	(Constant)	11.146					
	X1	1.045	.566	.556	.549	.981	1.019
	X2	.375	.162	.103	.085	.981	1.019

**c. Hasil Uji Heteroskedastisitas**



**d. Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B Lower Bound
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	3.772	3.395		1.111	.274	-3.119
	X1	-.050	.126	-.072	-.394	.696	-.306
	X2	-.156	.086	-.275	-1.809	.079	-.332

## 5. Uji F dan Uji T

### a. Hasil Uji F

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

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	31.547	3	10.516	3.143	.037 <sup>b</sup>
	Residual	117.098	35	3.346		
	Total	148.645	38			

a. Dependent Variable: HBS

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

### b. Hasil Uji T

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B Lower Bound
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	3.772	3.395		1.111	.274	-3.119
	X1	-.050	.126	-.072	-.394	.696	-.306
	Y	.249	.101	.450	2.460	.019	.043
	X2	-.156	.086	-.275	-1.809	.079	-.332



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP  
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**

Jl. Dr. AK. Gani Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-7003044 Fax (0732) 21010 Curup 39119  
Website: <http://www.iaincurup.ac.id>, email: [fakultas.sei@iaincurup.ac.id](mailto:fakultas.sei@iaincurup.ac.id)

---

**BIODATA ALUMNI  
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM  
TAHUN AKADEMIK 2024**

Nama Mahasiswa : SHILA LESTARI  
Nomor Induk Mahasiswa : 20631083  
Program Studi : Perbankan Syari'ah (PS)  
Tempat / Tanggal Lahir : Kembang Tanjung / 05/05/2002  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Alamat Tempat Tinggal : Simpang Nangka  
Nomor Telepon / HP / WA : 082180699805  
Email : shilalestari97@gmail.com  
Tahun Masuk IAIN : 2020  
Tahun Tamat IAIN : 2024  
Pembimbing Akademik : Rahman Arifin, M.E  
Pembimbing Skripsi I : Dr. Muhammad Istan, SE., M.Pd., MM  
Pembimbing Skripsi II : Sineba Arli Silvia, S.E.I., ME  
Penguji Skripsi I : Rahman Arifin, M.E  
Penguji Skripsi II : Ranas Wijaya, M.E  
Judul Skripsi : Pengaruh Fitur dan Layanan Produk Bank Syariah Indonesia (BSI) Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah  
IPK Terakhir : 3.49  
Biaya Kuliah : Rp. 1.600.000  
Jalur Masuk : SPAN-PTKIN  
Asal SMA/SMK/MA : SMA Negeri Jayaloka  
Jurusan SMA/SMK/MA : IPA  
NEM : 20631083  
Pesan / Saran untuk Prodi : Tetap pada fungsinya

**ORANG TUA**

Nama Ibu Kandung : Lilis Suryani  
Nama Bapak Kandung : M. Rizal  
Alamat Orang Tua : Kembang Tanjung, Musi Rawas  
Pendidikan Ayah : SMA/SMK/MA/Sederajat  
Pendidikan Ibu : SLTP/MTs/Sederajat  
Pekerjaan Ayah : Lainnya  
Pekerjaan Ibu : Lainnya

**LAIN LAIN**

Pekerjaan Lain : -  
Tinggi / Berat Badan : 150 / 47  
Status Perkawinan : Tidak Kawin  
Nama Suami / Istri : -



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP  
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**

Jl. Dr. AK. Gani Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-7003044 Fax (0732) 21010 Curup 39119  
Website: <http://www.iaincurup.ac.id>, email: [fakultas.sei@iaincurup.ac.id](mailto:fakultas.sei@iaincurup.ac.id)

---

**ASAL PERGURUAN TINGGI (Untuk Mahasiswa Pindahan)**

Nama Perguruan Tinggi Asal :

Kabupaten / Kota PT Asal :



Curup, 15/11/2024 10:07:26

Mahasiswa Ybs,

**SHILA LESTARI**

NIM. 20631083