

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN FITUR *MOBILE*
BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH BSI
CABANG PALOPO**

Skripsi

*Diajukan sebagai Salaha Satu Syarat Guna Memeroleh Gelar Sarjama Ekonomi
(S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam Institute Agama Islam Negeri Palopo*



Diajukan Oleh :

Amelia

20 0402 0056

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAHM NEGERI PALOPO
2024**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN FITUR *MOBILE*
BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH BSI
CABANG PALOPO**

Skripsi

*Diajukan sebagai Salaha Satu Syarat Guna Memeroleh Gelar Sarjama Ekonomi
(S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam Institute Agama Islam Negeri Palopo*



Diajukan Oleh :

Amelia

20 0402 0056

Dosen Pembimbing :

Dr. Ahmad Syarief Iskandar, S.E., M.M

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAHM NEGERI PALOPO
2024**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Amelia
NIM : 20 0402 0056
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri,
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan dan atau kesalahan yang ada di dalamnya adalah tanggungjawab saya.

Bilamana di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administratif atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalkan.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 15 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



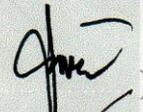
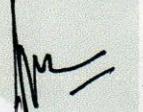
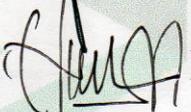
Amelia
NIM 20 0402 0056

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Pengaruh Kualitas Layanan dan Fitur *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah BSI Cabang Palopo yang ditulis oleh Amelia Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 2004020056, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Selasa, tanggal 29 Oktober 2024 Miladiyah bertepatan dengan 26 Rabiul Akhir 1446 Hijriah telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Palopo, 05 Oktober 2024

TIM PENGUJI

- | | | |
|---|-------------------|---|
| 1. Dr. Hj. Anita Marwing, S.H.I., M.H.I. | Ketua Sidang | () |
| 2. Dr. Fasiha, S.E.I., M.E.I. | Sekretaris Sidang | () |
| 3. Muzayyanah Jabani, S.T., M.M. | Penguji I | () |
| 4. Nur Amal Mas, S.E.Sy., M.E.Sy. | Penguji II | () |
| 5. Prof. Dr. Ahmad Syarief Iskandar, M.M. | Pembimbing | () |

Mengetahui:

a.n Rektor IAIN Palopo
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam




Dr. Hj. Anita Marwing, S.H.I., M.H.I.
NIP 198201242009012006

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah




Edi Indra Setiawan, S.E., M.M.
NIP 198912072019031005

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إِنَّ الْحَمْدَ لِلَّهِ نَحْمَدُهُ وَنَسْتَعِينُهُ وَنَسْتَغْفِرُهُ وَنَعُوذُ بِاللَّهِ مِنْ شُرُورِ أَنْفُسِنَا وَمِنْ سَيِّئَاتِ
أَعْمَالِنَا، مَنْ يَهْدِهِ اللَّهُ فَلَا مُضِلَّ لَهُ وَمَنْ يَضِلَّ فَلَا هَادِيَ لَهُ. أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَأَشْهَدُ أَنَّ
مُحَمَّدًا عَبْدُهُ وَرَسُولُهُ

Puji syukur kita panjatkan kepada Allah SWT. yang telah menganugerahkan rahmat, hidayah serta kekuatan lahir dan batin, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Fitur Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah BSI Cabang Palopo”**. Shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW. Kepada para keluarga, sahabat dan pengikut-pengikutnya. Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus diselesaikan, guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dalam bidang Perbankan Syariah pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan serta dorongan dari banyak pihak walaupun penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna.

Ucapan terima kasih yang tak terhingga saya ucapkan kepada orang tua saya, Bapak saya, Ruslan dan Ibunda saya, Harnawati yang telah membimbing saya hingga sampai pada tahap ini. Membantu dan mendoakan saya. yang senantiasa memberikan semangat juang untuk putrinya, dan segala dukungan material dan

doa yang tak terhingga. Menjadi suatu kebanggaan memiliki orang tua yang mendukung anaknya untuk mencapai cita-cita. Semua yang kulakukan hanya untuk membuat Bapak dan Ibu tersenyum. Selalu memberikan kehangatan abadi pada setiap dekap, selalu memberikan cinta pada setiap tatap, dan selalu memberikan kasih sayang pada setiap tutur kata. Terima kasih Bapak dan Ibu telah membuktikan kepada dunia bahwa anak nelayan juga bisa menjadi sarjana. Mudah-mudahan Allah SWT. Mengumpulkan kita semua dalam surga-Nya kelak. Adapun saya juga mengucapkan terima kasih dengan penuh ketulusan hati dan keikhlasan, kepada:

1. Rektor IAIN Palopo, Dr. Abbas Langaji, M.Ag., dan juga kepada para jajarannya yakni Dr. Munir Yusuf, M.Pd. sebagai Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Kelembagaan. Dr. Masruddin, S.S., M.Hum. sebagai Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan, dan Keuangan. Dr. Mustaming, S.Ag., M.H.I sebagai Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerja Sama IAIN Palopo.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo, Dr. Hj. Anita Marwing, S.H.I., M.H.I, Wakil Dekan Bidang Akademik, Dr. Fasiha, M.E.I., Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan, dan Keuangan, Muzayyanah Jabani, S.T., M.M dan Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerja Sama, Muhammad Ilyas. S.Ag., M.A.
3. Ketua Program Studi Perbankan Syariah, Edi Indra Setiawan, S.E., M.M, begitupun juga dengan Sekretaris Program Studi, Umar, S.E., M.S.E

4. Abu Bakar, S.Pd.I.,M.Pd. selaku Kepala Unit Perpustakaan beserta karyawan dan karyawan dalam ruang lingkup IAIN Palopo, yang telah banyak membantu, khususnya dalam mengumpulkan literatur yang berkaitan dengan pembahasan skripsi ini.
5. Dr. Ahmad Syarief Iskandar, S.E., M.M. selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan, masukan dan mengarahkan dalam rangka penyelesaian skripsi.
6. Muzayyanah Jabani, S.T., M.M. selaku Penguji 1, dan Nur Amal Mas, S.E.Sy., M.E.Sy. selaku penguji 2 Terima kasih banyak atas arahan dan bantuannya selama ini.
7. Dosen Penasehat Akademik, Hendra Safri S.E., M.M yang telah memberikan bimbingannya selama ini.
8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen yang telah membagikan ilmunya kepada saya dan teman-teman saya. Seluruh Dosen beserta seluruh staf pegawai IAIN Palopo yang telah mendidik saya selama berada di IAIN Palopo dan memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
9. Kepada seluruh responden yang telah membantu peneliti dalam penelitian ini.
10. Kepada adik saya, Rafli yang selalu memberikan semangat, motivasi bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi saya dan juga memberikan uang jajan tambahan disaat saya kehabisan uang.
11. Kepada adik bungsu saya, Adil Fairus. yang telah menantikan saya untuk segera menyelesaikan studi, karena ingin segera melihatku mengenakan

seperangkat toga, atas segala doa dan dukungannya saya ucapkan banyak terima kasih.

12. Kepada keluarga besar, nenek, paman, bibi, serta sepupu-sepupu saya yang selalu memberikan support dan perhatian yang sangat luar biasa dalam penyelesaian skripsi ini, dengan itu saya ucapkan banyak-banyak terima kasih.
13. Para Sahabatku Tercinta M. Aditia Asri, Ayu Diah Anisa, Musdalifah Syahrir, dan Elsa Sabri, terima kasih sudah menjadi teman terbaik selama menempuh perkuliahan ini dan mengajarkan banyak hal. Pengalaman yang luar biasa bersama kalian akan menjadi moment yang tidak terlupakan dan sangat dirindukan. Semoga persahabatan kita akan terus berlanjut sampai rambut kita memutih. Dan sukses untuk kita semua.
14. Kepada seluruh rekan-rekan KKN Desa Tana lili, saya ucapkan terimakasih, karena telah menguatkan satu sama lain dalam penyelesaian skripsi ini, semoga kita di berikan kesuksesan.
15. Kepada seluruh rekan-rekan anggota Himpunan Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah yang selama ini berjuang bersama-sama, atas dukungan dan motivasinya saya ucapkan terima kasih.
16. Kepada seluruh rekan-rekan mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah angkatan 2020 terkhusus kepada kelas PBS C, serta teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu persatu, yang selama ini berjuang bersama-sama dalam suka maupun duka dalam kegiatan perkuliahan maupun dalam penulisan skripsi.

Semoga setiap bantuan Do'a, dukungan, motivasi, dorongan, kerjasama dan amal bakti yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan yang layak disisi Allah SWT. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi setiap yang memerlukan dan semoga Allah SWT.Menuntut kearah yang benar dan lurus. Aamiin.

Palopo, 15 Juli 2024

Penulis

Amelia

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

A. *Transliterasi Arab-Latin*

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin dapat dilihat pada tabel berikut:

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	-	-
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Śa	Ś	Es dengan titik di atas
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥa	Ĥ	Ha dengan titik di bawah
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Żal	Ż	Zet dengan titik di atas
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es

ش	Syin	Sy	Esdan ye
ص	Ṣad	Ṣ	Es dengan titik di bawah
ض	Ḍaḍ	Ḍ	De dengan titik di bawah
ط	Ṭa	Ṭ	Te dengan titik di bawah
ظ	Ẓa	Ẓ	Zet dengan titik di bawah
ع	‘Ain	„	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Fa
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (’).

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	<i>fathah</i>	a	a
اِ	<i>kasrah</i>	i	i
اُ	<i>dammah</i>	u	u

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَيَّ	<i>fathah dan yā'</i>	ai	a dan i
اَوَّ	<i>fathah dan wau</i>	au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

هَوَّلَ : *hauḷa*

3. Maddah

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

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ ... اِ ...	<i>fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>yā'</i>	ā	a dan garis di atas
إِ ...	<i>kasrah</i> dan <i>yā'</i>	ī	i dan garis di atas
أُ ...	<i>ḍammah</i> dan <i>wau</i>	ū	u dan garis di atas

مَاتَ : *māta*
رَمَى : *rāmā*
قِيلَ : *qīla*
يَمُوتُ : *yamūtu*

4. *Tā marbūtah*

Transliterasi untuk *tā'' marbūtah* ada dua, yaitu *tā'' marbūtah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *dammah*, transliterasinya adalah [t].sedangkantā'' *marbūtah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *tā'' marbūtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā'' marbūtah* itu ditransliterasikan dengan ha [h].

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudah al-atfāl*
الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *al-madīnah al-fādilah*
الْحِكْمَةُ : *al-hikmah*

5. *Syaddah (Tasydid)*

Syaddah atau *tasydīd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan

dengan sebuah tanda *tasydid* , dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh

رَبَّنَا	: rabbanā
نَجَّيْنَا	: najjainā
الْحَقُّ	: al-haqq
نُعَمِّ	: nu'ima
عَدُوُّ	: 'aduwwun

Jika huruf *ى* ber-*tasydid* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah* (ى), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* menjadi *ī*.

Contoh:

عَلِيٌّ	: 'Alī (bukan 'Aliyy atau 'Aly)
عَرَبِيٌّ	: 'Arabī (bukan 'Arabiyy atau 'Arabiy)

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf *ال* (*alif lam ma''rifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa , al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiyah* maupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ	: al-syamsu (bukan asy-syamsu)
الرِّزْقَةُ	
الْفَلْسَفَةُ	
الْبِلَادُ	

: *al-zalزالah* (bukan *az-zalزالah*)

: *al-falsafah*

: *al-bilādu*

7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (‘) hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta‘murūna*

النَّوْعُ : *al-nau‘*

سَيِّئَةٌ : *syai‘un*

: *umirtu*

8. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata al-Qur‘an (dari *al-Qur‘ān*), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

Syarh al-Arba 'īn al-Nawāwī

Risālah fī Ri 'āyah al-Maslahah

9. *Lafz al-Jalālah*

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf jarr dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudāfilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

دِينُ اللَّهِ

بِاللَّهِ

dīnullāh

billāh

adapun *tā' marbūtah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah*, diteransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُم فِي رَحْمَةِ اللَّهِ

hum fī rahmatillāh

10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Contoh:

Wa mā Muhammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wudi''a linnāsi lallazī bi Bakkata mubārakanSyahru

Ramadān al-lazī unzila fīhi al-Qurān

Nasīr al-Dīn al-Tūsī Nasr Hāmid Abū ZaydAl-Tūfī

Al-Maslahah fī al-Tasyrī'' al-Islāmī

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abū (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi. Contoh:

Abū al-Walīd Muhammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad Ibnu)

Nasr Hāmid Abū Zaīd, ditulis menjadi: Abū Zaīd, Nasr Hāmid (bukan, Zaīd Nasr Hāmid Abū)

B. Daftar Singkatan

SAW. : *Sallallahu 'Alaihi Wassalam*

SWT. : *subhanahu wa ta 'ala*

BSI : Bank Syariah Indonesia

KCP : Kantor Cabang Pembantu

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PRAKATA	iii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN.....	vii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
DAFTAR ISTILAH	xx
ABSTRAK	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusah Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN TEORI.....	10
A. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	10
B. Landasan Teori.....	13
C. Kerangka Pikir	28
D. Hipotesis Penelitian	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
A. Jenis Penelitian	31
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	31
C. Definisi Operasional Variabel.....	32
D. Populasi dan Sampel.....	38
E. Teknik Pengumpulan Data.....	40
F. Instrumen Penelitian	41
G. Jenis dan Sumber Data.....	42
H. Teknik Analisis Data	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
A. Hasil Penelitian	49
B. Pembahasan	66
BAB V PENUTUP	69
A. Simpulan.....	69

B. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN – LAMPIRAN	75

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Perbankan Syariah.....	2
Tabel 3.1 Devinisi Variabel.....	30
Tabel 3.2 Penetapan Skor Alternatif Jawaban Angket.....	40
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4.3 Hasil Uji Deskriptif.....	51
Tabel 4.4 Hasil Uji Variabel Kualitas Layanan.....	53
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Mobile Banking.....	54
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah	55
Tabel 4.7 Hasil Uji Realibilitas.....	56
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas	57
Tabel 4.9 Hasil Uji multikolinearitas	57
Tabel 4.10 Hasil Uji Linearitas	59
Tabel 4.11 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	60
Tabel 4.12 Hasil Uji Persial (t)	61
Tabel 4.13 Hasil Uji Simultan (F).....	62
Tabel 4.14 Hasil Koefisien Determinasi.....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model kerangka pikir.....	27
Gambar 4.1 Uji heteroskedasitas	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Angket Penelitian	74
Lampiran 2 Tabel Hasil Tabulasi	81
Lampiran 3 Hasil Uji Deskriptif.....	93
Lampiran 4 Hasil Uji Reabilitas	93
Lampiran 5 Hasil Uji Normalitas	93
Lampiran 6 Hasil Uji Multikolinearitas.....	94
Lampiran 7 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	94
Lampiran 8 Hasil Uji Analisis Linear Berganda.....	94
Lampiran 9 Hasil Uji Parsial (T)	95
Lampiran 10 Hasil Uji Simultan (F).....	95
Lampiran 11. Uji Koefisien Determinasi.....	95
Lampiran 12. Dokumentasi Penyebaran Kuisisioner.....	96

DAFTAR ISTILAH

SPSS	: <i>Statistical Package Of Social Science</i>
M-Banking	: Mobile Banking
BSI	: Bank Syariah Indonesia

ABSTRAK

Amelia, 2024.“Pengaruh Kualitas Layanan dan Fitur Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah BSI Cabang Palopo”. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Dr. Ahmad Syarief Iskandar, M.M

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan dan Fitur Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah BSI Cabang Palopo. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif. Sumber data penelitian ini adalah sumber data primer dimana data primer diperoleh secara langsung dari responden.

Data ini dikumpulkan dengan cara peneliti menyebar kuisioner kepada responden. Data yang terkumpul kemudian diolah menggunakan program SPSS versi 20. Penelitian ini menggunakan uji deskriptif, uji instrumen, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda dan uji hipotesis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah, dan mobile banking memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah sedangkan kualitas layanan dan mobile banking secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Fitur Mobile Banking dan Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

Amelia, 2024. "The Influence of Service Quality and Mobile Banking Features on Customer Satisfaction at BSI Palopo Branch". Sharia Banking Study Program Thesis, Faculty of Islamic Economics and Business. Palopo State Islamic Institute. Supervised by Dr. Ahmad Syarief Iskandar, M.M

This research aims to determine the influence of service quality and mobile banking features on customer satisfaction at the BSI Palopo branch. The type of research used in this research is quantitative research. The data source for this research is a primary data source where primary data is obtained directly from respondents.

This data was collected by researchers distributing questionnaires to respondents. The collected data was then processed using the SPSS version 20 program. This research used descriptive tests, instrument tests, classical assumption tests, multiple linear regression tests and hypothesis tests.

The results of this research show that service quality has a partial influence on customer satisfaction, and mobile banking has a partial influence on customer satisfaction, while service quality and mobile banking simultaneously influence customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Mobile Banking Features and Customer Satisfaction

خلاصة

العملاء رضا على المحمول الهاتف عبر المصرفية الخدمات وميزات الخدمة جودة تأثير " 2024 أميليا، الإسلامية والأعمال الاقتصاد كلية الشرعية، المصرفية دراسة برنامج أطروحة. "بالوبو BSI فرع في م.م اسكندر، سيارييف أحمد. د بإشراف. الحكومي الإسلامي بالوبو معهد

على المحمول الهاتف عبر المصرفية الخدمات وميزات الخدمة جودة تأثير تحديد إلى البحث هذا يهدف مصدر. الكمي البحث هو البحث هذا في المستخدم البحث ونوع. بالوبو BSI فرع في العملاء رضا من مباشرة الأولية البيانات على الحصول يتم حيث الأساسي البيانات مصدر هو البحث لهذا البيانات تمت ثم. المشاركين على الاستبيانات بتوزيع قاموا الذين الباحثين قبل من البيانات هذه جمع تم. المستجيبين الاختبارات البحث هذا استخدم. 20 الإصدار SPSS برنامج باستخدام جمعها تم التي البيانات معالجة المتعدد، الخطي الانحدار واختبارات الكلاسيكية، الافتراضات واختبارات الأدوات، واختبارات الوصفية، وأن العملاء، رضا على جزئي تأثير لها الخدمة جودة أن البحث هذا نتائج تظهر. الفرضيات واختبارات الخدمة جودة أن حين في العملاء، رضا على جزئي تأثير لها المحمول الهاتف عبر المصرفية الخدمات العملاء رضا على الوقت نفس في تؤثر المحمول الهاتف عبر المصرفية والخدمات

العملاء ورضا المحمول، الهاتف عبر المصرفية الخدمات مميزات الخدمة، جودة: المفتاحية الكلمات

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era globalisasi ini, perkembangan teknologi informasi yang pesat menuntut layanan perbankan khususnya syariah menjadi lebih cepat, mudah dan fleksibel. Pesatnya perkembangan internet mengubah cara Perusahaan terhubung dengan nasabah, tidak terkecuali dengan perbankan syariah. Bank syariah adalah bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dan terdiri dari Bank Umum Syariah, Unit Usaha Syariah, dan Pembiayaan Syariah.¹ Adapun tugas perbankan syariah yaitu menghimpun dana dan menyalurkan dana Masyarakat secara efisien, yang membantu meningkatkan ekonomi dan kualitas bangsa.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia tentang perbankan syariah, Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah, dan terdiri dari bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Perbankan syariah juga mencakup segala sesuatu tentang bank syariah dan Unit Usaha Syariah, termasuk kelembagaan bisnis, dan cara proses operasinya.

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia tergolong cukup pesat. Hal ini dibuktikan dengan meningkatnya jumlah perbankan syariah di Indonesia. Tercatat per tahun 2023 jumlah Bank Umum Syariah (BUS) yaitu 13 unit, Unit Usaha Syariah (UUS) yaitu 20 unit dan Bank Perkreditan Rakyat

¹ Pasal 21 Undang-Undang Republik Indonesia “*Tentang Perbankan Syariah*”, No 21 Tahun 2018.

(BPRS) yaitu 173unit.² Perkembangan perbankan syariah diindonesia dapat dijelaskan pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.1

Perkembangan Perbankan Syariah

Keterangan	Tahun			
	2020	2021	2022	2023
BUS	14	12	13	13
UUS	20	21	20	20
BPRS	163	164	167	173

Sumber: Data Statistik Perbankan Syariah OJK Tahun 2020-2023

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat perkembangan dari perbankan syariah. Tentunya terdapat strategi yang dilakukan oleh perbankan syariah sehingga dapat berkembang seperti sekarang ini. Salah satunya adalah dengan meningkatkan kualitas layanan dan meningkatkan produk yang dimiliki perbankan syariah itu sendiri.

Kualitas layanan (*Service Quality*) adalah perbandingan layanan antara kenyataan dan harapan nasabah, jika kenyataan diterima lebih dari yang diharapkan, maka layanan tersebut dikatakan bermutu dan nasabah akan puas, dan sebaliknya jika kenyataan kurang dari yang diharapkan maka layanan tersebut

² Data statistic Perbankan Syariah Otoritas Jasa Keuangan Tahun 2023.

dikatakan tidak bermutu dan nasabah akan kecewa atau tidak puas.³ Sedangkan kualitas produk (*Produk Quality*) adalah produk dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan yang dibutuhkan oleh nasabah dan bisa bersaing dengan produk sejenis yang diproduksi oleh competitor. Nasabah akan merasa puas jika hasil evaluasi menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Dan apabila produk yang diharapkan nasabah tidak sesuai dengan kenyataan yang ada, maka dapat dipastikan nasabah tidak akan merasa puas. Sebaliknya jika produk sesuai atau lebih dari yang diharapkan nasabah, maka nasabah akan merasa puas.⁴

Kualitas layanan, kualitas produk dan kepuasan nasabah memiliki hubungan yang erat. Menurut Freddy Rangkuti, tidak ada gunanya produk yang berkualitas kalau tidak diimbangi dengan kualitas layanan yang luar biasa. Sebaliknya, layanan yang luar biasa juga tidak berarti apabila tidak didukung oleh produk yang berkualitas yang sesuai dengan harapan nasabah.⁵ Sedangkan menurut Kotler dan Keller, semakin tinggi Tingkat kualitas, maka semakin tinggi juga Tingkat kepuasan nasabah yang dihasilkan.⁶

Kualitas layanan merupakan factor kunci yang akan menjadi keunggulan daya saing. Hal ini terjadi karena bank sebagai suatu Perusahaan jasa, dan mempunyai ciri berupa mudah ditirunya suatu fitur yang telah dipasarkan, oleh

³ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran bank Syariah* (Bandung: Alfabeta 2010), 213.

⁴ Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen: Teori dan Praktik* (Bandung: Pustaka Setia, 2015), 233.

⁵ Freddy Rangkuti, *Customer service Satisfaction & Call Center Berdasarkan Iso 9001* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013), 8.

⁶ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran* (2019) h. 144

karena itu, bank syariah sudah sewajarnya dapat memberikan kualitas layanan yang prima sehingga mampu mendapatkan keunggulan kompetitif dari bank lain. Metode pengukuran kualitas layanan yang biasa digunakan untuk mengukur kualitas pada perbankan konvensional serta banyak digunakan secara luas adalah metode SERVQUAL.

Selain kualitas layanan tentunya fitur pada perbankan syariah memiliki peranan penting. Perusahaan ini dapat berkembang dan bersaing melalui penciptaan produk yang lebih inovatif dan terintegrasi sehingga nasabah akan terlayani. Kualitas produk saat ini juga sangat diperhatikan oleh nasabah, dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dalam pelayanan perbankan maka bank meluncurkan produk media transaksi perbankan berbasis teknologi informasi yaitu *mobile banking (M-Banking)*. Mobile banking merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau smartphone.

Fitur mobile banking dapat digunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia melalui aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal oleh nasabah. Fitur mobile banking bank syariah adalah pengembangan dari dua bentuk inovasi bank syariah sebelumnya yaitu *sms banking* dan *internet banking*. Fitur ini dapat digunakan dengan perangkat smartphone seperti blackberry, apple, dan hp dengan sistem operasi berbasis android serta windows.⁷

⁷ Muammar Arafat Yusmad, *Aspek Hukum Perbankan Syariah Dari Teori Ke Praktik* (Yogyakarta: Deepublish, 2018) hal.79

Ketika suatu perusahaan atau dalam hal ini bank memiliki kualitas layanan dan produk yang unggul, maka hal tersebut akan menghasilkan kepuasan nasabah. Menurut Freddy Rangkuti, kepuasan nasabah adalah suatu tanggapan emosional yang dirasakan oleh nasabah pada saat mereka menikmati pengalaman menggunakan produk/jasa.⁸ Menurut Kotler dan Keller, kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi nasabah.⁹ Setelah menggunakan layanan dan fitur, nasabah akan merasakan kepuasan atau kekecewaan. Kepuasan akan mendorong nasabah untuk menggunakan ulang fitur, sebaliknya jika nasabah kecewa maka tidak akan menggunakan fitur yang sama lagi dikemudian hari.

Selanjutnya, Freddy Rangkuti mengatakan bahwa kepuasan nasabah dipengaruhi sebagai factor, yaitu kualitas layanan (*Service Quality*), kualitas produk (*Produk Quality*), harga (*Price*), factor situasi (*Situational Factor*), dan factor pribadi (*Personal Faktor*). Sedangkan Lupiyoadi dan Vinna menyebutkan factor utama yang mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu kualitas layanan, kualitas produk, emosional, harha, dan biaya.¹⁰

Beberapa factor internal yang mempengaruhi pertumbuhan industry perbankan syariah di Indonesia yaitu: permodalan bank yang sangat penting bagi

⁸ Freddy Rangkuti, *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan Iso 9001* (Jakarta: Gramedia Pustaka Umum, 2013), hal.7

⁹ Kotler dan Keller, Dalam Penelitian Silviana Melda Kolo Gede Sri Darma, "*Faktor-Faktor Terpenting yang Mempengaruhi Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pengguna 4G di Denpasar*" *Manajemen Bisnis*, Vol. 17, No. 1 Tahun 2020.

¹⁰ Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen: Teori dan Praktik* (Bandung: Pustaka Setia, 2015), 233

perbankan, baik modal dalam maupun modal dari luar, manajemen likuiditas, perbankan juga harus memperhatikan NPF untuk mengatasi kredit macet dan selalu melakukan promosi untuk menarik pelanggan baru dan memperkenalkan perbankan syariah kepada Masyarakat. Produk bank syariah harus juga selalu diperkenalkan kepada Masyarakat agar tidak menjadi sesuatu yang tidak dikenal atau asing dikalangan Masyarakat, SDM bank syariah juga harus terdidik profesional dan sesuai dengan bidangnya, dan juga dipengaruhi oleh kualitas layanan perbankan.¹¹

Per September 2023, Bank Syariah Indonesia (BSI) mencatat peningkatan 10,9% dalam jumlah nasabahnya menjadi 19,22 juta dari 17,9 juta pada periode yang sama tahun sebelumnya, pada juli dan agustus 2023 jumlah nasabha BSI berjumlah 18,95 juta dan 19,08juta nasabah. Dengan kata lain jumlah nasabah yang terus meningkat posisi kelima bank umum dengan jumlah cabang terbanyak dan masuk dalam daftar sepuluh bank umum terbaik diseluruh negeri. Selain itu, BSI menduduki posisi pertama untuk jumlah cabang bank umum syariah.¹²

Berdasarkan prapenelitian yang dilakukan peneliti bahwa ada beberapa nasabah mengeluhkan mengenai kualitas layanan pada bank syariah Indonesia cabang palopo. Fenomena ini sesuai dnegan hasil observasi pada nasabah BSI cabang palopo yang mengatakan bahwa layanan perbankan membutuhkan banyak waktu dalam proses kepengurusan administrasi, sehingga membuat nasabah

¹¹ Andi Khasfi Ainulhaaq, "*factor-Faktor Yang Mempengaruhi perkembangan bank Syariah*", skripsi 2021.

¹² Putri Hanifa, "*BSI Mencatat Pertumbuhan Jumlah Nasabah 10,9 persen Per September 2023*", 31 Oktober 2023, ANTARA, 07 Mei 2024.

kehabisan waktu dan tenaga dalam kepengurusan perbankan dan juga sering terjadi gangguan pada layanan transaksi secara langsung dan gangguang pada layanan digital bankingnya.¹³ Nasabah mengharapkan layanan yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan mereka, yang mendorong ikatan dengan bank dan memungkinkan bank menjadi harapan atas kebutuhan nasabah. Secara tidak langsung, keberadaan layanan mobile banking berpengaruh terhadap kualitas layanan dari segala aktifitas perbankan yang dilakukan secara online, dan apakah nasabah puas atau tidak dengan setiap transaksi atau aktivitas yang mereka lakukan.

Salah satu layanan bank adalah mobile banking, yang memungkinkan nasabah mengakses informasi, berkomunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet. Mobile banking juga membuka paradigma baru, struktur baru, dan strategi baru bagi retail bank, dan membuat mereka menghadapi peluang dan tantangan baru.

Hampir 20 juta nasabah BSI, dan 86% dari seluruh rekeningnya dibuat secara online dan 97% dari transaksinya dilakukan melalui layanan digital. Jumlah mobile banking memiliki 6,3 juta rekening dengan banyaknya transaksi sebesar 467 triliun pada Desember 2023. Selain itu BSI juga menyiapkan belanja modal atau belanja modal (capex) untuk IT sebesar 1,5 triliun pada tahun 2024. Jumlah itu naik 13,6% secara tahunan dari alokasi sebesar Rp 1,32% triliun tahun 2022.

¹³ Observasi Pada Salah Satu Nasabah BSI KCP Ratulangi Tanggal 29 april 2024, Pukul 13.00 WITA.

Pada data yang didapatkan melalui BSI cabang palopo. Dimana hasil observasi sistem mobile banking juga diterapkan oleh pihak BSI cabang palopo, namun tentunya kepuasan nasabah dalam kualitas layanan mobile banking yang ada pada BSI masih kurang memuaskan, hal ini disebabkan beberapa masalah diantaranya mobile banking yang ada pada BSI masih sering terjadi eror dan memperlambat kinerja layanan mobile banking.¹⁴ Selain itu, banyak juga nasabah yang belum memahami tentang layanan mobile banking, serta masih banyak juga nasabah yang tidak mengetahui cara menggunakan layanan berbasis digital. Masalah ini adalah terkadang kode aktivitas BSI mobile tidak dikirim ke ponsel nasabah, sehingga pengguna tidak dapat mengaktifkan BSI mobile yang diberikan oleh bank.

Berdasarkan uraian diatas maka kepuasan nasabah diduga dipengaruhi oleh adanya kualitas layanan dan produk mobile banking. Melihat dari observasi awal ditemukan dugaan sementara yang perlu diuji kebenarannya, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Fitur Mobile banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BSI Cabang Palopo”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

¹⁴ Muhammad aibrahim “*Aplikasi Mobile Banking Error*”, Januari 17 2024, Infobanknews.com, diakses Pada Tanggal 1 Mei 2024.

1. Apakah kualitas layanan secara persial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah?
2. Apakah fitur mobile banking secara persial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah?
3. Apakah kualitas layanan dan fitur mobile banking secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah
2. Untuk mengetahui pengaruh fitur mobile banking terhadap kepuasan nasabah
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan fitur mobile banking secara simultan terhadap kepuasan nasabah

D. Manfaat Penelitian

Adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini bermanfaat bagi nasabah untuk menambah wawasan tentang pengaruh kualitas layanan dan fitur mobile banking terhadap kepuasan nasabah.
 - b. Menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi penulis, sebagai penambah pengetahuan, wawasan dan pengalaman terkait permasalahan yang diteliti, yaitu tentang kualitas layanan dan fitur mobile banking khususnya pada BSI.

- b. Bagi BSI cabang palopo, penelitian ini kedepannya dapat digunakan sebagai masukan dalam menentukan strategi maupun hal-hal yang mendukung layanan dan fitur mobile banking BSi Cabang Palopo.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Adapun penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan kajian ini yaitu:

1. Menurut penelitian Melfi Adela, dengan judul penelitian “Pengaruh kualitas layanan produk mobile banking terhadap kepuasan nasabah (studi kasus pada bank BNI syariah KCP Rajabasa)”. Metode penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian lapangan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel keamanan sistem mobile banking tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan diperoleh nilai signifikansi 0,663 diatas 0,05, variabel kemudahan penggunaan layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikansi 0,277 diatas 0,05. Variabel kredibilitas Perusahaan layanan perbankan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan diperoleh nilai signifikansi 0.000 dibawah 0,05, sedangkan secara simultan diketahui bahwa nilai f_{hitung} 22,330 lebih besar dari f_{tabel} 2,471 artinya secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah sebesar 49,8%. Hasil analisis regresi linear berganda diperoleh persamaan: $Y = 5,200 + -0,48 X_1 + 0,019 X_2 + 0,430 X_3 + 0,282 X_4 + e$, dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima, maka dapat dikatakan bahwa layanan mobile banking yang meliputi kemudahan penggunaan layanan, keamanan sistem mobile banking, kredibilitas Perusahaan jasa layanan perbankan, dan kecepatan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Maka

semakin tinggi kualitas layanan mobile banking maka semakin meningkat kepuasan nasabah pada BNI Syariah KCP Rajabasa.¹⁵ Persamaan pada penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang pengaruh layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan perbedaannya adalah penelitian hanya pada layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah pada BNI Syariah sedangkan penelitian yang akan dilakukan terdapat variabel kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada BSI.

2. Menurut penelitian Axel Hernandez, dengan judul “pengaruh Mobile banking terhadap kepuasan nasabah bank dalam transaksi sehari-hari”. Hasil analisis diperoleh hasil uji T yang menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, kualitas informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dan kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan dalam hasil uji F menunjukkan bahwa secara bersama-sama variabel kualitas layanan, kualitas informasi dan kualitas sistem berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.¹⁶ Persamaan pada penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang pengaruh mobile banking terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan perbedaannya adalah penelitian hanya pada mobile banking terhadap kepuasan nasabah pada kehidupan sehari-hari. Sedangkan

¹⁵ Melfi Adela, “Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa)”, *Journal of Chemical Information and Modeling* 53, No.9 (2019): 1

¹⁶ Ahez Hernandez, Felix David, “Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank dalam Transaksi Sehari-hari”, *Jurnal Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi* Vol. 01 No. 01 Tahun 2022.

penelitian yang akan dilakukan terdapat variabel kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada BSI.

3. Menurut penelitian Rika Rahim, dengan judul “pengaruh kualitas layanan dalam perspektif islam terhadap kepuasan nasabah pada mobile banking BSI”. Jenis data dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuisioner yang akan disebarakan kepada nasabah PT BSI yang merupakan mahasiswa program studi D4 keuangan dan perbankan syariah politeknik negeri Medan. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linear berganda dengan melakukan uji asumsi klasik, uji koefisien kolerasi, koefisien determinasi, uji t dan uji F. hasil penelitian ini menunjukkan kualitas layanan dalam perspektif islam pada produk mobile banking BSI memiliki pengaruh positif yang sangat kuat terhadap kepuasan nasabah PT BSI dengan nilai koefisien kolerasi sebesar 0,809.¹⁷ Persamaan penelitian ini yaitu sama-sama meneliti tentang pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan perbedaannya yaitu penelitian ini meneliti tentang kualitas layanan dalam perspektif islam terhadap kepuasan nasabah pada mobile banking BSI. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan yaitu pengaruh kualitas layanan dan produk mobile banking terhadap kepuasan nasabah pada BSI.

¹⁷ Rika Rahim, *Pengaruh Kualitas Layanan dalam Perspektif Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Mobile banking BSI*. “Prosiding Konferensi Nasional Social & Engineering Polmed (Konsep)”. Vol.3 No.1 2022: 91. <https://doi.org/10.51510/konsep.v3>

B. Landasan Teori

1. Kualitas Layanan (*Service Quality*)

a. Teori Kualitas Layanan Secara Umum

Menurut Rianto, kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai perbandingan antara kenyataan dan harapan nasabah, jika kenyataan diterima lebih dari yang diharapkan maka layanan tersebut bermutu dan nasabah akan puas, dan jika sebaliknya maka nasabah akan kecewa atau tidak puas.¹⁸

Menurut Lewis dan Booms, yang dikutip oleh Tjiptono, kualitas layanan sapat didefinisikan sebagai ukuran seberapa bagus Tingkat layanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan.¹⁹

Menurut Kamsir, pelayanan adalah Tindakan atau yang dilakukan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan sesama karyawan dan pimpinan. Dalam kamus besar Bahasa Indonesia, pelayanan didefinisikan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan dan mengurus apa yang diperlukan seseorang dalam interaksi langsung antara seseorang dan layanan atau mesin secara fisik dan memastikan kepuasan.

pelayanan adalah pengalaman yang menyenangkan dan dapat memberikan kepuasan kepada nasabah. Pelayanan dapat didefinisikan sebagai Tindakan

¹⁸ M. Nur Rianto AlArif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010) h 213.

¹⁹ Fandy Tjiptono, *Service Manajemen: Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: Andi 2017), 142.

seseorang atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Tindakan ini dapat dilakukan secara langsung untuk melayani nasabah. Menurut definisi tersebut, setiap bisnis harus memiliki kemampuan untuk bersaing dalam pembuatan barang atau jasa yang sesuai dengan permintaan atau harapan nasabah.²⁰

b. Indikator Kualitas Layanan

Indicator kualitas layanan menurut Kotler dalam Arni Purwani dan Rahma Wahdiniwaty adalah sebagai berikut:²¹

1. *Reliability*, kemampuan untuk melakukan layanan yang dapat diandalkan dan akurat.
2. *Responsiveness*, kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat.
3. *Assurances*, pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menjamin mutu sehingga percaya dan yakin.
4. *Empathy*, perhatian individual terhadap nasabah.
5. *Tangibles*, penampilan fasilitas fisik, peralatan, sarana dan prasarana.

c. Unsur-unsur Kualitas Layanan

Setiap organisasi modern dan maju selalu mengutamakan aktualisasi kualitas layanan. Kualitas layanan yang dimaksud adalah memberikan layanan yang ideal untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, harapan dan kepuasan nasabah yang meminta layanan dan yang dipenuhi. Konsep kualitas layanan yang

²⁰ Melfi adela, pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (study Kasus pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa), Skripsi: Institut agama Islam Negeri Metro(Juli, 2020), h 14, <https://scholar.google.co.id>

²¹ Arni Purwani & Rahma Wahdiniwaty, The Influence Of Competitive Price, Quality Of Service and Product Quality on Customer Satisfac tion (Study Of Marketing Management Literature), Jurnal Manajemen, Vol.2, No.5 Agustus 2021: 78, <https://doi.org/10.31933/>.

berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima elemen yang dikenal sebagai “RATER” (*Responsiveness, Assurance, tangible, Empathy, Reliability*).

Konsep kualitas layanan RATER bertujuan untuk membentuk sikap dan perilaku pengembang layanan untuk memberikan bentuk layanan yang kuat dan mendasar agar dapat dinilai sesuai dengan kualitas layanan diterima. Inti dari konsep ini adalah menunjukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan layanan yang memuaskan orang-orang untuk menerima layanan dengan tanggap (*Responsiveness*), menumbuhkan adanya jaminan (*assurance*), dan menunjukkan bukti fisik (*Tangible*) yang dapat dilihatnya, menurut (*Empathy*), dari orang-orang yang memberikan pelayanan secara konsekuensi untuk memuaskan yang menerima pelayanan.

Berdasarkan inti dari gagasan kualitas layanan “RATER” Sebagian besar organisasi kerja menggunakannya sebagai acuan untuk menerapkan aktualisasi layanan dalam organisasi kerjanya. Hal ini dapat membantu menyelesaikan berbagai bentuk kesenjangan (gap) atas berbagai layanan yang diberikan oleh karyawan untuk memenuhi tuntutan pelayanan Masyarakat. Selain itu implementasi konsep “RATER” juga diterapkan untuk meningkatkan kualitas layanan pegawai, baik pemerintah maupun non pemerintah. Berikut adalah beberapa bentuk aplikasi kualitas layanan melalui penerapan konsep “RATER”, yang dikemukakan oleh Parasuraman.²²

²² Kinerja Pkl and D Mahasiswa, “PENERAPAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS” 18, No.1 (2017): hal 1-11.

1. Keandalan (*Reliability*): kemampuan Perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya dikenal sebagai keandalan. Kinerja harus memenuhi harapan nasabah, yang berarti ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk semua nasabah, empati, dan akurasi yang tinggi. Untuk menilai aktualisasi kerja karyawan, orang yang dilayani harus menilai keandalan mereka dalam memberikan layanan yang cepat, tepat, mudah, dan lancar. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai memahami lingkup dan uraian pekerjaan yang menjadi perhatian dan focus mereka saat memberikan layanann. Secara umum, keandalan pelayanan berarti bahwa setiap pekerja memiliki pengetahuan dan kemampuan yang andal tentang semua aspek prosedur kerja dan mekanisme kerja, kemampuan untuk memperbaiki kesalahan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan kemampuan untuk menunjukkan, mengarahkan, dan memberikan arahan yang benar kepada setiap jenis pelayanan yang Masyarakat belum mengerti, sehingga menghasilkan hasil yang lebih baik.
2. Jaminan dan kepastian (*Assurance*) adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan Perusahaan untuk membutuhkan kepercayaan pelanggan kepada Perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*Comunication*), kredibilitas (*Credibility*), keamanan (*Security*), kompetensi (*Competence*), dan sopan santun (*Courtesy*). Inti dari bentuk pelayanan yang ditunjukkan oleh setiap pegawai, komitmen organisasi yang menunjukkan pemberian pelayanan yang baik, dan perilaku dari pegawai dalam memberikan pelayanan, sehingga dampak yang ditimbulkan dari segala

aktivitas pelayanan tersebut diyakini oleh orang-orang yang menerima pelayanan, akan dilayani dengan baik sesuai dengan bentuk-bentuk pelayanan yang dapat diyakini sesuai dengan kepastian pelayanan.

3. Berwujud (*tangible*) adalah kemampuan Perusahaan yang menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik Perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: Gedung, Gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. Berarti dalam memberikan pelayanan, setiap orang yang menginginkan pelayanan dapat merasakan pentingnya bukti fisik yang ditunjukkan oleh pengembang pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan. Bentuk pelayanan bukti fisik biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, performance pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat dengan empati terhadap berbagai masalah yang dihadapi orang yang membutuhkan pelayanan. Pihak yang menginginkan pelayanan membutuhkan adanya kepedulian terhadap segala bentuk pengurusan pelayanan, dengan menyadari dan memahami kebutuhan pelayanan yang cepat, memahami berbagai jenis perbahan pelayanan yang menyebabkan keluhan kesah, sehingga pelayanan berjalan sesuai dengan tujuan pemberi pelayanan dan orang yang membutuhkan.

4. Ketanggapan (*Responsiveness*) adalah suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat, responsive, dan tepat kepada pelanggan dengan informasi yang jelas. Menunda pelanggan menimbulkan persepsi yang buruk tentang kualitas pelayanan.

2. Mobile Banking

a. Pengertian Mobile Banking

Mobile banking yang sering disebut sebagai M-banking adalah transaksi perbankan yang dilakukan melalui perangkat seluler. Hal ini dapat dilakukan melalui aplikasi mobile banking atau aplikasi yang diinstal oleh operator seluler. Hal ini dapat dilakukan melalui aplikasi mobile banking atau aplikasi yang diinstal oleh operator seluler. Perbankan syariah menyediakan layanan mobile banking untuk memudahkan nasabah mendapatkan informasi tanpa harus pergi ke bank. Bank terus meningkatkan layanan mereka dengan penggunaan teknologi. Mobile banking adalah fasilitas perbankan yang beroperasi melalui komunikasi bergerak seperti ponsel, dengan fasilitas yang hampir sama dengan ATM, kecuali kemampuan untuk mengambil uang tunai.²³

Internet Banking merupakan istilah yang sering juga disebut dengan Electronic Banking atau E-Banking atau istilah lain yang sama dengan Internet Banking adalah Virtual Banking, Cyberbanking, Online Banking dan Home Banking. Internet banking merupakan layanan yang ditawarkan oleh perbankan dalam

²³ Annisa Fitri Iriani, "Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile banking Pada Nasabah Bank Syariah" 2, no.2 (2018): 99-111.

melakukan transaksi non cash melalui sambungan internet yang dapat diakses melalui Laptop, HP, PDA, Komputer, dll²⁴

Salah satu layanan bank kontemporer yang mengikuti kemajuan dalam teknologi dan komunikasi adalah layanan perbankan mobile. Dengan layanan seperti pembayaran, transfer, historis, dan lain-lain, mobile banking memungkinkan pelanggan melakukan aktivitas perbankan mereka dengan lebih mudah tanpa terbatas pada Lokasi dan waktu. Dengan layanan mobile banking, nasabah dapat melakukan aktivitas perbankan mereka dengan lebih mudah, kapan saja dan Dimana saja mereka mau. Dengan adanya layanan mobile banking akan memberikan kemudahan dan keuntungan bagi nasabah karena mereka dapat mengakses bank mereka tanpa harus pergi ke bank secara langsung.²⁵

Layanan mobile banking juga dapat memberikan kemudahan kepada para nasabah untuk melakukan transaksi perbankan seperti: cek saldo, transfer antar rekening, pembelian, pembayaran, dan lain-lain. Semua orang yang memiliki ponsel dapat dengan mudah melakukan transaksi Dimana saja dan kapan saja dengan fasilitas ini. Pada akhirnya, bank berlomba-lomba menawarkan layanan perbankan mobile untuk menyenangkan nasabah dan menarik lebih banyak nasabah. Mobile banking adalah suatu layanan perbankan yang dapat diakses langsung oleh nasabah melalui handphone mereka dengan menggunakan menu

²⁴ Joni Hendra, Ahmad Iskandar R, "Aplikasi Model Tam Terhadap Pengguna Layanan Internet banking di Kantor Bank Jatim Cabang Situbondo" *Jurnal ECOBUSS Vol 4, Nomor 1, Maret 2016*

²⁵ Hanif Astika Kurniawati et al, "Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking dengan Pendekatan technology acceptance Model (TAM) yang telah Dimodifikasi (Analisis Behavioral Intention to Uses Of Mobile Banking Technology Acceptance Model (TAM) Approach Modified)". IV, No.1 (2017): 24-29.

yang tersedia di SIM Card Subscriber Identity Module, juga dikenal sebagai SIM Toolkit atau menu layanan data.

Mobile banking BSI juga menawarkan fitur-fitur yang memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi. Fitur-fitur tersebut mulai dari melihat info rekening, transfer, sehingga melakukan pembayaran-pembayaran penting lainnya.

1. Info rekening

Fitur pertama yang harus ada di mobile banking adalah fitur info rekening BSI. fitur ini dimaksudkan agar nasabah bisa melakukan pengecekan terhadap segala informasi yang berkaitan tentang transaksi direkening.

2. Transfer

Fitur selanjutnya adalah fitur transfer atau kirim uang. Fitur ini memudahkan nasabah dalam mengirim uang ke rekening BSI ataupun rekening bank lainnya tanpa harus jauh-jauh pergi ke ATM.

3. Pembayaran

Dengan mobile banking BSI, segala pembayaran kebutuhan harian dan bulanan bisa dilakukan dari mana saja.

4. Pembelian

Mau beli-beli keperluan harian dan bulanan yang dibutuhkan, seperti pulsa atau paket data. Nasabah bisa melakukannya kapan saja dan Dimana saja dengan fitur pembelian dari mobile banking BSI.

5. Qris

Quick Response Indonesian Standard atau Qris adalah kode QR atau QR Code yang dikeluarkan bank Indonesia (ASPI) untuk pembayaran.

6. E-mas

Untuk yang mau investasi, nasabah bisa membeli emas secara elektronik dengan fitur E-mas dari BSI. Fitur ini memungkinkan nasabah membeli emas dengan hitungan rupiah atau gram.

7. Tarik Tunai

Fitur ini ada di mobile banking BSI dengan nama Tarik tunai. Penarikan bisa dilakukan mulai dari Rp50.000 sampai Rp500.000 perharinya.

8. Layanan Islami

Bank Syariah Indonesia kini tidak hanya memberikan layanan dalam hal transaksi keuangan, tetapi juga menyediakan layanan bagi nasabah yang ingin melakukan ibadah Dimana saja dan kapan saja dengan layanan Islami.

9. Berbagi

Dengan fitur ini, nasabah bisa menyalurkan zakat, infaq, wakaf secara mudah Dimana saja dan kapan saja. Disitu juga ada kalkulator yang bisa menghitung secara benar berapa zakat yang harus disisihkan berdasarkan besaran pendapatan kamu.

10. Top Up

Sekarang marak dompet digital seperti gopay, paytren, OVO, ShopeePay, LinkAja dan lainnya. Masing-masing orang pasti memiliki salah satu diantaranya. Untuk top-up saldo dompet digital tersebut, nasabah BSI bisa melakukannya di fitur Top-Up.

11. Buka rekening

Terakhir tentunya kamu bisa melakukan buka rekening secara online melalui mobile banking BSI. Rekening yang dibuka secara online, yaitu Tabungan Easy Mudharabah, Tabungan Easy Wadiah, dan Tabungan Mabrur.

Pelanggan yang menggunakan mobile banking dapat melakukan transaksi online dengan bantuan perangkat telekomunikasi seperti telepon. Adapun manfaat dari penggunaan mobile banking yaitu menghemat waktu dan tenaga karena transaksi dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja selama jam kerja bank online. Namun, fungsi seperti penarikan uang tunai tidak dapat diganti karena itu dapat disimpulkan bahwa mobile banking adalah layanan yang memungkinkan pelanggan melakukan transaksi perbankan secara online dengan menggunakan perangkat telekomunikasi seperti ponsel atau tablet. Layanan ini memberikan nasabah kemudahan dan kecepatan dalam melakukan transaksi perbankan.²⁶

a. Indikator Mobile Banking

Mobile banking juga dikenal sebagai M-Banking adalah layanan perbankan yang diberikan oleh bank untuk mendukung transaksi non tunai yang lancar dan mudah. Menurut Davis, beberapa indikator penggunaan mobile banking adalah sebagai berikut.²⁷

1. Aplikasi mudah digunakan

²⁶ Mukhtisar dkk, "Pengaruh efisiensi, Keamanan dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh)", 60

²⁷ Davis, Gordon B, Analisis Sistem Informasi. (Yogyakarta: Andi, 2012).132

Kemudahan dalam menggunakan suatu sistem merupakan Tingkat Dimana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tersebut akan bebas dari suatu kesalahan.

2. Layanan dapat dijangkau dari mana saja

Kemampuan untuk menggunakan mobile banking Dimana saja dan kapan saja

3. Aman

Privasi serta keamanan merupakan salah satu factor yang penting mendorong minat seseorang untuk menggunakan layanan sistem perbankan yang berupa mobile banking.

4. Dapat diandalkan (*reliable*)

Kemampuan untuk melakukan layanan yang dapat diandalkan dan akurat

Untuk membantu nasabah melakukan transaksi dan mendapatkan informasi keuangan secara online, terutama bagi individu yang sangat mobilitas. Keunggulan lain dari mobile banking yaitu identitas pengguna yang aman yang tidak dapat diketahui oleh orang lain, karena keunggulan ini, perbankan dapat menarik pelanggan dengan menawarkan layanan serupa.

b. Faktor-Faktor Penggunaan Mobile Banking

Davis membuat dua variabel utama TAM, pandangan tentang kebermanfaatan dan pandangan tentang kemudahan pengguna.²⁸ Factor-faktor ini dapat menjelaskan bagaimana pengguna menggunakan sistem yang mencakup mobile banking, sehingga dapat dikatakan bahwa komponen yang dapat

²⁸ Tirtana, dkk. Analisis Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking, Seminar Nasional dan Call For Paper. Vol 1, No.3, 2014: 54. <https://publikasiilmiah.ums.ac.id/handle/11617/4589>.

mempengaruhi penggunaan mobile banking adalah keuntungan dan kemudahan penggunaan, serta komponen lain yang belum diketahui.

Sebagai alternatif untuk melakukan transaksi perbankan secara online, bank menawarkan layanan mobile banking, Dimana pelanggan dapat melakukan transaksi apa saja yang mereka suka selama menu tersedia.

Perilaku seorang pelanggan melihat penggunaan sistem informasi akan mempengaruhi keberhasilan sistem tersebut. Jika pelanggan tidak mau menggunakan sistem baru, maka sistem tersebut tidak akan memberikan manfaat bagi bank. Sebaliknya, jika pelanggan mau menggunakan sistem baru, maka mereka akan bersedia melakukan beberapa perubahan dalam praktik mereka dan akan menghabiskan waktu dan energi untuk memulai menggunakan sistem baru.

3. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian kepuasan nasabah

Banyak pakar menggunakan perspektif mereka masing-masing untuk mendefinisikan kepuasan nasabah. Namun mereka mengatakan hal yang sama tentang kepuasan nasabah. Fachmi menyatakan bahwa kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang diperkirakan dengan kinerja yang diharapkan. Dan nasabah tidak puas jika hasil dibawah harapan, tetapi jika hasil memenuhi harapan, nasabah akan puas.²⁹

²⁹ Fachmi, analisis Kinerja Keuangan: Panduan bagi Akademisi, Manajer, dan Investor dan Menganalisis Bisnis dari Aspek Keuangan, (Jakarta: Alfabeta, 2018), 128.

Kepuasan nasabah adalah Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil atau kinerja yang dirasakan dengan harapan mereka, menurut Lupiyoadi. Jika kinerja kurang dari harapan, pelanggan akan merasa kecewa, tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan merasa puas, dan jika kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas.³⁰

Jika kinerja melebihi harapan, nasabah akan puas/ senang. Menurut Gerson bahwa kata “kepuasan atau satisfaction: berasal dari Bahasa latin “satis” (artinya cukup banyak, memadai) dan “facio” (melakukan atau membuat) secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai Upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.³¹ Sedangkan menurut Indrasari mendefinisikan kepuasan nasabah sebagai evaluasi secara sadar atau penilaian kognitif menyangkut apakah kinerja produk relative bagus atau jelek. Nasabah adalah orang atau badan hukum yang mempunyai rekening baik rekening simpanan atau pinjaman pada pihak bank. Sehingga nasabah merupakan orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank.³²

Kepuasan nasabah telah menjadi konsep sentral dalam teori dan praktek pemasaran, serta merupakan salah satu tujuan esensial bagi aktifitas bisnis. Pada dasarnya kepuasan dan ketidakpuasan nasabah atas produk atau jasa akan berpengaruh pada perilaku pelanggan selanjutnya. Pelanggan yang merasa puas, dia akan menunjukkan besarnya kemungkinan pelanggan untuk Kembali

³⁰ Lupiyoadi, Manajemen Pemasaran Jasa. (Jakarta: Selemba Empat, 2014).34

³¹ Gerson, R.F Mengukur kepuasan Pelanggan Panduan Menciptakan Pelayanan yang Bermutu. Edisi Pertama (Jakarta: PPM-Bisnis, 2017).22

³² Indasari, M. Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. (Surabaya: Unitomo, Press 2019).81

menggunakan produk atau jasa yang sama. Menurut Arman bahwa pelanggan yang puas juga cenderung akan memberikan referensi yang baik terhadap produk atau jasa tersebut kepada orang lain.³³ Sedangkan nasabah yang tidak puas dapat menimbulkan sikap negative terhadap merek maupun produsen atau penyedia jasanya bahkan bisa pula distributornya, berkurangnya kemungkinan pembelian ulang, peralihan merek dan berbagai macam perilaku complain.

b. Indicator kepuasan nasabah

Adapun indicator kepuasan nasabah menurut Lupiyoadi adalah sebagai berikut:³⁴

1. Kepuasan nasabah keseluruhan

Kepuasan nasabah secara keseluruhan menunjukkan sikap terhadap penyedia layanan atau reaksi emosiaonal untuk perbedaan antara apa yang nasabah harapkan dan apa yang mereka terima.

2. Dimensi kepuasan nasabah

Nasabah merasa puas bila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas bila harapan nasabah terlampaui. Dalam dimensi ini, diperlukan adanya kemudahan dalam memperoleh produk atau jasa tersebut dan kemudahan dalam pembayaran dapat membuat nasabah akan semakin puas bila relative mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan suatu produk atau pelayanan.

3. Konfirmasi harapan

³³ Herman, H.N. Manajemen Industri. (Yogyakarta: Andi, 2019). 32

³⁴ Lupiyoadi R, Manajemen Pemasaran Biasa (Jakarta: Salemba Empat, 2014). 39

Konfirmasi harapan bermaksud mengukur kepuasan, Dimana kepuasan diukur berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja produk ataupun jasa perubahan.

c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Menurut Lupiyoadi yang dikutip Nina Indah Febriyana, terdapat 5 (lima) factor utama harus diperhatikan oleh Perusahaan dalam menentukan Tingkat kepuasan antara lain sebagai berikut:³⁵

1. Kualitas Produk

Hasil evaluasi yang menunjukkan bahwa produk yang digunakan berkualitas akan membuat nasabah merasa puas. Produk yang berkualitas akan tituntut konsumen pada setiap pengorbanan yang dilakukan untuk memperoleh produk tersebut. Dalam hal ini, dibenak konsumen memberikan nilai tambah pada kualitas produk yang baik.

2. Kualitas Layanan

Dibidang jasa pada kualitas pelayanan, pelanggan akan merasa puas jika mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai pada yang diharapkan. Nasabah yang puas akan menunjukkan kemungkinan untuk Kembali membeli produk yang sama. Persepsi terhadap produk Perusahaan cenderung membuat nasabah yang puas.

3. Emosional

³⁵ Nina Indah Febriyana, “Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung”, An Nisbah, Vol. 03, No.1, 2016.

Nasabah akan merasa senang dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia, jika menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai kepuasan yang lebih tinggi. Bukan karena kualitas produk kepuasan dapat diperoleh, tetapi dari nilai sosial yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merk-merk tertentu.

4. Harga dan Biaya

Pada Lupiyoadi dikutip Nina Indah Febriyana, yaitu bahwa “produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relative murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada nasabahnya. Nasabah tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu. Harapan nasabah dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya.

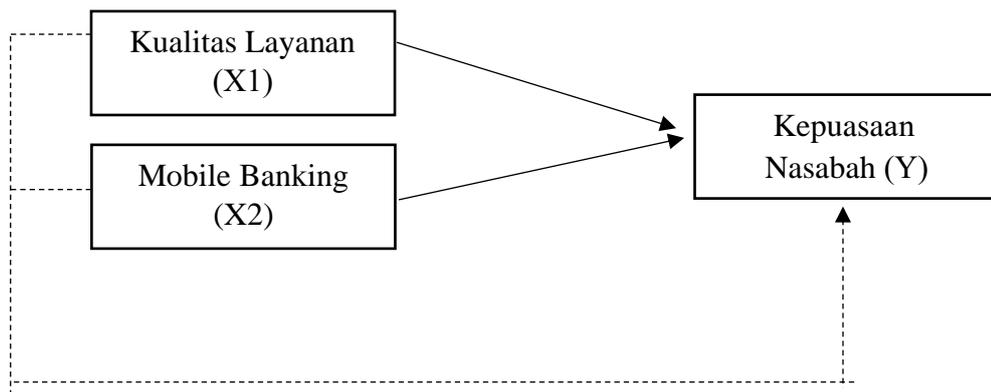
C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai factor yang telah didefinisikan sebagai masalah yang penting, kerangka yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antara variabel yang akan diteliti.³⁶

Kepuasan adalah reaksi emosional nasabah pasca pembelian berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, kegembiraan atau kesenangan. Tingkat kepuasan yang tinggi dapat meningkatkan loyalitas konsumen dan mencegah

³⁶ Suharsini Arikunto, “Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik”, (bandung: Rineka Cipta, 2020). 7

perputara konsumen, mengurangi sensitivitas terhadap harga, mengurangi biaya operasi yang diakibatkan oleh meningkatnya jumlah konsumen, dan meningkatkan efektifitas iklan dan meningkatkan reputasi bisnis. Untuk kepuasan nasabah yang lebih efektif terdapat beberapa factor yang mempengaruhi kinerja maka dapat dilihat pada kerangka pikir pada gambar 2.1 yang menjelaskan mengenai factor yang mempengaruhi kepuasan nasabah.



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

—————▶ = Mempengaruhi secara parsial

-----▶ = Mempengaruhi secara simultan

D. Hipotesis

Hipotesis adalah kesimpulan sementara terhadap suatu masalah yang diperkirakan benar, tetapi membutuhkan pengujian atas kebenarannya. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Suharsimi Arikunto bahwa: “Hipotesis merupakan suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap suatu permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul”.³⁷

³⁷ Suharsimi Arikunto, “Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktik”, (bandung: Rineka Cipta, 2020).7

H_{01} : Tidak terdapat pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah

H_{a1} : Terdapat Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah

H_{02} : Tidak Terdapat pengaruh Mobile Banking terhadap kepuasan Nasabah

H_{a2} : Terdapat pengaruh Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah

H_{03} : Tidak terdapat Pengaruh secara simultan Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap kepuasan Nasabah

H_{a3} : Terdapat pengaruh secara simultan Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap kepuasan nasabah

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian yang digunakan peneliti adalah metode survey tipe kuantitatif. Penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang menggunakan angka-angka dalam proses.³⁸ Penelitian kuantitatif adalah salah satu jenis penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan secara otomatis, vaktual dan akurat mengenai fakta serta mencoba menggambarkan fenomena secara detail.³⁹

Penelitian kuantitatif dapat menentukan seberapa besar teknologi, kepercayaan dan kemudahan terhadap minat nasabah dalam menggunakan BSI Mobile secara statistik menggunakan aplikasi SPSS. Peneliti menggunakan penelitian kuantitatif untuk mengetahui hubungan maupun pengaruh variabel kualitas layanan (X1) dan produk mobile banking (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y)

B. Waktu dan Lokasi Penelitian

Berdasarkan judul yang diangkat maka penelitian yang akan dilakukan di kota Palopo khususnya di BSI Ratulangi. Penelitian ini dilakukan sekitar kurang lebih 1 bulan. Waktu peneliti untuk memperoleh data dan melakukan analisis data penelitian.

³⁸ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta 1998)

³⁹ Ambas Hamida, Kulkarni, *Analisis Keuangan Kinerja Bank Aladin Syariah*. *Al-Karaj Journal of Islamic Bussiness*, Vol 3, No 1 (2001) hal 99

C. Definisi Operasional

Didalam penelitian ini penulis menggunakan dua variabel penelitian yaitu variabel bebas (Independen/variabel X) dan variabel (Dependen/variabel Y). Variabel penelitian merupakan segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga nantinya peneliti akan hasil berupa informasi mengenai hal tersebut. Untuk menghindari adanya salah pengertian dan persepsi mengenai judul penelitian ini, maka peneliti akan menjabarkan definisi operasional sebagai berikut:

Tabel 3.1 Devinisi Operasional

Variabel	Dimensi	Indikator	Pernyataan
Kualitas Layanan	<i>Tangible</i>	Peralatan Modern	Saya melihat Gedung kantor Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi tampak modern
		Fasilitas fisik menarik secara visual	saya merasakan fasilitas kantor Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi Tampak menarik Tampilan yang modern memberikan pengalaman transaksi keuangan menjadi menyenangkan

		Tampilan layanan perbankan di aplikasi mobile banking BSI sangat menarik
	Penataan dan pengaturan ruangan selalu diperhatikan oleh bank	Menurut saya penampilan karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi terlihat rapi
<i>Reliability</i>	Memberikan pelayanan tepat waktu	Bank syariah Indonesia menyediakan layanan sesuai dengan waktu yang mereka janjikan
	Memberikan pelayanan yang terbaik	Bank syariah Indonesia memberikan layanan secara tepat sejak awal
<i>responsiveness</i>	Pegawai selalu ingin membantu nasabah	Karyawan bank syariah Indonesia selalu memberikan informasi
		Saya dapat melakukan pengaduan kegagalan transaksi di mobile banking BSI

<i>assurance</i>	Pegawai bersikap sopan kepada nasabah	Kaeyawan bank syariah Indonesia selalu bersikap sopan kepada nasabah
	Bank memberi perhatian kepada nasabah	Saya merasa aman dalam bertransaksi dengan bank syariah Indonesia
<i>empathy</i>	Bank memiliki jam kerja yang sesuai bagi semua naabah	Bank syariah Indonesia memiliki jam operasional yang nyaman bagi semua pelanggan
Mobile Banking	Kemudahan	<p>Aplikasi mudah digunakan</p> <p>Tata letak dan symbol yang digunakan membantu memberikan kemudahan penggunaan</p> <p>Penggunaan mobile banking BSI mudah dimengerti</p> <p>Mobile banking BSI memiliki fitur layanan yang sesuai kebutuhan saya</p> <p>Saya mudah untuk mengenal fitur-fitur dalam mobile banking BSI</p>

keamanan	Aman	<p>Saya merasa aman bertransaksi melalui mobile banking BSI karena terjamin kerahasiaannya</p> <p>Mobile banking BSI mendisplay struk transaksi yang dilakukan nasabah</p> <p>Adanya fitur otomatis terlogout</p> <p>Ketika selesai menggunakan BSI mobile membuat saya yakin terhadap keamanannya</p> <p>BSI mobile melindungi informasi personal dalam bertransaksi</p> <p>Saya menerima otoritas akses login pada layanan mobile banking BSI untuk keamanan akun saya</p> <p>Saya menilai sistem keamanan yang digunakan untuk mengakses fitur mobile banking BSI sangat efisien</p>
----------	------	---

Standarisasi keamanan mobile banking BSI membuat saya tenang menggunakannya

Bank syariah Indonesia berjalan sesuai dengan hukum dan prinsip-prinsip Islam

Bank syariah Indonesia memiliki ketentuan bebas bunga pada produk pembiayaan

Dapat Mobile banking BSI dapat diandalkan dalam kebutuhan transaksi sehari-hari saya

Tidak hanya transaksi transfer, saya juga dapat melakukan top-up wallet, e-commerce, pembelian pulsa, paket data, Listrik, bersedekah, infak, zakat, hingga waktu sholat juga ada di mobile banking BSI

Mobile banking BSI bertanggung jawab dengan memberikan saya informasi

			yang sesuai dengan keadaan yang sebenarnya
		Layanan yang dapat dijangkau dari mana saja	Saya dapat menggunakan mobile banking BSI kapan saja
Kepuasan nasabah	Kepuasan	Kepuasan pelanggan keseluruhan	Saya akan merasa puas jika bank memberikan layanan yang sama kepada semua nasabah tanpa membeda-bedakan status Saya akan merasa puas dengan ketepatan aplikasi mobile banking dalam memberikan bukti transaksi saya Saya akan merasa puas dengan ketepatan aplikasi mobile banking dalam memberikan bukti transaksi saya Saya merasa puas dengan produk mobile banking dan layanan yang diberikan oleh BSI

konfirmasi	Konfirmasi harapan	<p>Kualitas layanan BSI dan produk mobile banking sudah sesuai dengan harapan saya</p> <p>Aplikasi mobile banking BSI didesain sesuai dengan kebutuhan saya</p> <p>Mobile banking BSI memberikan konfirmasi layanan atas keberhasilan atau kegagalan dalam menjalankan transaksi</p> <p>Aplikasi mobile banking BSI memiliki kestabilan jaringan yang baik</p>
	Dimensi kepuasan nasabah	<p>Seluruh fitur mobile banking BSI berfungsi dengan baik</p> <p>Transaksi keuangan menjadi lebih praktis dengan mobile banking BSI</p>

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Sampel populasi diartikan sebagai area generalisasi terdiri dari: objek atau subjek yang memiliki kualitas atribut tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian diambil Kesimpulan. Penelitian ini melibatkan semua nasabah BSI KCP Ratulangi Palopo.

2. Sampel

Menurut Sugiyono, sampel adalah Sebagian dari populasi itu. Populasi adalah orang-orang yang tinggal di area tertentu. Dalam penelitian ini, rumus *lemeshow* digunakan untuk menentukan sampel.⁴⁰ Karena populasi penelitian tidak diketahui, jumlah berikut:

Keterangan:

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

p: Maksimal estimasi = 0,5

d: Alpha (0,10) atau *sampling error*

n: Jumlah sampel

Berdasarkan rumus diatas, maka jumlah sampel yang akan diambil adalah:

$$n =$$

$$n =$$

$$n = 96,04$$

⁴⁰ Lemeshow, Besar Sampel dalam Penelitian, (Yogyakarta: UGM, Mangkunegara 1997). 79

Menurut sugiyono, Teknik simple purposive sampling adalah Teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Teknik purposive sampling memilih sekelompok subyek berdasarkan karakteristik tertentu yang dinilai memiliki keterkaitan dengan ciri-ciri atau karakteristik dari populasi yang akan diteliti.

E. Teknik Pengumpulan Data

Kuisisioner atau angket adalah metode pengumpulan data yang digunakan peneliti. Menurut Hadjar, angket (Questionary) adalah Kumpulan pertanyaan atau pernyataan tentang topik tertentu yang diberikan kepada subjek secara individual atau kelompok untuk mendapatkan informasi tentang hal-hal seperti preferensi, kepercayaan, minat, dan perilaku.⁴¹ Selain itu, kuisisioner dapat berupa pernyataan atau pertanyaan tertutup atau terbuka, dan dapat dikirim secara langsung kepada responden atau dikirim melalui pos atau email. Peneliti menggunakan metode pengumpulan data berikut untuk mendapatkan data atau informasi, keterangan dan data-data yang diperlukan:

1. Metode Angket (Kuisisioner)

Menurut sugiyono, kuisisioner adalah metode pengumpulan data yang diberikan kepada responden dengan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis. Penelitian ini angket atau kuisisioner diberikan nasabah BSI Cabang Palopo yang menjadi objek dalam penelitian ini.

2. Observasi (Observation)

⁴¹ Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D", (Bandung: Alfabeta 2015). 76

Berdasarkan Teknik pengumpulan data untuk mengamati objek penelitian yang bersangkutan secara langsung. Hasil observasi ini dijadikan sebagai data pendukung analisis dan mengambil Keputusan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu Teknik pengumpulan data kuantitatif yang melibatkan melihat atau menganalisis dokumen yang dibuat oleh subjek atau orang lain tentang subjek tersebut. Tujuan dari dokumentasi adalah untuk mendapatkan perpektif dari subjek melalui media tertulis serta dokumen lainnya yang ditulis atau dibuat langsung oleh subjek tersebut.

F. Instrumen Penelitian

Pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Instrument penelitian terlebih dahulu harus diuji Tingkat validitas dan reabilitasnya untuk mendapatkan data yang akurat.⁴² Instrument yang dipakai dalam penelitian ini adalah dengan menyebarkan kuisisioner yang dibuat oleh peneliti dan akan dibagikan ke responden, dalam hal ini nasabah BSI Cabang Palopo.

Setelah itu tanggapan responden dicatat, diolah, dan dianalisis. Istilah kuisisioner mengacu pada pertanyaan yang terstruktur atau sistematis. Bagian item berisi tentang pernyataan, sedangkan bagian evaluasi berisi tentang tanggapan seperti “sangat puas” sampai dengan “sangat tidak puas”. Peringkat jawaban indicator diberi skor antara 1 sampai dengan 4. Kriteria penilaian yang digunakan

⁴² Metode Penelitian Kuantitatif, Syahrudin, Salim (Bandung: Cipta Pustaka, 2014).

dalam kuisioner disajikan dalam bentuk tabel instrument *skala likert* sebagai berikut:

Tabel 3.2
Penetapan Skor Alternatif Jawaban Angket

No	Kriteria	Bobot
1	Sangat Setuju (SS)	4
2	Setuju (S)	3
3	Tidak Setuju (TS)	2
4	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiono (2017)

Menghadapkan responden pada sejumlah pertanyaan dan kemudian diminta untuk memberikan jawaban atas Tingkat pelaksanaan yang terdiri dari sangat puas, puas, tidak puas, sangat tidak puas. Dengan menggunakan skala likert empat point.

G. Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data primer, data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari responden melalui wawancara dan observasi langsung kelapangan. Responden adalah orang yang dikategorikan sebagai subyek dalam penelitian yang merespon pertanyaan-pertanyaan penulis.⁴³ Responden dari penelitian ini yaitu nasabah BSI KCP Ratulangi. Data ini

⁴³ Muzayyanah Jabani and tadjuddin Tadjuddin, "Implikasi Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Nilai-Nilai Islami (Studi Pada Bank Muamalat Palopo)," *Palita: Journal of Social-Religion Research* 3, no. 1 (2018): 13-14, <https://doi.org/10.24256/pal.v3il.191>.

dikumpulkan dengan cara peneliti menyebar kuisioner kepada Masyarakat yang menggunakan mobile banking.

H. Teknik Analisis Data

Dalam menganalisis data, penelitian ini menggunakan metode statistic deskriptif dan inferensial. Analisis deskriptif adalah metode penelitian dengan cara mengumpulkan data-data sesuai dengan yang sebenarnya kemudian data-data tersebut disusun, diolah, dan dianalisis untuk dapat memberikan Gambaran mengenai masalah yang ada. Tahapan ini menjelaskan tentang struktur dan Gambaran tentang data sampel terkait dengan nilai mean, modus, median, standar deviasi, nilai minimum, nilai maksimum. Statistic jenis inferensial merupakan suatu Teknik yang dipakai dalam Analisa data kecil ke data besar hingga diperoleh Kesimpulan secara umum.

1. Uji Deskriptif

Statistic deskriptif memberikan Gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari rata-rata (*mean*), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, sum, range, kurtosis, dan skewness (kemencengan distribusi).⁴⁴ Statistic deskriptif memberikan Gambaran terperinci mengenai profil responden meliputi: jenis kelamin, dan usia.

2. Uji instrumen

a. Uji Validitas

⁴⁴ Ghozali *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi 8 (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2016), 19.

Instrument yang valid berarti alat ukur yang dipakai untuk mendapatkan data yang valid (sah).⁴⁵ Uji validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan Tingkat keandalan kesahan suatu alat ukur. Validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Perhitungan ini dilakukan dengan bantuan computer program SPSS. Untuk menentukan nomor-nomor item valid dan tidak valid dengan melihat tabel produk moment apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ (pada taraf signifikan α) = 0,05 maka item kuisisioner tersebut dapat dikatakan valid apabila nilai jumlahnya kurang dari 0,05 maka dapat dikatakan valid.

b. Uji Realibilitas

Uji realibilitas, menurut Duwi Priyatno, dapat digunakan untuk mengetahui kekonsistenan alat ukur kuisisioner. Uji ini menentukan apakah alat ukur tersebut tetap konsisten setelah pengukuran ulang.⁴⁶ Tujuan realibilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, jika dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dan menggunakan alat pengukuran yang sama. Suatu kuisisioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan Teknik Alpha Cronback Teknik digunakan apabila jawaban yang diberikan responden berbentuk skala seperti 1-5. Kriteria ini apabila Alpha Cronback's > dari 0,60.

3. Uji Asumsi Klasik

⁴⁵ Sugiyono, Metode Penelitian Bisnis, cet XVIII (Bandung: Alfabeta, 2019), 172

⁴⁶ Duwi Priyatno (2014: 64), Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

a. Uji Normalitas

Uji ini digunakan untuk mengevaluasi signifikansi hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Jika nilai signifikansinya lebih dari 0,05 itu dianggap normal. Penelitian ini menggunakan statistic one sample Kolmogorov-smirnov.

b. Uji Keterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari satu pengamatan lainnya. Suatu regresi dikatakan terdeteksi heterokedastisitas apabila nilai signifikan (sig) anatar variabel independent dengan absolut residual 0,05 maka tidak terjadi masalah heterokedastisitas.

Uji heterokedastisitas dapat diuji dengan melihat grafik scatterplot Dimana tidak ada pola yang jelas (bergelombang melebar dan menyempit) menyebar diatas dan dibawah angka 0 sumbu Y.

c. Uji Multikolinearitas

Tujuan dari uji multikolinearitas adalah untuk mengetahui apakah model regresi menunjukkan adanya kolerasi antara variabel bebas, model regresi ysng bsik seharusnya tidak menemukan kolerasi antara variabel independent. Tidak prthogonal jika variabel independent saling berkolerasi. Pengujian multikolinearitas menurut ghozali dapat diamati melalui variabel inflation factor (VIF).

- 1) Tolerance < 0,10 maka terdapat gejala multikolinearitas
- 2) VIF > 10 maka terdapat gejala multikolinearitas

d. Uji Linearitas

Uji linearitas data bertujuan untuk mengetahui apakah hubungan antara variabel independent dan variabel dependen bersifat linear atau tidak. Linear berarti hubungan seperti garis lurus. Validitasi hubungan linear dapat dilakukan dengan menggunakan diagram bivariat, uji linearitas dan estimasi kurva atau analisis residual. Linearitas data biasanya akan membangun korelasi maupun regresi linear dengan asumsi variabel penelitian yang akan dianalisis terverifikasi linear.

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda merupakan model regresi yang melibatkan lebih dari satu variabel independent. Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen.

Rumus:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + u$$

X_1 = Kualitas Layanan

X_2 = Mobile Banking

Y = Kepuasan Nasabah

β_0 = Konstanta

β_1 = Koefisien Kualitas Layanan

β_2 = Koefisien Mobile Banking

u = Standar Error

5. Uji Hipotesis

Hipotesis pada dasarnya adalah suatu tanggapan atau proporsi yang seringkali digunakan sebagai dasar pembuatan Keputusan atau Solusi atas persoalan. Sebelum diuji, suatu data terlebih dahulu harus dikuantitatifkan. Pengujian hipotesis statistica adalah prosedur yang memungkinkan Keputusan dapat dibuat, yaitu Keputusan menerima hipotesis atau menolak hipotesis dari data yang diuji. Pengujian hipotesis dalam penelitian menggunakan analisis pengujian secara persial (uji t) baik sebelum adanya interaksi maupun setelah adanya interaksi.

a. Uji Persial (uji t)

Untuk membandingkan tabel dan hitung pada Tingkat signifikan 5% (0,05), uji dilakukan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebas mempengaruhi variabel terikat.

Persyaratan uji antara lain:

- 1) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat.
- 2) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, sehingga H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak dapat pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat.

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji F bertujuan untuk mencari apakah variabel independent secara bersama-sama (simultan) mempengaruhi variabel dependen. Uji F dilakukan untuk melihat pengaruh dari seluruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Tingkatkan yang digunakan adalah sebesar 0,05 atau 5%. Jika

nilai signifikan $F < 0,05$ maka dapat diartikan bahwa variabel independent secara simultan mempengaruhi variabel dependen ataupun sebaliknya.

6. Uji Koefisien Determinasi R^2

Mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independent dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independent memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Secara umum koefisien determinasi untuk data cross-section relative rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Data Variabel

a. Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Tingkat layanan yang mampu memenuhi ekspektasi pelanggan juga dikenal sebagai kualitas layanan. Jika kenyataan diterima lebih dari yang diharapkan maka layanan itu dikatakan bermutu dan nasabah akan merasa puas dan sebaliknya jika kenyataan diterima kurang dari yang diharapkan maka layanan itu tidak bermutu dan nasabah akan kecewa atau tidak puas.

Berdirinya bank syariah Indonesia (BSI) KCP Ratulangi yang mulai beroperasi pada 1 februari 2021. Pemerintah Indonesia sangat memperhatikan produk dan layanan berbasis syariah yang meningkatkan dalam beberapa tahun terakhir. Pemerintah sebagai sebuah momen yang penting dalam perkembangan ekonomi syariah di Indonesia. Pemerintah akhirnya memutuskan untuk menggabungkan tiga (3) bank syariah BUMN, yaitu PT Bank BRI Syariah Mandiri Tbk, PT Bank BNI Syariah Tbk, serta PT Bank BRI Syariah Tbk menjadi satu identitas baru yang dikenal dengan bank Bank Syariah Indonesia atau BSI.

Pada awalnya sebelum diresmikan BSI KCP Ratulangi bank tersebut adalah bank mandiri syariah yang kemudian diubah statusnya menjadi bank syariah Indonesia karena telah ditetapkan oleh pemerintah pada tanggal 1 februari 2021. Penggabungan 3 bank syariah milik pemerintah tersebut diresmikan oleh presiden joko Widodo. Ditegaskan bahwa pemerintah begitu serius dalam

memperhatikan dari perkembangan layanan yang berbasis syariah dan mampu bertahan ditengah kondisi perekonomian Indonesia yang nampaknya masih bergejolak.

Dengan asset sebesar Rp. 239,56 triliun dan lebih dari 1.000 kantor cabang dan 2.000 karyawan, bank syariah Indonesia akan menjadi bank syariah terbesar di Indonesia. Proses merger tiga bank syariah besar di Indonesia akan menjadi peristiwa Sejarah yang akan membuka banyak peluang baru untuk mendukung perekonomian Masyarakat nasional. Fakta bahwa setiap bank memiliki Sejarah dan latar belakang yang unik sehingga menguatkan posisi BSI untuk masa depan.

Penggabungan bank syariah bertujuan untuk mendorong jumlah bank syariah yang lebih besar sehingga mereka dapat memasuki pasar global dan menjadi katalis pertumbuhan ekonomi syariah di Indonesia. Selain itu, dinilai bahwa merger bank syariah dapat menjadi lebih efisien dalam hal penggalangan dana, operasional, dan belanja. Dengan merger ini, perbankan syariah diharapkan terus berkembang dan menjadi energi baru untuk ekonomi nasional. Dan mereka juga diharapkan dapat menjadi Bank BUMN yang dapat sejajar dengan bank BUMN lainnya, yang akan memberikan manfaat dari sisi kebijakan dan transformasi bank.

b. Fitur Mobile Banking

Mobile banking biasa disingkat dengan M-banking adalah transaksi perbankan melalui media mobile, baik berupa aplikasi mobile banking maupun aplikasi bawaan operator seluler. Mobile banking merupakan salah satu layanan yang disediakan perbankan syariah untuk melayani nasabah agar nasabah lebih

mudah mendapatkan informasi tanpa harus ke bank. Peran teknologi dimanfaatkan untuk bank selalu meningkatkan kualitas layanan yang ada.

Perkembangan teknologi mampu menjadi sebuah sarana bagi industry perbankan untuk meningkatkan transaksi digital melalui berbagai saluran elektronik sekaligus menurunkan signifikansi dalam hal transaksi secara tradisional. Menyikapi perkembangan ini, hadirnya mobile banking dapat menjadi sebuah terobosan teknologi sehingga mampu menjadi perhatian khusus dalam era digitalisasi.

Meningkatnya akses internet adalah salah satu factor yang mendorong penggunaan platform digital dalam industry perbankan di Indonesia. Begitupun di kota Palopo, mobile banking sudah sangat populer.

c. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah melihat kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jika kinerja dibawah harapan, nasabah akan kecewa, tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan maka nasabah akan merasa puas dan jika kinerja melebihi harapan maka nasabah akan sangat puas.

Kepuasan nasabah telah menjadi konsep sentral dalam teori dan praktek pemasaran, serta merupakan salah satu tujuan esensial bagi aktifitas bisnis. Pada dasarnya kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan atas produk atau jasa akan berpengaruh pada perilaku nasabah selanjutnya. Nasabah yang merasa puas, dia akan menunjukkan besarnya kemungkinan nasabah untuk kembali menggunakan produk atau jasa yang sama.

Salah satu tujuan utama Perusahaan jasa dalam hal ini adalah menciptakan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah sebagai hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkan dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk atau jasa. Kepuasan nasabah menyatakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan adalah respon nasabah terhadap evaluasi kesesuaian (disconfirmation) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (normal kinerja lainnya) dengan kinerja produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

2. Deskripsi Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini, responden dipilih dari Masyarakat berdasarkan umur dan jenis kelamin. Tabel berikut menunjukkan jumlah responden untuk memperjelas karakteristik tersebut.

Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
25-30	45	45%
31-35	33	33%
36-40	10	10%
41-45	5	5%
46-50	3	3%
Total	96	100%

Sumber: Data Diolah (2024)

Berdasarkan tabel diatas, responden pada penelitian ini yang berusia 25-30 tahun berjumlah 45 orang (45%), responden yang berusia 31-35 tahun berjumlah 33 orang (33%), responden yang berusia 36-40 tahun berjumlah 10

orang (10%), responden yang berusia 41-45 tahun berjumlah 5 orang (5%), responden yang berusia 46-50 tahun berjumlah 3 orang (3%).

3. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.2 Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-Laki	35
2	Perempuan	61
	Total	96

1. Hasil dan Analisis Data

a. Uji deskriptif

Statistic deskriptif memberikan Gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari rata-rata (*mean*), standar deviasi, maksimum, minimum, sum, range, kurtosis dan skewness (kemencengan distribusi).

Hasil Uji Deskriptif dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.3 Hasil Uji Deskriptif

	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation
Kualitas layanan	96	30	44	38.56	3.952
Mobile Banking	96	69	96	84.70	7.670
Kepuasan Nasaabah	96	8	16	14.10	1.586
Valid N (listwise)	96				

Berdasarkan tabel 4.3 diatas, hasil uji deskriptif dapat digambarkan distribusi data yang didapat oleh peneliti adalah:

- 1) Variabel Kualitas Layanan (X1), dari data tersebut bisa di deskripsikan bahwa nilai minimum 30 sedangkan nilai maksimum sebesar 44, nilai rata-rata kualitas layanan sebesar 38.56 dan standar deviasi data kualitas layanan sebesar 3.952.
- 2) Variabel Mobile Banking (X2), dari data tersebut bisa di deskripsikan bahwa nilai minimum 69 sedangkan nilai maksimum sebesar 96, nilai rata-rata mobile banking sebesar 84.70 dan standar deviasi data mobile banking sebesar 7.670.
- 3) Variabel Kepuasan Nasabah (Y), dari data tersebut bisa di deskripsikan bahwa nilai minimum 8 sedangkan nilai maksimum sebesar 16, nilai rata-rata kepuasan nasabah sebesar 14.10 dan standar deviasi data kepuasan nasabah sebesar 1.586.

b. Uji Instrumen

1) Uji Validitas

Instrument yang valid berarti alat ukur yang dipakai untuk mendapatkan data yang valid (sah). Uji validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan Tingkat keandalan kesahan suatu alat ukur. Untuk menentukan nomor-nomor item valid dan tidak valid dengan melihat tabel produk momen apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ (pada taraf signifikan $\alpha = 0,05$ maka item kuisisioner tersebut dapat dikatakan valid apabila nilai jumlahnya kurang dari 0,05 maka dapat dikatakan valid. Hasil penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X1)

Item	Person correlation rhitung	rtabel	Keterangan
P1	0,538	0,195	Valid
P2	0,554	0,195	Valid
P3	0,605	0,195	Valid
P4	0,666	0,195	Valid
P5	0,604	0,195	Valid
P6	0,581	0,195	Valid
P7	0,618	0,195	Valid
P8	0,611	0,195	Valid
P9	0,590	0,195	Valid
P10	0,626	0,195	Valid
P11	0,658	0,195	Valid

Sumber: olah data IBM SPSS statistic

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 4.4 diatas pada kolom person correlation (rhitung), setiap item pertanyaan menghasilkan rhitung yang lebih

besar dari rtabel yaitu 0,195. Artinya instrument penelitian untuk variabel Kualitas Layanan (X1) dimulai dari semua butir 11 pernyataan dikatakan valid.

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Mobile Banking (X2)

Item	Person correlation rhitung	rtabel	Keterangan
P1	0,638	0,195	Valid
P2	0,590	0,195	Valid
P3	0,679	0,195	Valid
P4	0,570	0,195	Valid
P5	0,643	0,195	Valid
P6	0,0700	0,195	Valid
P7	0,545	0,195	Valid
P8	0,629	0,195	Valid
P9	0,615	0,195	Valid
P10	0,629	0,195	Valid
P11	0,701	0,195	Valid
P12	0,684	0,195	Valid
P13	0,680	0,195	Valid
P14	0,692	0,195	Valid
P15	0,554	0,195	Valid
P16	0,429	0,195	Valid
P17	0,563	0,195	Valid
P18	0,567	0,195	Valid

P19	0,643	0,195	Valid
P20	0,617	0,195	Valid
P21	0,616	0,195	Valid
P22	0,600	0,195	Valid
P23	0,707	0,195	Valid
P24	0,663	0,195	Valid

Sumber: olah data IBM SPSS Statistik

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel diatas pada kolom person correlation (rhitung), setiap item pertanyaan menghasilkan rhitung yang lebih besar dari rtabel yaitu 0,195. Artinya instrument penelitian untuk variabel Mobile Banking (X2) dimulai dari semua butir 24 pernyataan dinyatakan valid.

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)

Item	Person correlation rhitung	rtabel	Keterangan
P1	0,624	0,195	Valid
P2	0,649	0,195	Valid
P3	0,705	0,195	Valid
P4	0,672	0,195	Valid

Sumber: olah data IBM SPSS Statistik

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel diatas pada kolom person correlation (rhitung), setiap item pertanyaan menghasilkan rhitung yang lebih besar dari rtabel yaitu 0,195. Artinya instrument penelitian untuk variabel Kepuasan nasabah (Y) dimulai dari butir 4 pernyataan dinyatakan valid.

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat ukur untuk mengetahui kokonsistenan alat ukur kuisisioner diaman pada uji ini ingin mengetahui apakah alat ukur tersebut jika dilakukan pengukuran ulang, hasilnya tetap konsisten. Uji reliabilitas dalam penelitian menggunakan Teknik alpha cronback, Teknik digunakan apabila jawaban yang diberikan responden berbentuk skala seperti 1-5. Kriteriaian suatu instrument penelitiandikatakan reliabel dengan menggunakan Teknik ini apabila alpha cronback's > dari 0,60 hasil penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas

Cronback's Alpha	N of items
0,954	39

Berdasarkan tabel 4.7, nilai cronback Alpha sebesar $0,954 > 0,60$ maka penelitian ini dikatakan realibel.

c. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji inidigunakan untuk menguji signifikansi pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Dikatakan normal jika nilai signifikansinya > 0,05. Penelitian ini menggunakan statistic on sample kolmogotov-smirnov.

Hasil uji penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas

Populasi	Nilai Kolmogorov-Smirnov	Signifikansi
96	1,254	0,086

Tabel 4.8 one-sample Kolmogorov-Smirnov test diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar $0,086 > 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa regresi telah memenuhi uji normalitas atau data terdistribusi normal.

2) Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel bebas (independent). model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi kolerasi diantara variabel independent. jika variabel independent saling berkolerasi maka variabel-variabel ini tidak orthogonal. Pengujian multikolinearitas dapat diamati melalui variabel inflation factor (VIF).

- a. tolerance $< 0,10$ maka terdapat gejala multikolinearitas
- b. VIF > 10 maka terdapat gejala multikolinearitas

Hasil uji penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel Independen	VIF	Tolerance
Kualitas Layanan	4.892	0,204
Mobile Banking	4.892	0,204

Sumber: olah data IBM SPSS Statistik

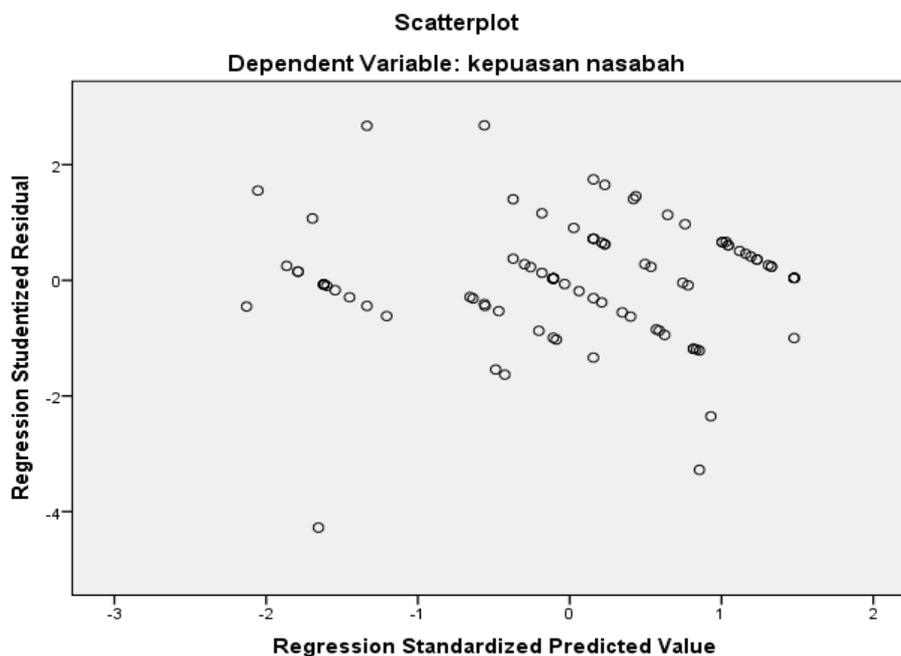
Berdasarkan tabel 4.9, hasil uji multikolinieritas menunjukkan nilai VIF variabel digital Kualitas Layanan dan Mobile Banking adalah $4.892 < 10$ dan nilai tolerance $0,204 > 0,10$ maka tersebut tidak terjadi multikolinieritas.

3) Uji Heterokedastisitas

Uji Heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Suatu regresi dikatakan terdeteksi heterokedastisitas apabila nilai signifikansi (sig) antara variabel independent dengan absolut residual $0,05$ maka terjadi masalah heterokedastisitas.

Uji heterokedastisitas dapat diuji dengan melihat grafik scatterplot. Dimana tidak ada pola yang jelas (bergelombang, melebar, dan menyempit) menyebar diatas dan dibawah angka 0 sumbu Y. hasil uji penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 4.1 Hasil Uji Heterokedastisitas



Sumber: olah data IBM SPSS Statistik

Dari grafik *scatterplot* diatas dapat dilihat bahwa titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi.

4) Uji Linearitas

Uji Linearitas data bertujuan untuk mengetahui apakah hubungan antara variabel independent dan variabel dependen bersifat linear atau tidak.

Hasil uji penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.10 Hasil Uji Linearitas

Linearity	Sig
Deviation from linearity	0,043

Sumber: olah data di IBM SPSS Statistik

Berdasarkan tabel 4.10 diatas maka diperoleh nilai signifikan deviation from linearity sebesar 0,043. Artinya terjadi hubungan linearitas antara variabel X dan Y.

d. Uji Regresi Linear Berganda

Uji regresi linear berganda merupakan model regresi yang melibatkan lebih dari satu variabel independent. Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen.

Hasil uji penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.11 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized		Standardized	T	Sig	collinearity Statistik	
	coefficients		Coefficients				
	B	Std Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	.491	1.113		.351	.526		
Kualitas Layanan	.104	.056	.234	2.673	.028	.204	4.892
Mobile Banking	.119	.029	.567	4.113	.000	.204	4.892

Sumber: olah data IBM SPSS Statistik

Berdasarkan tabel 4.11 diatas maka diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

$$Y = 0,391 + 0,094 X_1 + 0,119 X_2$$

Angka -angka ini dapat diartikan sebagai berikut:

- 1) Nilai α sebesar 0,391 merupakan konstanta atau keadaan saat variabel kepuasan nasabah Y belum dipengaruhi oleh variabel lainnya yaitu variabel kualitas layanan (X1) dan mobile banking (X2) jika variabel independent tidak ada maka variabel kepuasan nasabah tidak mengalami perubahan.
- 2) Nilai koefisien regresi variabel kualitas layanan ($\beta_1 X_1$) bernilai 0,094, menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah, yang berarti setiap kenaikan satu variabel kualitas

layanan maka akan mempengaruhi kepuasan nasabah sebesar 0,094 dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.

3) Nilai koefisien regresi variabel mobile banking (β_{2X2}) bernilai 0,119 menunjukkan bahwa variabel mobile banking mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah yang berarti setiap kenaikan satu variabel mobile banking maka akan mempengaruhi minat sebesar 0,119 dengan asumsi bahwa variabel lain tidak dalam penelitian ini.

e. Uji Hipotesis

1) Uji Parsial (Uji t)

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat dengan membandingkan hitung dan tabel pada Tingkat signifikansi 5% (0,05). Hasil uji penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.12 Hasil Uji Parsial (Uji t)

Model	Unstandardized		Standardized	T	Sig
	coefficients		coefficients		
	B	Std Error	Beta		
(Constant)	.491	1.113		.351	.526
Kualitas Layanan	.104	.056	.234	2.673	.028
Mobile Banking	.119	.029	.567	4.113	.000

Berdasarkan hasil pengujian tabel 4.12 diatas dapat diuraikan bahwa

a) Pengaruh Kualitas Layanan (X1) terhadap kepuasan nasabah

Variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan secara persial terhadap kepuasan nasabah . Hal ini dapat dilihat dari nilai thitung > ttabel atau nilai thitung 1,673 > ttabel 1,661.

b) Pengaruh Mobile Banking (X2) terhadap kepuasan nasabah

Variabel mobile banking berpengaruh signifikan secara persial terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat dilihat dari nilai thitung > ttabel atau nilai thitung 4,113 > ttabel 1,661

2) Uji Simultan (Uji df)

Uji f bertujuan untuk mencari apakah variabel independent secara bersama-sama (simultan) mempengaruhi variabel dependen tingkatan yang digunakan adalah sebesar 0,5 atau 5%. Jika nilai $F < 0,05$ maka dapat diartikan bahwa variabel independent secara simultan mempengaruhi variabel dependen ataupun sebaliknya. Hasil uji penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.13 Hasil Uji Simultan (Uji F)

Model	Sum of Squares	df	Mean	F	Sig
Regression	149.899	2	74.949	78.266	0,000 ^b
Residual	89.059	93	0,958		
Total	238.958	95			

Sumber: olah data di IBM SPSS Statistik

Nilai $f_{tabel} = 3,09$ berdasarkan hasil uji simultan pada tabel diatas, dapat dilihat bahwa nilai f_{hitung} adalah 78.266 dan nilai f_{tabel} adalah 3,09, sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ atau $78.266 > 3,09$. Sedangkan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ yang berarti variabel kualitas layanan (X1) dan mobile banking (X2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y) secara simultan.

3) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) untuk mengukur sebagai jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah diantara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independent dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independent memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel dependen. Hasil uji penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.14 Hasil Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of The Estimate	Durbin Watson
1	.792	.627	.619	.979	2.303

Berdasarkan tabel 4.14 diatas dapat diketahui bahwa besarnya *R Square* adalah 0,627 nilai tersebut berasal dari pengkuadratan nilai koefisien atau R yaitu 0,627 dimana maka berdasarkan hasil olahan *SPSS 26.0 for windows* dan dengan

rumus $KP = 0,627 \times 100\% = 62,7\%$ maka menunjukkan bahwa pengaruh yang disumbangkan oleh variabel Kualitas Layanan (X1) dan Mobile Banking (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) sebesar 62,7% sedangkan sisanya 37,3% dipengaruhi oleh luar variabel.

B. Pembahasan

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan menggunakan data primer yang Dimana data primer diperoleh secara langsung dari responden, yaitu Masyarakat kota Palopo. Data ini dikumpulkan dengan cara peneliti menyebarkan kuisioner kepada Masyarakat yang menggunakan bank syariah. Penelitian yang ini berjudul “Prngaruh Kualitas Layanan dan Produk Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah BSI Cabang Palopo. Setelah melalui berbagai analisis data terhadap model, maka dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi yang digunakan telah cukup baik karena telah memenuhi persyaratan *BLUE (Best Linear Unbaised Estimator)* yaitu data yang diuji berdistribusi normal, tidak terdapat multikolinearitas dan tidak terdapat heterokedastisitas.

1. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti dengan menggunakan *IBM SPSS Statistik 20*, variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan secara persial terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat dilihat dari nilai thitung > ttabel atau nilai thitung 1,673 > ttabel 1,661. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Yuvita Savitri “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah”

Hasil dari penelitiannya adalah menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah.⁴⁷

2. Pengaruh Mobile Banking terhadap kepuasan nasabah

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti dengan menggunakan *IBM SPSS Statistik 20*, mobile banking berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat dilihat dari nilai thitung > ttabel atau nilai thitung 4,113 > ttabel 1,661.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Axez Hernandez “Pengaruh Mobile Banking Terhadap kepuasan Nasabah bank dalam Transaksi sehari-hari”.

Hasil dari penelitiannya adalah menunjukkan bahwa variabel mobile banking berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah.⁴⁸

3. Pengaruh kualitas layanan dan Mobile Banking terhadap kepuasan nasabah

Nilai Ftabel = 3,09 berdasarkan hasil uji simultan pada tabel diatas, dapat dilihat bahwa nilai fhitung adalah 78.266 dan nilai ftabel adalah 3,09, sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai fhitung > ftabel atau $78.266 > 3,09$. Sedangkan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ yang berarti variabel kualitas layanan (X1) dan Mobile Banking (X2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y) secara simultan.

⁴⁷ Yuvita Savitri “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah” Skripsi 2022.

⁴⁸ Axez Hernandez “Pengaruh Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah bank dalam Transaksi sehari-hari” Skripsi 2022.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Khusna “Pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KC.Manado”.

Hasil dari penelitiannya adalah menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan mobile banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.⁴⁹

⁴⁹ Khusna “Pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah PT. Bank syariah Indonesia KC. Manado” Skripsi 2020

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dari penelitian ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah BSI Cabang Palopo” dapat diambil Kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Layanan memiliki $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,673 > 1,661$) maka dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti terdapat pengaruh secara parsial kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah .
2. Mobile banking memiliki $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,113 > 1,661$) maka dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti terdapat pengaruh secara parsial mobile banking terhadap kepuasan nasabah.
3. Kualitas layanan dan mobile banking memiliki $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($78.266 > 1,661$) maka dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a yang artinya terdapat pengaruh secara simultan kualitas layanan dan mobile banking terhadap kepuasan nasabah.

B. Saran

1. Bagi Akademis, penelitian ini bisa dijadikan bahan referensi yang akan datang. Selain itu pihak kampus harus selalu meningkatkan kualitas karya hasil penelitian bagi mahasiswanya.
2. Bagi peneliti selanjutnya, bisa dilakukan tidak hanya terbatas pada Masyarakat kota palopo, namun bisa diperluas atau dikembangkan.

3. Bagi perbankan syariah, diharapkan untuk meningkatkan kualitasnya pada kualitas layanan, mobile banking maupun layanan lainnya seperti dalam melaksanakan tanggung jawab sosial dengan sebaik-baiknya.

DAFTAR PUSTAKA

- Adelia, Melfi. "Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa)." *Journal of Chemical Information and Modeling* 53, no. 9 (2019): 1.
- Adha, Risky Nur, Nurul Qomariah, and Achmad Hasan Hafidzi. "Pengaruh Motivasi Kerja , Lingkungan Kerja , Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dinas Sosial Kabupaten Jember" 4, no. 1 (2019): 47–62.
- Ahmad Subagio, *Marketing in Business (Usaha Mikro Kecil & Lembaga Keuangan Mikro)*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2010), h.244.
- Annisa Fitri Iriani," MINAT NASABAH DALAM PENGGUNAAN MOBILE BANKING PADA NASABAH BANK SYARIAH" 2,No.2 (2018):99-111.
- Ambas Hamida dan Kulkarni, Analisis Kinerja Keuangan Bank Aladin Syariah,*Al-Kharaj journal Of Islamic Economi and Bussines*, vol 3, no 1, 2021 hal 99.
- Arni Purwani & Rahma Wahdiniwaty, The Influence Of Competitive Price, Quality of Service and Product Quality on Customer Satisfaction (Study of Marketing Management Literatur),*Jurnal Manajemen*, Vol.2, No 5 Agustus 2021 : 78, <https://doi.org/10.31933/>.
- Axez Hernandez,Felix David,"*Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank dalam Transaksi Sehari-Hari*", *Jurnal Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi* Vol 01 No. 01 Tahun 2022.
- Axez Hernandez "Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank dalam Transaksi Sehari-hari" Skripsi 2022.
- Data Statistik Perbankan Syariah Otoritas Jasa Keuangan Tahun 2023
- Davis, Gordon B. Analisis Sistem Informasi. (Yogyakarta: Andi, 2012).132
- Duwi Priyatno (2014: 64), Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
- .Fahmi, I. Analisis Kinerja Keuangan: Panduan Bagi Akademisi, Manajer, dan Investor dan Menganalisis Bisnis dari Aspek Keuangan, (Jakarta: Alfabeta,2018),128.
- Freddy Rangkuti, *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan Iso 9001* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama,2013),8
- Freddy Rangkuti, *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan Iso 9001* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama,2013), 7.
- Gerson, R.F. Mengukur Kepuasan Pelanggan Panduan Menciptakan Pelayanan yang Bermutu. Edisi Pertama (Jakarta: PPM-Bisnis, 2017).22

- Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi 8 (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2016), 19.
- Hanif Astika Kurniawati et al., "Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Dimodifikasi (Analysis Behavioral Intention to Uses of Mobile Banking Technology Acceptance Model (TAM) Approach Modified)" IV, no. 1 (2017): 24–29.
- Herman, H.N. *Manajemen Industri*. (Yogyakarta: Andi, 2019). 32
- Hutabarat (2010)
- Indasari, M. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan* .(Surabaya : Unitomo, Press 2019). 81
- Joni Hendra, Ahmad Iskandar R, "Aplikasi Model Tam Terhadap Pengguna Layanan Internet banking di Kantor Bank Jatim Cabang Situbondo" *Jurnal ECOBUSS Vol 4, Nomor 1, Maret 2016*
- Khusna "Pengaruh kualitas Layanan Mobile banking terhadap Kepuasan Nasabah PT.Bank syariah KC. Manado" Skripsi 2020.
- Lemeshow, *Besar Sampel dalam Penelitian*, (Yogyakarta : UGM, Mangkunegara, 1997). 79
- Lupiyoadi. *Manajemen Pemasaran Jasa*. (Jakarta : Salemba Empat, 2014). 34
- Lupiyoadi, R. *Manajemen Pemasaran jasa*(Jakarta : Salemba Empat, 2014). 39
- Melfi Adelia, "Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Study Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa)", *Jurnal of Chemical Information and Modeling* 53, No9 (2019): 1
- Melfi Adelia, Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Study Kasus pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa), Skripsi: Institut Agama Islam Negeri Metro, (Juli, 2020), h.14, <https://scholar.google.co.id>
- Metode Penelitian Kuantitatif, Syahrudin, Salim (Bandung : Cipta Pustaka, 2014).
- M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2010), 213
- Muammar Arafat Yusmad, Aspek Hukum Perbankan Syariah Dari Teori ke Praktik (Yogyakarta: Deepublish, 2018), 79
- Muhammad Ibrahim " Aplikasi Mobile Banking Error, BSI Minta Maaf", Januari 17 2024, infobanknewa.com,
- Mukhtisar dkk, "Pengaruh Efisiensi, Keamanan dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Study pada Nasabah Bank Syariah Ulee Kareng Banda Aceh)", 60

- Jabani Muzayyanah, and Tadjuddin Tadjuddin. "Implikasi manajemen Sumber Daya manusia Berbasis Nilai Nilai Islami (Studi Pada Bank Muamalat Palopo). " *Palita: Journal of Social-Religion Research* 3, no. 1 (2018): 13-14. <https://doi.org/10.24256/pal.v3il.191>.
- Nata, M, B Tewal, Y Uhing, Analisa Perbandingan, Kinerja Karyawan, Tetap Dan, Meylisa Nata, et al. "KONTRAK PADA PT BANK MANDIRI TBK TERNATE COMPARATIVE ANALYSIS OF THE PERFORMANCE OF PERMANENT EMPLOYEES AND Jurnal EMBA Vol . 10 No . 1 Januari 2022 , Hal . 706-714" 10, no. 1 (n.d.): 706–14.
- Nina Indah Febriana,"Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung",an Nisbah, Vol. 03,No.1, 2016
- Nurrofi, Akhmad. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Di Indomaret Hayam Wuruk Purwodadi" 23, no. 2 (2021): 97–107.
- Observasi Pada Salah Satu Nasabah BSI KCP Ratulangi Tanggal 29 April 2024 Pukul 13.00 WITA
- Pasal 21 Undang-Undang Republik Indonesia "Tentang Perbankan Syariah" No 21 Tahun 2018
- Philip Kotler Dan Kevin Lane Keller,*Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Erlangga,2009),182
- Philip Kotler Dan Kevin Lane Keller,Dalam Penelitian Silviana Melda Kolo, Gede Sri Darma " Faktor-Faktor Terpenting yang Mempengaruhi Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pengguna 4G di Denpasar", manajemen Bisnis, Vol.17,No.1 Tahun 2020
- Putri Hanifa,"BSI Catat Pertumbuhan Jumlah Nasabah 10,9 Persen Per September 2023",31 Oktober 2023, ANTARA,07 Mei 2024
- Pkl, Kinerja, and D Mahasiswa. "PENERAPAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS" 18, no. 1 (2017): 1–11.
- Rika Rahim, Pengaruh Kualitas Layanan dalam Perspektif Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Mobile Banking BSI. "Prosiding Konferensi Nasional Social & Engineering Polmed (Konsep)". Vol.3 No 1 2022: 91. <https://doi.org/10.51510/konsep.v3>
- Suharsini Arikunto," Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik", (Bandung : Rineka Cipta,2020).7
- Sugiyono, Pendekatan Kuantitatif Dan Kualitatif serta Kombinasinya dalam Penelitian Psikologi, Asmadi Alsa (Bandung : Pustaka Pelajar,2002) 45
- Sugiyono," Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif ,R&D", (Bandung : Alfabeta, 2015).

- Sofian Siregar," Statistic Parametric Untuk Penelitian Kuantitatif", (Jakarta : Bumi Aksara, 2012).153
- Tirtana, Irwan & Shinta Permata Sari. Analisis Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan dan Kepercayaan Terhadap penggunaan Mobile Banking. Seminar Nasional dan Call For Paper. Vol 1, No.3, 2014: 54. <https://publikasiilmiah.ums.ac.id/handle/1167/4589>.
- Vinna Sri Yuniarti, Perilaku Konsumen: *Teori Dan Praktik* (Bandung: Pustaka Setia,2015),233
- Vivit Handriani Lukman, Skripsi "Pengaruh Keputusan Media Daring Terhadap Kepuasan Belajar siswa di masa Pandemi Covid-19 (Study Kasus SD Impress Pajjalang)", (Makassar: UMM, 2021). 19-20. Diakses pada tanggal 19 April 2024
- Yudho Winarto,"*Kasus Peretasan Data Bank Syariah Indonesia (BSI) Bareskrim Masuk Penyelidikan*",[Kontan.co.id](https://www.kontan.co.id),19 Mei 2023
- Yuvita Savitri "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah" Skripsi 2022.
- Zafenya Aprilia, Digitalisasi BSI makin Ekspansif, 01 Februari 2024, CNBC INDONESIA, 07 Mei 2024.

L

A

M

P

I

R

A

N

Lampiran 1. Angket Penelitian

A. Instrumen Penelitian

1. Data Responden

Berilah tanda (√) pada kotak di bawah ini sesuai dengan keadaan saudara(i) yang sebenarnya

1. Nama Responden :
2. Alamat :
3. Jenis Kelamin :
4. Usia :

2. Petunjuk Pengisian

Berikut ini terdapat sejumlah pernyataan. Silahkan dibaca dan dipahami dengan baik setiap pernyataan tersebut anda diminta untuk mengemukakan apakah pernyataan-pernyataan tersebut dengan diri anda dengan cara memberikan tanda (√) pada kotak salah satu pilihan jawaban yang tersedia yaitu :

- 1 : Sangat Tidak Setuju
- 2 : Tidak Setuju
- 3 : Setuju
- 4 : Sangat Setuju

3. Daftar Pernyataan

Variabel X1 (Kualitas Layanan)						
No	Pernyataan	SS	S	TS	STS	Jumlah
1.	Saya melihat Gedung kantor bank syariah Indonesia KCP Ratulangi tampak modern					
2.	Saya merasakan fasilitas kantor bank syariah Indonesia KCP Ratulangi tampak menarik					
3.	Menurut saya penampilan karyawan bank syariah Indonesia KCP Ratulangi terlihat rapi					
4.	Bank syariah Indonesia memberikan layanan secara tepat sejak awal					
5.	Bank syariah Indonesia menyediakan layanan sesuai dengan waktu yang mereka janjikan					
6.	Karyawan bank syariah Indonesia selalu bersedia memberikan informasi					
7.	Karyawan bank syariah Indonesia selalu bersikap sopan					
8.	Saya merasa aman dalam bertransaksi dengan bank syariah Indonesia					

9.	Bank syariah Indonesia memiliki jam operasional yang nyaman bagi semua pelanggan					
10.	Bank syariah Indonesia berjalan sesuai dengan hukum dan prinsip-prinsip islam					
11.	Bank syariah Indonesia memiliki ketentuan bebas bunga pada produk pembiayaan					
Variabel X2 (Mobile Banking)						
12.	Variasi fungsi dan fitur yang ditawarkan mobile banking BSI memungkinkan saya untuk melakukan berbagai jenis transaksi sekaligus dalam satu aplikasi					
13.	Tampilan yang modern memberikan pengalaman transaksi keuangan menjadi menyenangkan					
14.	Seluruh fitur mobile banking BSI berfungsi dengan baik					
15.	Mobile banking BSI dapat diandalkan dalam kebutuhan transaksi sehari-hari saya					

16.	Standarisasi keamanan mobile banking BSI membuat saya tenang menggunakannya					
17.	Saya menerima otoritas akses login pada layanan mobile banking BSI untuk keamanan akun saya					
18.	Saya menilai sistem keamanan yang digunakan untuk mengakses fitur mobile banking BSI sangat efisien					
19.	Adanya fitur otomatis terlogout Ketika selesai menggunakan BSI mobile membuat saya yakin terhadap keamanannya					
20.	Saya merasa aman bertransaksi melalui mobile banking BSI karena terjamin kerahasiaannya					
21.	BSI mobile melindungi informasi personal dalam bertransaksi					
22.	Mobile banking BSI mendisplay struk transaksi yang dilakukan nasabah					
23.	Mobile banking BSI bertanggung jawab dengan memberikan saya informasi yang sesuai dengan keadaan yang sebenarnya					

24.	Penggunaan mobile banking BSI mudah dimengerti					
25.	Mobile banking BSI memberikan konfirmasi layanan atas keberhasilan atau kegagalan dalam menjalankan transaksi					
26.	Saya mudah untuk mengenal fitur - fitur dalam mobile banking BSI					
27.	Saya dapat menggunakan mobile banking BSI kapan saja					
28.	Transaksi keuangan menjadi lebih praktis dengan mobile banking BSI					
29.	Mobile banking BSI memiliki fitur layanan yang sesuai dengan kebutuhan saya					
30.	Tidak hanya transaksi transfer, saya juga dapat melakukan top-up wallet, e-commerce, pembelian pulsa, paket data, listrik, bersedekah, infak, zakat hingga waktu sholat di mobile banking BSI					
31.	Tata letak dan symbol yang digunakan membantu memberikan kemudahan penggunaan					

32.	Tampilan layanan perbankan di aplikasi mobile banking BSI sangat menarik					
33.	Aplikasi mobile banking BSI memiliki kestabilan jaringan yang baik					
34	Aplikasi mobile banking BSI didesain sesuai dengan kebutuhan transaksi saya					
35.	Saya dapat melakukan pengaduan kegagalan transaksi di mobile banking BSI					
Variabel Y (Kepuasan Nasabah)						
36.	Saya merasa puas dengan produk M-Banking dan layanan yang diberikan oleh BSI					
37.	Saya akan merasa puas dengan ketepatan aplikasi M-Banking dalam memberikan bukti transaksi saya					
38.	Saya akan merasa puas jika bank memberikan layanan yang sama kepada semua nasabah tanpa membeda-bedakan status					

39.	Kualitas layanan BSI dan produk M-Banking sudah sesuai dengan harapan saya.					
-----	---	--	--	--	--	--

Lampiran 2. Tabulasi

no	Kualitas Layanan (X1)										Mobile Banking (X2)																Ke- puasan nasabah				Sk o R										
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30		P31	P32	P33	P34						
1	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3		
2	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4		
3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4
4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	
5	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	

Lampiran 3. Uji Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
kualitas layanan	96	30	44	38.56	3.952
mobile banking	96	69	96	84.70	7.670
kepuasan nasabah	96	8	16	14.10	1.586
Valid N (listwise)	96				

Lampiran 4. Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.954	39

Lampiran 5. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	.96822936
	Absolute	.128
Most Extreme Differences	Positive	.100
	Negative	-.128
Kolmogorov-Smirnov Z		1.254
Asymp. Sig. (2-tailed)		.086

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

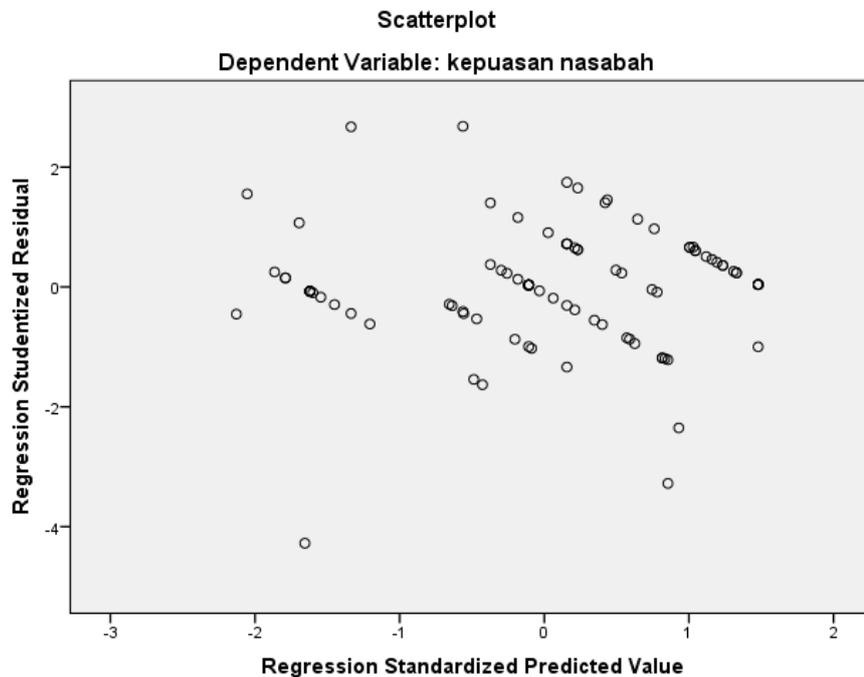
Lampiran 6. Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	kualitas layanan	.204	4.892
	mobile banking	.204	4.892

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Lampiran 7. Uji Heterokedastisitas



Lampiran 8. Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.491	1.113		.351	.526
	kualitas layanan	.104	.056	.234	2.673	.028
	mobile banking	.119	.029	.576	4.113	.000

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Lampiran 9. Uji Parsial (Uji t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.491	1.113		.351	.526
1 kualitas layanan	.104	.056	.234	2.673	.028
mobile banking	.119	.029	.576	4.113	.000

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Lampiran 10. Uji Simultan (Uji F)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	149.899	2	74.949	78.266	.000 ^b
Residual	89.059	93	.958		
Total	238.958	95			

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

b. Predictors: (Constant), mobile banking, kualitas layanan

Lampiran 11. Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.792 ^a	.627	.619	.979

a. Predictors: (Constant), mobile banking, kualitas layanan

b. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Lampiran 12. Dokumentasi Penyebaran Kuisisioner

Pengisian Kuisisioner BSI Ratulangi







Pengisian Kuisiner Salobulo



Pengisian Kuisisioner Jln. Sungai Pareman



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



AMELIA, lahir di kelurahan suli Kecamatan suli, Kabupaten luwu, pada tanggal 27 Desember 2001. Penulis merupakan anak pertama dari empat bersaudara dari pasangan seorang ayah Bernama Ruslan dan ibu Harnawati. Saat ini penulis bertempat tinggal di Kelurahan suli Kecamatan suli, Kabupaten Luwu. Pendidikan dasar penulis diselesaikan pada tahun 2014 di SDN 14 Tangkalasi kemudian di tahun yang sama menempuh Pendidikan di SMP NEGERI 1 SULI hingga tahun 2017. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan Pendidikan di SMA NEGERI 3 LUWU dan selesai pada tahun 2020. Selanjutnya pada tahun 2020 penulis melanjutkan Pendidikan ke jenjang perguruan tinggi di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo dengan mengambil Program Studi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Dengan ketekunan dan semangat yang tinggi untuk terus belajar dan berusaha penulis telah berhasil menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Fitur Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah BSI Cabang Palopo”.

contact Person Penulis: 42064800400@iainpalopo.ac.id