

Layanan Mobile Banking dalam Mewujudkan Kepuasan Nasabah BSI di Surabaya

Febri Rahmah^{1*}, Sutono²

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Prodi Ekonomi Syari'ah, Institut Al Azhar Indonesia, Indonesia

rakmahfebri@gmail.com^{1*}, sutonostaialazhar@gmail.com²

Address: Jln Menganti Krajan No. 474 Menganti Gresik Jawa Timur 61174

Email correspondence: rakmahfebri@gmail.com

Abstract. *This research aims to determine the quality of Bank Syariah Indonesia (BSI Mobile) mobile banking services in providing customer satisfaction at Bank Syariah Indonesia KCP Diponegoro 2 Surabaya. The research method uses a quantitative approach. The population in this research is all BSI KCP Diponegoro 2 Surabaya customers. Meanwhile, the sample in this research is some BSI KCP Diponegoro 2 Surabaya customers who use the BSI Mobile application. Considering the large population so that the exact number cannot be known and the limited time in conducting research, this research uses the Lemeshow formula with a maximum estimate of 7% and an error rate of 5% as a guideline in finding the number of samples used. So through this technique a sample of 100 respondents was obtained. Data was collected through distributing questionnaires using incidental sampling technique. The data analysis process uses simple linear regression, hypothesis testing, and coefficient of determination. The research results show that the quality of BSI Mobile services has an influence on customer satisfaction. The influence between the independent variable and the dependent variable is 79.2%, while 20.8% is influenced by other factors not included in this research. This research can help increase customer satisfaction in using the BSI Mobile application.*

Keywords: *Mobile Banking Quality, BSI Mobile, Customer Satisfaction.*

1. INTRODUCTION

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi telah mempengaruhi berbagai aspek kehidupan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari. Mulai dari pendidikan, politik, kesehatan, agama hingga perekonomian. Penelitian ini difokuskan pada aspek perekonomian. Salah satu lini perekonomian yang terpengaruh oleh perkembangan IPTEK adalah bidang perbankan di mana hampir setiap bank memberikan fasilitas kepada nasabahnya untuk mengakses rekening yang mereka miliki di mana saja dan kapan saja melalui aplikasi keuangan yang biasa disebut dengan *mobile banking, credit card, dan debit card*.³

Mobile banking, credit card, debit card⁴ adalah sarana peralatan yang bisa digunakan untuk memudahkan dalam transaksi jual beli dengan memanfaatkan teknologi tanpa batas waktu dan tempat. Di Indonesia sendiri, penggunaan *credit card, debit card dan mobile*

¹ Febri Rahmah, Mahasiswa Ekonomi Syariah Institut Al -Azhar Menganti Gresik

² Sutono, Dosen Ekonomi Syari'ah Institut Al-Azhar Menganti Gresik

³ sutono sutono, "Hasanah Card BNI Syariah Sebagai Alat Transaksi dalam Perspektif Maqasid As-Shariah," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 8, no. 3 (2022): 2977–85.

⁴ sutono.

banking mengalami peningkatan drastis selama lima tahun terakhir, dengan tingkat pertumbuhan tahunan rata-rata 135,3% per tahun. Namun kemunculan *mobile banking* ini secara masif telah mempengaruhi pasar dunia perbankan serta mendatangkan keuntungan dimana hal tersebut memperlihatkan bahwasanya efektivitas perbankan syariah mulai meningkat khususnya pada sistem digital.

Oleh karena itu peneliti menfokuskan dalam penelitian ini tentang *Mobile banking* yang dimiliki oleh Bank Syariah Indonesia bernama BSI *Mobile*.⁵

Kehadiran BSI *Mobile* yang disediakan oleh dunia perbankan (BSI) tidak serta merta langsung dapat mengatasi permasalahan yang dihadapi, disamping itu mereka juga diharuskan menjaga bahkan meningkatkan kualitas dari *mobile banking* itu sendiri guna mempertahankan kepuasan para nasabah yang memanfaatkan fasilitas BSI *mobile* tersebut. Kepuasan nasabah tidak dapat dipandang sebelah mata oleh pihak bank dikarenakan hal tersebut dapat mempengaruhi citra bank yang menyangkut dengan stigma masyarakat khususnya nasabah terhadap bank tersebut.

Realitanya layanan BSI *mobile* seringkali mengalami permasalahan teknis sehingga harus di *maintenance*, hal tersebut dirasa cukup mengganggu kenyamanan nasabah dalam melakukan transaksi sehingga tidak sedikit nasabah yang mengeluh serta menganggap hal ini sebagai poin minus dari kualitas layanan BSI *mobile* hingga menyebabkan nasabah terpaksa harus mendatangi bank atau ATM terdekat agar dapat melaksanakan transaksi keuangan secara manual sebagaimana tanpa ataupun sebelum adanya *mobile banking*.

Tahun 2022 saja BSI mendapatkan 335.690 pengaduan dari nasabah yang diutarakan secara *online* ataupun *offline* melalui berbagai saluran yang disediakan BSI meliputi *call center*, *mobile banking*, media sosial, kantor cabang, dan kantor pusat akan tetapi kasus yang masuk tersebut telah diselesaikan seluruhnya oleh pihak BSI. Keluhan tertinggi disampaikan melalui *mobile banking* dengan jumlah 234.903 kasus.⁶

Pada kasus *mobile banking*, nasabah ramai mengadukan gangguan layanan yang terjadi pada BSI *Mobile* dikarenakan adanya perbaikan atau *maintenance* sistem BSI hingga beberapa hari lamanya. Meski mengalami gangguan, BSI memastikan dana dan data nasabah tetap aman. Karena sempat muncul dugaan bahwa BSI mengalami *Ransomware* di mana terdapat sekelompok *hacker* yang mengganggu bahkan mencuri *database*, *core*

⁵Arwini Lusya Pusfita dan Fitriani, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Fitur Produk BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kab. Bone," *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Syariah* 3 No. 2 (Desember 2023): 42.

⁶Bank Syariah Indonesia, "Laporan Tahunan BSI 2022," 2022, <https://ir.bankbsi.co.id/misc/SR/SR2022-ID.pdf>.

system, dan *backup* perusahaan yang menjadi target sehingga dapat melumpuhkan sistem hingga batas waktu yang tidak dapat ditentukan.⁷

Dilansir dari CNN Indonesia bahwa salah satu nasabah BSI di Aceh menuding permasalahan yang ada di BSI sudah terjadi sejak awal BSI berdiri, di mana ATM sering *error*, operasional bermasalah, dan manajemen rajin meminta maaf. Nasabah BSI Aceh tersebut mengungkapkan bahwa masyarakat Aceh mempermasalahkan *Qanun* Lembaga Keuangan Syariah (LKS). Hingga muncul pernyataan ketua DPR Aceh akan membuka peluang kembalinya bank konvensional di Aceh.⁸

Mendasar pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Diah Krisnaningsih dan Dinda Ayu Agustina mendapat kesimpulan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas fitur (informasi) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Nilai koefisien regresi variabel kualitas layanan sebesar 4,527 yang menunjukkan adanya hubungan positif searah antara variabel kualitas pelayanan BSI *Mobile* dengan kepuasan nasabah.⁹

Hasil penelitian yang dilakukan oleh sutono menyimpulkan Hasanah Card dapat dibenarkan secara ilmu Fikih tetapi pelaksanaannya harus memenuhi syarat-syarat yang menyertainya. tidak semua yang ada di perbankan konvensional harus diadopsi oleh perbankan syariah. Hal ini dikhawatirkan pada masa yang akan datang produk syariah dinilai hanya sekedar labelisasi saja. Kartu kredit syariah yang tidak menggunakan suku bunga dalam pembayarannya bukan berarti diperbolehkan dalam perspektif islam, tetapi harus dilihat dari berbagai aspek misal segmen pasar, perilaku nasabah, dan adat atau kebiasaan nasabah yang menyertainya. Sehingga kebaikan dari berbagai aspek dapat memberikan solusi bagi kebaikan umat Islam.¹⁰

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Widia Eka Pramesti, dkk menyimpulkan bahwa layanan *mobile banking* yang meliputi *efficiency*, *reliability*, *fullfilment*, *privacy*, dan *responsiveness* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah menggunakan BSI *Mobile*. Hal ini mengungkapkan bahwa semakin baik BSI dalam meningkatkan kualitas aplikasi BSI *mobile* dalam memberikan informasi yang sesuai kepada nasabah ketika

⁷Annisa Sulisty Rini, "BSI Mobile Eror Diduga Karena Ransomware, Apa Itu?," *Bisnis.com* (blog), Mei 2023, <https://www.google.co.id/amp/s/m.bisnis.com/amp/read/20230511/231/1654975/bsi-mobile-eror-diduga-karena-ransomware-apa-itu>.

⁸CNN Indonesia, "Nasabah Aceh Tuding BSI Bermasalah Sejak Awal Berdiri, Sering Error," *CNN Indonesia* (blog), Mei 2023, <https://www.google.co.id/amp/s/www.cnnindonesia.com/ekonomi/20230512155330-78-948842/nasabah-aceh-tuding-bsi-bermasalah-sejak-awal-berdiri-sering-eror/amp>.

⁹Dinda Ayu Agustina dan Diah Krisnaningsih, "Pengaruh Penggunaan BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah di BSI Cabang Jenggolo," *Islamic Banking and Finance*, 2023.

¹⁰ sutono, "Hasanah Card BNI Syariah Sebagai Alat Transaksi dalam Perspektif Maqasid As-Shariah."

muncul permasalahan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah terhadap *mobile banking* BSI.¹¹

Berdasarkan beberapa penelitian di atas, belum ditemukan yang meneliti langsung berkaitan dengan ketepatan waktu dan keakuratan terhadap aspek kualitas layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (BSI *Mobile*) dalam mempengaruhi kepuasan nasabah, sehingga hal ini dapat dijadikan sebagai pembeda dengan beberapa penelitian sebelumnya.

Andika Febrianta dan Dra. Indrawati menyatakan bahwa penggunaan *electronic banking* khususnya *mobile banking* telah mempengaruhi perkembangan yang lebih efisien dan memenuhi kepuasan nasabah. Berangkat dari hal tersebut, beberapa aspek kualitas layanan *mobile banking* menjadi fokus penelitian ini dengan penggunaan aplikasi yang disebut BSI *Mobile*. Oleh sebab itu penelitian ini bertujuan untuk menunjukkan seberapa besar pengaruh kualitas aplikasi BSI *Mobile* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI).¹²

Menurut pandangan peneliti, kejadian atau kasus yang telah sedikit diulas di atas seharusnya menjadi catatan tersendiri bagi pihak bank untuk senantiasa memperbaiki serta meningkatkan kualitas layanan *mobile banking* agar dapat berfungsi secara optimal dan maksimal sebagaimana tujuan awal aplikasi tersebut diciptakan. Meski peluang mengalami masalah itu ada dan tidak dapat dihindarkan, tetapi paling tidak dapat diperkecil resiko saat terjadi *error* pada sistem. Karena jika kualitas layanan *mobile banking* itu baik maka sedikit banyak akan meningkatkan kepuasan nasabah bank tersebut. Berlaku juga sebaliknya, jika kualitas layanan *mobile banking* itu buruk maka sedikit banyak akan mempengaruhi bahkan menurunkan kepuasan nasabah bank yang bersangkutan.

2. LITERATUR REVIUW

Tabel 1. Kepuasan Nasabah BSI di Surabaya di tahun lalu

| No | Judul | Peneliti Sebelumnya dan Tahun | Hasil Penelitian |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Pengaruh Penggunaan BSI <i>Mobile</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Di BSI Cabang Jenggolo, | Dinda Ayu Agustina dan Diah Krisnaningsih, 2023 | Kualitas pelayanan dan kualitas fitur (informasi) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Nilai koefisien |

¹¹Widia Eka Pramesti, Wahyu Eko Setianingsih, dan Ira Puspitadewi S, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Jember" 8, no. 1 (2023).

¹²Andika Febrianta dan Dra. Indrawati, "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA Di Kota Bandung," *e-proceeding of Management* 3 No. 3 (Desember 2016).

| | | | |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | regresi variabel kualitas layanan sebesar 4,527 yang menunjukkan adanya hubungan positif searah antara variabel kualitas pelayanan BSI Mobile dengan kepuasan nasabah. |
| | Persamaan | Meneliti tentang hubungan antara variabel kualitas BSI <i>Mobile</i> dan kepuasan nasabah. | |
| | Perbedaan | Penelitian sebelumnya memiliki 2 variabel X yaitu kualitas pelayanan dan kualitas fitur informasi. Sedangkan penelitian ini hanya menggunakan variabel kualitas layanan. | |
| 2 | Analisis Pengaruh Kualitas Layanan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Jember | Widia Eka Pramesti, Wahyu Eko Setianingsih, dan Ira Puspitadewi S., 2023 | Layanan <i>mobile banking</i> yang meliputi <i>efficiency, reliability, fullfilment, privacy,</i> dan <i>responsiveness</i> berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah menggunakan BSI <i>Mobile</i> . Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik BSI dalam meningkatkan kualitas aplikasi BSI <i>Mobile</i> dalam memberikan informasi kepada nasabah ketika ada permasalahan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah terhadap <i>mobile banking</i> BSI. |
| | Persamaan | Penggunaan indikator kualitas layanan <i>reliability</i> dan <i>responsiveness</i> . | |
| | Perbedaan | Penelitian ini menambahkan indikator kualitas layanan meliputi <i>tangibility, assurance,</i> dan <i>empathy</i> . Sedangkan penelitian sebelumnya menyebutkan <i>efficiency, fullfilment,</i> dan <i>privacy</i> . | |
| | Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fitur Produk Bsi Mobile | Arwini Lusya Pusfita dan Fitriani, 2023 | Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak |

| | | | |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3 | Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kab. Bone | | kualitas layanan dan fitur produk BSI <i>Mobile</i> terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Bone. Penelitian kuantitatif ini menggunakan metode asosiatif kausal dengan mengambil sampel sebanyak 100 responden dari Kabupaten Bone, kemudian dianalisis dengan regresi linier berganda. Hasil analisis data menunjukkan bahwa kualitas layanan dan fitur produk BSI <i>Mobile</i> secara bersamaan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Bone. |
| | Persamaan | Penggunaan metode penelitian kuantitatif yang bersifat kausalitas dimana hal tersebut guna mencari sebab-akibat antara variabel-variabel yang terkait. | |
| | Perbedaan | Penelitian sebelumnya memiliki 2 variabel X yaitu kualitas pelayanan dan kualitas fitur informasi sehingga analisisnya menggunakan regresi linier berganda sedangkan penelitian ini hanya memiliki 1 variabel X sehingga analisisnya menggunakan regresi linier sederhana. | |
| 4 | Pengaruh Kualitas Layanan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus: ASN UIN Imam Bonjol Padang) | Amnah Sari, Yenti Afrida, dan Nila Mardiah., 2022 | Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa kualitas layanan <i>mobile banking</i> berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia. |

| | | | |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | Oleh karena itu, semakin tinggi atau semakin baik kualitas layanan <i>mobile banking</i> yang diberikan kepada nasabah, maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah. |
| | Persamaan | Penggunaan variabel yang sama yaitu kualitas layanan <i>mobile banking</i> dan kepuasan nasabah. | |
| | Perbedaan | Karakteristik responden penelitian sebelumnya dibatasi dengan suatu golongan tertentu, sedangkan responden penelitian ini memiliki karakteristik yang bersifat umum dan menyeluruh. | |
| 5 | Pengaruh Kualitas Layanan <i>Mobile banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di Rumah Sakit Thursina | Putri Mauliddina, Dama Mustika, Dan Anis Mahmudah Dariati., 2022 | Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan nasabah mengenai layanan <i>mobile banking</i> . Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif assosiatif kausal. Populasi penelitian ini adalah nasabah BSI di RS. Thursina sebanyak 111 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan <i>purposive sampling</i> yang berjumlah 87 responden. Dengan menggunakan kuesioner dan studi pustaka. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan <i>mobile banking</i> berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI di RS. Thursina |
| | Persamaan | Penggunaan metode penelitian kuantitatif yang bersifat kausalitas dimana hal tersebut guna | |

| | | |
|--|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | mencari sebab-akibat antara variabel-variabel yang terkait. |
| | Perbedaan | Jumlah populasi dalam penelitian sebelumnya sudah diketahui, sehingga menggunakan teknik <i>purposive sampling</i> dalam pengambilan sampel. Sedangkan jumlah populasi dalam penelitian ini terlalu banyak serta waktu penelitian yang relatif singkat sehingga pengambilan sampel berpedoman pada rumus <i>lemeshow</i> . |

3. METODOLOGY

a. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti pada penelitian ini adalah penelitian kausalitas dikarenakan adanya keterikatan diantara dua variabel atau bisa disebut juga dengan sebab akibat. Penelitian kausalitas ini memiliki tujuan untuk mengukur kekuatan hubungan kedua variabel bahkan lebih, serta menunjukkan arah hubungan antara variabel bebas dan terikatnya.¹³

Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Artinya pendekatan penelitian ini dilakukan dengan meneliti seberapa besar pengaruh variabel bebas (*independent*) terhadap variabel terikat (*dependent*).¹⁴

b. Sumber Data

Data merupakan angka sesuai fakta sebagai bahan untuk diolah serta dijadikan sumber informasi dalam hal ini penelitian.¹⁵ Menurut sumber perolehannya, data pada penelitian ini diperoleh melalui dua cara yaitu:

- 1) Data primer merupakan data yang diperoleh atau didapatkan secara langsung di lapangan oleh orang yang sedang melakukan penelitian.¹⁶ Data ini diperoleh langsung dari nasabah BSI KCP Diponegoro 2 Surabaya sebagai responden yang terpilih untuk dijadikan objek penelitian. Data ini diambil dengan cara menyebarkan angket yang telah dibuat oleh peneliti, kemudian diisi oleh nasabah yang menjadi responden.
- 2) Data sekunder merupakan data yang dikumpulkan oleh pihak lain, baik itu perorangan maupun lembaga. Sedangkan bagi peneliti, data sekunder diperoleh

¹³M Kuncoro, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi* (Jakarta: Erlangga, 2009).

¹⁴Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2006).

¹⁵Amri Amir, Junaidi, dan Yulmardi, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Penerapannya* (Bogor: IPB Press, 2009).

¹⁶M. Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002).

dari berbagai sumber yang telah tersedia seperti artikel, jurnal, buku ataupun *website* yang memiliki kaitan dengan penelitian ini. Fungsi dari data sekunder adalah pelengkap bahkan penguat teori maupun data yang peneliti butuhkan.¹⁷

c. Populasi dan Sampel Penelitian

Berikut merupakan penjelasan mengenai gambaran populasi dan sampel pada penelitian ini:

1) Populasi

Populasi yaitu wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek ataupun subyek yang memiliki karakteristik khusus serta telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari serta ditarik kesimpulannya.¹⁸ Populasi pada penelitian ini adalah seluruh nasabah BSI KCP Diponegoro 2 Surabaya.

2) Sampel

Sampel yaitu wakil atau sebagian dari populasi yang dijadikan penelitian.¹⁹ Dalam menentukan sampel peneliti menggunakan *non probability sampling* dengan menggunakan teknik *incidental sampling*. *Incidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel secara acak berdasarkan siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sebagai responden apabila cocok dengan jenis dan sumber data penelitian.²⁰

Sampel dalam penelitian ini adalah nasabah pengguna *mobile banking* (BSI *Mobile*) yang datang ke BSI KCP Diponegoro 2 Surabaya saat penelitian dilaksanakan. Adapun karakteristik dalam sampel penelitian ini adalah nasabah pengguna *mobile banking* (BSI *Mobile*) yang datang ke BSI KCP Diponegoro 2 Surabaya.

Mengingat banyaknya populasi sehingga tidak dapat diketahui secara pasti jumlahnya serta waktu yang terbatas dalam melakukan penelitian, maka penelitian ini menggunakan rumus *lemeshow* dengan maksimal estimasi sebesar 7% dan taraf kesalahan 5% sebagai pedoman dalam mencari jumlah sampel yang digunakan. Sehingga melalui teknik tersebut diperoleh sampel sejumlah 100 responden.²¹

¹⁷Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media, 2015).

¹⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)* (Bandung: Alfabeta, 2015).

¹⁹Syahrum Salim, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Bandung: Cita Pustaka Media, 2012).

²⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016).

²¹Mochammad Ronaldy Aji Saputra, Fitria Idham Chalid, dan Heri Budiando, *Metode Ilmiah dan Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Kepustakaan (Bahan Ajar Madrasah Riset)* (Sidoarjo: Nizamia Learning Center, 2023).

Adapun berikut merupakan cara mencari sampel dimana jumlah populasinya tidak dapat diketahui menggunakan rumus *lemeshow*:

$$n = \frac{z^2_{1-\alpha/2} \times P(1-P)}{d^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

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

P = Maksimal estimasi

d = Tingkat kesalahan

Dari rumus *lemeshow* tersebut diperoleh sampel sebagaimana perhitungan berikut:

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,7(1-0,7)}{0,05^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \times 0,0651}{0,0025}$$

$$n = \frac{0,25008816}{0,0025}$$

$$n = 100,035264 = 100$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, maka diperoleh jumlah sampel sebesar 100 responden.

d. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua teknik saat proses pengumpulan data:

1) Angket (Kuesioner)

Angket (kuesioner) merupakan salah satu teknik yang wajib digunakan pada saat pengumpulan data dalam penelitian dengan metode kuantitatif. Angket (kuesioner) biasanya disebar pada responden yang memenuhi syarat penelitian, pada kasus ini yaitu nasabah BSI KCP Diponegoro 2 Surabaya yang menggunakan *mobile banking* (BSI Mobile).

Ada beberapa bentuk angket (kuesioner) yang biasa digunakan dalam sebuah penelitian, salah satunya adalah kuesioner tertutup dimana responden hanya dapat

menjawab sesuai dengan pilihan yang telah disediakan. Angket (kuesioner) ini dibentuk berdasarkan 5 indikator variabel X dan 4 indikator variabel Y.²²

2) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu cara yang digunakan dalam memperoleh data maupun informasi baik berupa buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berbentuk laporan sebagai unsur pendukung penelitian.²³ Dokumentasi yaitu proses pengumpulan data dengan menghimpun serta menganalisis berbagai dokumen baik secara tertulis, gambar, ataupun elektronik.²⁴

Dokumentasi adalah pencarian data mengenai berbagai hal atau variabel yang berbentuk catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda, dan sebagainya.²⁵ Untuk teknik pengumpulan data dengan cara dokumentasi, peneliti mengutip dari berbagai sumber yang berhubungan dengan topik penelitian diantaranya *annual report* (laporan tahunan) BSI tahun 2022 yang dapat diakses oleh publik serta berasal dari *website* resmi BSI.

4. RESULT AND DISCUSION

a. Penyajian Data Variabel X Kualitas Layanan *Mobile Banking* (BSI *Mobile*)

Mobile Banking Bank Syariah Indonesia atau yang biasa disebut dengan BSI *Mobile* merupakan salah satu fasilitas yang diberikan oleh PT. BSI Tbk termasuk juga BSI KCP Diponegoro 2 Surabaya didalamnya, guna memudahkan para nasabah untuk mengakses rekening mereka untuk melakukan aktifitas keuangan dimana saja dan kapan saja hanya dengan melalui perangkat yang mereka miliki.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada 100 responden melalui penyebaran angket sehingga diperoleh informasi dalam bentuk tabel sebagaimana berikut:

Tabel 2. Indikator Tampilan BSI *Mobile* Mudah Dipahami

| Variabel Kualitas Layanan <i>Mobile Banking</i> | | | |
|-------------------------------------------------|---------------------|----|------------|
| No Item | Alternatif Jawaban | F | Presentase |
| 1 | Sangat Tidak Setuju | 1 | 1% |
| | Tidak Setuju | 2 | 2% |
| | Netral | 27 | 27% |

²²*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*.

²³*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.

²⁴Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan* (Jakarta: Rosdakarya, 2007).

²⁵Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, 4 ed. (Jakarta: Rineka Cipta, 2014).

| | | | |
|--|---------------|-----|------|
| | Setuju | 37 | 37% |
| | Sangat Setuju | 33 | 33% |
| | Jumlah | 100 | 100% |

Sumber: data primer yang diolah, Januari 2024

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa 37% responden menyatakan setuju, 33% lainnya menyatakan sangat setuju sedangkan 27% memilih netral dan pada alternatif jawaban tidak setuju *bahkan* sangat tidak setuju sebesar 1-2%.

Maka dapat *disimpulkan* bahwa indikator tampilan BSI *Mobile* mudah dipahami mendapat respon yang sangat tinggi dari nasabah.

Tabel 3. Indikator Kemudahan Pengaplikasian BSI *Mobile*

| Variabel Kualitas Layanan <i>Mobile Banking</i> | | | |
|-------------------------------------------------|---------------------|-----|------------|
| No Item | Alternatif Jawaban | F | Presentase |
| 3 | Sangat Tidak Setuju | 3 | 3% |
| | Tidak Setuju | 1 | 1% |
| | Netral | 20 | 20% |
| | Setuju | 43 | 43% |
| | Sangat Setuju | 33 | 33% |
| | Jumlah | 100 | 100% |

Sumber: data primer yang diolah, Januari 2024

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa 43% responden menyatakan setuju, 33% lainnya menyatakan sangat setuju, sedangkan 20% memilih netral, dan pada alternatif jawaban tidak setuju *bahkan* sangat tidak setuju sebesar 1-3%.

Maka dapat *disimpulkan* bahwa indikator kemudahan pengaplikasian BSI *Mobile* mendapat respon yang sangat tinggi dari nasabah.

Tabel 4. Indikator Kecepatan Akses BSI *Mobile*

| Variabel Kualitas Layanan <i>Mobile Banking</i> | | | |
|-------------------------------------------------|---------------------|-----|------------|
| No Item | Alternatif Jawaban | F | Presentase |
| 4 | Sangat Tidak Setuju | 2 | 2% |
| | Tidak Setuju | 4 | 4% |
| | Netral | 30 | 30% |
| | Setuju | 42 | 42% |
| | Sangat Setuju | 22 | 22% |
| | Jumlah | 100 | 100% |

Sumber: data primer yang diolah, Januari 2024

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa 42% responden menyatakan setuju, 22% lainnya menyatakan sangat setuju, sedangkan 30% memilih netral, dan pada alternatif jawaban tidak *setuju* bahkan sangat tidak setuju sebesar 2-4%.

Maka dapat disimpulkan bahwa indikator kecepatan akses BSI *Mobile* mendapat respon yang *baik* dari nasabah.

b. Penyajian Data Variabel Y (Kepuasan Nasabah)

Kepuasan nasabah dapat disebabkan oleh beberapa indikator seperti kesesuaian harapan, kesediaan merekomendasikan, memberikan kenyamanan, dan keyakinan bahwa produk yang digunakan berkualitas. Berdasarkan penelitian yang dilakukan kepada 100 responden dengan menyebarkan angket berupa lembaran maupun *google form*, diperoleh hasil bahwa kepuasan nasabah juga dipengaruhi oleh kualitas BSI *Mobile*.

Untuk lebih jelasnya, maka peneliti akan menyajikan data hasil angket yang telah disebarkan *kepada* nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Diponegoro 2 Surabaya pengguna BSI *Mobile*. Adapun hasilnya sebagai berikut:

Tabel 5. Indikator Kesesuaian Harapan

| Variabel Kepuasan Nasabah | | | |
|---------------------------|---------------------|-----|------------|
| No Item | Alternatif Jawaban | F | Presentase |
| 1 | Sangat Tidak Setuju | 3 | 3% |
| | Tidak Setuju | 4 | 4% |
| | Netral | 23 | 23% |
| | Setuju | 49 | 49% |
| | Sangat Setuju | 21 | 21% |
| | Jumlah | 100 | 100% |

Sumber: data primer yang diolah, Januari 2024

Berdasarkan *tabel 4.4* dapat diketahui bahwa 49% responden menyatakan setuju, 23% lainnya menyatakan netral, sedangkan 21% memilih sangat setuju, pada alternatif jawaban tidak setuju sebesar 4% dan 3% terakhir memilih sangat tidak setuju.

Maka dapat disimpulkan bahwa indikator kesesuaian harapan mendapat respon yang baik dari *nasabah*.

Tabel 6. Indikator Memberikan Kenyamanan

| Variabel Kepuasan Nasabah | | | |
|---------------------------|---------------------|-----|------------|
| No Item | Alternatif Jawaban | F | Presentase |
| 3 | Sangat Tidak Setuju | 2 | 2% |
| | Tidak Setuju | 2 | 2% |
| | Netral | 26 | 26% |
| | Setuju | 40 | 40% |
| | Sangat Setuju | 30 | 30% |
| | Jumlah | 100 | 100% |

Sumber: data primer yang diolah, Januari 2024

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa 40% responden menyatakan setuju, 30% lainnya menyatakan sangat setuju, sedangkan 26% memilih untuk netral, pada alternatif jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju hasilnya seimbang yaitu 2%.

Maka dapat disimpulkan bahwa indikator memberikan kenyamanan mendapat respon yang baik dari nasabah.

Tabel 7. Indikator Keyakinan Bahwa Produk Berkualitas

| Variabel Kepuasan Nasabah | | | |
|---------------------------|---------------------|-----|------------|
| No Item | Alternatif Jawaban | F | Presentase |
| 4 | Sangat Tidak Setuju | 2 | 2% |
| | Tidak Setuju | 2 | 2% |
| | Netral | 19 | 19% |
| | Setuju | 52 | 52% |
| | Sangat Setuju | 25 | 25% |
| | Jumlah | 100 | 100% |

Sumber: data primer yang diolah, Januari 2024

Berdasarkan tabel 4.6 dapat diketahui bahwa 52% responden menyatakan setuju, 25% lainnya menyatakan sangat setuju, sedangkan 19% memilih untuk netral, pada alternatif jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju hasilnya seimbang yaitu 2%. Maka dapat disimpulkan bahwa indikator keyakinan bahwa produk berkualitas mendapat respon yang baik dari nasabah.

Berdasarkan pada penjelasan tabel 4.4 sampai dengan tabel 4.5 maka penulis menyimpulkan bahwa kualitas layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia KCP Diponegoro 2 Surabaya (*BSI Mobile*) memiliki pengaruh di kalangan para nasabah

berupa kesesuaian harapan, memberi kenyamanan dan yakin bahwa aplikasi BSI *Mobile* merupakan produk yang berkualitas.

1) Uji T

Penelitian ini menggunakan uji T untuk mengetahui pengaruh setiap variabel secara parsial.²⁶ Nilai signifikansi yang digunakan dalam pengujian ini adalah $\alpha = 5\%$ (0,05). Berikut merupakan ketentuan pengambilan keputusan berdasarkan t_{hitung} dan t_{tabel} nya:²⁷

- a) Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima sedangkan H_a ditolak, yang berarti tidak terdapat hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat.
- b) Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak sedangkan H_a diterima, yang berarti terdapat hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Adapun hasil uji T dengan menggunakan SPSS 20.0 *for Windows* adalah sebagai berikut:

Tabel 8. Hasil Uji T

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | -,010 | ,814 | | -,012 | ,990 |
| | X | ,431 | ,022 | ,890 | 19,330 | ,000 |

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel 4.21 tersebut dapat dilakukan perbandingan t_{hitung} dengan t_{tabel} serta nilai Sig. untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Pada variabel X (kualitas *mobile banking*) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 19,330 sedangkan untuk nilai Sig. sebesar 0,000. Karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $19,330 > 1,984$ dan nilai Sig. adalah $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya terdapat pengaruh antara variabel X (kualitas *mobile banking*) terhadap variabel Y (kepuasan nasabah) secara parsial.

2) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Peneliti menggunakan uji koefisien determinasi (R^2) dalam penelitian ini guna mengukur besarnya variabel independen terhadap variabel dependen. Uji koefisien ini pada dasarnya untuk mengukur sejauh mana kemampuan model

²⁶Basuki, *Penggunaan SPSS Dalam Statistik*.

²⁷Ita Rahmawati dan Rissalatul Illiyyin, "Pengaruh Motivasi, Persepsi Dan Sikap Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian HP Oppo," *Jurnal Ilmiah Hospitality* 10 no. 1 (2021): 105–6.

dalam menerangkan variasi variabel dependen.²⁸ Berikut merupakan hasil uji regresi linier sederhana dengan menggunakan SPSS 20.0 *for Windows*:

Tabel 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | ,890 ^a | ,792 | ,790 | 1,50810 |

a. Predictors: (Constant), Kualitas M-Banking

Sumber: data primer yang diolah, Maret 2024

Tabel 4.22 di atas menjelaskan bahwa besarnya nilai korelasi/hubungan (R) yaitu sebesar 0,890. Dari *output* tersebut diperoleh koefisien determinasi (R *Square*) sebesar 0,792 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (kualitas *m-banking*) terhadap variabel terikat (kepuasan nasabah) adalah sebesar 79,2%.

Tabel 10. Tabel Anova Uji Koefisien Determinasi

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|---------|-------------------|
| 1 | Regression | 849,861 | 1 | 849,861 | 373,667 | ,000 ^b |
| | Residual | 222,889 | 98 | 2,274 | | |
| | Total | 1072,750 | 99 | | | |

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kualitas M-Banking

Dari *output* tersebut diketahui bahwa nilai F hitung = 373,667 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi variabel partisipasi atau dengan kata lain ada pengaruh variabel kualitas *m-banking* (X) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y).

c. Layanan Mobile Banking (BSI Mobile) dalam mewujudkan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia

Berdasarkan hasil uji hipotesis diperoleh hasil bahwa Hipotesis H₁ diterima, maksudnya ialah kualitas layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (BSI *Mobile*) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Diponegoro 2 Surabaya. Pada tabel 4.20 menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan

²⁸Echo Perdana, *Olah Data Skripsi dengan SPSS 22* (Bangka Belitung: Lab Kom Manajemen FE UBB, 2016).

mobile banking Bank Syariah Indonesia (BSI *Mobile*) yang menyatakan bahwa nilai koefisien regresi bernilai positif dengan angka koefisien regresi sebesar 0.431, artinya kualitas layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (BSI *Mobile*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Diponegoro 2 Surabaya.

Hal tersebut mengidentifikasi bahwa setiap kali kualitas layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (BSI *Mobile*) diperbaiki atau disempurnakan, berdampak pada meningkatnya kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Diponegoro 2 Surabaya. Hasil penelitian ini pun diperkuat dengan pendapat Fandi Tjiptono, bahwa kualitas pelayanan dalam ekonomi berbanding lurus dengan tingkat kepuasan.²⁹

Penelitian dengan hasil serupa telah dilakukan sebelumnya oleh Widia Eka Pramesti, Wahyu Eko Setianingsih, dan Ira Puspitadewi S³⁰; Amnah Sari, Yenti Afrida, dan Nila Mardiah³¹ yang menyatakan bahwa semakin baik Bank Syariah Indonesia dalam meningkatkan kualitas aplikasi BSI *Mobile* maka akan semakin tinggi pula kepuasan para nasabahnya. Sedangkan penelitian lain yang dilakukan oleh Dinda Ayu Agustina dan Diah Krisnaningsih³²; Arwini Lusya Pusfita dan Fitriani³³; Putri Mauliddina, Dama Mustika, dan Anis Mahmudah Dariati³⁴ menyatakan bahwa variabel bebas yaitu kualitas BSI *Mobile* dari penelitian masing-masing berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Kualitas menurut Oktaviani adalah sebuah kondisi dinamis yang berpengaruh terhadap produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.³⁵ Menurut Putro pelayanan adalah perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen

²⁹Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, 3 ed. (Yogyakarta: Andi Offset, 1996).

³⁰Pramesti, Setianingsih, dan S, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Jember."

³¹Amnah Sari, Yenti Afrida, dan Nila Mardiah, "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus: ASN UIN Imam Bonjol Padang)," *Al-Masraf (Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan)* 7, no. 1 (Juni 2022): 65.

³²Agustina dan Krisnaningsih, "Pengaruh Penggunaan BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah di BSI Cabang Jengolo."

³³Pusfita, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Fitur Produk BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kab. Bone."

³⁴Putri Mauliddina, Dama Mustika, dan Anis Mahmudah Dariati, "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di Rumah Sakit Thursina," *Finest (Jurnal Riset dan Pengembangan Ekonomi Islam)* 6, no. 1 (2022): 95.

³⁵Oktaviani Satriyanti E, "Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Di Surabaya," *Journal of Business and Banking* 2 No. 2 (2012): 171–84.

tersebut.³⁶ Sedangkan Riyanto berpendapat bahwa pelayanan menurut pandangan Islam adalah salah satu dimensi muamalah yang prakteknya harus sesuai dengan Al-Qur'an dan as-sunnah karena menjelaskan bagaimana sikap seorang mukmin terhadap mukmin lainnya yang memiliki jiwa empati sangat tinggi dimana hal tersebut memiliki kedudukan yang penting dalam Islam.³⁷

Mobile Banking menurut Febrianta dan Indrawati adalah sebuah inovasi yang dibuat dalam tiga teknologi yaitu *Short Messaging System*, *Browsers* dan aplikasi untuk *software* pada ponsel nasabah, *mobile banking* akan memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi pembayaran, melihat informasi saldo, maupun transfer antar rekening dan bank. *Mobile banking* merupakan penawaran dan peluang yang menguntungkan bagi bank baik itu untuk menurunkan biaya, jasa transaksi yang mudah, maupun menambah nasabah untuk menabung.³⁸ Sehingga kualitas layanan *mobile banking* dapat didefinisikan sebagai kondisi dinamis dimana jasa yang diberikan oleh produsen (pihak bank) demi memenuhi kebutuhan konsumen (nasabah) dengan cara memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan yang dapat diakses bahkan hanya melalui ponsel nasabah.

Pada penelitian ini, variabel kualitas layanan *mobile banking* dikategorikan berdasarkan beberapa indikator berikut: indikator penampilan fasilitas fisik (*tangibility*) memperoleh presentase sebesar 21,7% yang artinya tampilan aplikasi BSI *Mobile* mudah dipahami dan sudah sesuai dengan kebutuhan nasabah. Indikator kehandalan (*reliability*) sebesar 22,4% yang artinya aplikasi BSI *Mobile* mudah serta cepat tanggap saat digunakan. Indikator daya tanggap (*responsiveness*) sebesar 11,70% yang artinya aplikasi BSI *Mobile* mempercepat transaksi nasabah. Indikator jaminan (*assurance*) sebesar 22,30% yang artinya aplikasi BSI *Mobile* terjamin kualitasnya dan indikator empati (*empathy*) sebesar 22% yang artinya aplikasi BSI *Mobile* selalu mengutamakan kepentingan nasabah. Hal ini sejalan dengan pendapat Putro bahwa pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.³⁹

³⁶Putro S W, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya," *Jurnal Manajemen Pemasaran* 2 No. 1 (2014): 1–9.

³⁷M. Nur Riyanto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2012).

³⁸Febrianta dan Indrawati, "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA Di Kota Bandung."

³⁹W, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya."

Menurut Philip Kotler, kepuasan merupakan perasaan senang ataupun kecewa yang dihasilkan dari perbandingan *performance* produk terhadap ekspektasi mereka.⁴⁰ Sedangkan pendapat dari Saidani dan Arifin ialah kepuasan pelanggan merupakan respon atau evaluasi pelanggan terhadap ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan dan kinerja aktual sebuah jasa.⁴¹ Sehingga kepuasan nasabah dapat didefinisikan sebagai sebuah perasaan senang dimana ekspektasi seorang nasabah dapat terpenuhi oleh layanan jasa yang disediakan.

Pada penelitian ini, variabel kepuasan nasabah dikategorikan berdasarkan beberapa indikator berikut: indikator kesesuaian harapan memperoleh presentase sebesar 24,7% yang artinya kinerja dari produk yang diharapkan dapat diterima dan dirasakan oleh nasabah. Indikator kesediaan merekomendasikan sebesar 24,2% yang artinya nasabah cukup bersedia untuk merekomendasikan aplikasi *BSI Mobile*. Indikator memberikan kenyamanan sebesar 25,5% yang artinya nasabah mendapat jaminan kenyamanan saat bertransaksi menggunakan *BSI Mobile* dan indikator keyakinan bahwa produk yang digunakan berkualitas sebesar 25,6% yang artinya nasabah merasakan aplikasi *BSI Mobile*. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Sasongko yang menyatakan jika *performance* tidak dapat memenuhi ekspektasi, maka pelanggan menjadi kecewa. Jika *performance* sesuai dengan ekspektasi, maka pelanggan menjadi puas.⁴²

5. CONCLUSION AND SUGGESTION

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan uraian pembahasan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh kualitas layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (*BSI Mobile*) terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Diponegoro 2 Surabaya. Berdasarkan pengolahan data penelitian terdapat kontribusi antara variabel X terhadap variabel Y yaitu 0,792 atau setara dengan 79,2%. Angka tersebut menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan *mobile banking* (X) memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar 79,2% sedangkan sisanya 20,8% dipengaruhi oleh variabel atau faktor lain selain kualitas layanan *mobile banking*.

Saran

⁴⁰Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Penhalindo, 1997).

⁴¹Saidani B dan Arifin S, "Pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen dan minat beli pada ranch market," *JRMSI* 3 No. 1 (2012): 1–22.

⁴²Sasongko F, "Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan restoran ayam penyet ria," *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra* 1 No. 2 (2013): 1–7.

Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan peneliti, maka saran untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut:

- a. Menambah variabel bebas dalam penelitiannya karena masih banyak faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.
- b. Menambah periode penelitian agar hasil yang didapatkan lebih akurat.
- c. Menambah jumlah responden serta menggunakan metode selain *incidental sampling* agar hasil yang diuji lebih terstruktur dan jelas.

DAFTAR PUSTAKA

- Administrator. (2017). "Analisis Hubungan (1)". Dalam "Analisis Data Penelitian dengan Statistik" (hal. 42). Universitas Brawijaya. <http://beta.lecture.ub.ac.id>
- Agustina, D. A., & Krisnaningsih, D. (2023). Pengaruh penggunaan BSI mobile terhadap kepuasan nasabah di BSI cabang Jenggolo. "Islamic Banking and Finance".
- Amir, A., Junaidi, & Yulmardi. (2009). "Metodologi penelitian ekonomi dan penerapannya". IPB Press.
- Arikunto, S. (2014). "Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik" (Edisi ke-4). Rineka Cipta.
- B, S., & Arifin, S. (2012). Pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen dan minat beli pada ranch market. "JRMSI", "3"(1), 1–22.
- Bank Syariah Indonesia. (2022). "Laporan tahunan BSI 2022". <https://ir.bankbsi.co.id/misc/SR/SR2022-ID.pdf>
- Barly, H. (2018). Pengaruh leverage dan firm size terhadap penghindaran pajak. "Jurnal Ilmiah Akuntansi Universitas Pamulang", "6"(2), 232.
- Basuki, A. T. (2015). "Penggunaan SPSS dalam statistik". Danisa Media.
- CNN Indonesia. (2023, Mei). Nasabah Aceh tuding BSI bermasalah sejak awal berdiri, sering eror. "CNN Indonesia". <https://www.google.co.id/amp/s/www.cnnindonesia.com/ekonomi/20230512155330-78-948842/nasabah-aceh-tuding-bsi-bermasalah-sejak-awal-berdiri-sering-eror/amp>
- E, O. S. (2012). Pengaruh kualitas layanan, kepuasan nasabah dan citra bank terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat di Surabaya. "Journal of Business and Banking", "2"(2), 171–184.
- F, S. (2013). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan restoran ayam penyet ria. "Jurnal Manajemen Pemasaran Petra", "1"(2), 1–7.
- Febrianta, A., & Indrawati, D. (2016, Desember). Pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah Bank BCA di Kota Bandung. "e-Proceeding of Management", "3"(3).

- Hasan, M. I. (2002). "Pokok-pokok materi metodologi penelitian dan aplikasinya". Ghalia Indonesia.
- Hutari, F., & Siregar, S. (2014). "Statistik parametrik untuk penelitian kuantitatif". Bumi Aksara.
- Kambali, M., & Rahman, F. (2021). Pengaruh aplikasi Muzaki Corner terhadap minat masyarakat berzakat. "IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita", "10"(2), 175–184. <https://doi.org/10.46367/iqtishaduna.v10i2.413>
- Kotler, P. (1997). "Manajemen pemasaran". Penhalindo.
- Kuncoro, M. (2009). "Metode riset untuk bisnis dan ekonomi". Erlangga.
- Mauliddina, P., Mustika, D., & Dariati, A. M. (2022). Pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di Rumah Sakit Thursina. "Finest (Jurnal Riset dan Pengembangan Ekonomi Islam)", "6"(1), 95.
- Perdana, E. (2016). "Olah data skripsi dengan SPSS 22". Lab Kom Manajemen FE UBB.
- Pramesti, W. E., Setianingsih, W. E., & Puspitadewi, I. S. (2023). Analisis pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) cabang Jember. "Jurnal Ilmiah Akuntansi", "8"(1).
- Priansa, D. J. (2016). "Perilaku konsumen dalam persaingan bisnis kontemporer". Alfabeta.
- Pusfita, A. L., & Fitriani. (2023, Desember). Pengaruh kualitas layanan dan fitur produk BSI mobile terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kab. Bone. "Jurnal Akuntansi dan Keuangan Syariah", "3"(2), 42.
- Raharjo, S. (2017). Uji linearitas dengan SPSS. "SPSS Indonesia". www.spssindonesia.com
- Rahmawati, I., & Illiyyin, R. (2021). Pengaruh motivasi, persepsi dan sikap konsumen terhadap keputusan pembelian HP Oppo. "Jurnal Ilmiah Hospitality", "10"(1), 105–106.
- Rini, A. S. (2023, Mei). BSI mobile eror diduga karena ransomware, apa itu? "Bisnis.com". <https://www.google.co.id/amp/s/m.bisnis.com/amp/read/20230511/231/1654975/bsi-mobile-eror-diduga-karena-ransomware-apa-itu>
- Riyanto, M. N. (2012). "Dasar-dasar pemasaran bank syariah". Alfabeta.
- Salim, S. (2012). "Metodologi penelitian kuantitatif". Cita Pustaka Media.
- Saputra, M. R. A., Chalid, F. I., & Budianto, H. (2023). "Metode ilmiah dan penelitian: Kuantitatif, kualitatif, dan kepastakaan (Bahan ajar madrasah riset)". Nizamia Learning Center.
- Sari, A., Afrida, Y., & Mardiah, N. (2022, Juni). Pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus: ASN UIN Imam Bonjol Padang). "Al-Masraf (Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan)", "7"(1), 65.

- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). "Dasar metodologi penelitian". Literasi Media.
- Sugiyono. (2006). "Statistik untuk penelitian". Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). "Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan kombinasi (Mixed Methods)". Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). "Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D". Alfabeta.
- Sukmadinata. (2007). "Metode penelitian pendidikan". Rosdakarya.
- Sutono, S. (2022). Hasanah Card BNI Syariah sebagai alat transaksi dalam perspektif maqasid as-shariah. "Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam", "8"(3), 2977–2985.
- Tjiptono, F. (1996). "Manajemen jasa" (Edisi ke-3). Andi Offset.
- W, P. S. (2014). Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas konsumen restoran Happy Garden Surabaya. "Jurnal Manajemen Pemasaran", "2"(1), 1–9.
- Winarsunu, T. (2006). "Statistika dalam penelitian psikologi dan pendidikan". Universitas Muhammadiyah Malang.