

Analisis Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia (Studi pada Mahasiswa di Kota Malang)

Maida Nawawi, M. Cholid Mawardi, Dewi Diah Fakhriyyah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Islam Malang

Email: idanawawi13@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kepuasan nasabah dalam memanfaatkan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (BSI) di kalangan mahasiswa di Kota Malang. Peningkatan penggunaan layanan perbankan digital, terutama di kalangan generasi muda, penting untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Penelitian ini menguji pengaruh kualitas layanan, kemudahan, dan kenyamanan terhadap kepuasan pengguna BSI Mobile. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei dengan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Responden penelitian terdiri dari mahasiswa kota Malang yang menggunakan BSI Mobile. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan, kemudahan, dan kenyamanan bertransaksi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, meskipun variabel yang diteliti hanya mampu menjelaskan 34,6% dari kepuasan pengguna. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas layanan dan kemudahan dalam bertransaksi dapat meningkatkan kepuasan pengguna *mobile banking*. Selain itu, penelitian ini juga mengidentifikasi keterbatasan, seperti sampel yang terbatas pada mahasiswa di Kota Malang, dan merekomendasikan penelitian lebih lanjut dengan variabel tambahan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dan praktis bagi pengembangan ilmu perbankan syariah serta evaluasi bagi Bank Syariah Indonesia dalam meningkatkan layanan *mobile banking*, dengan menggunakan kerangka teori *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Theory of Reasoned Action* (TRA). Model TAM & TRA dalam penelitian ini ditujukan khusus untuk memodelkan penerimaan pengguna terhadap teknologi. Oleh karena itu, disarankan untuk penelitian selanjutnya agar melibatkan responden dari wilayah yang lebih luas dan menambahkan variabel lain yang mungkin mempengaruhi kepuasan pengguna.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Mahasiswa Kota Malang, Kepuasan Nasabah, Pengguna BSI Mobile.

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine customer satisfaction in utilizing Bank Syariah Indonesia (BSI) mobile banking among university students in Malang City. With the increasing use of digital banking services, especially among the younger generation, it is essential to understand the factors that influence user satisfaction. This study examines the impact of service quality, ease of use, and convenience on BSI Mobile user satisfaction. The research method used is a survey with a questionnaire as the data collection tool. The study respondents consist of university students in Malang City who use BSI Mobile. The findings of this study indicate that service quality, ease of use, and transactional convenience significantly influence customer satisfaction, although the examined variables only account for 34.6% of user satisfaction. This study concludes that improving service quality and transaction ease can enhance mobile banking user satisfaction. Furthermore, the study identifies limitations, such as the sample being restricted to university students in Malang City, and recommends further research with additional variables to gain a more comprehensive understanding. This study is expected to provide both theoretical and practical contributions to the development of Islamic banking knowledge and serve as an evaluation for Bank Syariah Indonesia in improving mobile banking services. The research adopts the Technology Acceptance Model (TAM) and the Theory of Reasoned Action (TRA) as theoretical frameworks, specifically to model user acceptance of technology.

Therefore, future research is suggested to involve respondents from a broader area and incorporate additional variables that may influence user satisfaction.

Keywords: *Service Quality, University Students in Malang City, Customer Satisfaction, BSI Mobile Users.*

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara dengan populasi masyarakat pemeluk agama Islam terbanyak di dunia. Meskipun bukan negara yang menerapkan syariat Islam dalam sistem pemerintahannya, banyak masyarakat beragama Islam tidak menyukai prinsip yang diterapkan oleh bank konvensional sehingga keberadaan bank syariah di Indonesia sangat penting (Erina, 2021). Bank syariah merupakan bank yang dalam melakukan kegiatan operasionalnya menerapkan prinsip syariat Islam. Salah satu bank yang dimaksud yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Bank BSI merupakan penggabungan dari tiga bank yaitu Bank BRI Syariah, Bank BNI Syariah, dan Bank Syariah Mandiri yang diresmikan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada 27 Januari 2021. Oleh sebab itu terdapat kelebihan akibat adanya merger tersebut antara lain yaitu jangkauan yang lebih besar, kapasitas permodalan yang lebih besar, dan dukungan dari kementerian BUMN untuk dapat bersaing secara global (bankbsi.co.id, 2021)

BSI Mobile merupakan wujud nyata adanya perkembangan dalam bidang teknologi, informasi dan komunikasi. Namun selain mengikuti perkembangan teknologi, peluncuran aplikasi BSI Mobile juga dikarenakan oleh pandemi covid 19 yang melanda Indonesia selama 2 tahun yaitu pada 2020-2021. Sebab dengan adanya pandemi tersebut segala transaksi antar individu dibatasi untuk menghindari penyebaran virus yang semakin meluas. Sehingga tujuan dari peluncuran aplikasi ini adalah agar dapat mengoptimalkan penggunaan data nasabah untuk menyediakan transaksi keuangan yang nyaman, cepat, mudah, dan aman sesuai dengan kebutuhan nasabah (*customer experience*), serta memastikan bahwa nasabah dapat melakukan transaksi keuangan secara mandiri (bankbsi.co.id, 2021).

Menurut Khotijah (2022) dan Khasanah (2022) untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah dapat dilihat dari beberapa faktor seperti kualitas layanan, kemudahan, dan kenyamanan bertransaksi dengan BSI Mobile. Kualitas layanan dapat diukur dengan membandingkan harapan nasabah terhadap layanan yang diberikan dengan kenyataan yang mereka terima. Jika layanan yang diterima melebihi ekspektasi, maka layanan tersebut dianggap berkualitas dan dapat memberikan kepuasan bagi nasabah. Namun, jika kenyataan yang dirasakan lebih rendah dari yang diharapkan, maka layanan tersebut dianggap kurang berkualitas, yang dapat menyebabkan ketidakpuasan atau kekecewaan nasabah. Berdasarkan penelitian terdahulu, kualitas layanan memiliki gap hasil penelitian seperti penelitian oleh Khotijah (2022), kualitas layanan berpengaruh kepada kepuasan nasabah Bank Syariah pengguna *mobile banking*.

Faktor kedua yaitu kemudahan bertransaksi adalah individu yang merasa yakin dan percaya dalam menggunakan media informasi mudah untuk digunakan. Kegunaan yang dirasakan sangat penting karena menentukan apakah persepsi kemudahan penggunaan akan mengarah pada peningkatan penggunaan. Karena semakin tinggi kemudahan yang dirasakan dari penggunaan teknologi, semakin tinggi kemungkinan platform untuk digunakan. Berdasarkan penelitian terdahulu, kemudahan memiliki gap hasil penelitian seperti penelitian oleh Kamarudin (2022), kenyamanan memengaruhi kepuasan nasabah terhadap penggunaan *mobile banking*.

Kenyamanan bertransaksi adalah ketika seseorang menggunakan suatu teknologi dan merasakan kenyamanan dalam aktivitasnya, hal ini menunjukkan bahwa konsumen menganggap layanan *mobile banking* sebagai solusi yang memberikan kemudahan serta fleksibilitas dalam hal waktu dan tempat. Jika layanan tersebut membuat nasabah merasa nyaman saat melakukan transaksi, maka pengguna akan tetap menggunakan aplikasi *mobile*

banking. Pengguna yang merasa nyaman dengan aplikasi *mobile banking* cenderung lebih memilih untuk memanfaatkan layanan tersebut saat melakukan transaksi. Kepuasan pelanggan akan meningkat apabila tingkat kenyamanan semakin tinggi, begitu pula sebaliknya apabila kenyamanan menurun maka kepuasan pun akan menurun.

LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Theory of Reasoned (TRA) dikembangkan menjadi *Technology Acceptance Model* (TAM) yang pertama kali diperkenalkan oleh Davis pada tahun 1989 dan ditujukan khusus untuk memodelkan penerimaan pengguna terhadap teknologi. TAM yang dicetuskan oleh Davis dalam Jogiyanto (2007:164) merupakan salah satu model penelitian yang paling populer dalam penelitian teknologi informasi karena mudah dan sederhana penggunaannya. Banyak penelitian telah dilakukan untuk mengkaji dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi dan penggunaan teknologi komputer.

Mobile banking yaitu inovasi layanan perbankan guna memenuhi kebutuhan pengguna dalam melakukan berbagai transaksi keuangan melalui *smartphone* (Khasanah, 2022). Menurut Erina (2021) *Mobile banking* adalah aplikasi *m-commerce* adalah sebuah platform yang memungkinkan pengguna mengakses rekening bank mereka melalui perangkat seluler untuk melakukan berbagai transaksi, seperti mengecek saldo, mentransfer dana, membayar tagihan, dan menjual saham.

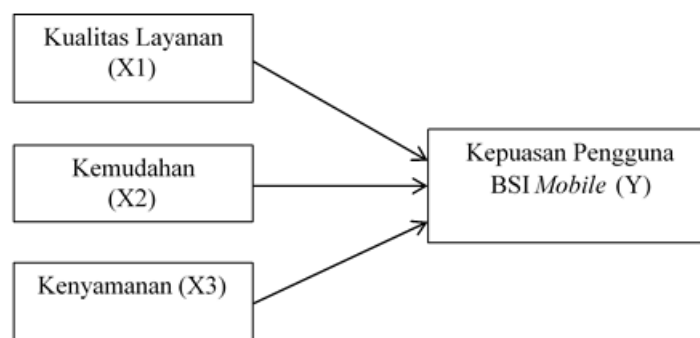
Aplikasi BSI Mobile merupakan sebuah inovasi baru dari PT Bank Syariah Indonesia Tbk untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja melalui *smartphone* (Pratiwi, 2023). Manfaat menggunakan BSI Mobile bagi nasabah yaitu dapat menerima informasi perbankan dapat diakses dengan cepat, efektif, dan efisien, sehingga mampu mengurangi lama waktu dalam bertransaksi. Bagi pihak bank, teknologi informasi membantu meringankan *customer service* dan atau teller.

Menurut Sangardji (2013:182) kepuasan adalah respon nasabah terhadap pemenuhan kebutuhannya, yang mencerminkan penilaian mereka terhadap suatu produk atau layanan dalam memberikan kenyamanan. Kepuasan ini dapat terjadi baik ketika kebutuhan terpenuhi sesuai harapan, melalui ekspektasi, maupun saat pemenuhan kebutuhan tidak sepenuhnya sesuai dengan yang diharapkan.

Menurut Indrasari (2019:62) definisi kualitas pelayanan adalah usaha memenuhi kebutuhan melalui cara yang tepat. Oleh karena itu, *service quality* atau kualitas layanan dapat diartikan sebagai pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan cara yang sesuai, guna memenuhi harapan mereka.

Menurut Jogiyanto (2007:115) dalam bukunya yang berjudul “Sistem Teknologi Keperilakuan” menyatakan bahwa kemudahan penggunaan adalah tingkat keyakinan seseorang dalam menggunakan teknologi dan tidak memerlukan banyak usaha. Sehingga teknologi akan dianggap mudah apabila tidak membutuhkan banyak usaha, tidak dipersulit, dan mudah dipahami. Kemudahan adalah tingkat kepercayaan seseorang terhadap kemudahan dalam menggunakan suatu sistem teknologi tertentu. (Hidayah, 2022).

Menurut Safitri (2024) kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi menjadi faktor penting bagi nasabah dalam mempertimbangkan penggunaan *mobile banking*. Jika nasabah merasa nyaman dan menikmati pengalaman menggunakan aplikasi *mobile banking*, maka kemungkinan mereka akan terus menggunakannya semakin tinggi. (Zahra, 2024).



Gambar 1. Kerangka Konseptual
Sumber: Peneliti (2024)

METODE PENELITIAN

Metode penelitian menggunakan jenis penelitian kuantitatif eksplanatori yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan antara variabel-variabel yang mempengaruhi hipotesis peneliti, yaitu pengaruh kualitas layanan, kemudahan, dan kenyamanan terhadap kepuasan pengguna BSI Mobile secara parsial maupun simultan. Penelitian ini dilakukan di Kota Malang dengan responden mahasiswa pengguna BSI Mobile, direncanakan berlangsung pada bulan Juli 2024. Populasi penelitian adalah seluruh mahasiswa di Kota Malang yang menggunakan aplikasi BSI Mobile, dengan sampel 384 mahasiswa menggunakan teknik *purposive sampling*. Data primer diperoleh melalui penyebaran angket yang menggunakan skala Likert untuk mengukur variabel yang diteliti. Analisis data mencakup uji instrumen, statistik deskriptif, uji regresi berganda, uji asumsi klasik, uji hipotesis, dan koefisien determinasi, di mana uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan skor item pertanyaan dengan skor total individu, sedangkan reliabilitas diukur menggunakan rumus Alpha Cronbach. Metode penelitian ini dirancang untuk memberikan gambaran yang jelas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna BSI Mobile di kalangan mahasiswa.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Singkat Bank Syariah Indonesia

Bank Syariah Indonesia adalah lembaga keuangan yang beroperasi di sektor perbankan syariah. Bank ini memiliki peran strategis dalam berbagai aktivitas ekonomi industri halal. Perkembangan perbankan syariah di Indonesia menunjukkan pertumbuhan yang signifikan, ditandai dengan peningkatan layanan, perluasan jaringan, serta inovasi produk yang terus berkembang secara positif setiap tahunnya.

Gambaran Umum Responden Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kualitas layanan, kemudahan, dan kenyamanan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (BSI) mahasiswa di Kota Malang yang berjumlah 377 responden.

Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 1. Klasifikasi Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Perempuan (P)	248	65,78%
2	Laki-laki (L)	129	34,22%
Total		377	100%

Sumber: Data diolah (2024)

Berdasarkan Asal Perguruan Tinggi

Tabel 2. Asal Perguruan Tinggi

No	Universitas	Jumlah	Persentase
1	UNISMA	131	34,747%
2	UIN	89	23,60%
3	UMM	71	18,83%
4	UM	49	12,99%
5	UB	37	9,84%
Total		377	100%

Sumber: Data diolah (2024)

Statistik Deskriptif

Tabel 3. Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Layanan	377	2	5	4.11	3.568
Kemudahan	377	2	5	4.05	3.631
Kenyamanan	377	2	5	4.02	2.762
Kepuasan Pengguna	377	2	5	4.27	1.708
Valid N (listwise)	377				

Sumber: Data diolah (2024)

Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	.384*	.423*	.423*	.462*	.742**
	Sig. (2-tailed)		.036	.020	.020	.010	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.384*	1	.253	.463**	.517**	.713**
	Sig. (2-tailed)	.036		.178	.010	.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.423*	.253	1	.531**	.505**	.717**
	Sig. (2-tailed)	.020	.178		.003	.004	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.423*	.463**	.531**	1	.428*	.757**
	Sig. (2-tailed)	.020	.010	.003		.018	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	.462*	.517**	.505**	.428*	1	.780**
	Sig. (2-tailed)	.010	.003	.004	.018		.000
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.742**	.713**	.717**	.757**	.780**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

Sumber : Data Diolah (2024)

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan
Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTAL
X2.1	Pearson Correlation	1	.643**	.532**	.416*	.399*	.748**
	Sig. (2-tailed)		.000	.002	.022	.029	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.643**	1	.640**	.597**	.360	.852**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.050	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.532**	.640**	1	.544**	.418*	.835**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000		.002	.021	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	.416*	.597**	.544**	1	.328	.752**
	Sig. (2-tailed)	.022	.000	.002		.077	.000
	N	30	30	30	30	30	30
X2.5	Pearson Correlation	.399*	.360	.418*	.328	1	.648**
	Sig. (2-tailed)	.029	.050	.021	.077		.000
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.748**	.852**	.835**	.752**	.648**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber: Data diolah (2024)

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Variabel Kenyamanan
Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	TOTAL
X3.1	Pearson Correlation	1	.186	.746**	.329	.739**
	Sig. (2-tailed)		.325	.000	.075	.000
	N	30	30	30	30	30
X3.2	Pearson Correlation	.186	1	.198	.393*	.649**
	Sig. (2-tailed)	.325		.293	.032	.000
	N	30	30	30	30	30
X3.3	Pearson Correlation	.746**	.198	1	.505**	.811**
	Sig. (2-tailed)	.000	.293		.004	.000
	N	30	30	30	30	30
X3.4	Pearson Correlation	.329	.393*	.505**	1	.747**
	Sig. (2-tailed)	.075	.032	.004		.000
	N	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.739**	.649**	.811**	.747**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber: Data diolah (2024)

Tabel 7. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna
Correlations

	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	TOTAL	
Y.1	Pearson Correlation	1	.172	.292	-.206	.651**
	Sig. (2-tailed)		.363	.117	.274	.000
	N	30	30	30	30	30
Y.2	Pearson Correlation	.172	1	.110	-.180	.481**
	Sig. (2-tailed)	.363		.564	.340	.007
	N	30	30	30	30	30
Y.3	Pearson Correlation	.292	.110	1	-.064	.568**
	Sig. (2-tailed)	.117	.564		.736	.001
	N	30	30	30	30	30
Y.4	Pearson Correlation	-.206	-.180	-.064	1	.440**
	Sig. (2-tailed)	.274	.340	.736		.003
	N	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.651**	.481**	.568**	.340	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.007	.001	.066	
	N	30	30	30	30	30

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

Sumber: Data diolah (2024)

Seluruh pertanyaan untuk variabel kualitas layanan, kemudahan, kenyamanan, dan kepuasan pengguna memiliki status valid, karena nilai rhitung > rtabel sebesar 0,361. Selain itu nilai signifikan semua butir soal pada kuesioner menunjukkan < 0,05.

2. Uji Reliabilitas

Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.793	5

Sumber : Data Diolah (2024)

Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kemudahan
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.822	5

Sumber : Data Diolah (2024)

Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kenyamanan
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.705	4

Sumber : Data Diolah (2024)

Tabel 11. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pengguna
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.695	4

Sumber : Data Diolah (2024)

Hasil pengolahan data menggunakan program SPSS versi 26 for windows dengan metode perhitungan Cronbach's Alpha menghasilkan nilai alfa untuk data angket kualitas layanan sebesar 0.793, data angket kemudahan sebesar 0.822, data angket kenyamanan sebesar 0,705, dan nilai variabel kepuasan pengguna sebesar 0.695 lalu nilai tersebut

kemudian dibandingkan dengan tabel tingkat keandalan instrumen. Berikut ini adalah kriteria tingkat keandalan instrumen yang dijelaskan dalam tabel dibawah ini :

Tabel 12. Tingkat Keterandalan Instrumen

Koefisien Korelasi	Tingkat keterandalan
0,800 – 1,000	Sangat Tinggi
0,600 – 0,799	Tinggi
0,400 – 0,599	Cukup
0,200 – 0,399	Rendah
Kurang dari 0,200	Sangat Rendah

3. Uji Normalitas

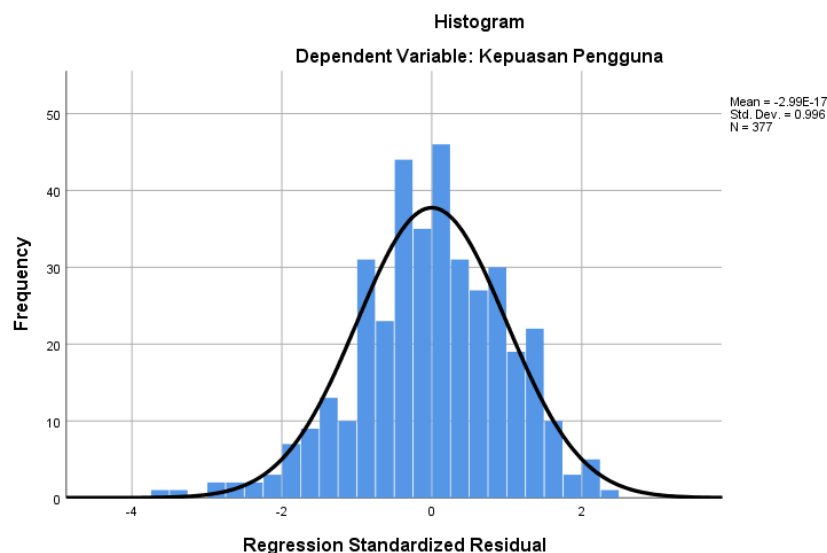
Tabel 13. Hasil Uji One-Sampel Kolmogorov Smirnov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		377
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.67884960
Most Extreme Differences	Absolute	.051
	Positive	.019
	Negative	-.051
Test Statistic		.051
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^c

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Data diolah (2024)

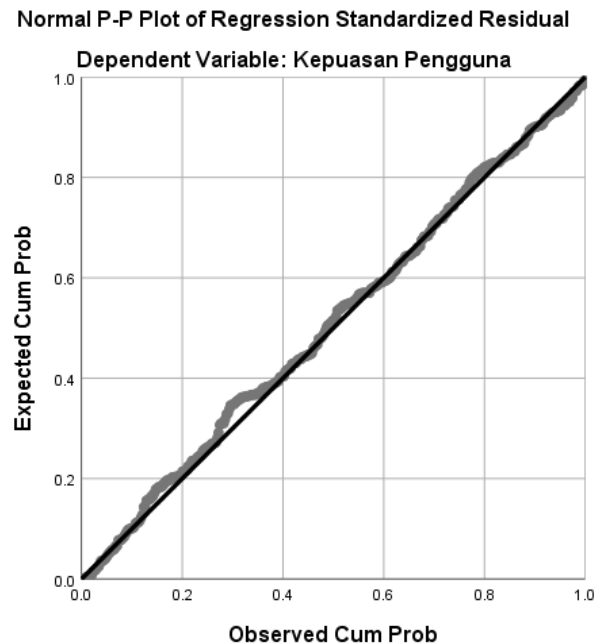
0,200 adalah ambang batas signifikansi residual. Mengingat nilai ini lebih tinggi dari 0,05, dapat dikatakan bahwa data penelitian terdistribusi secara teratur.



Gambar 2. Histogram Uji Normalitas

Sumber: Data diolah (2024)

Garis yang melengkung membentuk sebuah gunung, dengan kaki yang simetris menunjukkan bahwa data penelitian memiliki distribusi normal.



Gambar 3. Plot Uji Normalitas
Sumber: Data diolah (2024)

Titik-titik mengikuti garis diagonal dari titik 0 dan tidak ada yang menyebar menjauh, dapat disimpulkan bahwa data memiliki distribusi normal.

Analisis Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi tradisional dilakukan sebelum analisis regresi. Uji heteroskedastisitas dan multikolinearitas merupakan bagian dari uji ini. Berikut ini merupakan hasil dari uji asumsi klasik.

1) Uji Multikolinearitas

Tabel 14. Uji Multikolinearitas
Coefficients^a

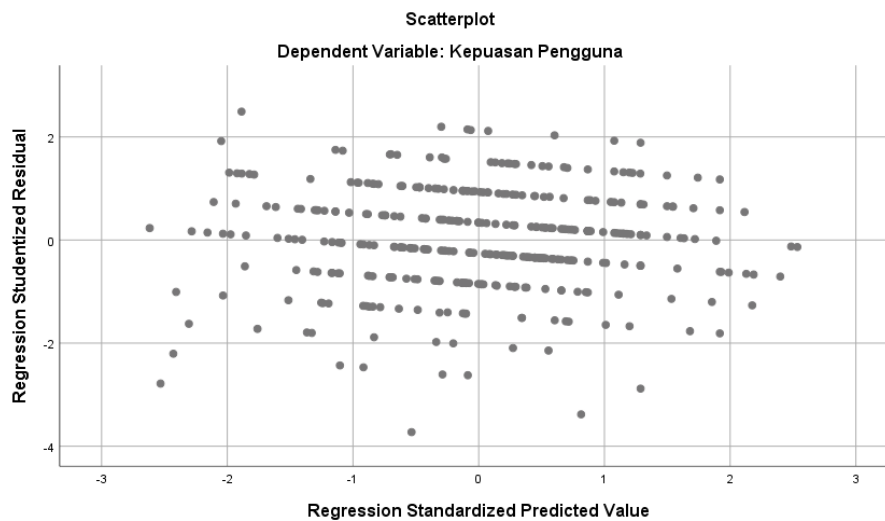
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.753	.790		1.928	.000		
Kualitas Layanan	.023	.025	.049	.918	.035	.920	1.086
Kemudahan	.062	.025	.132	2.484	.013	.920	1.087
Kenyamanan	.066	.031	.106	2.086	.038	.999	1.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Sumber: Data diolah (2024)

Nilai tolerance $\geq 0,10$ atau (10%) dan nilai VIF ≤ 10 , sehingga dapat dikatakan bahwa data tidak terjadi multikolinieritas.

2) Uji Heteroskedastisitas



Gambar 4. Uji Heteroskedastisitas dengan Scatterplot
Sumber: Data diolah (2024)

Tabel 15. Uji Glejser
Coefficients^a

Model	B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1 (Constant)	1.704	.484		3.518	.000
Kualitas Layanan	-.016	.016	-.055	-1.025	.306
Kemudahan	-.021	.015	-.074	-1.371	.171
Kenyamanan	.023	.019	.061	1.185	.237

a. Dependent Variable: abs_RES

Sumber: Data diolah (2024)

Berdasarkan hasil uji Glejser pada Tabel 15, nilai signifikan untuk setiap variabel menu $\geq 0,05$. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa data tersebut tidak mengalami heteroskedastisitas.

Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 16. Hasil Uji Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model	B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.753	.790		1.928	.000		
Kualitas Layanan	.023	.025	.049	.918	.035	.920	1.086
Kemudahan	.062	.025	.132	2.484	.013	.920	1.087
Kenyamanan	.066	.031	.106	2.086	.038	.999	1.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Sumber: Data diolah (2024)

Berdasarkan hasil pada tabel 16 maka bentuk persamaan dapat dirumuskan sebagai berikut

$$Y = 1,753 + 0,023 X_1 + 0,062 X_2 + 0,066 X_3 + e$$

Keterangan :

Y : Kepuasan Pengguna

- X1 : Kualitas Layanan
X2 : Kemudahan
X3 : Kenyamanan
e : Error (variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian)

Persamaan tersebut dapat diuraikan sebagai berikut;

1. Nilai konstanta 1,753 berarti jika variabel independen yaitu kualitas layanan, kemudahan, dan kenyamanan dianggap konstan, maka rata-rata kepuasan pengguna sebesar 1,753.
2. Nilai koefisien regresi variabel kualitas layanan (X1) bernilai positif yaitu 0,023 yang menyatakan bahwa setiap adanya peningkatan satu skor pada kualitas layanan, maka hal tersebut akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0,023 dengan perkiraan nilai dari variabel lain bersifat tetap.
3. Nilai koefisien regresi variabel kemudahan (X2) bernilai positif yaitu 0,062 yang menyatakan bahwa setiap adanya peningkatan satu skor pada kemudahan, maka hal tersebut akan meningkatkan kepuasan pengguna 0,062 dengan asumsi nilai dari variabel lain bersifat tetap.
4. Pengujian regresi untuk variabel kenyamanan (X3) bernilai positif yaitu sebesar 0,066 yang menyatakan bahwa setiap adanya peningkatan satu skor pada kenyamanan maka hal tersebut akan meningkatkan kepuasan pengguna 0,173 dengan perkiraan nilai dari variabel lain bersifat tetap.

Uji Hipotesis

1. Uji Statistik F

Tabel 17. Hasil Uji F
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	36.756	3	12.252	4.312	.005 ^b
	Residual	1059.770	373	2.841		
	Total	1096.525	376			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

b. Predictors: (Constant), Kenyamanan, Kualitas Layanan, Kemudahan

Sumber: Data diolah (2024)

Hasil uji F pada Tabel 17 menunjukkan bahwa $p\text{-value} \leq 0,05$ yaitu 0,005 yang berarti kualitas layanan, kemudahan, dan kenyamanan memiliki pengaruh signifikan pada kepuasan pengguna *m-banking*.

2. Koefisien Determinasi

Tabel 18. Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.183 ^a	.438	.346	1.686

a. Predictors: (Constant), Kenyamanan, Kualitas Layanan, Kemudahan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Sumber: Data diolah (2024)

Nilai *R square* 0,346 berarti kualitas layanan, kemudahan, dan kenyamanan mampu menjelaskan 34,6% variasi dari kepuasan pengguna *mobile banking*.

3. Uji Statistik t

Uji statistik t atau uji parsial digunakan untuk menilai seberapa jauh pengaruh variabel independen secara individu dapat menjelaskan variasi variabel dependen. Uji statistik t dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Kualitas layanan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,035 yaitu $p\text{-value} \leq 0,05$ sehingga terdapat pengaruh signifikan antara X1 terhadap Y. Dengan demikian H1 yang menyatakan kualitas layanan dapat digunakan sebagai faktor untuk meningkatkan

kepuasan pengguna *mobile banking* diterima. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas layanan dapat mencerminkan bahwa kepuasan pengguna *mobile banking* akan semakin tinggi. Sebaliknya, jika semakin rendah kualitas layanan dapat mencerminkan bahwa kepuasan pengguna *mobile banking* akan semakin rendah. Hasil tersebut sesuai dengan hipotesis yang diajukan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *mobile banking*, sehingga hipotesis pertama dapat diterima.

- b. Kemudahan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,013 yaitu $p\text{-value} \leq 0,05$ sehingga terdapat pengaruh signifikan antara X_2 terhadap Y . Dengan demikian H_2 yang menyatakan kemudahan dapat digunakan sebagai faktor untuk meningkatkan kepuasan pengguna *mobile banking* diterima. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi kemudahan dapat mencerminkan bahwa kepuasan pengguna *mobile banking* akan semakin tinggi. Sebaliknya, jika semakin rendah kemudahan dapat mencerminkan bahwa kepuasan pengguna *mobile banking* akan semakin rendah. Hasil tersebut sesuai dengan hipotesis yang diajukan bahwa kemudahan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *mobile banking*, sehingga hipotesis kedua dapat diterima.
- c. Kenyamanan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,038 yaitu $p\text{-value} \leq 0,05$ sehingga terdapat pengaruh signifikan antara X_3 terhadap Y . Dengan demikian H_3 yang menyatakan kenyamanan dapat digunakan sebagai faktor untuk meningkatkan kepuasan pengguna *mobile banking* diterima. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi kenyamanan dapat mencerminkan bahwa kepuasan pengguna *mobile banking* akan semakin tinggi. Sebaliknya, jika semakin rendah kenyamanan dapat mencerminkan bahwa kepuasan pengguna *mobile banking* akan semakin rendah. Hasil tersebut sesuai dengan hipotesis yang diajukan bahwa kenyamanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *mobile banking*, sehingga hipotesis ketiga dapat diterima.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Kesimpulan dari proposal ini adalah bahwa penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, kemudahan, dan kenyamanan terhadap kepuasan pengguna *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (BSI) di kalangan mahasiswa di Kota Malang. Metode yang digunakan adalah penelitian kuantitatif eksplanatori dengan pengumpulan data melalui angket dan analisis regresi berganda. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* BSI.

Keterbatasan

Keterbatasan dalam penelitian ini diantaranya variabel yang digunakan hanya kualitas layanan, kemudahan, dan kenyamanan sehingga masih banyak faktor lain yang belum diteliti yang mempengaruhi kepuasan pengguna *mobile banking*.

Saran

Saran dari proposal ini adalah bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan responden penelitian lain seperti mahasiswa pada kota, atau provinsi lain. Dan menambahkan juga variabel lain baik independen, moderasi, mediasi maupun variabel kontrol yang kemungkinan dapat mempengaruhi kepuasan pengguna *mobile banking*.

DAFTAR PUSTAKA

- Bank Syariah Indonesia. 2021. Mobile Banking Bank Syariah Indonesia. <https://www.bankbsi.co.id>
- Erina, Nila. (2021). "Pengaruh Kemudahan Akses, Kenyamanan, dan Keamanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Ngajuk". *Jurnal Perbankan Syariah*, Vol 2 No 5. 46-59.

- Gbadeyan, R. A., & Akinyosoye-Gbonda, O. (2011). "Customer' Preference for E - Banking Services: A Case Study of Selected Banks in Sierra Leone". *Australian Journal of Business and Management Research*, 1(4), 108-116.
- Ghozali, I. (2021). "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26 Edisi 10". Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hidayah, Nurul. (2022). "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Transaksi dan Fitur Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan BSI Mobile Banking". *Jurnal Ilmu Ekonomi*, Vol 23 No 1. 56-69.
- Inzamam, Ulhaq. (2020). "Impact of E-Banking Service Quality on E-Loyalty In Pandemic Times Through Interplay of e-Satisfaction". *Vilakshan - XIMB Journal of Management*, Vol 1 No 7. 39-55.
- Jebarajakirthy. (2021). "Impact of Online Convenience on Mobile Banking Adoption Intention: A Moderated Mediation Approach". *Journal of Retailing and Consumer Services*, Vol 5 No 8. 102-123.
- Jogiyanto. (2007). "Sistem Teknologi Keperilakuan". Yogyakarta: Andi.
- Kamarudin, Jamaluddin. (2022). "Pengaruh Faktor Keamanan, Kemudahan, dan Resiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan BRI di Kabupaten Mamuju". *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, Vol 4 No 2. 77-93.
- Kasmir. (2017). "Customer Service Excellent: Teori dan Praktik". PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Khasanah, Nur. (2022). "Pengaruh Kemudahan, Keamanan, dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Bank Umum Syariah". *Jurnal Perbankan Syariah*, Vol 12 No 8. 1114-1132.
- Khotijah, Siti. (2022). "Pengaruh Keamanan, Kenyamanan, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Pengguna Mobile Banking". *Jurnal Ekonomi Islam dan Keuangan*, Vol 3 No 2. 67- 82.
- Nasution. (2003). "Manajemen Muru Terpadu (Total Quality Management)". Jarkarta: Ghalia Indonesia.
- Ordelia, Jesicca. (2020). "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Cafe One Eighteen Coffee". *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol 8 No 3. 121-131.
- Rizky, Soetam. (2022). "Teori Dasar Teknologi Acceptance Model". Malang: Seribu Bintang.
- Safitri, Ririn. (2024). "Pengaruh Kenyamanan Nasabah dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan BSI Mobile Bank Syariah Indonesia KC Prabumulih". *Jurnal Ilmu Ekonomi Islam*, Vol 14 No 2. 94-108.
- Sugiyono. (2018). "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D". Bandung: Alfabeta.