

Pengaruh Keamanan, Kenyamanan, Kualitas Layanan dan Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Pengguna Mobile Banking

Sitti Nur Khotijah*, M. Cholid Mawardi** Irma Hidayati***

Email: 21901083014@unisma.ac.id

Universitas Islam Malang

ABSTRAK:

Pemanfaatan teknologi merupakan upaya terpenting dalam mengembangkan perusahaan, termasuk dalam dunia perbankan seperti pemanfaatan aplikasi mobile banking. Salah satu permasalahan yang di alami para nasabah dalam mengaplikasikan mobile banking yaitu kurangnya pemahaman ketika menggunakan mobile banking. Berdasarkan paparan tersebut, peneliti berkeinginan untuk mengetahui pengaruh keamanan, kenyamanan, kualitas layanan dan fitur aplikasi terhadap kepuasan nasabaah. Penelitian ini menggunakan statistik deskriptif dan metode pendekatan kuantitatif dengan kuesioner sebagai instrument penelitian. Uji analisis yang digunakan adalah Uji kualitas data, Uji asumsi klasik dan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 24. Hasil penelitian berdasarkan uji t dan uji f membuktikan bahwa variabel keamanan, kenyamanan, kualitas layanan, fitur aplikasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna mobile banking. Diharapkan agar tetap menjaga dan meningkatkan kepuasan nasabah dengan melihat beberapa variabel keamanan, kenyamanan, kualitas layanan dan fitur aplikasi.

Kata kunci: Keamanan, Kenyamanan, Kualitas layanan, Fitur aplikasi, Kepuasan nasabah

ABSTRACT:

The use of technology is the most important one in order to develop corporations, this phenomenon also cannot be separated in banking sector especially in the use of mobile banking application. One of the problems were faced by customers is the lack of understanding in using mobile banking. Based on the explanation above, the researcher conducted the study to know the effect of the security, comfort, service quality and application feature to the customers' satisfaction. This study used quantitative method through descriptive statistic. Questionnaire is used as the primary instrument, the test analysis used were; data test quality, classical assumption test and multiple linear regression analysis by using SPSS 24 version. The result of the study based on T and F test found that security, comfort, service quality and application feature effected to the customers' satisfaction who used mobile banking. Based on this result, expected to keep and develop customers' satisfaction by noticing security, comfort, service quality and application feature variables.

Key word: security, comfort, service quality, application feature, costumers' satisfaction.

PENDAHULUAN

Zaman sekarang teknologi mengembangkan suatu perusahaan. Perkembangannya dapat mempengaruhi aspek kehidupan, termasuk dalam dunia perbankan. Perbankan mempunyai fungsi sebagai lembaga intermediasi yang bisa mendorong pertumbuhan ekonomi, pendapatan, setara sebagai stabilitas sistem keuangan.

Bank syariah sedang menjadi incaran pengusaha saat ini. Pemerintah Indonesia sepenuhnya mendukung keberadaan *Islamic banking*. Jenis bank yang berpraktik dipedoman bank islam, meliputi keadilan, kesepadan, manfaat serta menghindari *gharar* dan *maysir*.

Salah satu layanan perbankan yang memudahkan nasabah mengakses saldo, transfer serta pembayaran dengan menggunakan alat komunikasi seluler seperti *smartphone*. Menurut Supriyono (2011:65), Layanan mobile banking memungkinkan peningkatan pelayanan bank kepada nasabah. Ada berbagai manfaat bagi nasabah yang memakai *mobile banking* bisa bertransaksi 24 jam kapanpun dan dimanapun cukup menggunakan menu layanan dengan menyambungkan ponsel atau *smartphone* ke jaringan internet tanpa perlu datang ke ATM (*Automated Teller Machine*) atau ke kantor cabang terdekat yang pada umumnya harus mengantri untuk bertransaksi, hal ini dapat memudahkan nasabah dan lebih menghemat waktu.

Secara umum BSI Mobile diartikan sebagai prosedur bagi nasabah bisa memantau rekening nasabah memakai teknologi seperti ponsel atau GPRS (*General Package Radio Service*).

Permasalahan atau resiko yang sering dialami oleh nasabah pengguna *mobile banking* adalah kurangnya pemahaman ketika menggunakan *mobile banking*. Kekurangan dari *mobile banking* adalah keamanan dari *mobile banking* itu sendiri yang mana pengguna *mobile banking* harus hati-hati saat mengubak kata sandi yang diperlukan saat melakukan transaksi, maka dari itu *password* atau pin harus terjamin aman dan dirahasiakan agar terhindar dari tingkat kejahatan.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti mengembangkan studi lewat judul: "Pengaruh Keamanan, Kenyamanan, Kualitas Layanan dan Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Pengguna *Mobile Banking*"

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjawab pertanyaan berikut:

1. Bagaimana pengaruh keamanan terhadap kepuasan nasabah bank syariah pengguna *mobile banking*?
2. Bagaimana pengaruh kenyamanan terhadap kepuasan nasabah bank syariah pengguna *mobile banking*?
3. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah bank syariah pengguna *mobile banking*?
4. Bagaimana pengaruh fitur aplikasi terhadap kepuasan nasabah bank syariah pengguna *mobile banking*?

LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Penelitian Terdahulu

Yogi (2017) dengan hasil penelitian variabel keamanan (X_1), tambahan biaya admin (X_2), keamanan akses (X_3) dan kondisi fasilitas (X_4) mempunyai dampak yang menguntungkan dan penting atas tingkat puasnya nasabah (Y). Terdapat juga Evani (2017) dengan pengguna *e-banking* (X_1), kepercayaan (X_2) bermakna tidak signifikan akan loyalitas nasabah (Y). kualitas layanan (X_3) bermakna signifikan di uji f terhadap loyalitas nasabah (Y).

Elsandro (2021) mendapatkan hasil penelitiannya kualitas layanan (X_1) serta fitur produk BSI *mobile* (X_2) bermakna baik atas kepuasan nasabah (Y). Baiq (2022) hasil penelitian yaitu kualitas layanan (X_1) bermakna signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Isti (2022) hasil

penelitian variabel fitur layanan (X_1) dan kualitas layanan (X_2) berarti positif dan signifikan atas kepuasan mahasiswa Uin Walisongo (Y).

Landasan Teori

Di Indonesia khususnya industri perbankan saat ini telah mengeluarkan layanan aplikasi *mobile banking*. Dengan adanya aplikasi *mobile banking* meningkatkan kualitas layanan seperti keamanan, kenyamanan, kualitas layanan dan fitur aplikasi. Bisa dijelaskan bahwa *mobile banking* merupakan sarana bagi nasabah untuk memudahkan melakukan transaksi. Mayoritas pengguna *mobile banking* masyarakat kota lebih familiar memakai bank saat bertransaksi dan juga mudah dalam penggunaannya serta dapat menghemat waktu. Hal ini juga disampaikan oleh Jogiyanto (2007) bahwa pemakaian sistem akan menggunakan sistem jika pertama merasa sistem tersebut mudah digunakan.

Menurut Poon (2008), dengan *mobile banking*, nasabah bank bertransaksi dapat dilakukan dengan mudah kapanpun serta dimanapun, sehingga tingkat kenyamanan yang lebih tinggi dapat diperoleh. Dapat dijelaskan bahwa layanan kenyamanan merupakan kenyamanan yang fleksibilitas tinggi seperti transfer dana, cek saldo, dan pembayaran tagihan serta pelayanan lengkap lainnya yang memudahkan nasabah tanpa perlu mendatangi ATM atau tanpa mendatangi kantor cabang untuk mengantri bertransaksi.

Keamanan

Keamanan menurut Rahardjo (2015), adalah bagaimana pencegahan keamanan atau mendeteksi kejahatan dalam sistem yang didasarkan pada informasi tersebut tidak memiliki bentuk fisik. Dalam hal *internet banking*, tindakan keamanan dapat terjadi melalui ancaman atau penyalahgunaan yang terjadi melalui jaringan transaksi dan data transaksi yang tidak sah melalui akses yang diperoleh dengan otentikasi palsu ke rekening (Yousafzai, 2007).

Kenyamanan

Sartika (2012), juga menyampaikan bahwa kenyamanan dalam transaksi layanan penting bagi nasabah untuk mempertimbangkan *mobile banking* sebagai faktor utama dalam penggunaan layanan perbankan. Kenyamanan dalam mengaplikasikan layanan *mobile banking* berkaitan dengan kemudahan menggunakan *banking*. Karena, jika semakin tinggi persepsi kemudahan maka semakin tinggi pula kenyamanan bagi nasabah untuk bertransaksi melalui *mobile banking*. Terdapat dimensi kenyamanan menurut Fandy (2004), yaitu kenyamanan akses, kenyamanan transaksi dan kenyamanan setelah memperoleh manfaat.

Kualitas Layanan

Menurut Tjiptono (2003), kualitas layanan mengacu pada kesanggupan kantor untuk mewujudkan kebutuhan dan keinginan nasabah sejalan dengan ekspektasi mereka. Kualitas layanan adalah kemampuan suatu perusahaan dalam merencanakan, menciptakan, dan menyediakan produk yang luar biasa dan bermanfaat untuk meningkatkan kinerja bisnis (Ali, 2010). Meningkatkan kualitas layanan akan berdampak bagus pada reputasi kantor dengan cara mempertahankan nasabah, menarik nasabah baru melalui rekomendasi dari pelanggan yang puas dan membangun loyalitas..

Fitur Aplikasi

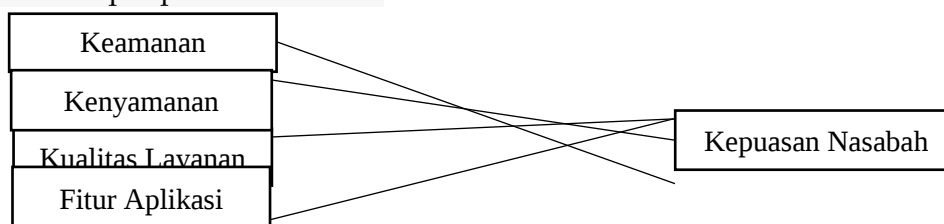
Dalam *mobile banking*, fitur (*feature*) merupakan sesuatu yang bisa dilakukan nasabah dengan menggunakan *mobile banking*. Fasilitas *mobile banking* menyediakan beberapa fitur, seperti saldo, riwayat transaksi, tagihan, suku bunga, serta lokasi cabang atau ATM terdekat. Selain itu, juga menyediakan fitur transaksi seperti mengirim uang, penyetoran, dll (Tampubolon dkk, 2015). Menurut Suhartini (2017), aplikasi adalah bentuk implementasi dimana suatu hal, data, permasalahan, atau pekerjaan disimpan ke dalam sebuah media atau sarana yang memungkinkan untuk diolah menjadi bentuk yang berbeda. Berbagai fitur layanan disediakan oleh perbankan masing-masing dan tentunya memudahkan nasabah (Friska dkk, 2019).

Kepuasan Nasabah

Perusahaan dapat membuat kepuasan pelanggan dengan menyediakan produk atau layanan terbaik bagi nasabahnya. Evaluasi pasca pembelian dilakukan oleh pelanggan untuk menilai kepuasan mereka. Apabila pilihan yang diambil mewujudkan atau bahkan melebihi keinginan pelanggan, maka akan tercapai kepuasan. Namun, jika hasil dari pembelian tidak mewujudkan keinginan, maka akan terbentuk ketidak senangan (Tjiptono, 2014). Kotler dan Keller (2017), setelah membandingkan kinerja atau hasil pada keinginan atau batasan keinginan, merasakan perasaan senang atau kecewa yang menghasilkan kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan.

Kerangka Konseptual

Dengan merujuk pada pemahaman dan hasil *research* terdahulu, dapat dibuat suatu kerangka konsep seperti dibawah ini:



Gambar 1.
Kerangka konseptual

Hipotesis

Dengan merujuk pada teori, penelitian sebelumnya, dan kerangka konseptual, hipotesis dirumuskan:

- H1a: Terdapat pengaruh keamanan terhadap kepuasan nasabah bank syariah pengguna *mobile banking*
- H1b: Terdapat pengaruh kenyamanan terhadap kepuasan nasabah bank syariah pengguna *mobile banking*
- H1c: Terdapat pengaruh pada kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah bank syariah pengguna *mobile banking*
- H1d: Terdapat pengaruh fitur aplikasi terhadap kepuasan nasabah bank syariah pengguna *mobile banking*

METODE PENELITIAN

Penelitian ini memakai metode kuantitatif secara statistik menggunakan analisis regresi linier berganda dimana proses perhitungannya menggunakan SPSS. Sedangkan populasinya yaitu seluruh nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Lawang dengan menggunakan *purpose sampling* sebagai teknik pengambilan sampel, dengan target sampel yaitu 100 responden dan dihitung menggunakan rumus Slovin. Variabel penelitian yang digunakan adalah variabel bebas yaitu: keamanan, kenyamanan, kualitas layanan dan fitur aplikasi, dan variabel terikat yaitu kepuasan nasabah pengguna *mobile banking*. Untuk melakukan penyelidikan informasi, memakai pola analisis regresi linear berganda dan perhitungannya dilakukan dengan asistensi perangkat lunak SPSS. Analisis ini diambil dari hasil jawaban responden yang disusun dalam bentuk tabulasi data. Berikut persamaan sistematis dalam penggunaan analisis regresi linear berganda menurut Sugiono (2017), yaitu:

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

Keterangan:

Y : Kepuasan nasabah (variabel dependen)

α : Konsisten

β : Koefisien Regresi

X_1 : Keamanan (variabel independent)
 X_2 : Kenyamanan (variabel independent)
 X_3 : Kualitas layanan (variabel independent)
 X_4 : Fitur aplikasi (variabel independent)
 e : Error

PEMBAHASAN

a. Uji Kualitas Data

Hasil uji Validitas dan Reliabilitas dapat dilihat sebagai berikut.

Tabel 4.1 Hasil Uji Instrumen Penelitian

No.	Variabel	Item Pernyataan	Validitas		Reliabilitas	
			Koefisien Korelasi	Keterangan	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
1	Keamanan (X_1)	1 - 5	> 0.30	Valid	> 0.60	Reliable
2	Kenyamanan (X_2)	1 - 6				
3	Kualitas Layanan (X_3)	1 - 6				
4	Fitur Aplikasi (X_4)	1 - 6				
5	Kepuasan Nasabah (Y)	1 - 7				

Sumber: Data diolah (2023)

Dapat dijelaskan bahwa hasil uji instrument penelitian dari setiap item pernyataan variabel keamanan, kenyamanan, kualitas layanan dan fitur aplikasi terhadap variabel bebas (kepuasan nasabah) dapat dikatakan valid karena dari setiap pernyataan memiliki nilai koefisien korelasi >0.30 dan nilai reliabilitas *cronbach'alpha* 0.60 dengan keterangan reliable.

b. Karakteristik Responden

Hasil uji karakteristik responden menunjukkan bahwa, menurut jenis kelamin, Usia, Pekerjaan, Jenis Simpanan dan berapa lama responden menggunakan BSI *mobile* dapat dilihat sebagai berikut:

Table 4.2 Karakteristik Responden

No.	Karakteristik	Klasifikasi	Frekuensi	Presentase(%)
1	Jenis kelamin	Laki-laki	50	51%
		Perempuan	48	49%
		Total	98	100%
2	Usia	19-25	55	56.10%
		26-32	25	25.50%
		33-40	13	13.30%
		41-46	3	3.10%
		47-50	2	2%
		Total	98	100%
3	Pekerjaan	Dosen	5	5.10%
		Mahasiswa	43	43.90%
		Guru	20	20.40%

		Wiraswasta	29	29.60%
		Marketing	1	1%
		Total	98	100%
4	Jenis simpanan	Tabungan	92	93.90%
		Giro	3	3.10%
		Deposito	1	1%
		Tabungan dan Giro	2	2%
		Total	98	100%
5	Berapa lama menggunakan <i>mobile banking</i>	<1 tahun	41	41,8%
		1-2 tahun	54	55,1%
		>3 tahun	3	3,1%
		Total	98	100%

Sumber: Data diolah (2023)

Berdasarkan hasil analisis, terdapat 50 responden atau 51% yang merupakan laki-laki dan 48 responden atau 49% merupakan perempuan dari total keseluruhan responden. Frekuensi dari masing-masing usia responden dengan klarifikasi diantaranya 19-25 tahun berjumlah 55 responden atau 56,7%; 26-32 tahun berjumlah 25 atau 25,5%; 33-40 tahun berjumlah 13 atau 13,3%; 41-46 tahun berjumlah 3 atau 3,1%; 47-50 tahun berjumlah 2 atau 2%. Di lihat dari pekerjaan responden bahwa frekuensi dari masing-masing pekerjaan diantaranya Dosen berjumlah 5 atau sebanyak 5,1%; Mahasiswa sebanyak 43 atau 43,9%; Guru sebanyak 20 atau 20,4%; Wiraswasta sebanyak 29 atau 29,6%; Marketing sebanyak 1 atau 1% dari total responden. Dilihat dari frekuensi dari masing-masing jenis simpanan responden dengan klasifikasi diantaranya Tabungan berjumlah 92 atau 93,9%; Giro berjumlah 3 atau 3,1%; Deposito berjumlah 1 atau 1%; Tabungan dan Giro berjumlah 2 atau 2,1%. Berdasarkan frekuensi dari masing-masing berapa lama responden menggunakan *mobile banking* dengan klasifikasi diantaranya <1 tahun berjumlah 41 atau 41,8%; 1-2 tahun berjumlah 54 atau 55,1%; >3 tahun berjumlah 3 atau 3,1%.

c. Statistik Deskriptif

Hasil uji statistic deskriptif terdapat pada tabel berikut:

Tabel 4.3 Hasil Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Keamanan	98	2	5	4.37	.495
Kenyamanan	98	1	5	3.88	1.094
Kualitas layanan	98	2	5	4.33	.492
Fitur aplikasi	98	1	5	3.99	1.158
Kepuasan nasabah	98	1	5	3.98	1.103
Valid N (listwise)	98				

Sumber: Data digarap SPSS 24 (2023)

Dari uji statistik deskriptif tabel 4.3 menunjukkan dalam data tersebut variabel X_1 atau keamanan menyimpan minimum 2, maksimum 5, *mean* 4,37 dan *std. deviation* 0,495. Variabel X_2 atau kenyamanan menyimpan minimum 1, maksimum 5, *mean* 3,88 dan *std. deviation* 1,094. Variabel X_3 atau kualitas layanan menyimpan minimum 2, maksimum 5, *mean* 4,33 dan *std. deviation* 0,492. Variabel X_4 atau fitur aplikasi menyimpan minimum 1, maksimum 5, *mean* 3,99 dan *std. deviation* 1,158. Variabel Y atau kepuasan nasabah menyimpan minimum 1, maksimum 5, *mean* 3,98 dan *std. deviation* 1,103.

d. Uji Asumsi Klasik

Hasil dari uji asumsi klasik dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.4 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.53488839
Most Extreme Differences	Absolute	.056
	Positive	.056
	Negative	-.029
Test Statistic		.056
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: Data digarap SPSS 24 (2023)

Bersumber tabel 4.4 uji normalitas dapat disimpulkan bahwa informasi pada *Kolmogorov Smirnov* (K-S) menunjukkan residual terdistribusi normal, karena signifikansi $0,200 > 0,05$ bisa dibilang residual berdistribusi normal.

Tabel 4.5 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	8.749	3.041		2.877	.000		
	Keamanan	.384	.113	.327	3.385	.001	.485	2.064
	Kenyamanan	.381	.100	.364	3.825	.000	.497	2.010
	Kualitas layanan	.390	.114	.388	3.420	.000	.559	1.787
	Fitur aplikasi	.260	.092	.250	2.835	.000	.926	1.080

a. Dependent Variable: KEPUASANNASABAH

Sumber: Data diolah SPSS 24(2023)

Bersumber dari tabel 4.5 uji multikolinieritas disimpulkan bahwa nilai *tolerance* keamanan sebesar 0,485 dimana $0,485 > 0,10$ dan nilai VIF 2,064 dimana $2,064 < 10$ yang berarti variabel keamanan terbebas dari multikolinieritas. Kenyamanan dapat disimpulkan bahwa nilai *tolerance* kenyamanan sebesar 0,497 dimana $0,497 > 0,10$ VIF 2,010 dimana nilai $2,010 < 10$ yang berarti variabel kenyamanan terbebas dari multikolinieritas. Pada variabel kualitas layanan dapat disimpulkan nilai *tolerance* kualitas layanan 0,559 dimana $0,559 > 0,10$ VIF 1,787 dimana nilai $1,787 < 10$ yang berarti variabel kualitas layanan terbebas dari multikolinieritas. Kemudian variabel fitur aplikasi dapat disimpulkan bahwa nilai *tolerance* fitur aplikasi sebesar 0,926 dimana $0,926 > 0,10$ dan nilai VIF sebesar 1,080 dimana nilai $1,080 < 10$ yang berarti variabel kualitas layanan terbebas dari multikolinieritas.

4.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	2.457	1.775		.169
	Keamanan	.051	.084	.087	.545
	Kenyamanan	-.131	.073	-.254	.077
	Kualitas layanan	-.039	.067	-.079	.559
	Fitur aplikasi	.072	.054	.139	.184

a. Dependent Variable: RES2

Sumber: Data dioalah SPSS v.24 (2023)

Bersumber pada uji heteroskedastisitas tabel 4.6 menunjukkan signifikasi variabel keamanan $0,545 > 0,05$, variabel kenyamanan memperoleh nilai $0,077 > 0,05$, variabel kualitas layanan memperoleh nilai $0,559 > 0,05$ dan untuk variabel fitur aplikasi mendapatkan nilai $0,184 > 0,05$ bisa disebut variabel keamanan, kenyamanan, fitur aplikasi tidak terjadi heteroskedastisitas.

e. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil dari uji analisi regresi liner berganda dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.7 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	8.749	3.041		.000
	Keamanan	.384	.113	.327	.001
	Kenyamanan	.381	.100	.364	.000
	Kualitas layanan	.390	.114	.388	.000
	Fitur aplikasi	.260	.092	.250	.000

a. Dependent Variable: KEPUASANNASABAH

Sumber: Data diolah SPSS v.24 (2023)

Pada table 4.7 nilai konstanta positif 8,749 menunjukkan variabel keamanan, kenyamanan, kualitas layanan dan fitur aplikasi bernilai 0 maka kepuasan nasabah 8,749. Koefisien variabel X_1 memiliki nilai 0,384 (positif). Koefisien variabel X_2 memiliki nilai 0,381 (positif). Koefisien variabel X_3 memiliki nilai 0,390 (positif). variabel X_4 memiliki nilai 0,260 (positif).

f. Uji Hipotesis

Hasil uji hipotesis dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.8 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	112.755	4	28.189	11.472	.000 ^b
	Residual	228.521	93	2.457		
	Total	341.276	97			
a. Dependent Variable: KEPUASANNASABAH						
b. Predictors: (Constant), Fitur Aplikasi, Keamanan, Kualitas Layanan, Kenyamanan						

Sumber: Data diolah SPSS 24 (2023)

Berlandaskan tabel 4.8 hasil uji F dapat dinyatakan nilai F_{hitung} 11,472 signifikansi $0,000 < 0,05$ jadi H_1 bisa diterima bisa dikatakan model dapat digunakan untuk memprediksi variabel keamanan, kenyamanan, kualitas layanan dan fitur aplikasi berpengaruh atas puasnya nasabah.

Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.575 ^a	.330	.302	1.568
a. Predictors: (Constant), Fitur Aplikasi, Keamanan, Kualitas Layanan, Kenyamanan				
b. Dependen Variabel: Kepuasan Nasabah				

Sumber: Data diolah SPSS 24 (2023)

Tabel 4.9 hasil uji koefisien determinasi R Square 33, 0% mengindikasikan kepuasan nasabah dipengaruhi keamanan, kenyamanan, kualitas layanan dan fitur aplikasi, sedangkan lainnya didominasi variabel yang tidak dipakai dalam penelitian.

Tabel 4.10 Hasil Uji Parsial (t)

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	8.749	3.041		.000
	Keamanan	.384	.113	.327	.001
	Kenyamanan	.381	.100	.364	.000
	Kualitas	.390	.114	.388	.000

Layanan						
Fitur Aplikasi	.260	.092	.250	2.835	.000	

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data diolah SPSS 24 (2023)

Tabel 4.10 perolehan uji t berikut:

Pengaruh Keamanan (X_1) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Keamanan (X_1) yang diperoleh menunjukkan bahwa terdapat nilai t 3,385 juga signifikan $0,001 < 0,05$ lalu H_0 ditolak H_{1a} diterima. Mampu dibilang keamanan (X_1) berakibat baik serta signifikan dengan puasnya nasabah (Y). Keberadaan keamanan (X_1) dalam penggunaan aplikasi BSI *Mobile*, sesuai dengan teori atribusi dan teori behavior nasabah akan merasa nyaman, aman dan melakukan transaksinya dengan cepat. Keamanan yang dimaksud adalah jaminan keamanan, kerahasiaan data, pengamanan jaringan hingga informasi layanan yang membuat kepuasan nasabah meningkat.

Pengaruh Kenyamanan (X_2) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Pada variabel kenyamanan (X_2) terdapat nilai t 3,825 serta signifikan $0,000 < 0,05$ jadi H_0 ditolak H_{1b} diterima. Bisa dikatakan kenyamanan (X_2) berdampak baik serta signifikan pada kepuasan nasabah (Y). Hadirnya kenyamanan (X_2) membuat puasnasabah dengan kenyamanan saat menggunakan aplikasi BSI *Mobile*, sesuai dengan teori atribusi dan teori behavior kenyamanan berkaitan dengan nasabah yang dapat mengakses BSI *Mobile* kapanpun dan dimanapun, nasabah tidak perlu mengantri untuk bertransaksi, dapat menghemat waktu dan biaya administrasi yang murah sehingga puasnasabah meningkat.

Pengaruh Kualitas Layanan (X_3) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Kualitas layanan (X_3) diperoleh nilai t 3,420 serta signifikan $0,000 < 0,05$ lalu H_0 ditolak H_{1c} diterima. Bisa dibilang kualitas layanan (X_3) memberikan dampak baik dan berarti terhadap kepuasan nasabah (Y). Terdapat kualitas layanan (X_3) demikian semakin meningkat jumlah orang yang merasa puas pada penyediaan aplikasi BSI *Mobile*, sesuai dengan teori atribusi dan teori behavior kualitas layanan berkaitan dengan mudahnya nasabah membuat akun di aplikasi BSI *Mobile*, fitur aplikasi BSI *Mobile* yang cepat diakses, desain aplikasi BSI *Mobile* yang bagus serta kualitas layanan BSI *Mobile* yang baik meningkatkan kepuasan nasabah.

Pengaruh Fitur Aplikasi (X_4) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Fitur aplikasi (X_4) mendapatkan nilai t 2,835 serta signifikan $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak H_{1d} diterima. Bisa dikatakan fitur aplikasi (X_4) berdampak baik juga signifikan tentang puasnasabah (Y). Keberadaan fitur aplikasi (X_4) dalam penggunaan aplikasi BSI *Mobile*, sesuai dengan teori atribusi dan teori behavior maka akan semakin banyak nasabah yang merasa nyaman dengan fitur-fitur yang disediakan seperti keringanan nasabah saat masuk semua fitur, keberagaman layanan fitur aplikasi BSI *Mobile* serta kelengkapan fitur aplikasi BSI *Mobile* yang dapat meningkatkan kepuasan nasabah juga.

SIMPULAN

Perolehan penelitian memperlihatkan (1) faktor keamanan mempunyai dampak baik serta signifikan mengenai kepuasan nasabah, (2) faktor kenyamanan mempunyai dampak bagus juga signifikan atas puasnasabah, (3) kualitas layanan mempunyai dampak signifikan mengenai kepuasan Nasabah, (4) Fitur aplikasi berdampak baik dan berarti bagi kepuasan nasabah. Rekomendasi yang diajukan pada studi ini ialah bagi penelitian masa depan, sebaiknya memperluas objek penelitian ke wilayah Bank Syariah Indonesia (BSI) yang tersebar diseluruh wilayah Indonesia. Menggunakan variabel lain seperti kemudahan penggunaan dan manfaat. Untuk penelitian selanjutnya, bisa menggunakan teknik

pengumpulan data lain selain kuesioner, seperti wawancara atau metode lain dalam mengumpulkan data.

DAFTAR PUSTAKA

Ali, Hasan, (2010). *Word of Mouth Marketing*. Jakarta: Medpress.

Baiq Hilwiyatul ahla, (2022) "*Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Depok*" Skripsi, Jakarta: IAIN Syarif Hidayatullah Jakarta.

Elsandro Yoga P. (2021) "*Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fitur Produk Bsi Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kabupaten Sleman*" Skripsi, Ekonomi Islam Jurusan Studi Islam Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.

Evani Khoirunnisa, (2017) "*Pengaruh Penggunaan E-Banking, Kepercayaan (Trust), Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Bni Syariah Kantor Cabang Surakarta*" Skripsi, IAIN Salatiga.

Fandy, Tjiptono. (2004). *Manajemen Jasa*, Edisi Pertama, Yogyakarta, Andi Offset.

Friska Mastarida, dkk, (2019). *Serveive Management*, Jakarta: Yayasan Kita Menulis. Hal. 59

Isti Fahma Nur A. (2020) "*Pengaruh Fitur Layanan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Uin Walisongo Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia*" Skripsi, Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo, Semarang.

Jogiyanto, (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset.

Poon, W. C. (2008). *Users' adoption of e-banking services*. Journal of Business & Industrial Marketing. Vol.23, No.1, hal.59-69. The Malaysian perspective.

Raharjo, Budi. (2015). *Belajar Otodidak Framework Code Igniter*. Bandung. Informatika.

Sartika Sari Ayu Tjini dan Zaki Baridwan. (2012). *Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Penggunaan Sistem Internet Banking*. Skripsi.

Suhartini. (2017). *Aplikasi Alat BANTU Belajar Bahasa Inggris Sekolah Dasar Menggunakan Adobe Flash Cs.6 (Studi Kasus: Sdit Fathona Baturaja)*. Jurnal Sistem Informasi Dan Komputererisasi Akuntansi (Jsk). Vol. 01. No. 01, Hal. 71-80, ISSN: 2579-4477.

Supriyono, Maryanto, (2011). *Buku Pintar Perbankan*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tampubolon et al,. (2015). *Bijak Ber-ebanking*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. (2003). *Total Quality Management*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset.

Yousafzai, S.Y., Pallister, J.G., dan Foxall, G.R. (2007). "*A Proposed Model of E-Trust for Electronic Banking*". Journal of Marketing. Pp.847-860.
ipsi.