

**PENGARUH KEAMANAN, KENYAMANAN, KUALITAS LAYANAN
DAN FITUR APLIKASI MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN
NASABAH BANK SYARIAH**

Sitti Nur Khotijah, M. Cholid Mawardi, Irma Hidayati

Universitas Islam Malang

Email: 21901083014@unisma.ac.id

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 nasabah. 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

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 dipedomani 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 di atas, peneliti mengembangkan studi dengan judul: "Pengaruh Keamanan, Kenyamanan, Kualitas Layanan, dan Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Pengguna Mobile Banking." Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh berbagai faktor terhadap kepuasan nasabah. Peneliti akan mengkaji bagaimana keamanan mempengaruhi kepuasan nasabah bank syariah pengguna mobile banking, serta bagaimana kenyamanan dan kualitas layanan berperan dalam mempengaruhi tingkat kepuasan tersebut. Selain itu, penelitian ini juga akan mengevaluasi dampak fitur aplikasi terhadap kepuasan nasabah.

LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Literatur Terdahulu

Dalam telaah penelitian terdahulu, Yogi (2017) menemukan bahwa variabel keamanan, tambahan biaya admin, keamanan akses, dan kondisi fasilitas memiliki dampak yang menguntungkan dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah. Sebaliknya, Evani (2017) menunjukkan bahwa pengguna e-banking dan kepercayaan tidak signifikan berpengaruh pada loyalitas nasabah, sedangkan kualitas layanan terbukti signifikan dalam mempengaruhi loyalitas nasabah. Sementara itu, Elsandro (2021) melaporkan bahwa kualitas layanan dan fitur produk BSI mobile memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Baiq (2022) juga menemukan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, dan Isti (2022) menambahkan bahwa fitur layanan serta kualitas layanan secara signifikan mempengaruhi kepuasan mahasiswa Uin Walisongo. Kalimat penghubung ini menunjukkan bahwa meskipun ada variasi dalam fokus dan hasil penelitian, terdapat konsistensi dalam penekanan pada kualitas layanan dan fitur sebagai faktor kunci dalam mempengaruhi kepuasan atau loyalitas.

Landasan Teori

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 ketidaksetiaan (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.

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.

Pengaruh Keamanan terhadap Kepuasan Nasabah

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).

Pengaruh Kenyamanan terhadap Kepuasan Nasabah

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.

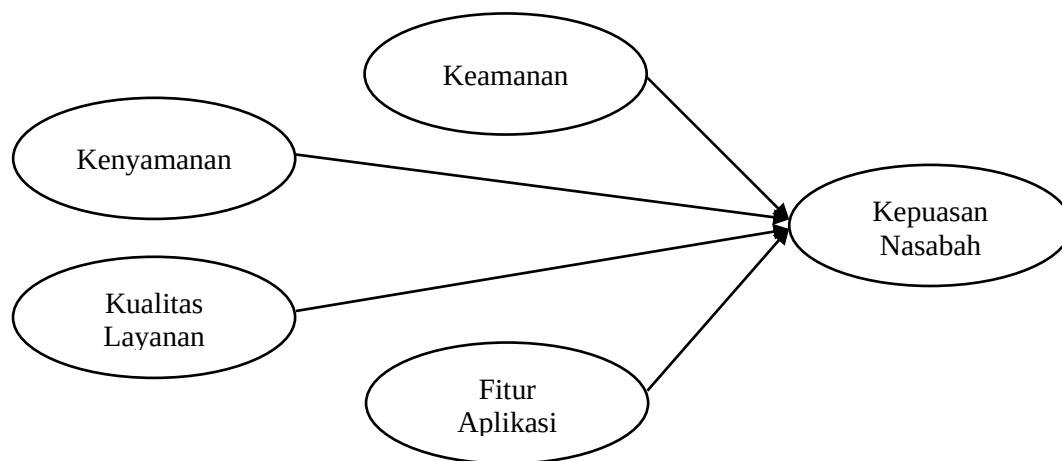
Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah

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..

Pengaruh Fitur Aplikasi terhadap Kepuasan Nasabah

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).

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



Gambar
Kerangka konseptual

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 sistematik 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

X₁ : Keamanan (variabel independent)

X₂ : Kenyamanan (variabel independent)

X₃ : Kualitas layanan (variabel independent)

X₄ : Fitur aplikasi (variabel independent)

e : Eror

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Instrumen Penelitian

Tabel
Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

No	Variabel	Item	Validitas		Reliabilitas	
			Koefisien Korelasi	Ket.	<i>Cronbach's Alpha</i>	Ket.
1	Keamanan (X1)	1 - 5	> 0.30	Valid	> 0.60	Reliable
2	Kenyamanan (X2)	1 - 6				
3	Kualitas Layanan (X3)	1 - 6				
4	Fitur Aplikasi (X4)	1 - 6				
5	Kepuasan Nasabah (Y)	1 - 7				

Sumber: Data diolah dengan Aplikasi SPSS (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 atau lolos uji validitas data karena dari setiap pernyataan memiliki nilai koefisien korelasi >0.30 dan nilai reliabilitas *cronbach'alpha* 0.60 dengan keterangan *reliable*.

Berdasarkan hasil analisis juga diidentifikasi 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%.

Hasil Uji Kualitas Data

Tabel
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.		

Sumber: Data diolah 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
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)

Berdasarkan pada tabel uji multikolinieritas dapat 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 multikolinearitas. 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 multikolinearitas. 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 multikolinearitas. 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 multikolinearitas.

Tabel
 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	St. dev	Beta		
1	(Constant)	2.457	1.775		1.385	.169
	Keamanan	.051	.084	.087	.608	.545
	Kenyamanan	-.131	.073	-.254	-1.788	.077
	Kualitas layanan	-.039	.067	-.079	-.587	.559
	Fitur aplikasi	.072	.054	.139	1.337	.184

a. Dependent Variable: RES2

Sumber: Data diolah SPSS v.24 (2023)

Hasil uji heteroskedastisitas diatas 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 $0,184 > 0,05$ yang menandakan bahwa variabel keamanan, kenyamanan, fitur aplikasi tidak terjadi heteroskedastisitas.

Hasil Uji Hipotesis Penelitian

Tabel
 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: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Fitur Aplikasi, Keamanan, Kualitas Layanan, Kenyamanan

Sumber: Data diolah SPSS 24 (2023)

Hasil uji F pada table diatas menunjukan nilai F_{hitung} 11,472 berada pada tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ jadi H_1 diterima dan bisa dikatakan bahwa model dapat digunakan untuk memprediksi variabel keamanan, kenyamanan, kualitas layanan dan fitur aplikasi terhadap kepuasan nasabah.

Tabel
 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 hasil uji koefisian 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
 Hasil Uji Parsial (t)

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	8.749	3.041		2.877
	Keamanan	.384	.113	.327	3.385
	Kenyamanan	.381	.100	.364	3.825
	Kualitas Layanan	.390	.114	.388	3.420
	Fitur Aplikasi	.260	.092	.250	2.835
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah					

Sumber: Data diolah SPSS 24 (2023)

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 puasny nasabah 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 puasnya nasabah 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 puasnya nasabah (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.

KESIMPULAN

Perolehan penelitian memperlihatkan (1) faktor keamanan mempunyai dampak baik serta signifikan mengenai kepuasan nasabah, (2) faktor kenyamanan mempunyai dampak bagus juga signifikan atas puasnya nasabah, (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). *Servive 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.