

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, SISTEM, DAN INFORMASI  
MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM  
BERTRANSAKSI *ONLINE* (STUDI KASUS BANK SYARIAH  
INDONESIA KCP BONDOWOSO)**

**SKRIPSI**



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

**Oleh:**

**Muhammad Aizetd Aldifari**

**204105010030**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
TAHUN 2024**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, SISTEM, DAN INFORMASI  
MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM  
BERTRANSAKSI *ONLINE* (STUDI KASUS BANK SYARIAH  
INDONESIA KCP BONDOWOSO)**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember  
Untuk memenuhi Salah satu Persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi Perbankan Syariah



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

**Oleh:**

**Muhammad Aizetd Aldifari**

**204105010030**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
TAHUN 2024**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, SISTEM, DAN INFORMASI  
MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM  
BERTRANSAKSI ONLINE (STUDI KASUS BANK SYARIAH  
INDONESIA KCP BONDOWOSO)**

**SKRIPSI**

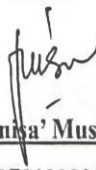
Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember  
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi Perbankan Syariah

**Oleh:**

**Muhammad Aizetd Aldifari**

**NIM : 204105010030**

**Disetujui Pembimbing**



**Dr. Khairunnisa' Musari, S.T., M.MT.**

**NIP. 197810032015032001**

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, SISTEM, DAN INFORMASI  
MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM  
BERTRANSAKSI ONLINE (STUDI KASUS BANK SYARIAH  
INDONESIA KCP BONDOWOSO)

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu Persyaratan

memperoleh gelar sarjana Ekonomi (S.E)

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi Perbankan Syariah

Hari : Jumat

Tanggal : 05 April 2024

Tim Penguji

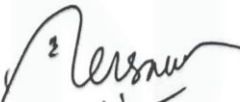
Ketua

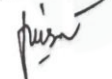
Siti Indah Purwaning Yuwana, S.Si.,M.M  
NIP. 1985091520190320005

Sekretaris

Devi Hardianti Rukmana, S.E.,M.M.  
NIP. 199202062020122009

Anggota :

1. Dr. Hersa Farida Qoriani, S.Kom.,M.E.I. (  )

2. Dr. Khairunnisa' Musari, S.T.,M.MT. (  )

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



## MOTTO

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنَ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ  
وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ ۗ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ ٧٧

Artinya:

Dan carilah (pahala) negeri akhirat dengan apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sungguh, Allah tidak menyukai orang yang berbuat kerusakan. (Q.S Al Qasas: 77).<sup>1</sup>



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

---

<sup>1</sup> Al Qur'an 28:77.

## PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT, yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang yang telah memberi kita nikmat sehat dan sempat serta dapat menyelesaikan skripsi ini, Sholawat serta salam marilah kita haturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman jahiliyah ke zaman islamiah yang kita rasakan pada saat ini, saya persembahkan karya tulis ini kepada:

1. Kepada kedua orang tua saya, Bapak Asdiman dan Ibu Sulaiha yang selalu mendoakan dan memberikan motivasi baik material maupun non material serta kasih sayang yang tidak bisa dibalas dalam seumur hidup saya, dengan kasih sayang beliau saya dapat menyelesaikan tugas skripsi ini.
2. Kepada seluruh keluarga besar Bani Lakma yang telah mensupport saya dalam melanjutkan menuntut ilmu di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
3. Kepada almamater Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah memberi kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu semoga ilmu yang saya dapatkan menjadi ilmu yang barokah baik bagi diri saya maupun bangsa indonesia.
4. Kepada sahabat/sahabati kami, Putri Arroyyani, Firman dan Fahmil yang telah memberi *support* yang sangat luar biasa dalam proses mengerjakan skripsi
5. Kepada Guru kami, yang telah mengajari saya dari TK, SD, MTs, MA dan dosen yang telah memberikan ilmu kepada saya.
6. Kepada teman-teman, Perbankan Syariah 2 dan seluruh angkatan Perbankan Syariah angkatan 2020 yang saling memberi dukungan untuk terus berkembang di bangku perkuliahan.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis panjatkan kepada kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat dan karunia-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan, Sistem, dan Informasi *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi *Online* (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCP Bondowoso).

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag. M.M., CPEM, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq.
2. Dr. H. Ubaidillah, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
3. Dr. M.F. Hidayatullah, S.H.I, M.S.I selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
4. Ana Pratiwi M.S.A. Selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
5. Dr. Khairunnisa' Musari, S.T., M.MT. selaku Dosen Pembimbing.
6. Bapak/Ibu dosen Program Studi Perbankan Syariah yang telah memberikan ilmunya selama penulis menempuh Pendidikan, serta seluruh staf dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah memberikan segala fasilitas dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Semua para pegawai BSI KCP Bondowoso yang telah membantu kami serta memberikan sebuah arahan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
8. Tim Penguji Skripsi

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna, yang mana kekurangan terdapat didalamnya. Namun walaupun dengan waktu yang terbatas

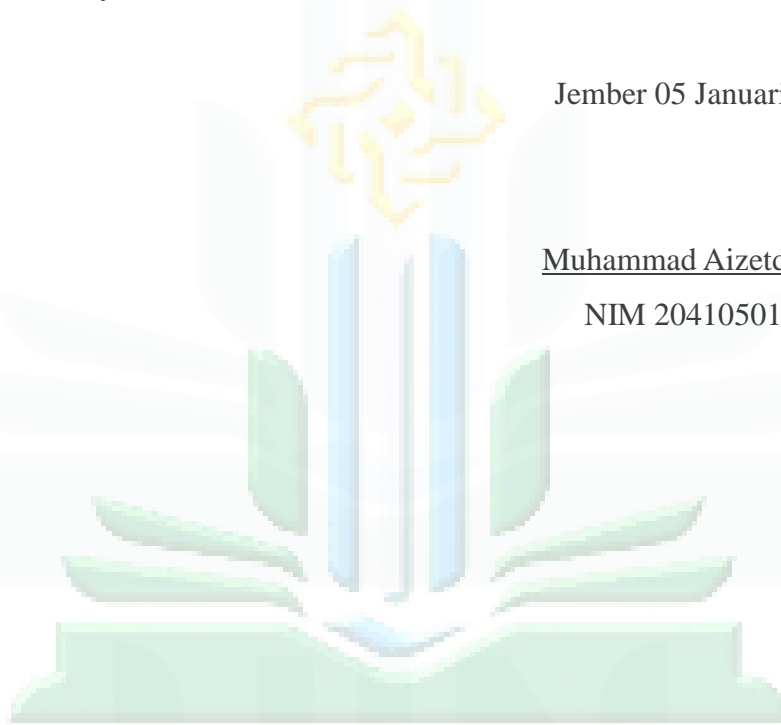
penulis berusaha menyusun skripsi ini berdasarkan kemampuan yang ada untuk menyempurnakan tentu tidak lepas dari kritik dan saran yang bersifat membangun dari pada pembaca.

Dalam penulisan skripsi ini penulis berharap ridho Allah SWT, semoga karya ilmiah ini bermanfaat dan barokah bagi penulis dan juga mahasiswa serta para pembaca umum lainnya.

Jember 05 Januari 2024

Muhammad Aizetd Aldifari

NIM 204105010030



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER



## ABSTRAK

Muhammad Aizetd Aldifari, 2024: Pengaruh Kualitas Layanan, Sistem, dan Informasi *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi *Online* (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Kcp Bondowoso)

**Kata kunci:** Kualitas layanan, Sistem, Informasi *mobile banking*, Kepuasan nasabah.

Kualitas layanan merupakan pelayanan yang tidak berwujud yang diberikan oleh instansi atau individu kepada nasabah yang melibatkan interaksi langsung antara individu, instansi, atau mesin secara fisik. Sistem informasi *mobile banking* merupakan alat transaksi yang digunakan oleh nasabah yang memiliki tabungan di BSI KCP Bondowoso untuk mendapatkan informasi yang relevan. Kepuasan nasabah merupakan hasil dari pelayanan yang diberikan BSI KCP Bondowoso sesuai dengan harapan nasabah. Terjadi masalah pada layanan transaksi *online* di BSI yang mengalami gangguan atau tidak dapat diakses dari Senin, 8 sampai x11 Mei 2023, karena BSI mengalami serangan siber. Oleh karena itu peneliti ingin meneliti apakah kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Bondowoso, apakah kualitas sistem *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Bondowoso,

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu apakah kualitas informasi *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Bondowoso, dan apakah kualitas layanan, sistem, dan informasi *mobile banking* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Bondowoso.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif jenis penelitian survei. Populasi penelitian ini yaitu seluruh nasabah yang menggunakan BSI *mobile* sampel dari penelitian ini yaitu *non probability*, jumlah minimal sampel 60 responden menggunakan rumus Hair *et al*. Teknik pengumpulan data yaitu data primer dengan menggunakan instrumen pengumpulan data berupa kuesioner. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan melibatkan uji validitas, reliabilitas, hipotesis dan uji asumsi klasik.

Dari hasil analisis yang dilakukan bahwa penelitian ini dapat diambil kesimpulan yaitu variabel X1 Maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak yang berarti variabel kualitas layanan negarif tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah, variabel X2 kualitas sistem *mobile banking* terhadap variabel kepuasan nasabah disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_b$  diterima yang berarti variabel kualitas sistem *mobile banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah, dan variabel X3 kualitas informasi *mobile banking* terhadap variabel kepuasan nasabah disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_c$  diterima yang berarti variabel kualitas informasi *mobile banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah. Berdasarkan uji nilai  $f_{tabel}$  dengan nilai  $f_{tabel}$  2,743711 yang berarti variabel kualitas layanan, kualitas sistem *mobile banking*, dan kualitas informasi *mobile banking* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah diketahui bahwa  $f_{hitung} = 195.682$  yang artinya  $f_{hitung} > f_{tabel}$  ( $195.682 > 2,743711$ ) dengan nilai signifikansi sebesar  $0,001 < 0,05$ .

## DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
ABSTRAK .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG .....	1
B. RUMUSAN MASALAH.....	5
C. TUJUAN PENELITIAN .....	5
D. MANFAAT PENELITIAN.....	6
E. RUANG LINGKUP PENELITIAN.....	7
1. Variabel penelitian .....	7
2. Indikator penelitian.....	8
F. DEFINISI OPERASIONAL .....	9
G. ASUMSI PENELITIAN .....	12
H. HIPOTESIS .....	12
BAB II .....	16
KAJIAN PUSTAKA.....	16
A. PENELITIAN TERDAHULU .....	16

B. KAJIAN TEORI .....	30
BAB III.....	42
METODE PENELITIAN .....	42
A. PENDEKATAN DAN JENIS PENELITIAN .....	42
B. POPULASI DAN SAMPE .....	42
C. TEKNIK DAN INSTRUMEN PENGUMPULAN DATA.....	44
D. ANALISIS DATA.....	46
BAB IV.....	54
PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS .....	54
A. GAMBARAN DAN OBYEK PENELITIAN.....	54
B. PENYAJIAN DATA .....	58
C. ANALISIS DAN PENGUJIAN HIPOTESIS.....	59
D. PEMBAHASAN.....	72
BAB V PENUTUP .....	79
A. KESIMPULAN.....	79
B. SARAN .....	80
DAFTAR PUSTAKA .....	82
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	87

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ

UNIVERSITAS JEMBER

KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

## DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 1.1 Bank Syariah yang terdaftar di OJK .....	2
Tabel 1.2 Indikator Penelitian .....	8
Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu .....	25
Tabel 3.1 Pemberian Skor (Skala <i>Likert</i> ) .....	46
Tabel 4.1 Responden menurut jenis kelamin .....	58
Tabel 4.2 Responden menurut lamanya menjadi nasabah .....	59
Tabel 4.3 Uji validitas Variabel Kualitas layanan (X1) .....	50
Tabel 4.4 Uji validitas Variabel Kualitas sistem <i>mobile banking</i> (X2) .....	61
Tabel 4.5 Uji validitas Variabel Kualitas informasi <i>mobile banking</i> (X3) .....	61
Tabel 4.6 Uji validitas Variabel Kepuasan nasabah (Y) .....	62
Tabel 4.7 Uji validitas Reliabilitas Kualitas layanan (X1) .....	62
Tabel 4.8 Uji validitas Reliabilitas Kualitas sistem <i>mobile banking</i> (X2) .....	63
Tabel 4.9 Uji validitas Reliabilitas Kualitas informasi <i>mobile banking</i> (X3) .....	63
Tabel 4.10 Uji validitas Reliabilitas Kepuasan nasabah (Y) .....	63
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas .....	64
Tabel 4.12 Uji Multikolinearitas .....	65
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	66
Tabel 4.14 Hasil Pengujian t (Uji parsial) .....	68
Tabel 4.15 Hasil Pengujian f (Uji simultan) .....	69
Tabel 4.16 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	71
Tabel 4.17 Perbedaan dan Persamaan Hasil Penelitian .....	76

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Hasil Kerangka Hipotesis .....	13
Gambar 4.1 Profil BSI .....	54
Gambar 4.2 Struktur BSI KCP Bondowoso .....	57



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Berdirinya bank Islam yang disebut bank syariah dalam peraturan perundang-undangan Indonesia dapat diketahui sejak 1988, yaitu ketika pemerintah membuat Paket Kebijakan Oktober (Pakto) yang mengatur deregulasi industri perbankan di Indonesia.<sup>2</sup> Dalam Undang-Undang No 7/1992 tentang Perbankan dimana perbankan bagi hasil mulai difasilitasi,<sup>3</sup> maka berdirilah Bank Muamalat Indonesia (BMI), sebagai bank umum Islam yang pertama beroperasi di Indonesia. Sejak masa itu, perbankan syariah di Indonesia terus berkembang yang ditandai dengan munculnya bank syariah lainnya seperti PT Bank BNI Syariah (BNIS), PT Bank BRI Syariah Tbk (BRIS), PT Bank Syariah Mandiri (BSM), Bank Perekonomian Rakyat Syariah (BPRS), dan beberapa lainnya. Kemudian seiring dengan berjalannya waktu pada tanggal 1 Februari 2021, terdapat tiga bank syariah melakukan merger yaitu BNIS, BRIS, BSM, sehingga terbentuklah PT Bank Syariah Indonesia (BSI).<sup>4</sup> Per Januari 2023, terdapat bank syariah yang terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang mana dimaksud pada Tabel 1.1.<sup>5</sup>

---

<sup>2</sup> Zainul Arifin, *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah* (Jakarta: Penerbit Azkia Publisher, April 2009), 7-8.

<sup>3</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomer 7 Tahun 1992. tentang Perbankan Sebagaimana Telah diubah Dengan undang-Undang Nomer 10 Tahun 1998, Bab 1 Ketentuan Umum Pasal 1 ayat (13).

<sup>4</sup> Cermati, "Sejarah dan Perkembangan Bank Syariah di Indonesia," Jakarta Barat, September 30, 202, <https://www.cermati.com/artikel/sejarah-dan-perkembangan-bank-syariah-di-indonesia>.

<sup>5</sup> OJK, *Statistik Perbankan Syariah* (Jakarta: Departemen Perizinan dan Informasi Perbankan Deputi Direktur Publikasi dan Administrasi (IDAP), Maret 2023), 5.

**Tabel 1.1**  
**Bank Syariah yang terdaftar di OJK**

Jaringan Kantor Individual Perbankan Syariah – SPS Januari 2023			
Kelompok Bank	KPO/KC	KCP/UPS	KK
Bank Umum Syariah	392	1.599	7
1. PT Bank Aceh Syariah	27	128	-
2. PT BPD Riau Kepri Syariah	21	133	7
3. PT BPD Nusa Tenggara Barat Syariah	12	27	-
4. PT Bank Muamalat Indonesia	80	128	-
5. PT Bank Victoria Syariah	2	-	-
6. PT Bank Jabar Banten Syariah	11	60	-
7. PT Bank Syariah Indonesia, Tbk	154	1.019	-
8. PT Bank Mega Syariah	30	35	-
9. PT Bank Panin Dubai Syariah, Tbk	10	-	-
10. PT Bank Syariah Bukpoin	13	10	-
11. PT BCA Syariah	15	59	-
12. PT Bank Tabungan Pensiun Nasional Syariah, Tbk	16	-	-
13. PT Bank Aladin Syariah, Tbk	1	-	-
Keterangan - KPO = Kantor Pusat Operasional - KC = Kantor Cabang - KCP/UPS = Kantor Cabang pembantu/ Unit Pelayanan Syariah - KK= Kantor Kas - Tidak termasuk Layanan Syariah Sesuai dengan KDK OJK Nomor 4/KDK.30.2021 tanggal 27 Januari 2021 tentang izin Penggabungan PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah ke Dalam PT Bank BRI Syariah Serta Perubahan Nama Menjadi PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Sebagai Hasil Penggabungan.			

Sumber : Statistik Perbankan Syariah

Dampak dari perkembangan teknologi pada industri perbankan, termasuk perbankan syariah salah satunya adalah *Self Service Technology* (SST) yaitu sebuah teknologi yang memungkinkan nasabah untuk melakukan pelayanan sendiri tanpa tergantung pada karyawan perbankan, atau mesin anjungan tunai mandiri (ATM). Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang ditawarkan oleh bank kepada nasabah, yang bersifat wujud dan tidak dapat dimiliki. Tentunya pelayanan yang harus diberikan yaitu

pelayanan prima (*excellent service*) yaitu pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik. Layanan mandiri yang berbasis teknologi pada sektor perbankan syariah merupakan salah satu aspek penting untuk dapat memenangkan persaingan.<sup>6</sup>

Layanan perbankan di era sekarang menggunakan *mobile banking* yang dapat dijangkau oleh nasabah yang memiliki rekening dalam pelayanan tersebut. Bagi nasabah yang memiliki jam kerja yang sangat padat, *mobile banking* sangat membantu dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas. *Mobile banking* sangat memudahkan nasabah dalam bertransaksi tanpa harus mendatangi kantor atau mesin ATM. Ada beberapa jenis fitur yang terdapat di BSI Mobile yaitu seperti informasi saldo, transfer dana antar bank atau lain bank, bayar zakat, pembayaran tagihan mulai dari angsuran, asuransi, rekening listrik, perusahaan daerah air minum (PDAM), pulsa, dan lain sebagainya.

Tujuan dari adanya *mobile banking* merupakan fasilitas yang dilakukan oleh perbankan yaitu memudahkan nasabah dalam mencapai kepuasannya. Kepuasan merupakan tanggapan nasabah dalam menikmati produk atau jasa yang digunakan. Dengan kepuasan akan menjadikan nasabah ingin kembali dan nyaman dalam menggunakan produk atau jasa. Namun sebaliknya jika nasabah kecewa dalam menggunakan produk atau jasa yang diberikannya maka nasabah akan pergi meninggalkannya. Kepuasan nasabah dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kualitas layanan, kualitas sistem, dan kualitas informasi. Nasabah dapat dikatakan puas jika hasil

---

<sup>6</sup> Suryari Purnama, Andyani Sukmasari, dan Ria Panjaitan, "Peranan Religiusitas Sebagai Variabel Moderasi Dalam Hubungan Pengalaman Bertransaksi Online Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah, " *Jurnal Ekonomi: Journal Of Ekonomi* 12, no 01 (2021): 69, <https://doi.org/10.47007/jeko.v12i01.4096>.



penilaian nasabah terhadap penggunaan produk maupun jasa yang digunakan dinilai berkualitas. Dan sebaliknya, jika nasabah menilai produk atau jasa yang digunakan tidak sesuai harapan maka nasabah dinilai tidak puas.

Kualitas layanan sangat penting dalam dunia bisnis baik itu transportasi maupun menjual jasa yaitu seperti perbankan sebab kualitas layanan memberikan peluang kepada nasabah untuk mendapatkan nilai produk atau jasa yang sesuai dengan yang dibayar oleh konsumen, karena nasabah sangat ingin keberadaannya dihargai atau dilayani dengan sebaik mungkin oleh perusahaan.<sup>7</sup> Kualitas layanan merupakan layanan yang baik yang mampu memenuhi keinginan nasabah serta dapat membangun kesetiaan nasabah dalam menggunakan produk dan jasa secara berkelanjutan di masa yang akan datang.<sup>8</sup> Dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan sangatlah dibutuhkan dalam sebuah perusahaan agar nasabah terpenuhi kebutuhannya dan puas terhadap layanan yang diberikan.

Kepuasan nasabah merupakan respon nasabah terhadap evaluasi kesesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dengan kinerja yang dirasakan setelah pemakaian. Artinya produk/jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan nasabah sesuai oleh karena itu nasabah dinyatakan puas terhadap layanan yang diberikan.<sup>9</sup> Layanan transaksi *online* yang terdapat di BSI terjadi *trouble* atau tidak dapat diakses yang pernah terjadi pada Senin, 8 Mei 2023, sampai hari Kamis, 11 Mei 2023, BSI

---

<sup>7</sup> Arista Atmadjati, *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini* (Yogyakarta: Deepublish, April 2018), 21.

<sup>8</sup> Soegeng Wahyoedi dan Saporso, *Loyalitas Nasabah Bank Syariah Studi Atas Religitas, Kualitas Layanan, Trust, dan Loyalitas* (Yogyakarta: Deepublish, 2019), 36.

<sup>9</sup> M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah* (Bandung: Penerbit Alvabet, Oktober 2019), 193.

mengalami serangan siber.<sup>10</sup> Oleh karena itu peneliti tertarik ingin meneliti terkait pengaruh kualitas layanan, sistem, dan informasi *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi *online*.

## B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Bondowoso?
2. Apakah kualitas sistem *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Bondowoso?
3. Apakah kualitas informasi *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Bondowoso?
4. Apakah kualitas layanan, sistem, dan informasi *mobile banking* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Bondowoso?

## C. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah, maka terdapat tiga tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan yang diberikan BSI KCP Bondowoso terhadap kepuasan nasabah.

---

<sup>10</sup> Yohana Artha Uly, "Sederet Fakta Terkait Layanan BSI "Error" Berhari-hari," Kompas-com, Mei 11, 2023, <https://money.kompas.com/read/2023/05/11/091000426/sederet-fakta-terkait-layanan-bsi-error-berhari-hari?page=1>.

2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Bondowoso.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Bondowoso.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, sistem, dan informasi *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Bondowoso secara simultan.

#### **D. MANFAAT PENELITIAN**

##### 1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam pengembangan kualitas layanan *online* yang terdapat di BSI KCP Bondowoso. Memperluas wawasan pengetahuan dan menjadi dasar untuk mengadakan penelitian lebih lanjut terkait kualitas layanan, sistem, dan informasi, *mobile banking* dalam bertransaksi *online*.

##### 2. Manfaat praktis

###### a. Manfaat bagi BSI KCP Bondowoso

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dan bahan evaluasi BSI KCP Bondowoso dalam meningkatkan kualitas layanan, sistem, dan informasi, *mobile banking* dalam memenuhi kepuasan nasabah dan menjadikan nasabah betah dan nyaman dalam bertransaksi *online*.

###### b. Bagi Peneliti

Hasil dari penelitian ini diharapkan menjadi dasar bagi peneliti untuk menambah dan memperluas khazanah keilmuan serta wawasan baru dalam

mekanisme pemasaran produk atau jasa dan sesuai dengan disiplin ilmu yang didalami di Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember.

c. Bagi Instansi UIN KHAS Jember

Hasil dari penelitian ini diharapkan sebagai bahan literatur untuk mengembangkan dan melengkapi referensi yang berkaitan dengan pengaruh kualitas layanan, sistem, dan informasi, *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi *online*.

## C. RUANG LINGKUP PENELITIAN

### 1. Variabel penelitian

Variabel merupakan ide utama dalam suatu penelitian yang dapat diukur dan diidentifikasi. Variabel merupakan suatu konsep yang memiliki lebih dari satu nilai, keadaan, kategori atau kondisi, dalam penelitian ini terdapat dua macam variabel diantaranya:<sup>11</sup>

#### a. Variabel eksogen (*exogenous*)

Variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan dan timbulnya variabel terikat (*endogen*), baik secara positif atau negatif. Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel eksogen yaitu kualitas layanan (X1), kualitas sistem *mobile banking* (X2), dan kualitas informasi *mobile banking* (X3).

---

<sup>11</sup> Indra Mahardika, *Mikroekonomi* (Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia, 2021), 36.

b. Variabel endogen (*endogenous*)

Variabel endogen merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel eksogen. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel endogen (Y) adalah kepuasan nasabah.

2. Indikator penelitian

Sesudah variabel Penelitian terpenuhi maka dilanjutkan dengan mengemukakan indikator-indikator variabel penelitian yang merupakan rujukan empiris dari variabel penelitian ini yang akan dijadikan sebagai dasar dalam pembuatan butir-butir pernyataan dalam angket.<sup>12</sup>

**Tabel 1.2**  
**Indikator Penelitian**

VARIABEL	INDIKATOR	REFERENSI
Kualitas layanan (X1)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jaminan</li> <li>2. Empati</li> <li>3. Daya tanggap</li> </ol>	M. Nur Rianto Al Arif, <i>Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah</i> (Bandung: Penerbit Alvabet, Oktober 2019).
Kualitas sistem <i>mobile banking</i> (X2)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemudahan untuk mengakses</li> <li>2. Keamanan sistem</li> <li>3. Kecepatan sistem</li> <li>4. Kehandalan sistem</li> </ol>	Axel Hernandez, dan Felix David, "Pengaruh <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Bank dalam Transaksi Sehari-hari," <i>Jurnal Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi 01</i> , no.01 (2022),
Kualitas informasi <i>mobile banking</i> (X3)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keakuratan</li> <li>2. Kelengkapan</li> <li>3. relevan</li> </ol>	Axel Hernandez, dan Felix David, "Pengaruh <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Bank dalam Transaksi Sehari-hari,"

<sup>12</sup> Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: IAIN Jember, 2020), 39.

VARIABEL	INDIKATOR	REFERENSI
		<i>Jurnal Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi 01</i> , no.01 (2022),
Kepuasan nasabah (Y)	1. <i>Expectation</i> (apa yang diharapkan) 2. <i>Perceived performance</i> (pelayanan yang diterima)	M. Nur Rianto Al Arif, <i>Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah</i> (Bandung: Penerbit Alfabeta, Oktober 2019).

#### D. DEFINISI OPERASIONAL

Definisi operasional merupakan pengertian yang digunakan sebagai tumpuan pengukuran secara empiris terhadap variabel penelitian dengan rumusan yang disandarkan pada indikator variabel.<sup>13</sup>

##### a. Kualitas layanan

Kualitas layanan merupakan kemampuan sebuah perusahaan dalam memenuhi kebutuhan nasabah sesuai dengan apa yang diinginkan.<sup>14</sup> Pada penelitian ini, yang dimaksud kualitas layanan adalah sebuah layanan yang diberikan oleh BSI KCP Bondowoso melalui BSI Mobile dengan variabel kualitas layanan yang diukur melalui tiga indikator yaitu:

1. Jaminan merupakan kemampuan pegawai bank untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap nasabah dalam menggunakan BSI Mobile bahwasanya dalam menggunakan BSI Mobile data nasabah aman.

<sup>13</sup> Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah*, 40.

<sup>14</sup> M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*, 221.

2. Empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada nasabah sehingga pegawai bank dapat mengerti apa yang diinginkan oleh nasabah.
3. Daya tanggap yaitu kemampuan bank dalam memberikan pertolongan kepada nasabah ketika nasabah mengalami kesulitan dan melayani nasabah dengan baik.

b. Sistem

Sistem merupakan kumpulan komponen yang saling berhubungan dan berinteraksi dalam satu kesatuan untuk menjalankan suatu proses pencapaian suatu tujuan utama.<sup>15</sup> Dengan demikian yang dimaksud sistem pada penelitian ini adalah komponen yang terdapat pada BSI Mobile untuk mencapai tujuan BSI KCP Bondowoso yaitu memberi layanan terhadap nasabah BSI wilayah Bondowoso. Indikator yang digunakan yaitu berupa kemudahan dalam mengakses aplikasi BSI Mobile, keamanan sistem, kecepatan sistem, kehandalan sistem.

c. Informasi

Informasi merupakan *output* yang dihasilkan oleh sistem informasi yang dipakai sehingga dapat memberikan kemudahan kepada nasabah dalam memproses aktivitas bisnisnya.<sup>16</sup> Adapun yang dimaksud informasi pada penelitian ini adalah fitur yang terdapat pada BSI Mobile merupakan fitur yang memfasilitasi nasabah untuk mengetahui informasi yang terdapat di BSI KCP

---

<sup>15</sup> Axel Hernandez, dan Felix David, "Pengaruh *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank dalam Transaksi Sehari-hari," *IT-EXPLORE Jurnal Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi* 01, no.01 (2022), 24.

<sup>16</sup> M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*, 219.

Bondowoso. Dalam variabel ini menggunakan tiga indikator yaitu keakuratan, kelengkapan, relevan.

d. *Mobile banking*

*Mobile banking* merupakan layanan yang hanya dapat diakses oleh nasabah yang sudah memiliki rekening di BSI.<sup>17</sup> BSI Mobile merupakan layanan *online* yang disediakan oleh BSI di seluruh Indonesia, termasuk BSI KCP Bondowoso, dengan tujuan untuk memudahkan nasabah BSI dalam bertransaksi.

e. Kepuasan nasabah

Kepuasan nasabah merupakan tingkat dimana perasaan nasabah dalam menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan.<sup>18</sup> Adapun yang dimaksud kepuasan nasabah dalam penelitian adalah perasaan yang dirasakan oleh nasabah BSI wilayah Bondowoso dalam bertransaksi *online* dan pelayanan yang diberikan. Variabel ini dapat diukur melalui dua indikator yaitu *expectation* apa yang diharapkan nasabah apakah sesuai dengan apa yang diberikan *perceived performance* pelayanan yang diterima.

f. Transaksi *online*

Transaksi *online* adalah transaksi yang dilakukan oleh penjual dan pembeli secara *online* melalui media internet, tanpa adanya pertemuan langsung dengan

---

<sup>17</sup> Hernandez, dan David, "Pengaruh *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank dalam Transaksi Sehari-hari," 8.

<sup>18</sup> Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*, 193.



konsumen.<sup>19</sup> Adapun yang dimaksud transaksi *online* pada penelitian ini adalah nasabah yang bertransaksi menggunakan BSI Mobile dan alat yang digunakan dalam bertransaksi adalah gadget, utamanya *smartphone*.

## E. ASUMSI PENELITIAN

Asumsi penelitian atau dikenal dengan anggapan dasar yakni titik awal pemikiran yang benar-benar diterima oleh peneliti asumsi dasarnya harus dirumuskan dengan jelas sebelum peneliti terlibat dalam pengumpulan data. Asumsi dasar disamping berfungsi sebagai dasar tumpuan yang kuat bagi masalah yang diteliti juga untuk memperkuat variabel yang menjadi fokus penelitian serta merumuskan hipotesis.<sup>20</sup>

Dalam penelitian ini bahwasanya peneliti berasumsi terdapat pengaruh kualitas layanan, sistem, dan informasi *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi *online*.

## F. HIPOTESIS

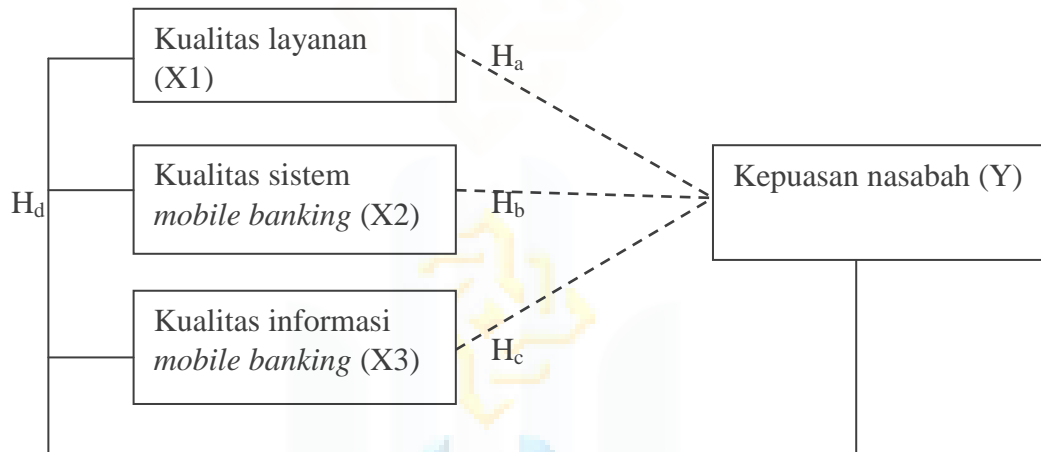
Hipotesis dapat diartikan sebagai perkiraan sementara terhadap masalah yang dirumuskan dalam penelitian. Dengan kata lain harus dibuktikan kebenarannya melalui data yang dikumpulkan. Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah:

---

<sup>19</sup> Anggita sukmawati “Transaksi online: Pengertian Jenisnya,” Jakarta, Kompas.com, Maret 16, 2023.

<sup>20</sup> Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, 41.

**Gambar 1.1**  
**Kerangka Hipotesis**



Keterangan:

- a) Garis putus-putus menunjukkan hubungan parsial
- b) Garis lurus menunjukkan hubungan simultan

1.  $H_a$ : Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi *online* di BSI KCP Bondowoso.
2.  $H_b$ : Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas sistem *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi *online* di BSI KCP Bondowoso.
3.  $H_c$  : Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas informasi *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi *online* di BSI KCP Bondowoso.
4.  $H_d$ : Secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan, sistem, informasi *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi *online* di BSI KCP Bondowoso.

## **G. SISTEMATIKA PEMBAHASAN**

Sistematika pembahasan berisi tentang alur pembahasan skripsi yang dimulai dari bab pendahuluan sampai bab penutup. Format penulisan sistematika pembahasan yaitu berbentuk deskriptif naratif, bukan seperti daftar isi.<sup>21</sup> Dengan itu maka kami uraikan gambaran secara umum pembahasan skripsi ini.

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, definisi operasional, Asumsi penelitian, hipotesis dan sistematika pembahasan.

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Bab ini menguraikan penelitian terdahulu yang terdapat beberapa penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian ini, serta kajian teori tentang pengaruh kualitas layanan, sistem, informasi *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi *online* yang dijadikan referensi dalam penelitian ini.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang pendekatan dan jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik dan instrumen pengumpulan data, dan analisis data.

### **BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS**

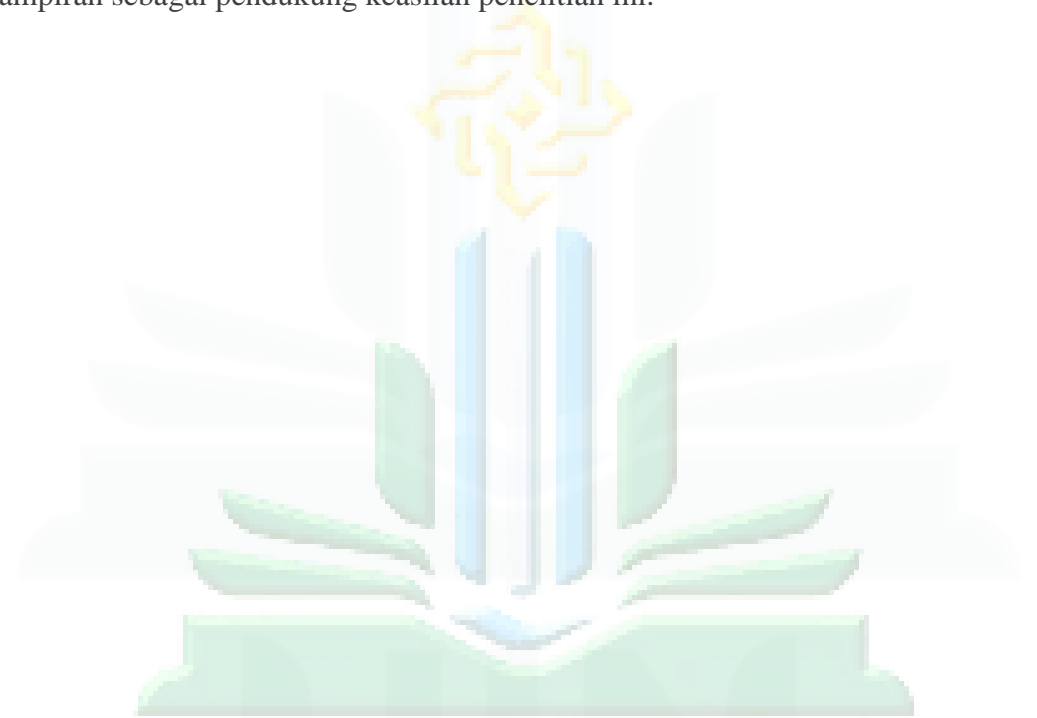
Bab ini menguraikan tentang gambaran objek penelitian, penyajian data, analisis dan pengujian hipotesis, dan pembahasan.

---

<sup>21</sup> Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah*, 80.

## BAB V PENUTUP

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan dan saran. Berdasarkan kesimpulan peneliti akan memberikan saran kepada pihak-pihak yang terkait dalam penelitian ini. Setelah kesimpulan dan saran skripsi ini diakhiri daftar pustaka dan lampiran-lampiran sebagai pendukung keaslian penelitian ini.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KH ACHMAD SIDDIQ  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
JEMBER

KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. PENELITIAN TERDAHULU

Penelitian terdahulu merupakan usaha dari peneliti untuk mencari perbandingan dan gagasan baru untuk penelitian selanjutnya. Pada penelitian ini peneliti memuat berbagai hasil penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan, kemudian meringkasnya baik itu yang sudah terpublikasi ataupun yang belum terpublikasikan (skripsi, tesis, disertasi dan lain-lain). Dengan melakukan proses ini maka dapat dilihat sejauh mana orisinalitas dari penelitian yang akan dilakukan.<sup>22</sup>

Adapun penelitian yang telah dilakukan dan berhubungan dengan penelitian ini yaitu:

1. “Peran Layanan *Mobile Banking* dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah,” penelitian ini dilakukan oleh Debi Triyanti, Reny Fitriana Kaban, dan Muhammad Iqbal,- dari Prodi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi & Bisnis, Perbanas Institute Jakarta tahun 2021. Kemajuan bidang teknologi mempengaruhi setiap dimensi keseharian manusia, kini dapat dikatakan bahwa hampir semua perbankan di Indonesia memiliki aplikasi *mobile banking* demi menyesuaikan diri dengan gaya hidup para nasabahnya, termasuk perbankan syariah seperti Bank Syariah Mandiri (BSM). Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas layanan *mobile banking* dalam meningkatkan kepuasan nasabah dan dampaknya

---

<sup>22</sup> Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah*, 40.

terhadap loyalitas nasabah bank syariah, metode yang digunakan yaitu Partial Least Square (LPS). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan *Mobile Banking* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri (BSM), dibuktikan dengan hasil nilai original sampel estimate kualitas layanan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah adalah sebesar 0,962 yang artinya terdapat pengaruh sebesar 96,2% dari kualitas layanan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah artinya hipotesis pertama diterima. Kualitas layanan *Mobile Banking* terhadap loyalitas nasabah tidak berpengaruh signifikan. Dibuktikan dengan hasil nilai t-statistik 1.369 yang mana lebih kecil dari t-tabel 1,98 yang artinya hipotesis kedua ditolak.

2. “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Elektronik Banking,” penelitian ini dilakukan oleh Ronny, Aniek Maschudah Ilfitriah, dan Mochamad Nurhadi,- dari Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya tahun 2021. Salah satu yang dapat menjadi tolak ukur keberhasilan suatu layanan e-banking yang digunakan oleh bank yaitu mengukur kualitas layanan, oleh karena itu peneliti bertujuan untuk menganalisis pengaruh dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan *e-banking* menggunakan metode penelitian kuantitatif. Dengan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Reliability* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah *e-banking* di Indonesia dengan nilai sig.  $0,004 < 0,05$  dengan t statistik  $2,968 > t\text{-tabel } 1,96$ . *Responsiveness* berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah *e-banking* di Indonesia dengan nilai sig.  $0,225 > 0,05$  dengan nilai t-statistik  $1,219 < t\text{-tabel } 1,96$ .

*Assurance* berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah *e-banking* di Indonesia dengan nilai sig.  $0,147 > 0,05$  dengan nilai t-statistik  $1,459 < t$ -tabel  $1,96$ . *Tangibles* berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah *e-banking* di Indonesia dengan nilai sig.  $0,332 > 0,05$  dengan nilai t-statistik  $0,973 < t$ -tabel  $1,96$ . *Empathy* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah *e-banking* di Indonesia dengan nilai sig.  $0,004 < 0,05$  dengan nilai t-statistik  $2,971 > t$ -tabel  $1,96$ . Dapat disimpulkan bahwa variabel *Reliability* dan variabel *Empathy* berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan variabel *Responsiveness*, *Assurance* dan *Tangibles* berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna *e-banking* bank.

3. “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan *Mobile Banking* pada BRI Syariah KCP Weleri,” penelitian ini dilakukan oleh Olyvia Delvi, dan Mila Fursiana Salma Musfiroh,- dari Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Sains Al-Qur’an (UNSIQ) Jawa Tengah di Wonosobo tahun 2021. *Mobile banking* merupakan salah satu inovasi layanan dari perbankan dengan memanfaatkan perkembangan saat ini yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah untuk memudahkan transaksi bagi pelanggannya. BRI Syariah KCP Weleri selalu berupaya meningkatkan kualitas layanan *mobile banking*, karena kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas layanan dan kepercayaan nasabah, sehingga kepuasan nasabah menjadi prioritas utama bagi bank. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa (X1) kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile*

*banking* pada BRI Syariah KCP Weleri, dibuktikan dengan hasil uji t memperoleh nilai sig.  $0,001 < 0,05$ . (X2) Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* pada BRI Syariah KCP Weleri dibuktikan dengan hasil uji t memperoleh nilai sig.  $0,000 < 0,05$ . Kualitas layanan dan kepercayaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BRI Syariah Kcp Weleri dibuktikan dengan hasil uji F memperoleh nilai sig.  $0,000 < 0,05$ .

4. “Pengaruh Pengguna *Mobile Banking* dan Sistem Syariah terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Mandiri di Kantor Cabang Pembantu Muara Bungo,” penelitian ini dilakukan oleh Neti Zuhelti dan Busriadi, dari Institut Agama Islam Yasni Bungo pada tahun 2021. Era globalisasi datang begitu cepat dengan pesatnya perkembangan teknologi seperti perkembangan teknologi informasi oleh karena itu kepuasan nasabah bisa dilihat dari beberapa faktor salah satunya kecepatan bertransaksi dari fenomena tersebut BSM meningkatkan pelayanannya yaitu menyediakan internet atau net banking yang didalam terdapat *mobile banking*, ATM, SMS banking. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Muara Bungo, dibuktikan dengan hasil  $0,000 < 0,05$  dan thitung  $3,606 > t\text{-tabel } 2,002$  dengan nilai sig.  $0,05$ . terdapat pengaruh signifikan Kualitas layanan *mobile banking* dan sistem syariah terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Muara Bungo, dibuktikan dengan hasil  $F_{\text{hitung}} 11,559 > F_{\text{tabel}} 2,702$ .



5. “Pengaruh *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah Bank dalam Transaksi Sehari-hari,” penelitian ini dilakukan oleh Axel Hernandez dan Felix David,- dari Fakultas Teknologi Informasi Universitas Kristen Satya Wacana tahun 2022. Perkembangan teknologi memiliki dampak yang sangat besar bagi kehidupan salah satunya di sektor perbankan, permasalahan yang terjadi yaitu banyaknya keluhan dari nasabah tentang fitur *OCTO mobile* yang dianggap *user friendly* dan terkadang jadi eror oleh karena itu dianalisis menggunakan metode kuantitatif. Hasil penelitian ini diperoleh dari uji Ttest yang menunjukkan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dan kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil nilai  $t_{hitung}$  kualitas layanan (X1) sebesar 2,557 dengan nilai signifikan 0,012 dan nilai  $t_{tabel}$  1,661. Karena nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilai signifikan  $< 0,05$  maka kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Nilai  $t_{hitung}$  kualitas informasi (X2) sebesar 2,596 dengan nilai signifikan 0,022 dan nilai  $t_{tabel}$  1,661. Karena nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilai signifikan  $< 0,05$  maka kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Nilai  $t_{hitung}$  kualitas sistem (X3) sebesar 3.794 dengan nilai signifikan 0,000 dan nilai  $t_{tabel}$  1,661. Karena nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilai signifikan  $< 0,05$  maka kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
6. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Glenmore Kabupaten Banyuwangi,” Penelitian ini dilakukan oleh Anang Asari, Misbahul Munir dan Khamdan Rifa’i,- dari Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember tahun 2022. Tanpa disadari atau tidak bahwasannya

semakin tahun perkembangan lembaga keuangan non-bank semakin meningkat, dan menjadikan lembaga tersebut untuk terus berbeda agar dapat selalu dinikmati oleh setiap nasabah dalam hal kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, dan citra perusahaan yang lebih baik agar mampu meningkatkan loyalitas kepada nasabah dalam menggunakan produk atau jasa layanan BMT UGT Sidogiri Cabang Glenmore kabupaten Banyuwangi. Yang hasil penelitiannya yaitu Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada UGT BMT Sidogiri Cabang Glenmore. Kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada UGT BMT Sidogiri Cabang Glenmore. Citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada UGT BMT Sidogiri Cabang Glenmore. Kualitas pelayanan, kepuasan nasabah dan citra perusahaan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada UGT BMT Sidogiri cabang Glenmore

7. “Pengaruh Kemudahan Akses, *Trust*, Keamanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Layanan *Mobile Banking* di Bank BSI KCP Kencong,” penelitian ini dilakukan oleh Nindi Eli Safitri,- dari Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, tahun 2022. *Mobile banking* atau bisa disebut dengan M-Banking merupakan produk layanan jasa perbankan yang memungkinkan nasabah dapat melakukan transaksi perbankan melalui *smartphone*. Penggunaan *mobile banking* dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan tanpa harus datang ke kantor cabang sehingga dapat menghemat waktu dan biaya, transaksi yang dapat dilakukan pada *mobile banking* antara lain transfer antar rekening dan antar bank, cek saldo, pembayaran PLN, BPJS dll, dan pembelian cukup dengan mengakses menggunakan *handphone*. Nasabah yang menggunakan *mobile banking* mendapatkan informasi dengan cepat, efisien dan efektif. Variabel kemudahan akses (X1) terhadap variabel minat nasabah (Y) pada tabel diatas sebesar  $0,854 > 0,05$  dan nilai T

hitung  $-0,185 < 1,986$  (T tabel), artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kemudahan akses terhadap variabel minat nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking. variabel Trust (X2) terhadap variabel minat nasabah (Y) adalah sebesar  $0,005 < 0,05$  dan nilai T hitung  $2,896 > 1,986$  (T tabel), artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Trust terhadap variabel minat nasabah. variabel keamanan (X3) terhadap variabel minat nasabah (Y) adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai T hitung  $3,011 > 1,986$  (Ttabel), artinya terdapat pengaruh signifikan antara variabel keamanan terhadap variabel minat nasabah. Secara simultan Ftabel sebesar 2,70 dengan tingkat signifikan  $< 0,05$  dan F hitung sebesar 7,312, hal tersebut dapat dikatakan bahwa F hitung  $> Ftabel$  ( $7,312 > 2,70$ ) artinya terdapat pengaruh dengan signifikan.

8. “Pengaruh Teknologi Informasi, Ketersediaan Fitur Layanan Islami, dan *Handling Complaint* Terhadap Nasabah Pengguna Aplikasi *Mobile Banking* (BSI *Mobile*) Pada BSI KCP Kencong Jember,” penelitian ini dilakukan oleh Devi setyawati,-dari Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember tahun 2022. Negara Indonesia merupakan negara yang penduduk muslimnya terbesar di dunia. Jumlah penduduk muslim yang mencapai hampir 229 juta atau sekitar dengan 87,2% dari total populasi, memiliki potensi untuk menjadi yang unggul dan terdepan dalam industri keuangan syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat akan *halal matter* serta dukungan dari *stakeholder* yang kuat, merupakan suatu faktor yang penting dalam pengembangan lingkungan industri halal di Indonesia, termasuk didalamnya yaitu Bank Syariah. Tujuan dari penelitian ini adalah menguji dan menganalisis pengaruh teknologi informasi, ketersediaan fitur layanan islami, dan *handling complaint* berpengaruh terhadap nasabah pengguna aplikasi *mobile banking* (BSI

*Mobile*) pada BSI KCP Kencong Jember secara parsial, untuk mengetahui pengaruh persepsi teknologi informasi, ketersediaan fitur layanan islami, dan *handling complaint* terhadap nasabah pengguna aplikasi *mobile banking* (BSI *Mobile*) pada BSI KCP Kencong Jember secara simultan. Yang hasil penelitiannya yaitu tidak terdapat berpengaruh signifikan antara variabel teknologi informasi terhadap variabel nasabah pengguna aplikasi *mobile banking* dibuktikan dengan hasil  $t_{hitung}$  yaitu 1,588 lebih besar dari  $t_{tabel}$  1,986. terdapat pengaruh signifikan antara variabel ketersediaan fitur layanan islami terhadap variabel nasabah pengguna aplikasi *mobile banking* dibuktikan dengan hasil  $t_{hitung}$  yaitu 2,182 lebih besar dari  $t_{tabel}$  1,986. terdapat pengaruh signifikan antara variabel *handling complaint* terhadap variabel nasabah pengguna aplikasi *mobile banking* dibuktikan dengan hasil  $t_{hitung}$  yaitu 5,861 lebih besar dari  $t_{tabel}$  1,986, dan secara simultan teknologi informasi, ketersediaan fitur layanan islami dan *handling complaint* berpengaruh signifikan terhadap nasabah pengguna aplikasi *mobile banking* dibuktikan dengan hasil  $f_{hitung}$  yaitu 43,229 lebih besar dari  $t_{tabel}$  2,70.

9. “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Jember,” penelitian ini dilakukan oleh Widia Eka Pramesti, Wahyu Eko Setianingsih, dan Ira Puspitadewi S,- dari Universitas Muhammadiyah Jember, tahun 2023. *Mobile banking* merupakan fasilitas yang disediakan oleh bank untuk nasabah melakukan transaksi online seperti transfer, mengecek saldo, pembukaan rekening, TOP UP, pembayaran tagihan dan perubahan PIN. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh *efficiency*,

*reliability*, *fulfillment*, *privacy*, *responsiveness* terhadap kepuasan nasabah BSI Cabang Jember. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa hipotesis pertama *efficiency* secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile, dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung}$  0,457 dengan nilai sig. 0,648 artinya nilai sig. lebih besar daripada 0,05. Hipotesis kedua *reliability* secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile, dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung}$  0,612 dengan nilai sig. 0,541 lebih besar daripada 0,05. Hipotesis ketiga *fulfillment* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan menggunakan aplikasi BSI Mobile, dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung}$  3,276 dengan nilai sig. 0,001. Nilai sig. 0,001 lebih kecil daripada 0,05. Hipotesis keempat *privacy* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan menggunakan aplikasi BSI Mobile, dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung}$  2,189 dan nilai sig. 0,030 lebih besar daripada 0,05. Hipotesis kelima *responsiveness* secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan menggunakan aplikasi BSI Mobile, dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung}$  3,731 dengan nilai sig 0,000 lebih kecil daripada 0,05.

10. “Pengaruh Kualitas Layanan dan Penilaian Nasabah dengan Menggunakan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Solok,” penelitian ini dilakukan oleh Yulianti Afrianti Putri, Afni Yeni, dan Netty Indrawati,- dari Program Studi Manajemen, Universitas Mahaputra Muhammad Yamin Solok tahun 2023. *Mobile banking* merupakan layanan perbankan yang berfungsi untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi tanpa harus

datang ke bank atau ATM. Kualitas layanan merupakan kunci dari ukuran kepuasan nasabah memberi layanan yang unggul kepada nasabah dapat meningkatkan kepuasan nasabah oleh karena itu peneliti ingin mengetahui pengaruh pengaruh kualitas layanan dan penilaian nasabah dengan menggunakan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah pada nasabah bank rakyat indonesia yang menggunakan *mobile banking*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pertama kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$   $2,736 > 2,01$  dan nilai signifikan  $0,05 < 0,009$ . Variabel kedua penilaian nasabah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu  $2,346 > 2,01$  dan nilai signifikan  $0,023 < 0,05$ . Kualitas nasabah dan penilaian nasabah berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai  $f_{tabel}$  lebih besar dari  $f_{hitung}$  yaitu  $5,607 > f_{tabel}$   $3,195$  dengan nilai signifikan yaitu  $0,007 < 0,05$ .

Berikut ini perbedaan dan persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebagai pendukung dalam penelitian ini

**Tabel 2.1**  
**Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu**

No	Nama dan Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Debi Triyanti, Reny Fitriana Kaban, dan Muhammad Iqbal, "Peran Layanan <i>Mobile Banking</i> dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah," tahun 2021.	Pendekatan penelitian kuantitatif	a. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian tersebut yaitu korelasional, sedangkan penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda. b. Fokus penelitian tersebut untuk

No	Nama dan Judul	Persamaan	Perbedaan
			mengetahui kualitas layanan <i>mobile banking</i> dalam meningkatkan kepuasan nasabah dan dampaknya terhadap loyalitas nasabah bank syariah, sedangkan penelitian ini untuk mengetahui kualitas layanan, sistem, informasi <i>mobile banking</i> terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi <i>online</i> .
2.	Ronny, Aniek Maschudah Ilfitriah, dan Mochamad Nurhadi, “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Elektronik Banking,” tahun 2021.	a. Pendekatan penelitian kuantitatif. b. Metode analisis data menggunakan regresi linier berganda. c. Pengumpulan data menggunakan kuesioner.	Fokus penelitian tersebut untuk menganalisis pengaruh dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan <i>electronic banking</i> , sedangkan penelitian ini untuk mengetahui kualitas layanan, sistem, informasi <i>mobile banking</i> terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi <i>online</i> .
3.	Olyvia Delvi, dan Mila Fursiana Salma Musfiroh “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan <i>Mobile Banking</i> pada BRI Syariah KCP Weleri,” tahun 2021	a. Pendekatan penelitian kuantitatif b. Metode penelitian menggunakan analisis regresi linier berganda c. Pengumpulan data menggunakan kuesioner.	Lokasi penelitian tersebut di BRI Syariah KCP Weleri, sedangkan penelitian ini di BSI KCP Bondowoso.
4.	Neti Zuhelti dan Busriadi “Pengaruh	a. Jenis penelitian menggunakan	Fokus penelitian tersebut untuk mengetahui

No	Nama dan Judul	Persamaan	Perbedaan
	Pengguna <i>Mobile Banking</i> dan Sistem Syariah terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Mandiri di Kantor Cabang Pembantu Muara Bungo,” tahun 2021.	<p>a. analisis deskriptif kuantitatif.</p> <p>b. Metode penelitian menggunakan analisis regresi linier berganda.</p>	bagaimana pengguna <i>mobile banking</i> dan sistem syariah terhadap kepuasan nasabah di BSM KCP Muara Bungo, sedangkan penelitian ini untuk mengetahui kualitas layanan, sistem, informasi <i>mobile banking</i> terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi <i>online</i> di BSI KCP Bondowoso.
5.	Axel Hernandez dan Felix David “Pengaruh <i>Mobile Banking</i> terhadap Kepuasan Nasabah Bank dalam Transaksi Sehari-hari,” tahun 2022.	<p>a. Pendekatan penelitian kuantitatif.</p> <p>b. Metode analisis data yang digunakan regresi linier berganda.</p> <p>c. Pengumpulan data memakai kuesioner.</p>	Penelitian tersebut fokus pada penggunaan aplikasi OCTO <i>mobile</i> yang disediakan oleh Bank XYZ, sedangkan penelitian ini berfokus pada penggunaan BSI <i>mobile</i> di BSI KCP Bondowoso
6.	Anang Asari, Misbahul Munir dan Khamdan Rifa’i, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Glenmore Kabupaten Banyuwangi,” tahun 2022	<p>a. Pengumpulan data menggunakan Kuesioner.</p> <p>b. Pengukuran yang digunakan menggunakan Skala Likert.</p>	<p>a. Pendekatan menggunakan metode <i>explanatory research</i>.</p> <p>b. Penelitian tersebut berfokus pada pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan nasabah dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Glenmore kabupaten Banyuwangi, sedangkan penelitian ini berfokus pada kualitas layanan, sistem, informasi</p>



No	Nama dan Judul	Persamaan	Perbedaan
			<i>mobile banking</i> dalam bertransaksi <i>online</i> .
7.	Nindi Eli Safitri, "Pengaruh Kemudahan Akses, <i>Trust</i> , Keamanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Layanan <i>Mobile Banking</i> di Bank BSI KCP Kencong," tahun 2022.	a. Pendekatan penelitian kuantitatif. b. Penelitian ini sama-sama menggunakan kuesioner.	a. Lokasi penelitian tersebut di BSI KCP Kencong, sedangkan penelitian ini di BSI KCP Bondowoso. b. Fokus penelitian tersebut untuk mengetahui pengaruh kemudahan akses <i>Trust</i> , keamanan terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan <i>mobile banking</i> , sedangkan penelitian ini untuk mengetahui kualitas layanan, sistem, informasi <i>mobile banking</i> terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi <i>online</i> .
8.	Devi setyawati, "Pengaruh Teknologi Informasi, Ketersediaan Fitur Layanan Islami, dan <i>Handling Complaint</i> Terhadap Nasabah Pengguna Aplikasi <i>Mobile Banking</i> (BSI <i>Mobile</i> ) Pada BSI KCP Kencong Jember," tahun 2022.	a. Pendekatan penelitian kuantitatif b. Penelitian ini menggunakan kuesioner.	a. Lokasi penelitian tersebut di BSI KCP Kencong, sedangkan penelitian ini di BSI KCP Bondowoso. b. Fokus penelitian tersebut untuk mengetahui pengaruh teknologi informasi, ketersediaan fitur islami, dan <i>handling complaint</i> , sedangkan penelitian ini untuk mengetahui kualitas layanan, sistem, informasi, <i>mobile banking</i> terhadap kepuasan nasabah

No	Nama dan Judul	Persamaan	Perbedaan
			dalam bertransaksi <i>online</i> .
9.	Widia Eka Pramesti, Wahyu Eko Setianingsih, Ira Puspitadewi S “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan <i>Mobile Banking</i> terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Jember,” tahun 2023.	a. Pendekatan penelitian kuantitatif. b. Metode analisis data yang digunakan yaitu regresi linier berganda.	a. Jenis penelitian tersebut menggunakan penelitian kasualitas, sedangkan penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. b. Lokasi penelitian tersebut dilakukan di BSI cabang Jember, sedangkan penelitian ini dilakukan di BSI KCP Bondowoso.
10.	Yulianti Afrianti Putri, Afni Yeni, dan Netty Indrawati “Pengaruh Kualitas Layanan dan Penilaian Nasabah dengan Menggunakan <i>Mobile Banking</i> terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Solok,” tahun 2023.	a. Pendekatan penelitian kuantitatif. b. Metode penelitian menggunakan analisis regresi linier berganda.	Fokus penelitian tersebut untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan penilaian nasabah dengan menggunakan <i>mobile banking</i> terhadap kepuasan nasabah pada nasabah Bank Rakyat Indonesia yang menggunakan <i>mobile banking</i> , sedangkan penelitian ini untuk mengetahui kualitas layanan, sistem, informasi <i>mobile banking</i> terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi <i>online</i> di BSI KCP Bondowoso.

## B. KAJIAN TEORI

### 1. Landasan Teori Kualitas Layanan

#### a. Definisi Kualitas Layanan

Suatu pekerjaan atau serangkaian pekerjaan yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara nasabah dan karyawan atau hal lain yang disediakan oleh perusahaan untuk pemberi pelayanan dengan tujuan menyelesaikan masalah nasabah. Pekerjaan atau tindakan yang dapat ditawarkan oleh perusahaan kepada pihak yang lain disebut pelayanan. Ini pada dasarnya tidak berwujud dan tidak dimiliki. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada suatu produk fisik. Berbicara tentang kualitas pelayanan, ukurannya lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani daripada pihak yang melayani, ini karena merekalah yang menikmati layanan sehingga mereka dapat mengukur kualitas layanan dengan memenuhi harapan mereka.<sup>23</sup> Layanan merupakan sebuah kegiatan yang ditawarkan oleh instansi atau individu kepada nasabah (konsumen), yang sifatnya tidak wujud dan tidak dapat dimiliki dalam berinteraksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan terdapat kepuasan nasabah (konsumen).<sup>24</sup>

---

<sup>23</sup> Muhammad Rahel, Abd. Rokhim, dan Ahmadiono, "Pengaruh Motivasi Menghindari Riba, Pengetahuan Produk, Brand Image dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di BMT NU Area Bondowoso I Kabupaten Bondowoso," *Indonesian Journal of Islamic Economics & Finance* 5, no.2 (Desember 2022): 7.

<sup>24</sup> Intan Diva, "Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah di Kecamatan Kuta Alam" (Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2022), 21

Pelayanan dapat juga dapat diartikan sebagai tindakan kegiatan sikap dan perilaku membantu, menolong, dan menyenangkan nasabah (konsumen) atau memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah (konsumen) dengan adanya komunikasi antara nasabah.<sup>25</sup>

Atep Adya Brata mengungkapkan bahwa *service* merupakan singkatan yang memiliki arti yaitu:<sup>26</sup>

S (*self awareness*) : menegakkan kesadaran diri sehingga memahami posisi supaya dapat memberikan pelayanan dengan cepat, benar dan akurat.

E (*euthusiasm*) : melakukan pelayanan penuh energi.

R (*reform*) : memberi pelayanan yang terbaik dari waktu ke waktu

V (*value*) : memberi pelayanan yang mempunyai tambah.

I (*impressive*) : berpenampilan menarik namun tidak berlebihan.

C (*care*) : melayani dengan perhatian atau peduli kepada nasabah (pelanggan) secara maksimal.

E (*evaluation*) : melakukan evaluasi pelaksanaan layanan yang sudah dilakukan.

kualitas layanan dapat diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan dan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi nasabah. Dari definisi tersebut kualitas layanan dapat diukur oleh kemampuan sebuah

<sup>25</sup> Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*, 212.

<sup>26</sup> Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2003),

perusahaan dalam memenuhi kebutuhan konsumennya yang sesuai dengan ekspektasi konsumen (nasabah).<sup>27</sup>

#### b. Definisi Kualitas Layanan Dalam Perspektif Islam

Sebagai agama Islam yang *rahmatan lil 'alamin*, yaitu rahmat bagi semesta alam, Islam mengatur segala urusan manusia baik dari hal yang kecil hingga hal yang besar, salah satunya yaitu hal muamalah, seperti transaksi antara bank syariah dengan nasabah. Bank syariah harus melayani nasabah dengan baik agar dapat membantu nasabah dalam memenuhi kebutuhannya. Hal tersebut dijelaskan dalam hadis yaitu:<sup>28</sup>

خَيْرُ النَّاسِ أَنْرُ فَعُهُرْمَ لِلنَّاسِ

Artinya: “Sebaik-baiknya manusia yaitu yang bermanfaat bagi orang lain” (HR. Thabrani Daruquthni)

Jadi ketika bank syariah memberikan pelayanan kepada nasabahnya jangan sampai nasabahnya merasa dirugikan atau merugikan pihak bank syariah sendiri. Salah satu prinsip dari muamalah yaitu tidak boleh merugikan diri sendiri apalagi orang lain, hal tersebut didasari dengan sabda Rasulullah SAW yang diriwayatkan oleh Ibnu Majah, ad daruquthni dan dari Abi Sa'id Al-Khudri bahwa Rasulullah SAW bersabda:

لَا ضَرَرَ وَلَا ضِرَارَ

<sup>27</sup> Intan Diva, “Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah,” 21

<sup>28</sup> Intan Diva, “Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah,” 23

Artinya : ”Janganlah merugikan diri sendiri dan janganlah merugikan orang lain”

Dari hadis tersebut dibuatlah kaidah *kulliyah* yaitu:

الضَّرُّ يُزَالُ

Artinya : “Kemudharatan harus dihilangkan”

Maka dari itu, bank syariah harus *responsive* serta mengamati terhadap kebutuhan nasabah. Karena hal itu merupakan anjuran islam untuk mendorong umatnya dalam memanusiaikan sesama manusia dengan baik.

### c. Karakteristik Pelayanan

Ada beberapa karakteristik agar memberikan pelayanan terbaik, sehingga menjadi dasar pelayanan yaitu :<sup>29</sup>

- 1) Sifat pelayanan yang tidak dapat diraba, berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- 2) Pelayanan mencakup tindakan nyata, yang mewakili pengaruh dari tindakan sosial.
- 3) Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dibedakan secara nyata, karena biasanya terjadi di lokasi yang sama dan secara bersamaan.

Salah satu kualitas pelayanan yang dapat dijadikan pedoman, yaitu *service quality* merupakan perbandingan antara layanan yang diberikan dan ekspektasi nasabah (konsumen), nasabah akan puas jika layanan yang mereka terima lebih dari yang mereka harapkan. Sebaliknya, jika layanan tidak sesuai

<sup>29</sup> Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*, 211.

dengan ekspektasi nasabah, maka layanan tersebut tidak bermutu. Pelayanan dapat dibedakan menjadi tiga yaitu:<sup>30</sup>

- 1) *Core Service* merupakan layanan produk utama yang ditawarkan kepada pelanggan. Misalnya perbankan produk utamanya sebagai intermediasi yaitu sarana menghimpun dan menyalurkan dana.
- 2) *Facilitating service* merupakan fasilitas pelayanan tambahan kepada nasabah namun sifatnya wajib. misalnya saja layanan tambahan berupa adanya bagi hasil yang diberikan kepada nasabah penabung.
- 3) *Supporting service* adalah layanan pendukung yang membantu meningkatkan nilai layanan atau membantu membedakannya dari pihak pesaing seperti layanan *mobile banking* dan *internet banking*.

## 2. Landasan Teori Sistem dan Informasi

### a. Definisi sistem dan informasi

Sistem informasi pemasaran melibatkan manusia, perangkat, dan prosedur yang bertujuan untuk mengumpulkan, menganalisa serta menyediakan apa yang diperlukan secara tepat waktu dan informasi yang akurat bagi pengelolaan pemasaran.<sup>31</sup> Sistem informasi pemasaran merupakan usaha dan wadah yang dapat mempercepat hubungan pertukaran yang dapat memuaskan terhadap lingkungan yang bergerak secara terus-menerus melalui pendistribusian, promosi, dan penciptaan sebagai penentuan harga jasa dan gagasan.

---

<sup>30</sup> Arista Atmadjati, *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini* 18.

<sup>31</sup> Kelvin Hendrata, Putu Ngurah Suyatna Yasa, dan Ni Luh Putu Indiani, *Sistem Informasi Pemasaran Pada Masa Covid-19 Di Industri Otomotif* (Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2021), 20.

Informasi dapat diibaratkan sebagai aliran darah yang mengalir dalam tubuh manusia, seperti halnya informasi dari sebuah perusahaan yang sangat penting dalam mendukung perkembangan sebuah perusahaan, sehingga dapat dijadikan alasan bahwa informasi sangat dibutuhkan bagi sebuah perusahaan. Selain tersebut, sistem informasi yang digunakan terkadang tidak berfungsi dengan baik, karena sistem informasi tersebut terlalu banyak memuat informasi yang tidak berguna. Penting untuk memahami konsep dasar informasi yang kuat agar dapat merancang sistem informasi bisnis yang efektif. Mempersiapkan suatu metode atau langkah dalam menyediakan informasi yang berkualitas tinggi hal tersebut merupakan tujuan dalam merancang sistem baru.<sup>32</sup>

Perkembangan teknologi selalu menjadi bagian integral dari perkembangan sistem, dan perkembangan teknologi bisa mempengaruhi berbagai bidang kehidupan manusia dengan menawarkan berbagai kelebihan dan kemudahan. Keunggulan dari sistem *mobile banking* yaitu memiliki kemampuan yang dapat menghasilkan informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu. Informasi yang dihasilkan bergantung pada pengolahan data, yang mencakup penyusunan, pencarian, mengklasifikasikan dan menyajikan berbagai data yang terkait dengan aktivitas perusahaan, hal tersebut menjadi dasar pengambilan keputusan oleh manajemen.

---

<sup>32</sup> Didin Fatihudin dan Anang Firmansyah, *Pemasaran Jasa Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan* (Yogyakarta: deepublish, 2019), 240.



### 3. Landasan Teori *Mobile Banking*

#### a. Definisi *Mobile Banking*

*Mobile banking* adalah jasa pelayanan bank yang mana nasabah bisa mendapatkan informasi, melakukan transaksi dan melakukan komunikasi ketika butuh bantuan melalui jaringan internet.<sup>33</sup>

*Mobile banking* adalah layanan atau fasilitas perbankan yang menggunakan perangkat komunikasi bergerak seperti ponsel. Dengan *mobile banking*, transaksi perbankan yang biasanya dilakukan secara manual kini bisa dilakukan tanpa perlu mengunjungi kantor bank, sehingga menghemat waktu dan biaya.<sup>34</sup>

Semakin meningkatnya teknologi dan informasi, pelayanan bank yang menggunakan *mobile banking* sehingga menjadi keharusan dan kebutuhan perusahaan dan nasabah bank. Oleh karena itu *mobile banking* menjadi salah satu kebutuhan nasabah dalam dunia usaha guna mempercepat pelayanan jasa bank.

Tujuan adanya *mobile banking* tersebut merupakan sarana penyediaan *multi channel* yang dapat menghemat biaya transaksi dan memberikan kebebasan kepada nasabah selama 24 jam sehari dimanapun nasabah berada,

---

<sup>33</sup> Intan Diva, "Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah," 29.

<sup>34</sup> Nabila Ainuz Zahro, Endah Hambarwati, Nurul Erda, dan Ravika Mutiara Savitrah. "Brainstorming Optimalisasi Manajemen Risiko Operasional Pada Layanan *Mobile Banking* Dalam Meningkatkan Kepercayaan Nasabah BRI Unit Kencong Jember," *Jurnal Ilmiah Pengabdian Kepada Masyarakat (JIPM)* 02, no. 01(2024): 361.

serta menjadikan efisien bagi nasabah yang memiliki waktu yang padat.<sup>35</sup>

Adapun faktor-faktor yang dapat mempengaruhi *mobile banking* yaitu:<sup>36</sup>

1) Kenyamanan (*Convenience*)

Nasabah merasa nyaman karena dengan *mobile banking* waktu dan tempat menjadi fleksibel. Karena dengan adanya *mobile banking* nasabah dapat melakukan transaksi kapan saja dan dimana saja.

2) *Accessibility* (Kemampuan mengakses)

Kemampuan mengakses merupakan kemampuan dalam mengakses *website* bank dan berkomunikasi dengan pihak bank ketika diperlukan.

3) *Feature Availability* (Ketersediaan fitur)

Ketersediaan fitur, yang dapat diakses melalui *website* merupakan komponen lain yang dapat membantu *mobile banking* menjadi berinovasi untuk memenuhi kebutuhan nasabah dan memungkinkan nasabah menggunakan fitur tersebut.

4) *Privacy* (Privasi)

Menjaga kerahasiaan yang berkaitan dengan informasi pribadi pengguna sehingga dapat terjamin kerahasiaannya, tidak dapat diketahui oleh orang lain.

---

<sup>35</sup> Yulianti Afrianti Putri, Afni Yeni, dan Netty Indrawati, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Penilaian Nasabah dengan Menggunakan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Solok," *OPTIMAL: Jurnal Ekonomi dan Manajemen* 3, no.1 (Maret 2023): 172.

<sup>36</sup> Isroul Khusna, "Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah" (skripsi IAIN Manado, 2020), 16.

5) *Speed* (Kecepatan)

Kecepatan dalam menyampaikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan nasabah dalam *mobile banking*.

6) *Fees and Charge* (Tarif dan biaya)

Jika dibandingkan dengan pilihan perbankan lainnya, *mobile banking* menawarkan biaya transaksi yang rendah, dan layanan yang cepat. Hal tersebut memudahkan nasabah dalam mengakses akun bank mereka, dengan biaya pelayanan yang lebih rendah, dan hemat waktu.

7) *Bank Management and Image* (Manajemen dan citra bank)

Reputas, juga dikenal sebagai reputasi merek, adalah persepsi kualitas yang terkait dengan nama. Nama atau merek bisnis dan jasa lebih sering dikaitkan dengan reputasi perusahaan daripada produk atau jasa itu sendiri.

8) *Design* (Desain)

Desain merupakan tampilan *Internet Banking* yang mana ketika komunikasi sosial di *website* bank semakin tinggi, maka semakin besar kepercayaan nasabah dan mendorong mereka untuk melakukan transaksi *online*.

9) *Content* (Konten)

Kemampuan *mobile banking* dalam memuat informasi produk maupun jasa yang ditawarkan dikenal sebagai konten.

#### 4. Landasan Teori Kepuasan Nasabah

##### a. Definisi kepuasan nasabah

Perasaan individu yang mewakili hasil jasa atau produk yang diterimanya dibandingkan dengan apa yang diharapkan hal tersebut merupakan kepuasan nasabah. Apabila kinerja pelayanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi, maka nasabah merasa puas, namun jika tidak sesuai dengan apa yang nasabah harapkan serta menimbulkan kekecewaan terhadap nasabah, maka nasabah tidak merasa puas.<sup>37</sup>

kepuasan pelanggan merupakan rasa senang atau kecewa yang disebabkan oleh perbandingan antara persepsi hasil kinerja suatu produk dengan harapan. kepuasan nasabah terjadi ketika alternatif yang dipilih melampaui harapan nasabah sedangkan ketidakpuasan terjadi ketika hasil yang diberikan tidak memenuhi harapan nasabah.<sup>38</sup>

Konsumen (Kepuasan nasabah) dan ketidakpuasan merupakan tanggapan konsumen terhadap penilaian *disconfirmation* (kesesuaian) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dibandingkan dengan kinerja aktual produk setelah penggunaan. Indikator yang dapat menentukan kepuasan nasabah (konsumen) yaitu apa yang diharapkan (*expectation*) apa yang diharapkan dan pelayanan yang diterima (*perceived performance*). Jika pelayanan yang diterima melebihi apa yang diharapkan nasabah maka

---

<sup>37</sup> Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*, 193.

<sup>38</sup> Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Pelanggan Puas? Tak Cukup!* (Yogyakarta: Andi, 2015), 23.

pelanggan akan puas, dan sebaliknya jika pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah maka nasabah tidak puas.<sup>39</sup>

Dari definisi kepuasan nasabah (konsumen) dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank lebih tinggi dibandingkan harapan nasabah atau sesuai dengan harapan nasabah maka nasabah akan merasakan kepuasan terhadap layanan yang diberikan, namun sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan lebih rendah atau tidak sesuai dengan harapan nasabah maka nasabah merasa kecewa.

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah

Terdapat lima faktor yang dominan atau penentu kualitas jasa yang disingkat dengan TERRA yaitu:<sup>40</sup>

1) Berwujud (*Tangible*)

Nasabah dapat melihat layanan berupa sarana, peralatan, teknologi dan materi komunikasi yang berkualitas tinggi, menarik dan terpelihara dengan baik. Pilihan teknologi yang digunakan oleh bank merupakan faktor yang dipertimbangan oleh nasabah dalam menilai kualitas layanan perbankan yang mereka terima.

2) Kemampuan (*Empathy*)

Karyawan level manajemen atas sampai level manajemen bawah terutama *customer service* harus mampu memberikan kepedulian serta perhatian

---

<sup>39</sup> Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*, 193.

<sup>40</sup> Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*, 197.

secara pribadi kepada nasabah. sehingga merasakan kenyamanan dalam berinteraksi antara nasabah dan pegawai bank.

3) *Responsiveness* (Cepat tanggap)

Setiap keluhan dari nasabah harus segera ditanggapi untuk mencegah ketidakpuasan nasabah. Contoh jika terdapat nasabah yang mengalami kesulitan dalam segala bentuk transaksi maka petugas pelayanan harus segera merespon dan memberikan bantuan.

4) *Reliability* (Kehandalan)

Memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan melalui promosi baik itu promosi melalui internet atau brosur, hal itu akan menjadikan kepuasan nasabah tersendiri serta terpercaya, akurat dan konsisten.

5) (Kepastian) *Assurance*

Karyawan bank harus mampu menunjukkan kepada nasabah bahwasanya bank selalu berupaya untuk menerapkan setiap janji yang telah ditawarkan maupun disepakati nasabah.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ

JEMBER

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. PENDEKATAN DAN JENIS PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yakni sebuah penelitian yang menggunakan data berupa angka. Penelitian kuantitatif berdasarkan data numerik yakni adanya keharusan sebab berkaitan dengan analisis data yang menggunakan metode statistik.<sup>41</sup>

Jenis penelitian yang digunakan adalah survei. Survei merupakan suatu metode penelitian diterapkan dalam memecahkan masalah yang sesuai dengan pertanyaan yang telah diajukan atau sesuai dengan masalah yang diteliti. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menilai kebutuhan dan menetapkan tujuan atau untuk menentukan apakah tujuan tertentu sudah terpenuhi atau tidak.<sup>42</sup> Sehingga dalam penelitian ini peneliti bertujuan untuk mengetahui kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan, sistem, dan informasi BSI Mobile.

#### **B. POPULASI DAN SAMPEL**

##### **1. Populasi**

Populasi adalah sekelompok objek atau subjek yang memiliki karakteristik khusus tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk studi dan penarik kesimpulan.

---

<sup>41</sup> Bambang Sudaryana dan Ricky Agusiady, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Yogyakarta: Deepublish, 2022), 8.

<sup>42</sup> Nikolaus Duli, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data Dengan SPSS* (Yogyakarta: Deepublish, 2019), 6.

Dengan kata lain populasi merujuk pada totalitas objek penelitian<sup>43</sup>. Dari pengertian diatas maka populasi dari penelitian ini adalah seluruh nasabah BSI KCP Bondowoso yang menggunakan BSI Mobile. Populasi dalam penelitian ini tidak ditemukan ada berapa nasabah yang menggunakan BSI Mobile, karena terkait data nasabah merupakan keterbatasan peneliti dalam mendapatkannya.

## 2. Sampel

Sampel merupakan sebagian dari populasi yang diteliti. Sampel adalah sebagian dari jumlah populasi yang akan diteliti sehingga hasil penelitian dapat disimpulkan. Jadi penelitian ini menggunakan teknik *nonprobability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi kesempatan atau akses yang sama bagi setiap objek populasi untuk dijadikan sampel<sup>44</sup>. Salah satu jenis teknik ini adalah *Purposive Sampling* yaitu pengambilan sampel dengan kriteria tertentu seperti sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu nasabah BSI KCP Bondowoso yang menggunakan BSI Mobile, Dan *Accidental Sampling* yaitu diperolehnya sampel dari populasi yang tidak direncanakan terlebih dahulu sebelumnya. Melainkan secara kebetulan, atau siapa saja yang kebetulan berjumpa dengan peneliti yang termasuk kriteria sampel yang ditentukan maka akan dijadikan sampel saat peneliti mengumpulkan data dan proses pengambilan sampel tersebut dapat disebut juga sebagai penarikan sampel secara kebetulan dari

---

<sup>43</sup> Ajat Rukajat, *Pendekatan Penelitian Kuantitatif Quantitative Research Approach* (Yogyakarta: Deepublish, 2018), 5.

<sup>44</sup> Bambang Sudaryana dan Ricky Agusiady, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, 35-36.



populasi.<sup>45</sup> Kriteria sampel dalam penelitian ini yaitu nasabah BSI KCP Bondowoso yang menggunakan BSI Mobile.

Rumus Hair *et al* memberi saran ketika populasi sampel penelitian tidak diketahui, jumlah minimal sampel maka dapat dihitung dengan mengalikan lima dengan variabel yang dianalisis atau indikator pernyataan. Dalam kuesioner penelitian ini terdapat 12 indikator pernyataan. Oleh karena itu, perhitungan sampel yang diperoleh yaitu jumlah sampel = 5 x indikator Variabel = 5 x 12 indikator Variabel = 60 sampel.<sup>46</sup>

## C. TEKNIK DAN INSTRUMEN PENGUMPULAN DATA

### 1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan metode spesifik yang digunakan oleh peneliti untuk menganalisis informasi dan fakta yang diperlukan dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti memakai teknik pengumpulan data primer, yang melibatkan perolehan data secara langsung dari responden. Ini dilakukan menggunakan pengumpulan data berupa angket (kuesioner). Angket merupakan sejumlah pernyataan tertulis yang disajikan oleh peneliti kepada responden untuk memperoleh tanggapan tertulis dari mereka. Angket adalah penyelidikan mengenai suatu masalah yang menyangkut kepentingan umum

---

<sup>45</sup> Akas Pinarigan Sujalu, Imam Nazarudin Latif, Ismail Bakire, dan Lisa Astria Milasari, *Statistik Ekonomi 1* (Yogyakarta: Zahir Publishing, 2021), 78.

<sup>46</sup> Ronny, Aniek Maschudah Ilfitriah, dan Mochamad Nurhadi, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan *Electronik Banking*," *Ekuitas: Jurnal Ekonomi dan Keuangan* 5, no.3 (September 2021): 395.

dilakukan dengan cara menyebarkan formulir daftar pertanyaan kemudian jawaban maupun tanggapan tertulis.<sup>47</sup>

Ada tiga jenis kuesioner yaitu tertutup, semi terbuka, dan terbuka. Kuesioner tertutup adalah jenis pertanyaan yang dijawab responden dengan memilih jawaban yang sudah tersedia, pada dasarnya untuk menanyakan suatu hal yang terkait kondisi faktual, data pribadi serta beberapa variabel menanyakan tentang pendapat responden. Kuesioner semi terbuka digunakan sebagai memberi ruang bagi responden dalam mengemukakan pandangannya selain alternatif pilihan yang disediakan jadi responden diminta untuk memberikan jawaban lebih dari satu. Kuesioner terbuka ialah jenis pertanyaan yang tidak menyediakan jawaban dengan kata lain responden bebas berpendapat.<sup>48</sup> Dalam penelitian ini, digunakan jenis kuesioner tertutup yang menggunakan skala Likert.

## 2. Instrumen Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini pengumpulan data yang digunakan merupakan angket. Angket tersebut digunakan dalam mendapatkan informasi secara tertulis dari responden terkait pengaruh kualitas layanan, sistem, dan informasi *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi *online*.

Peneliti dalam penelitian ini menggunakan skala Likert, sebuah alat untuk mengukur sikap, pendapat, pandangan atau fenomena sosial lainnya. Skala Likert bisa berupa pernyataan atau pertanyaan positif maupun negatif. Data jawaban

---

<sup>47</sup> Asep Saepul Hamdi dan E. Bahruddin, *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi Dalam Pendidikan* (Yogyakarta: Deepublish, 2014), 49-50.

<sup>48</sup> Rijnardus A. Van Kooij, Sri Agus Patnaningsih, dan Yam'ah Tslatsa, *Menguak Fakta Menata Karya Nyata: Sumbangan Teologi Praktis Dalam Pencarian Model Pembangunan Jamaat Konstektual* (Jakarta: PT BPK Gunung Mulia, 2008), 12.

yang berupa data primer merupakan hasil dari pernyataan secara tertutup yang berisi 21 butir pernyataan 7 butir pernyataan tentang kualitas layanan, 4 butir pernyataan tentang kualitas sistem *mobile banking*, 4 butir pernyataan tentang kualitas informasi *mobile banking*, 6 pernyataan tentang kepuasan nasabah. Jawaban untuk setiap pernyataan adalah satu jawaban yang dipilih oleh responden dari lima alternatif jawaban yang disiapkan yaitu: Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Netral (N), Setuju (S), Sangat Setuju (SS). Nilai skor dapat dilihat pada tabel dibawah ini.<sup>49</sup>

**Tabel. 3.1**  
**Pemberian Skor (Skala Likert)**

Pernyataan	Skor	Keterangan
Sangat Tidak Setuju	5	STS
Tidak Setuju	4	TS
Netral	3	N
Setuju	2	S
Sangat Setuju	1	SS

Dengan menggunakan skala Likert, peneliti dapat menghitung nilai skor dari jawaban yang diberikan oleh responden. Skala Likert adalah jenis skala psikometrik yang sering digunakan dalam kuesioner dan sangat umum digunakan dalam penelitian berupa survei. Skala Likert digunakan untuk mengukur setuju atau tidak setuju responden terhadap suatu objek.<sup>50</sup>

#### D. ANALISIS DATA

Analisis data merupakan proses penelitian yang dilakukan setelah data yang diperlukan telah terkumpul lengkap, yang bertujuan untuk mengungkap dan

<sup>49</sup> Rukajat, *Pendekatan Penelitian Kuantitatif Quantitative Research Approach*, 6-7.

<sup>50</sup> Surya Eka Priyatna, *Analisis Statistik Sosial Rangkaian Penelitian Kuantitatif Menggunakan SPSS* (Yayasan Kita Menulis, 2020),10

memecahkan permasalahan yang diteliti. Tujuan dari analisis data yaitu meringkas data agar mudah dipahami dan ditafsirkan. Dalam mengukur hasil penelitian maka peneliti melakukan analisis regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda adalah model regresi linier yang melibatkan lebih dari satu variabel eksogen, yang memungkinkan dapat menilai seberapa besar pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen. Oleh karena itu analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linier berganda karena terdapat tiga variabel eksogen yaitu kualitas layanan (X1), kualitas sistem *mobile banking* (X2), dan kualitas informasi *mobile banking* (X3). Adapun syarat yang harus dipenuhi dalam analisis regresi linier berganda yaitu uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji heteroskedastisitas, dan uji multikolinearitas.

Regresi linier berganda adalah suatu persamaan yang menggambarkan hubungan antara dua variabel eksogen (X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, X<sub>3</sub>) dan satu variabel endogen (Y). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan SPSS version 29.0. Linier disini dapat dimaknai sebagai hubungan yang bersifat positif atau negatif, adapun persamaan regresi linier berganda secara matematik yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel eksogen (x) terhadap variabel endogen (y) yaitu:<sup>51</sup>

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + \dots + b_n X_n$$

Yang mana :

Y = kepuasan nasabah

a = Konstanta

b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub>, b<sub>3</sub> = Koefisien Regresi

---

<sup>51</sup> Duli, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data Dengan SPSS*, 171.

$X_1, X_2, X_3$  = Kualitas layanan ( $X_1$ ), kualitas sistem *Mobile Banking* ( $X_2$ ), dan Kualitas informasi *Mobile Banking* ( $X_3$ ).

Uji yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis berikut penjelasan setiap uji yang digunakan.<sup>52</sup>

### 1. Uji validitas

Uji validitas merupakan uji mengukur instrumen dengan faktor-faktor variabel yang bersangkutan. Adapun yang dimaksud uji validitas ini diimplementasi untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid apabila pernyataan pada kuesioner mampu mengungkap suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pada penelitian ini terkait uji validitas menggunakan program SPSS version 29.0. Dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas yaitu dengan menggunakan korelasi, dimana dengan taraf signifikan ( $\alpha$ ) = 0,05 yaitu:

- a. Jika nilai  $r_{\text{hasil}}$  positif atau  $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ , maka butir atau variabel tersebut dikatakan valid.
- b. Apabila nilai  $r_{\text{hasil}}$  negatif atau  $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$ , ataupun  $r_{\text{hasil}}$  negatif  $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ , maka butir atau variabel tersebut dikatakan tidak valid.

### 2. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan ketepatan suatu alat ukur. Reliabilitas menunjukkan bahwa suatu instrumen dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah cukup baik. Instrumen

<sup>52</sup> Rukajat, *Pendekatan Penelitian Kuantitatif Quantitative Research Approach*, 66-67

yang dipercaya, yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga. Dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas menggunakan metode *Alpha Cronbach* 0,05 dapat dilihat sebagai berikut:

- a. Jika nilai  $r_{\text{Alpha}}$  positif dan  $r_{\text{Alpha}} > r_{\text{tabel}}$ , maka butir atau variabel tersebut reliabel.
- b. Namun apabila nilai  $r_{\text{Alpha}}$  negatif dan  $r_{\text{Alpha}} < r_{\text{tabel}}$ , ataupun  $r_{\text{Alpha}}$  negatif  $r_{\text{Alpha}} > r_{\text{tabel}}$  maka butir atau variabel tersebut tidak reliabel.

### 3. Uji hipotesis

Adapun analisis ini menggunakan SPSS version 29.0 statistik uji yang digunakan yaitu:

#### a. Uji t

Penerapan uji t antara variabel eksogen dengan variabel endogen menggunakan uji sebagai berikut

1. Jika nilai  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  maka  $H_0$  ditolak ada pengaruh signifikan.
2. Jika nilai  $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$  maka  $H_0$  diterima tidak ada pengaruh.

#### b. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui signifikan atau tidaknya variabel eksogen ( $X_1, X_2$ , dan  $X_3$ ) secara simultan terhadap variabel endogen (Y) yaitu kualitas layanan ( $X_1$ ), kualitas sistem *mobile banking* ( $X_2$ ), dan kualitas informasi *mobile banking* ( $X_3$ ) terhadap kepuasan nasabah (Y). Setelah dilakukan uji  $F_{\text{hitung}}$  dengan pengambilan keputusan yaitu :

1.  $H_0$  diterima jika  $F_{\text{hitung}} >$  dari  $F_{\text{tabel}}$  ada pengaruh signifikan antara variabel eksogen dengan variabel endogen

2.  $H_0$  ditolak jika  $F_{hitung} <$  dari  $F_{tabel}$  tidak ada pengaruh signifikan antara variabel eksogen dengan variabel endogen

#### 4. Uji asumsi klasik

Uji asumsi klasik merupakan syarat statistik yang harus terpenuhi dalam analisis regresi linear berganda yang menggunakan metode *ordinary least square* (OLS) sebagai dasarnya. Uji asumsi klasik, seperti regresi logistik atau regresi ordinal, tidak masuk persyaratan regresi yang tidak menggunakan metode OLS. Tidak semuanya uji asumsi klasik harus dilakukan dalam analisis regresi linear, misalnya, dalam regresi linear sederhana, uji multikolinearitas tidak diperlukan, dan pada data *cross sectional*, uji autokorelasi tidak perlu dilakukan. Tujuan dari uji asumsi klasik yaitu memberikan kepastian terhadap persamaan regresi dihasilkan terhadap ketetapan dan konsisten.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan uji asumsi klasik yaitu uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji normalitas.

##### a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menentukan apakah nilai residual berdistribusi normal atau tidak, karena keberhasilan model regresi yang baik terletak pada regresi yang memiliki nilai residual yang berdistribusi normal. Oleh karena itu uji normalitas tidak dilakukan pada setiap variabel secara terpisah, melainkan pada nilai residualnya. Kesalahan sering terjadi pada uji normalitas ketika kelalaian pada setiap variabel secara individu. meskipun ini tidak dilarang, namun model regresi membutuhkan normalitas pada nilai

residualnya, bukan pada setiap variabel penelitian. Sebelum memulai analisis yang sesungguhnya, sangat penting peneliti untuk menguji apakah data penelitian memiliki distribusi normal. Data yang dianggap baik merupakan data yang terdistribusi secara normal. Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas adalah dalam bentuk grafik distribusi ini ditunjuk dengan *skewness* (kemencengan) dan keruncingan (*kurtosis*) kurva, dengan dasar pengambilan keputusan bahwa apabila nilai rasio kemencengan dan keruncingan berada diantara minus dua (-2) dan plus dua (+2) maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal. Sedangkan jika rasio berada diatas nilai plus dua dan dibawah minus dua maka bisa dikatakan data tidak berdistribusi normal.<sup>53</sup>

#### b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bermaksud melihat apakah terdapat hubungan yang signifikan antara variabel eksogen dalam suatu model regresi linear berganda. Jika terjadi korelasi yang tinggi antara variabel eksogen, maka keterkaitan antara variabel eksogen terhadap variabel endogen menjadi terganggu. Alat statistik yang dipakai untuk menguji multikolinearitas yaitu dengan melihat nilai *tolerance* dan nilai *variance inflation factor* (VIF). Dasar pengambilan keputusan pada uji Multikolinearitas dapat diketahui sebagai berikut:<sup>54</sup>

---

<sup>53</sup> Purbayu Budi Santosa dan Ashari, *Analisis Statistik Dengan Microsoft Excel & SPSS*, (Yogyakarta: Andi, 2005), 235.

<sup>54</sup> Duli, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data Dengan SPSS*, 120.



1. Melihat nilai *tolerance*

- a) Jika nilai *tolerance*  $> 0,10$  maka artinya tidak terjadi multikolinearitas terhadap data yang diuji.
- b) Jika nilai *tolerance*  $< 0,10$  maka artinya terjadi multikolinearitas terhadap data yang diuji.

2. Melihat nilai VIF (*Variance Inflation Factor*)

- a) Apabila nilai VIF  $< 10,00$  maka dapat diartikan tidak terjadi multikolinearitas terhadap data yang diuji.
- b) Apabila nilai VIF  $> 10,00$  maka diartikan terjadi multikolinearitas terhadap data yang diuji.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan pengujian yang dilakukan untuk menentukan apakah terdapat varians yang tidak konsisten dari residual antara satu observasi ke observasi lainnya. Model regresi yang dapat memenuhi persyaratan yaitu model regresi yang terdapat kesamaan varians dari residual satu observasi ke observasi lainnya atau homoskedastisitas. Model regresi yang baik adalah regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk dasar pengambilan keputusan pada uji heteroskedastisitas terdapat tiga metode yaitu metode korelasi *spearman's rho*, metode grafik dan metode uji glejter. Metode pengambilan keputusan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu korelasi

*spearman's rho* yaitu jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka dapat diartikan tidak terjadi heteroskedastisitas.<sup>55</sup>



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KH ACHMAD SIDDIQ  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
JEMBER

---

<sup>55</sup> Ce Gunawan, *Mahir Menguasai SPSS (Mudah Mengolah Data Dengan IBM SPSS Statistic 25)*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), 146.

## BAB IV

### PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

#### A. GAMBARAN DAN OBJEK PENELITIAN

##### 1. Profil BSI KCP Bondowoso

Gambar 4.1  
Profil BSI



##### 2. Sejarah BSI KCP Bondowoso

Indonesia yang memiliki populasi muslim terbesar di dunia tentunya berpotensi menjadi yang terdepan dalam industri keuangan syariah. Faktor kunci dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia adalah meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap isu halal dan dukungan kuat dari para pemangku kepentingan. Termasuk didalamnya adalah bank syariah. Seluruh aktivitas ekonomi dalam lingkungan bisnis halal harus difasilitasi oleh bank syariah. Selama tiga puluh tahun terakhir, industri perbankan syariah di Indonesia telah mengalami perkembangan dan peningkatan yang signifikan. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, banyak bank syariah yang melakukan bisnis

korporasi menunjukkan keinginan untuk mempercepat. Tidak terkecuali dengan bank syariah yang dimiliki bank BUMN, yaitu BSM, BNIS, dan BRIS. Pada tanggal 1 Februari 2021 bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya BSM, BNIS, dan BRIS menjadi satu entitas yaitu PT Bank Syariah Indonesia (BSI). Gabungnya tiga bank ini akan menyatukan kelebihan yang terdapat di masing-masing bank syariah yang menawarkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan yang lebih luas, dan memiliki keunggulan modal yang lebih baik, yang didukung oleh perusahaan induk Mandiri, BNI, BRI, dan kerjasama pemerintah melalui Kementerian BUMN. Hal ini mendorong BSI untuk bersaing ditingkat global. Penggabungan tiga bank syariah ini adalah upaya untuk mewujudkan sebuah bank syariah yang menjadi kebanggaan umat dan diharapkan dapat memberikan dorongan baru dalam membangun ekonomi nasional, serta memberikan kontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat secara luas. Keberadaan BSI juga mencerminkan aspek perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam. BSI KCP Bondowoso merupakan salah satu bank syariah yang terletak di daerah kota Bondowoso dekat alun-alun yang awalnya bank tersebut merupakan BSM. Namun pada tahun 2021 tepat terjadinya merger maka berubahlah menjadi BSI KCP Bondowoso. BSI KCP Bondowoso awalnya terdapat dua BSI KCP Bondowoso sudirman dan BSI KCP Bondowoso A Yani, namun sekarang yang tetap beroperasi BSI KCP Bondowoso A Yani yang merupakan tempat penelitian ini.

### 3. Visi dan Misi BSI KCP Bondowoso

#### a. Visi BSI

Visi dari Bank Syariah Indonesia (BSI) yaitu dapat menjadi Top 10 Global *Islamic Bank* yang menciptakan bank syariah sebagai bank yang masuk terhadap 10 besar dalam pasar global dalam kurun waktu 5 tahun kedepan.

#### b. Misi

Misi Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah memberikan solusi keuangan syariah di negara Indonesia serta dapat melayani kurang lebih dari 20 juta nasabah dan dapat menjadi top 5 bank menurut aset (lebih dari 500 Triliun) dan dengan nilai buku 50 Triliun pada tahun 2025, menjadi bank syariah terbesar yang memberikan nilai terbaik bagi pemegang saham. Menjadi top 5 Bank yang paling *profitable* di negara Indonesia dengan ROE (*Return on Equity*) 18% dan valuasi (PB>12), dapat menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan bagi para talenta terbaik Indonesia perusahaan. Serta dengan adanya nilai yang kuat, dapat membudayakan masyarakat luas dan dapat berkomitmen dalam pengembangan karyawan-karyawan yang berbudaya berbasis kinerja.<sup>56</sup>

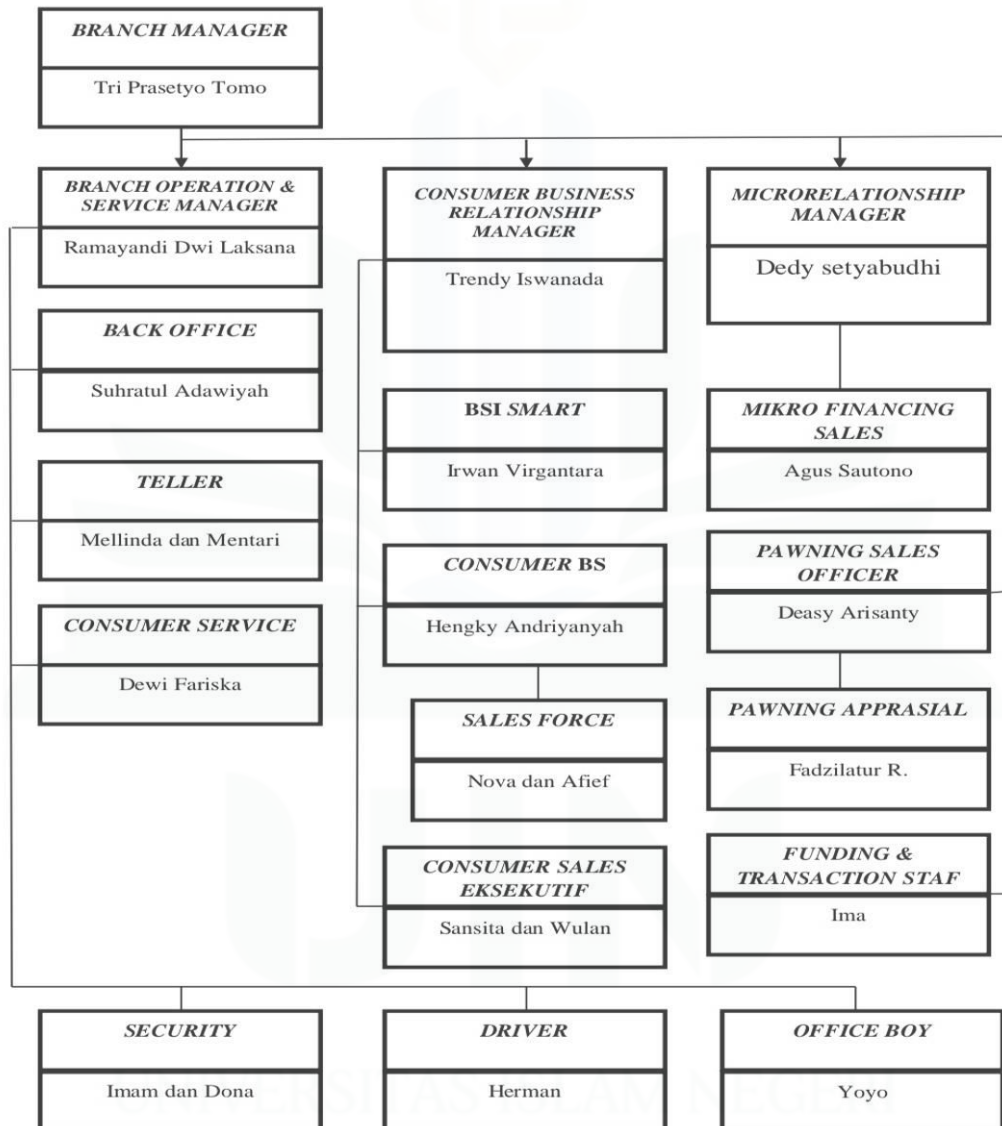
### 4. Struktur BSI KCP Bondowoso

Struktur organisasi adalah suatu susunan unit kerja dalam sebuah perusahaan. Adapun struktur organisasi pegawai BSI KCP Bondowoso Periode 2023/2024 Sebagai berikut:

---

<sup>56</sup> “Bank Syariah Indonesia” Visi & Misi BSI, diakses 4 Maret, 2024, [https://ir.bankbsi.co.id/vission\\_mission.html](https://ir.bankbsi.co.id/vission_mission.html).

**Gambar 4.2**  
**Struktur BSI KCP Bondowoso**



Sumber : BSI KCP Bondowoso

## B. PENYAJIAN DATA

### 1. Gambaran umum responden

Penelitian ini dilaksanakan di BSI KCP Bondowoso A. Yani Jl Ahmad Yani No 59B kota Bondowoso. Penelitian ini dilaksanakan dari tanggal 1-30 November 2023 dengan menggunakan penyebaran kuesioner kepada 70 nasabah BSI KCP Bondowoso yang menggunakan BSI Mobile.

### 2. Karakteristik responden dari jenis kelamin

Data tentang jenis kelamin responden nasabah BSI KCP Bondowoso yang menggunakan layanan BSI Mobile dapat kita lihat dalam tabel yang ada di bawah ini:

**Tabel 4.1**  
**Responden Menurut Jenis Kelamin**

Jenis kelamin	Frekuensi	Persentase
Perempuan	50	71%
Laki-laki	20	29%
Total	70	100%

Sumber : Hasil pengolahan data 2023

Pada Tabel 4.1, menunjukkan bahwa nasabah yang berjenis laki-laki di BSI KCP Bondowoso yang menggunakan BSI Mobile terdapat 20 orang yang menggunakan layanan tersebut, sedangkan jumlah nasabah perempuan sebanyak 50 orang. Ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna BSI Mobile adalah nasabah perempuan, dengan jumlah 50 orang atau sekitar persentase 71%.

### 3. Karakteristik responden menurut lamanya menjadi nasabah

Data mengenai lamanya menjadi nasabah responden BSI KCP Bondowoso yang menggunakan BSI Mobile dapat kita lihat dalam tabel dibawah ini:

**Tabel 4.2**  
**Responden Menurut Lamanya Menjadi Nasabah**

Waktu	Frekuensi	Persentase
Kurang dari satu tahun	34	49%
1 sampai 2 tahun	31	44%
2 sampai 3 tahun	5	7%
Total	70	100%

Sumber : Hasil pengolahan data 2023

Berdasarkan Tabel 4.2, menunjukkan bahwa lama pengguna responden nasabah BSI KCP Bondowoso yang menggunakan BSI Mobile yaitu kurang dari satu tahun sebanyak 34 orang, 1 sampai 2 tahun sebanyak 31 orang dan 2 sampai 3 tahun sebanyak 5 orang. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah BSI KCP Bondowoso yang menggunakan BSI Mobile dengan lamanya menjadi nasabah kurang dari satu tahun yaitu sebanyak 34 orang (49%).

## C. ANALISIS DAN PENGUJIAN HIPOTESIS

### 1. Hasil Uji Validitas

Program SPSS version 29.0 sudah tersedia bagaimana menguji validitas dan reliabilitas sebuah kuesioner (angket). Hasil uji validitas dan reliabilitas kuesioner dari penelitian ini dengan menggunakan program SPSS version 29.0 yang dilakukan penelitian kepada 70 responden dengan jumlah pernyataan yaitu sebanyak 21 yaitu 7 item untuk kualitas layanan (X1), 4 item untuk kualitas



sistem *Mobile banking* (X2), 4 item untuk kualitas informasi *Mobile banking* (X3) dan 6 item untuk kepuasan nasabah (Y).

Untuk menilai keabsahan suatu item pernyataan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan uji validitas dengan tingkat signifikansi 0,05. Nilai  $r_{tabel}$  dengan  $df = N - 2$  yaitu ( $df = 70 - 2 = 68$ ) sehingga  $r_{tabel}$  pada tingkat signifikan 0,05 adalah 0,2352.

Jika nilai  $r_{hitung} > 0,2352$  maka item pernyataan itu dapat dinyatakan valid. Sedangkan apabila nilai  $r_{hitung} < 0,2352$  maka item pernyataan itu dikatakan tidak valid. Setelah dilakukan uji validitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.3**  
**Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X1)**

Variabel	Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
Kualitas Layanan (X1)	X1_1	0,795	0,2352	Valid
	X1_2	0,870	0,2352	Valid
	X1_3	0,846	0,2352	Valid
	X1_4	0,860	0,2352	Valid
	X1_5	0,875	0,2352	Valid
	X1_6	0,898	0,2352	Valid
	X1_7	0,789	0,2352	Valid

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS version 29.0

Pada Tabel 4.3 dapat dilihat bahwa nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dengan nilai  $r_{tabel}$  0,2352 dan nilai  $r_{hitung}$  yaitu berkisar 0,789-0,898. Maka  $r_{hitung}$  lebih besar daripada  $r_{tabel}$ . Dengan ini dapat disimpulkan bahwa setiap item pernyataan variabel kualitas layanan dinyatakan valid.

**Tabel 4.4**  
**Uji Validitas Variabel Kualitas Sistem *Mobile Banking* (X2)**

Variabel	Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
Kualitas Sistem <i>Mobile</i>	X2_1	0,903	0,2352	Valid
	X2_2	0,908	0,2352	Valid

Variabel	Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
<i>banking</i> (X2)	X2_3	0,931	0,2352	Valid
	X2_4	0,896	0,2352	Valid

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS version 29.0

Pada Tabel 4.4 dapat dilihat bahwa nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dengan nilai  $r_{tabel}$  0,2352 dan nilai  $r_{hitung}$  yaitu berkisar 0,896-0,931. Maka  $r_{hitung}$  lebih besar daripada  $r_{tabel}$ . Dengan ini dapat disimpulkan bahwa setiap item pernyataan variabel kualitas sistem *mobile banking* dinyatakan valid.

**Tabel 4.5**  
**Uji Validitas Variabel Kualitas Informasi *Mobile Banking* (X3)**

Variabel	Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
Kualitas informasi <i>Mobile banking</i> (X3)	X3_1	0,901	0,2352	Valid
	X3_2	0,910	0,2352	Valid
	X3_3	0,896	0,2352	Valid
	X3_4	0,925	0,2352	Valid

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS version 29.0

Pada Tabel 4.5 dapat dilihat bahwa nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dengan nilai  $r_{tabel}$  0,2352 dan nilai  $r_{hitung}$  yaitu berkisar 0,896-0,925. Maka  $r_{hitung}$  lebih besar daripada  $r_{tabel}$ . Dengan ini dapat disimpulkan bahwa setiap item pernyataan variabel kualitas informasi *mobile banking* dinyatakan valid.

**Tabel 4.6**  
**Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)**

Variabel	Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
Kepuasan nasabah (Y)	Y1	0,923	0,2352	Valid
	Y2	0,871	0,2352	Valid
	Y3	0,848	0,2352	Valid
	Y4	0,805	0,2352	Valid
	Y5	0,925	0,2352	Valid
	Y6	0,922	0,2352	Valid

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS version 29.0

Selanjutnya uji validitas variabel kepuasan nasabah (Y), semua item dinyatakan valid apabila nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dengan nilai  $r_{tabel}$  0,2352 dan  $r_{hitung}$  yaitu berkisar 0,805-0,925. Sehingga semua item pernyataan pada variabel kepuasan nasabah dinyatakan valid.

## 2. Hasil Uji Reliabilitas

Uji validitas merupakan pengukuran sejauh mana alat pengukuran dapat dipercaya. Apabila nilai *Alpha Cronbach*  $> 0,2352$  maka dapat dikatakan reliabel. Sedangkan sebaliknya, apabila nilai *Alpha Cronbach*  $< 0,2352$  maka item tersebut dinyatakan tidak reliabel.

**Tabel 4.7**  
**Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan (X1)**

<i>Cronbach Alpha</i>	N of item
0,934	7

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS version 29.0

Berdasarkan pengujian dapat dilihat dari Tabel 4.7 yang menunjukkan bahwa nilai *Alpha Cronbach* yaitu (0,934). Hal tersebut membuktikan bahwa nilai *Alpha Cronbach*  $0,934 > 0,2352$  maka item pernyataan kualitas layanan (X1) dapat dinyatakan reliabel.

**Tabel 4.8**  
**Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Sistem Mobile Banking (X2)**

<i>Cronbach Alpha</i>	N of item
0,930	4

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS version 29.0

Berdasarkan pengujian dapat dilihat dari Tabel 4.8 diatas menunjukkan bahwa nilai *Alpha Cronbach* yaitu (0,930). Hal tersebut membuktikan bahwa nilai

*Alpha Cronbach* 0,930 > 0,2352 maka item pernyataan kualitas sistem *mobile banking* (X2) dinyatakan reliabel.

**Tabel 4.9**  
**Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Informasi *Mobile Banking* (X3)**

<i>Cronbach Alpha</i>	N of item
0,929	4

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS version 29.0

Berdasarkan pengujian dapat dilihat dari Tabel 4.9 diatas menunjukkan bahwa nilai *Alpha Cronbach* yaitu (0,929). Hal tersebut membuktikan bahwa nilai *Alpha Cronbach* 0,929 > 0,2352 maka item pernyataan kualitas informasi *mobile banking* (X2) dinyatakan reliabel.

**Tabel 4.10**  
**Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)**

<i>Cronbach Alpha</i>	N of item
0,944	6

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS version 29.0

Berdasarkan pengujian dapat dilihat dari tabel 4.10 diatas menunjukkan bahwa nilai *Alpha Cronbach* yaitu (0,944). Hal tersebut membuktikan bahwa nilai *Alpha Cronbach* 0,944 > (0,2352) maka item pernyataan kepuasan nasabah (Y) dinyatakan reliabel.

### 3. Hasil Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Tujuan dari uji normalitas adalah untuk melihat apakah nilai residual distribusi yang normal. Sebuah model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi normal. Dalam penelitian ini, uji normalitas

dilakukan pada nilai residual menggunakan SPSS 29.0 yang memperoleh hasil bahwa penelitian ini normal yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Normalitas**

Deskriptif Statistik				
	Skewness		Kurtosis	
	Statistik	Std. Error	Statistik	Std. Error
Unstandardized Residual	0,257	0,287	0,628	0,566

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS version 29.0

Pada Tabel 4.11 menunjukkan bahwa hasil uji *skewnes-kurtosis test* memiliki nilai yaitu, nilai *skewnes*/Std. Error =  $0,257/0,287 = 0,89547$ . Sedangkan nilai *kurtosis*/ Std. Error  $0,628/0,566 = 1,109541$  sehingga dapat diasumsikan bahwa normalitas dalam *skewnes-kurtosis test* terpenuhi karena berada pada rentang -2 sampai +2 dengan rasio *skewness* yaitu 0,89547 sedangkan rasio *kurtosis* yaitu 1,109541 dapat diasumsikan bahwa data ini terdistribusi normal.

#### b. Uji multikolinearitas

Tujuan dari Uji multikolinearitas untuk mengidentifikasi adanya korelasi yang tinggi antara variabel eksogen dalam model regresi linear berganda. Korelasi yang tinggi diantara variabel eksogen dapat mengganggu hubungan antara variabel eksogen terhadap variabel endogen. Uji multikolinearitas dalam penelitian ini menggunakan SPSS 29.0, dan hasilnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.12**  
**Uji Multikolinearitas**

Coefficients		
Model	Collinearity statistic	
	Tolerance	VIF
Total_ Kualitas Layanan (X1)	0,182	5,488
Total_ Kualitas Sistem <i>Mobile Banking</i> (X2)	0,149	6,716
Total_ Kualitas Informasi <i>Mobile Banking</i> (X3)	0,128	7,823

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS version 29.0

Berdasarkan Tabel 4.12 nilai *tolerance* kualitas layanan (X1) yaitu 0,182 artinya nilai *tolerance*  $0,182 > 0,10$  dapat diartikan bahwa kualitas layanan (X1) tidak terjadi multikolinearitas karena nilai *tolerance* lebih besar daripada 0,10 , jika dilihat dari nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) kualitas layanan (X1) yaitu 5,488 artinya nilai VIF  $5,488 < 10,0$  yang artinya tidak terjadi multikolinearitas karena nilai VIF lebih kecil dari 10,00.

Berdasarkan Tabel 4.12 nilai *tolerance* kualitas sistem *mobile banking* (X2) yaitu 0,149 artinya nilai *tolerance*  $0,149 > 0,10$  dapat diartikan bahwa kualitas sistem *mobile banking* (X2)) tidak terjadi multikolinearitas karena nilai *tolerance* lebih besar daripada 0,10 , jika dilihat dari nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) kualitas sistem *mobile banking* (X2) yaitu 6,716 artinya nilai VIF  $6,716 < 10,0$  yang artinya tidak terjadi multikolinearitas karena nilai VIF lebih kecil dari 10,00.

Berdasarkan Tabel 4.12 nilai *tolerance* kualitas informasi *mobile banking* (X3) yaitu 0,128 artinya nilai *tolerance*  $0,128 > 0,10$  dapat diartikan bahwa kualitas informasi *mobile banking* (X2)) tidak terjadi multikolinearitas

karena nilai *tolerance* lebih besar daripada 0,10 , jika dilihat dari nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) kualitas informasi *mobile banking* (X3) yaitu 7,823 artinya nilai VIF  $7,823 < 10,0$  yang artinya tidak terjadi multikolinearitas karena nilai VIF lebih kecil dari 10,00.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan sebagai mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan. Sebuah model regresi yang tidak baik merupakan regresi yang tidak memiliki heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan SPSS 29.0 yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas (Metode Korelasi *Spearman's Rho*)**

		Correlations				
		TOTAL_X1	TOTAL_X2	TOTAL_X3	TOTAL_Y	Unstandardized residual
Kualitas layanan (X1)	Pearson Correlation	1	0,874**	0,893**	0,846**	0,000
	Sig. (2-tailed)		0,001	0,001	0,001	1,000
	N	70	70	70	70	70
Kualitas sistem <i>mobile banking</i> (X2)	Pearson Correlation	0,874**	1	0,913**	0,943**	0,000
	Sig. (2-tailed)	0,001		0,001	0,001	1,000
	N	70	70	70	70	70
Kualitas informasi <i>mobile banking</i> (X3)	Pearson Correlation	0,893**	0,913**	1	0,901**	0,000
	Sig. (2-tailed)	0,001	0,001		0,001	1,000
	N	70	70	70	70	70
Kepuasan (Y)	Pearson Correlation	0,846**	0,943**	0,901**	1	0,257

Correlations						
		TOTAL _X1	TOTAL L_X2	TOTAL _X3	TOTAL _Y	Unstandar dized residual
	on					
	Sig. (2- tailed)	0,001	0,001	0,001	1	0,032
	N	70	70	70	70	70
**.Correlation is significant at the 0,01 level (2-tailed).						
*.Correlation is significant at the 0,05 level (2-tailed).						

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS version 29.0

Berdasarkan Tabel 4.13 diatas hasil uji heteroskedastisitas dengan metode korelasi *spearman's rho* dapat diketahui bahwa variabel kualitas layanan, kualitas sistem *mobile banking* dan kualitas informasi *mobile banking* mempunyai nilai signifikansi lebih besar daripada 0,05. Hal tersebut menunjukkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

#### 4. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilaksanakan untuk menetapkan hipotesis nol ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ). hipotesis nol ( $H_0$ ) menyatakan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel eksogen dan endogen. Sedangkan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) merupakan hipotesis yang ada berpengaruh signifikan antara variabel eksogen dan endogen.

##### a. Uji signifikan parsial (Uji t)

pengujian ini digunakan untuk melakukan pengujian secara individual terhadap regresi linear berganda. Tujuannya adalah untuk mengetahui apakah secara parsial terdapat pengaruh signifikan atau tidak antara variabel eksogen



(X) terhadap variabel endogen (Y). Uji parsial (Uji t) dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.14**  
**Hasil Pengujian t (Uji Parsial)**

<i>Coefficients<sup>a</sup></i>						
Model		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	t	Sig
		B	Std.Error	Beta		
1	(Constant)	0,499	0,510		0,977	0,332
	TOTAL_X1	-0,003	0,091	-0,003	-0,003	0,974
	TOTAL_X2	1,135	0,158	0,728	7,177	0,001
	TOTAL_X3	0,378	0,173	0,239	2,181	0,033
a. Dependent Variabel: TOTAL_Y						

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS version 29.0

Berdasarkan perbandingan antara lain nilai yang diambil dari distribusi nilai  $t_{tabel}$  dengan nilai ketentuan  $\alpha = 0,05$  dan  $df = 66$ , sehingga diperoleh  $t_{tabel} = 1,996564$ . Berdasarkan Tabel 4.14 dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan (X1) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) dari tabel tersebut diketahui bahwa  $t_{hitung} = -0,033$  yang artinya  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $-0,033 < 1,996564$ ) dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,974 > 0,05$ . Maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, yang berarti variabel kualitas layanan (X1) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah (Y).

Berdasarkan Tabel 4.14 bahwa variabel kualitas sistem *mobile banking* (X2) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y). Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa  $t_{hitung} = 7,177$  yang artinya  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $7,177 > 1,996564$ ) dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,001 < 0,05$ . Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_b$  diterima yang dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas sistem *mobile*

*banking* (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah (Y).

Variabel kualitas informasi *mobile banking* (X3) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y). Dilihat pada Tabel 4.14 tersebut diketahui bahwa  $t_{hitung} = 2,181$  yang artinya  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,181 > 1,996564$ ) dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,033 < 0,05$ . Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_c$  diterima yang berarti variabel kualitas informasi *mobile banking* (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah (Y).

b. Uji signifikan simultan (Uji f)

Uji ini digunakan sebagai menguji regresi linier berganda secara simultan, pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah secara simultan terdapat pengaruh signifikan atau tidak antara variabel eksogen kualitas layanan (X1), kualitas sistem *mobile banking* (X2), dan kualitas informasi *mobile banking* (X3) terhadap variabel endogen kepuasan nasabah (Y).

**Tabel 4.15**  
**Hasil Pengujian f (Uji Simultan)**

ANOVA						
	Model	Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig
1	Regression	1467,588	3	489,196	195,682	0,001 <sup>b</sup>
	Residual	164,997	66	2,500		
	Total	1632,586	69			
a. Dependent Variabel: TOTAL_Y						
b. Predictors: (Constant), TOTAL_X3, TOTAL_X1, TOTAL_X2						

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS version 29.0

Berdasarkan nilai  $f_{tabel}$  dengan nilai ketentuan  $\alpha = 0,05$  dan  $df = 66$ , sehingga diperoleh  $f_{tabel} 2,743711$ . Berdasarkan Tabel 4.15 maka diketahui

variabel kualitas layanan (X1), kualitas sistem *mobile banking* (X2), dan kualitas informasi *mobile banking* (X3) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y). dari tabel tersebut diketahui bahwa  $f_{hitung} = 195,682$  yang artinya  $f_{hitung} > f_{tabel}$  ( $195,682 > 2,743711$ ) dengan nilai signifikansi sebesar  $0,001 < 0,05$ . Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_d$  diterima yang berarti variabel kualitas layanan (X1), kualitas sistem *mobile banking* (X2), dan kualitas informasi *mobile banking* (X3) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah (Y).

#### 5. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis data merupakan ringkasan data yang mudah dipahami dan ditafsirkan. peneliti menggunakan analisis regresi linier berganda yang merupakan model regresi linier yang melibatkan lebih dari satu variabel eksogen dan dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel eksogen terhadap endogen bisa dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.16**  
**Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda**

Variabel	Koefisien regresi	$t_{hitung}$	sig	Beta
konstanta	0,499	0,977	0,332	
kualitas layanan (X1)	-0,003	-0,033	0,974	-0,003
kualitas sistem <i>mobile banking</i> (X2)	1,135	7,177	0,001	0,728
kualitas informasi <i>mobile banking</i> (X3)	0,378	2,181	0,033	0,239
F- hitung = 195,682 dengan nilai tingkat signifikansi $0,001 > a = 0,05$ R = 0,948 R <sup>2</sup> = 0,899				

Sumber : Hasil pengolahan data SPSS version 29.0

Pada tabel diatas menjelaskan besarnya nilai korelasi atau hubungan (R) antara kualitas layanan (X1), kualitas sistem *mobile banking* (X2) dan kualitas informasi *mobile banking* (X3) dengan kepuasan nasabah (Y) yaitu 0,499 artinya besar persentase kepuasan nasabah BSI KCP Bondowoso sebesar 49,9%.

Pada Tabel 4.16, pada kolom Konstanta adalah 0,499, untuk skor kualitas layanan (b1) yaitu -0,003, kualitas sistem *mobile banking* (b2) yaitu 1,135 dan kualitas informasi *mobile banking* (b3) yaitu 0,378. Berdasarkan data tersebut, konstanta 0,499, koefisien regresi (X1) = -0,003 , koefisien regresi (X2) = 1,135 dan koefisien regresi (X3) = 0,378 interpretasi persamaan regresi berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3$$

$$Y = 0,499 + -0,003 X_1 + 1,135 X_2 + 0,378 X_3$$

Dapat diartikan bahwa jika kualitas layanan, kualitas sistem *mobile banking* dan kualitas informasi *mobile banking* tidak berubah atau bersifat tetap atau bernilai 0 (nol) maka kinerja tetap bernilai positif. Nilai X1 adalah negatif menunjukkan adanya perubahan yang berlawanan. Artinya jika kualitas layanan meningkat sebesar satu-satuan maka kepuasan nasabah akan menurun dengan koefisien regresi sebesar -0,003, dan jika kualitas layanan menurun sebesar satu-satuan maka kinerja akan meningkat dengan koefisien regresi sebesar -0,003. Koefisien regresi X2 bernilai positif. Hal ini menunjukkan adanya perubahan yang searah. Artinya jika kualitas sistem *mobile banking* meningkat sebesar satu-satuan maka kepuasan nasabah juga akan meningkat dengan koefisien regresi

sebesar 1,135 dan jika kualitas sistem *mobile banking* menurun sebesar 1,135 maka kepuasan nasabah juga akan menurun dengan koefisien regresi sebesar 1,135. Koefisien regresi  $X_3$  bernilai positif. Hal ini menunjukkan adanya perubahan yang searah. Artinya jika kualitas informasi *mobile banking* meningkat sebesar satu satuan maka kepuasan nasabah juga akan meningkat dengan koefisien regresi sebesar 0,378 dan jika kualitas informasi *mobile banking* menurun sebesar 0,378 maka kepuasan nasabah juga akan menurun dengan koefisien regresi sebesar 0,378.

#### D. PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di BSI KCP Bondowoso. Penelitian ini meneliti nasabah yang menggunakan BSI Mobile yang berkunjung ke BSI KCP Bondowoso, sehingga peneliti mendapatkan responden yang dapat berpartisipasi mengisi kuesioner dalam penelitian ini. Jumlah sampel dalam penelitian yaitu minimal 60 responden, peneliti mendapatkan 70 responden yang artinya sudah melebihi minimal sampel dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil analisis data yang diuraikan diatas, maka secara keseluruhan pembahasan hasil penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Berdasarkan hasil uji  $t$  sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 4.14, dapat disimpulkan  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak yang berarti variabel kualitas layanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah di BSI KCP Bondowoso. Hal ini diduga karena imbas dari serangan siber yang terjadi 6 bulan sebelumnya. Hal ini mengingatkan perbankan memiliki risiko reputasi yang

merupakan risiko akibat menurunnya tingkat kepercayaan *stakeholder* yang bersumber dari persepsi negatif terhadap bank.<sup>57</sup> Walaupun serangan siber terjadi 6 bulan sebelum pengambilan data, diduga dampak dari serangan tersebut masih memengaruhi kepercayaan nasabah BSI, termasuk nasabah BSI KCP Bondowoso, juga menyebabkan keresahan dan menurunkan kepercayaan masyarakat.<sup>58</sup> Peristiwa ini tidak saja menggoyangkan BSI sebagai entitas bisnis syariah, tetapi juga mempengaruhi kepercayaan masyarakat secara luas.<sup>59</sup> Hal ini mengingat pada dasarnya bisnis yang dilakukan oleh perbankan merupakan bisnis kepercayaan terlebih bank Islam atau bank syariah.<sup>60</sup> Sebagai lembaga yang mengelola dana masyarakat, BSI harus bisa membangun kembali kepercayaan masyarakat dalam rangka tercapainya kepuasan nasabah. Sebab membangun kepercayaan membutuhkan waktu yang tidak sebentar. Untuk itu, merujuk Al Arif, perlu dibangun komunikasi yang baik terhadap nasabah untuk terciptanya kualitas layanan dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah.<sup>61</sup>

Variabel kualitas sistem *mobile banking* terhadap variabel kepuasan nasabah dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti variabel kualitas sistem *mobile banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah di BSI KCP Bondowoso. Hal tersebut sesuai dengan kajian teori yang

---

<sup>57</sup> Peraturan Bank Indonesia Nomor 13 /23 / PBI / 2011 tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum Syariah Dan Unit Usaha Syariah, Bab 1 Ketentuan Umum Pasal Ayat (12).

<sup>58</sup> Khairunnisa Musari, "Ketika BSI 'Lumpuh' 5 Hari," 13 Mei, 2023, <https://kempalan.com/2023/05/13/ketika-bsi-lumpuh-5-hari/>.

<sup>59</sup> "Sikap dan Rekomendasi IAEI Jawa Timur Terhadap Gangguan Layanan BSI," Ikatan Ahli Ekonomi Islam Indonesia (IAEI), 12 Mei 2023.

<sup>60</sup> Dodi Eka Nugraha, "Manajemen Risiko Reputasi Perbankan Syariah," *Eksibank* 3, no. 2 (2Desember 2019): 107.

<sup>61</sup> Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*, 212.

menyatakan bahwa sistem merupakan kumpulan komponen yang saling berhubungan dan berinteraksi dalam satu kesatuan untuk menjalankan suatu proses pencapaian suatu tujuan utama<sup>62</sup>. Sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas sistem *mobile banking* sesuai dengan tujuan semakin tinggi baik kualitas sistem *mobile banking* maka semakin meningkat kepuasan nasabah. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Axel Hernandez dan Felix David yang hasil penelitiannya kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.<sup>63</sup>

Variabel kualitas informasi *mobile banking* terhadap variabel kepuasan nasabah dapat dilihat pada Tabel 4.14 bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_c$  diterima yang berarti variabel kualitas informasi *mobile banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah di BSI KCP Bondowoso. Hal tersebut sesuai dengan kajian teori yang menyatakan bahwa informasi merupakan *output* yang dihasilkan oleh sistem informasi yang dipakai sehingga dapat memberikan kemudahan kepada nasabah dalam memproses aktivitas bisnisnya.<sup>64</sup> Sehingga dapat disimpulkan kualitas informasi *mobile banking* memberikan informasi yang relevan maka semakin tinggi kualitas informasi *mobile banking* maka semakin meningkat kepuasan nasabah. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Debi Triyanti, Reny Fitriana Kaban, dan Muhammad Iqbal, yang hasil penelitian Semakin bagus *mobile banking* maka akan meningkatkan kepuasan nasabah bank syariah, kurang baiknya

---

<sup>62</sup> Hernandez, dan David, "Pengaruh *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank dalam Transaksi Sehari-hari," 24.

<sup>63</sup> Hernandez, dan David, "Pengaruh *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank dalam Transaksi Sehari-hari," 31.

<sup>64</sup> M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*, 219.

aplikasi *mobile banking* akan dampak terhadap menurunnya tingkat kepuasan nasabah.<sup>65</sup>

Berdasarkan uji *f* dilihat pada Tabel 4.15 bahwa variabel kualitas layanan, kualitas sistem *mobile banking*, dan kualitas informasi *mobile banking* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah di BSI KCP Bondowoso. Sehingga dapat dikatakan bahwa nasabah pengguna BSI Mobile merasakan kepuasan terhadap layanan yang disediakan oleh BSI KCP Bondowoso walaupun sebelumnya mengalami gangguan selama lima hari yang dapat mengakibatkan keresahan terhadap nasabah. Kepuasan pelanggan merupakan rasa senang atau kecewa yang disebabkan oleh perbandingan antara persepsi hasil kinerja suatu produk dengan harapan.<sup>66</sup> Oleh sebab itu BSI KCP Bondowoso harus mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas layanan, kualitas sistem *mobile banking* dan kualitas informasi *mobile banking* sehingga nasabah terus merasakan kepuasan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Neti Zuhelti dan Busriadi yang mendapatkan hasil kualitas layanan *mobile banking* dan layanan sistem secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan BSI Mobile.<sup>67</sup>

Berdasarkan yang diuraikan maka dapat di rangkum pada tabel 4.17:

---

<sup>65</sup> Debi Triyanti, Reny Fitriana Kaban, dan Muhammad Iqbal, "Peran Layanan *Mobile Banking* Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah," *Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis* 2, no.1 (Februari 2020): 189

<sup>66</sup> Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Pelanggan Puas? Tak Cukup!* (Yogyakarta: Andi, 2015), 23.

<sup>67</sup> Neti Zuhelti, dan Busriadi, "Pengaruh Pengguna *Mobile Banking* dan Sistem Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Mandiri di Kantor Cabang Pembantu Muara Bungo," *ISTIKHLAF* 3, no.1 (Maret 2021): 43.



**Tabel 4.17**  
**Hasil Penelitian**

No	Temuan penelitian	Kajian teori	Penelitian terdahulu
1.	Kualitas layanan berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah.	Diduga serangan siber memberi dampak terhadap kepercayaan nasabah dan masyarakat luas, <sup>68</sup> terjadi kepercayaan nasabah Untuk membangun kembali kepercayaan perlu, merujuk Al Arif dibangun komunikasi yang baik terhadap nasabah untuk terciptanya kualitas layanan dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah. <sup>69</sup>	Penelitian sejalan dengan Eka Laila Fitriani yang hasil penelitiannya menunjukkan bahwa reputasi dan kepercayaan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah nasabah. <sup>70</sup>
2.	Variabel kualitas sistem <i>mobile banking</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.	Sistem merupakan kumpulan komponen yang saling berhubungan dan berinteraksi dalam satu kesatuan untuk menjalankan suatu proses pencapaian suatu tujuan utama. Sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas sistem <i>mobile banking</i> sesuai dengan tujuandan dapat diartikan semakin baik kualitas sistem <i>mobile banking</i> maka	Penelitian ini sejalan dengan Axel Hernandez dan Felix David yang hasil penelitiannya kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

<sup>68</sup> Khairunnisa Musari, "Ketika BSI 'Lumpuh' 5 Hari," 13 Mei, 2023, <https://kempalan.com/2023/05/13/ketika-bsi-lumpuh-5-hari/>.

<sup>69</sup> M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*, 219.

<sup>70</sup> Eka Laila Fitriani, "Pengaruh Reputasi Perusahaan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna *E-Banking* (Studi pada Nasabah BNI Syariah KC Teluk Betung)" (Skripsi, Uneversitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2018), 131.

No	Temuan penelitian	Kajian teori	Penelitian terdahulu
		semangkin meningkat kepuasan nasabah. <sup>71</sup>	
3.	Variabel kualitas informasi <i>mobile banking</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah	Informasi merupakan <i>output</i> yang dihasilkan oleh sistem informasi yang dipakai sehingga dapat memberikan kemudahan kepada nasabah dalam memproses aktivitas bisnisnya. Sehingga dapat dikatakan kualitas informasi <i>mobile banking</i> memberikan informasi yang relevan maka semakin tinggi kualitas informasi <i>mobile banking</i> maka semakin meningkat kepuasan nasabah. <sup>72</sup>	Penelitian ini sejalan dengan penelitian Debi Triyanti, Reny Fitriana Kaban, dan Muhammad Iqbal, yang hasil penelitian Semakin bagus <i>mobile banking</i> maka akan meningkatkan kepuasan nasabah bank syariah, kurang baiknya aplikasi <i>mobile banking</i> akan dampak terhadap menurunnya tingkat kepuasan nasabah. <sup>73</sup>
4.	Variabel Kualitas layanan, sistem dan informasi <i>mobile banking</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah	Kepuasan pelanggan merupakan rasa senang atau kecewa yang disebabkan oleh perbandingan antara persepsi hasil kinerja suatu produk dengan harapan. oleh sebab itu BSI KCP Bondowoso harus mempertahankan dan terus meningkat kualitas layanan, kualitas sistem <i>mobile banking</i> dan kualitas informasi <i>mobile</i>	Penelitian ini sejalan dengan penelitian Neti Zuhelti dan Busriadi yang mendapatkan hasil kualitas layanan <i>mobile banking</i> dan layanan sistem secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan BSI Mobile. <sup>75</sup>

<sup>71</sup> Didin Fatihudin dan Anang Firmansyah, *Pemasaran Jasa Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan* (Yogyakarta: deepublish, 2019), 240.

<sup>72</sup> M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*, 219.

<sup>73</sup> Debi Triyanti, Reny Fitriana Kaban, dan Muhammad Iqbal, "Peran Layanan *Mobile Banking* Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah," *Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis* 2, no.1 (Februari 2020): 189

No	Temuan penelitian	Kajian teori	Penelitian terdahulu
		<i>banking</i> sehingga nasabah merasa puas. <sup>74</sup>	

Sumber: Pengolahan Data.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KH ACHMAD SIDDIQ  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KH ACHMAD SIDDIQ

<sup>75</sup> Neti Zuhelti, dan Busriadi, "Pengaruh Pengguna *Mobile Banking* dan Sistem Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Mandiri di Kantor Cabang Pembantu Muara Bungo," *ISTIKHLAF* 3, no.1 (Maret 2021): 43.

<sup>74</sup> M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*, 219.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. KESIMPULAN

Setelah melakukan penelitian serta mengumpulkan data dari nasabah yang menggunakan BSI Mobile di BSI KCP Bondowoso. Kemudian peneliti dapat menarik kesimpulan dari rumusan masalah yang ada, yaitu:

variabel kualitas layanan berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Bondowoso. Hal ini dikarenakan pada akibat serangan siber yang dialami BSI pada 8-11 Mei 2023 sehingga kualitas layanan kurang optimal.

Variabel kualitas sistem *mobile banking* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Bondowoso, hal tersebut dapat diartikan bahwa sistem *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah oleh karena itu jika BSI KCP Bondowoso meningkatkan kualitas sistem *mobile banking* maka kepuasan nasabah akan meningkat.

Variabel kualitas informasi *mobile banking* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Bondowoso. Hal tersebut dapat diartikan bahwa informasi yang terdapat di BSI Mobile baik apabila informasi di BSI Mobile meningkat maka kepuasan nasabah ikut meningkat.

Secara simultan kualitas layanan, kualitas sistem *mobile banking*, dan kualitas informasi *mobile banking*, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Bondowoso. Hal tersebut dapat diartikan bahwa semakin meningkat kualitas

layanan, sistem, dan informasi *mobile banking* maka akan semakin meningkat juga kepuasan nasabah.

## B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka dapat diajukan saran sebagai pelengkap terhadap hasil penelitian yaitu:

1. Penting bagi BSI KCP Bondowoso perlu meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah. Meskipun serangan siber telah terjadi 6 bulan sebelumnya, upaya pemulihan dan perbaikan harus dilakukan agar nasabah tetap percaya terhadap keamanan yang diberikan oleh BSI KCP Bondowoso. Hal ini dilakukan melalui peningkatan keamanan sistem dan pelatihan karyawan untuk menghadapi situasi darurat seperti ini.
2. BSI KCP Bondowoso untuk terus meningkatkan kualitas sistem *mobile banking* karena hal tersebut tidak hanya termasuk keamanan sistem, tetapi juga ketersediaan fitur-fitur yang memudahkan nasabah dalam bertransaksi dan mendapatkan informasi yang dibutuhkan.
3. Peningkatan kualitas informasi *mobile banking* yang terdapat di BSI Mobile juga harus ditingkatkan agar sesuai dengan kebutuhan dan harapan nasabah. Ini dapat dilakukan dengan memastikan informasi yang disediakan akurat, jelas, dan mudah diakses oleh nasabah.
4. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian dengan judul yang sama, diharapkan agar lebih memperluas wawasan dan mengkaji lebih dalam terkait

kualitas layanan, sistem, informasi *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah, memperluas dan memperbanyak sampel penelitian. penelitian selanjutnya bisa dapat melakukan pada objek penelitian lain seperti pada perbankan konvensional, maupun perusahaan sehingga dapat perbandingan.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KH ACHMAD SIDDIQ  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
JEMBER

KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

## DAFTAR PUSTAKA

- Al Arif, M. Nur Rianto. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*. Bandung: Penerbit Alfabeta, Oktober 2019.
- Arifin, Zainul. *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*. Jakarta: Azkia Publisher, April 2009.
- Asari, Anang, Misbahul Munir, dan Khamdan Rifa'I. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Glenmore Kabupaten Banyuwangi." *Indonesian Journal of Islamic Economics & Finance X*, no.X (Desember 2022): 26-37.
- Atmadjati, Arista. *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini*. Yogyakarta: Deepublish, April 2018.
- "Bank Syariah Indonesia" Visi & Misi BSI. Diakses 4 Maret. 2024. [https://ir.bankbsi.co.id/vission\\_mission.html](https://ir.bankbsi.co.id/vission_mission.html).
- Brata, Atep Adya. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo. 2003.
- Cermati. "Sejarah dan Perkembangan Bank Syariah di Indonesia". Jakarta Barat, September 30, 2022. <https://www.cermati.com/artikel/sejarah-dan-perkembangan-bank-syariah-di-indonesia>.
- Delvi, Olyvia, dan Mila Fursiana Salma Musfiroh. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking* Pada BRI Syariah KCP Weleri." *Jamasy Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Perbankan Syariah 1*, no.1 (Desember 2021): 60-70.
- Diva, Intan. "Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah di Kecamatan Kuta Alam" (Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2022).
- Duli, Nikolaus. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data Dengan SPSS*. Yogyakarta: Deepublish, 2019.
- Eka Nugraha, Dodi. "Manajemen Risiko Reputasi Perbankan Syariah." *Eksibank 3*, no. 2 (Desember 2019): 100-07.
- Fatihudin, Didin, dan M. Anang Firmansyah. *Pemasaran Jasa Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Deepublish, 2019.

- Gunawan, Ce. *Mahir Menguasai SPSS (Mudah Mengolah Data Dengan IBM SPSS Statistic 25)*. Yogyakarta: Deepublish, 2018.
- Hamdi, Asep Saepul, dan E. Bahruddin. *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi Dalam Pendidikan*. Yogyakarta: Deepublish, 2014.
- Hendratta, Kelvin, Putu Ngurah Suyatna Yasa, dan Ni Luh Putu Indiani. *Sistem Informasi Pemasaran Pada Masa Covid-19 Di Industri Otomotif*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka. 2021.
- Hernandez, Axel, dan Felix David. “Pengaruh *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank dalam Transaksi Sehari-hari.” *IT-EXPLORE Jurnal Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi* 01, no. 01 (2022): 17-32.
- Ibrahim, Malik, dan Siti Marijam Thawil. “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.” *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT* 1.4, no.1 (Februari 2019): 175-82.
- Khusna, Isroul. “Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* terhadap kepuasan Nasabah.” Skripsi IAIN Manado, 2020.
- Mahardika, Indra. *Mikroekonomi*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia, 2021.
- Musari, Khairunnisa. “Ketika BSI ‘Lumpuh’ 5 Hari.” Diakses 13 Mei. 2023. <https://kempalan.com/2023/05/13/ketika-bsi-lumpuh-5-hari/>.
- OJK. *Statistik Perbankan Syariah*. Jakarta Pusat: Departemen Perizinan dan Informasi Perbankan Deputi direktur Publikasi dan Administrasi (IDAP) Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Maret 2023.
- Pramesti, Widia Eka, Wahyu Eko Setianingsih, dan Ira Puspitadewi S. “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Jember.” *Jurnal Penelitian Ipteks* 8, no.1 (Januari 2023): 29-38.
- Priyatna, Surya Eka. *Analisis Statistik Sosial Rangkaian Penelitian Kuantitatif Menggunakan SPSS*. Yayasan Kita Menulis, 2020.
- Purnama, Suryari, Andyani Sukmasari, dan Ria Panjaitan, “Peranan Religiusitas Sebagai Variabel Moderasi Dalam Hubungan Pengalaman Bertransaksi Online Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah.” *Jurnal Ekonom: Journal Of Ekonomi* 12, no 01 (2021): 68-76.
- Putri, Yulianti Afrianti, Afni Yeni, dan Netty Indrawati. “Pengaruh Kualitas Layanan dan Penilaian Nasabah dengan Menggunakan *Mobile Banking* Terhadap



Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Solok.” *OPTIMAL: Jurnal Ekonomi dan Manajemen* 3, no.1 (Maret 2023): 171-83.

Rahel, Muhammad, Abd. Rokhim, dan Ahmadiono. “Pengaruh Motivasi Menghindari Riba, Pengetahuan Produk, Brand Image dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di BMT NU Area Bondowoso I Kabupaten Bondowoso.” *Indonesian Journal of Islamic Economics & Finance* 5, no.2 (Desember 2022): 1-15.

Ronny, Aniek Maschudah Ilfitriah, dan Mochamad Nurhadi. “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan *Electronik Banking*.” *Ekuitas: Jurnal Ekonomi dan Keuangan* 5, no.3 (September 2021): 389-406.

Rukajat, Ajat. *Pendekatan Penelitian Kuantitatif Quantitative Research Approach*. Yogyakarta: Deepublish, 2018.

Safitri, Nindi Eli. “Pengaruh Kemudahan Akses, *Trust*, Keamanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Layanan *Mobile Banking* di Bank BSI KCP Kencong.” Skripsi, UINKHAS Jember, 2022.

Santosa, Purbayu Budi, dan Ashari. *Analisis Statistik Dengan Microsoft Excel & SPSS*. Yogyakarta: Andi, 2005.

Seran, Sirilius. *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Sosial*. Yogyakarta: Deepublish, 2020.

Setyawati, Devi. “Pengaruh Teknologi Ketersediaan Fitur Layanan Islami, dan *Handling Complaint* Terhadap Nasabah Pengguna Aplikasi *Mobile Banking* (BSI *Mobile*) Pada BSI KCP Kencong Jember.” Skripsi, UINKHAS Jember, 2022.

“Sikap dan Rekomendasi IAEI Jawa Timur Terhadap Gangguan Layanan BSI.” Ikatan Ahli Ekonomi Islam Indonesia (IAEI). 12 Mei 2023.

Sudaryana, Bambang, dan Ricky Agusiady. *Metodologi Penelitian Kuantitatif* Yogyakarta: Deepublish, 2022.

Sujalu, Akas Piningan, Imam Nazarudin Latif, Ismail Bakire, dan Lisa Astria Milasari, *Statistik Ekonomi I*. Yogyakarta: Zahir Publishing, 2021.

Sukmawati, Anggita. “Transaksi online: Pengertian Jenisnya.” Jakarta, Kompas.com, Maret 16, 2023.  
<https://www.kompas.com/skola/read/2023/03/16/063000669/transaksi-online-pengertian-dan-jenisnya-?page=all>.

- Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: IAIN Jember, 2020.
- Tjiptono, Fandy, dan Anastasia Diana. *Pelanggan Puas? Tak Cukup!*. Yogyakarta: Andi, 2015.
- Triyanti, Debi, Reny Fitriana Kaban, dan Muhammad Iqbal. “Peran Layanan *Mobile Banking* Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah.” *Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis* 2, no.1 (Februari 2020): 181-92.
- Uly, Yohana Artha. “Sederet Fakta Terkait Layanan BSI “Error” Berhari-hari”. Kompas.com, Mei 11, 2023. [https://money.kompas.com/read/2023/05/11/091000426/sederet-fakta-terkait-layanan-bsi-error-berhari-hari?amp=1&page=2&gl=1\\*fo9i01\\*ga\\*YW1wLW9McTBvb2tVakZPM01KNW0zaWlqTzRJVDhFQWhkY25PUlhOWlZvUHJCeU84TIRtVWkzZWd6bTE4ZlgzbDlscsko.\\*ga\\_77DJNQ0227\\*MTY5MjMxMTIyMy4xLjEuMTY5MjMxMTIyNC4wLjAuMA](https://money.kompas.com/read/2023/05/11/091000426/sederet-fakta-terkait-layanan-bsi-error-berhari-hari?amp=1&page=2&gl=1*fo9i01*ga*YW1wLW9McTBvb2tVakZPM01KNW0zaWlqTzRJVDhFQWhkY25PUlhOWlZvUHJCeU84TIRtVWkzZWd6bTE4ZlgzbDlscsko.*ga_77DJNQ0227*MTY5MjMxMTIyMy4xLjEuMTY5MjMxMTIyNC4wLjAuMA).
- Van Kooij, Rijnardus A., Sri Agus Patnaningsih, Yam’ah Tslatsa. *Menguak Fakta Menata Karya Nyata: Sumbangan Teologi Praktis Dalam Pencarian Model Pembangunan Jamaat Konstektual*. Jakarta: PT BPK Gunung Mulia, 2008.
- Wahyoedi, Soengeng, dan Saparso. *Loyalitas Nasabah Bank Syariah Studi Atas Religitas, Kualitas Layanan, Trust, dan Loyalitas*. Yogyakarta: Deepublish, 2019.
- Zahro, Nabila Ainuz, Endah Hambarwati, Nurul Erda, dan Ravika Mutiara Savitrah. “Brainstorming Optimalisasi Manajemen Risiko Operasional Pada Layanan *Mobile Banking* Dalam Meningkatkan Kepercayaan Nasabah BRI Unit Kencong Jember,” *Jurnal Ilmiah Pengabdian Kepada Masyarakat (JIPM)* 02, no. 01(2024): 361-364.
- Zuhelti, Neti, dan Busriadi. “Pengaruh Pengguna *Mobile Banking* dan Sistem Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Mandiri di Kantor Cabang Pembantu Muara Bungo.” *ISTIKHLAF* 3, no.1 (Maret 2021): 26-44.
- Laila Fitriani, Eka. “Pengaruh Reputasi Perusahaan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna *E-Banking* (Studi pada Nasabah BNI Syariah KC Teluk Betung.” Skripsi, Uneversitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2018.

## DAFTAR PUSTAKA

Undang-Undang Republik Indonesia Nomer 7 Tahun 1992. tentang Perbankan  
Sebagaimana Telah diubah Dengan undang-Undang Nomer 10 Tahun 1998.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 13 /23 / PBI / 2011 Tentang Penerapan Manajemen  
Risiko Bagi Bank Umum Syariah Dan Unit Usaha Syariah.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

JEMBER  
KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

### ANGKET PENELITIAN

#### KUESIONER PENGARUH KUALITAS LAYANAN, SISTEM, INFORMASI MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM BERTRANSAKSI ONLINE (STUDI KASUS BSI KCP BONDOWOSO)

##### DATA RESPONDEN

1. Nama :
2. Jenis kelamin :
  - Laki-Laki
  - Perempuan
3. Sudah berapa lama Bapak/ Ibu menjadi nasabah BSI KCP Bondowoso
  - Kurang dari satu tahun
  - 1 sampai 2 tahun
  - 2 sampai 3 tahun

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ

JEMBER

### PETUNJUK PENGISIAN

- Dimohon kesediaan Bapak/Ibu untuk membaca dengan baik-baik butir-butir pernyataan yang terdapat dalam lembaran berikut ini, Berikan satu jawaban dengan memberi tanda (√) pada kolom skala penilaian yang paling sesuai untuk masing-masing pernyataan. Responden diminta untuk menilai semua pernyataan.
- Instrumen ini hanya untuk tujuan penelitian saja
- Apapun jawaban anda akan dijamin kerahasiaan.
- Keterangan jawaban: *Instrument* Penelitian Kualitas Layanan (X1), kualitas layanan sistem *Mobile banking* (X2), Kualitas informasi *Mobile banking*(X2), dan Kepuasan Nasabah (Y) sebagai berikut:

#### **Keterangan:**

1. SS :Sangat Setuju
2. S :Setuju
3. N :Netral
4. TS :Tidak Setuju
5. STS :Sangat Tidak Setuju

#### Kualitas Layanan (X1)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Nasabah dapat dengan mudah bertransaksi menggunakan BSI <i>Mobile</i>					
2.	Dengan menggunakan layanan BSI <i>Mobile</i> tidak perlu mengantri					
3.	BSI <i>Mobile</i> dapat digunakan selama 24 jam					
4.	BSI <i>Mobile</i> memberikan pelayanan dengan baik					
5.	BSI <i>Mobile</i> dapat digunakan dimanapun					
6.	BSI <i>Mobile</i> memberikan layanan sesuai yang dijanjikan					

7.	Terdapat layanan <i>contact center</i> yang dapat dihubungi					
----	---	--	--	--	--	--

Kualitas Sistem *mobile banking* (X2)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Keluhan terhadap BSI <i>Mobile</i> ditanggapi dengan cepat					
2.	Nasabah dapat dengan mudah menggunakan BSI <i>Mobile</i>					
3.	BSI <i>Mobile</i> dapat diakses dengan cepat					
4.	Bank menjamin keamanan dan menjaga kerahasiaan saat bertransaksi menggunakan BSI <i>Mobile</i>					

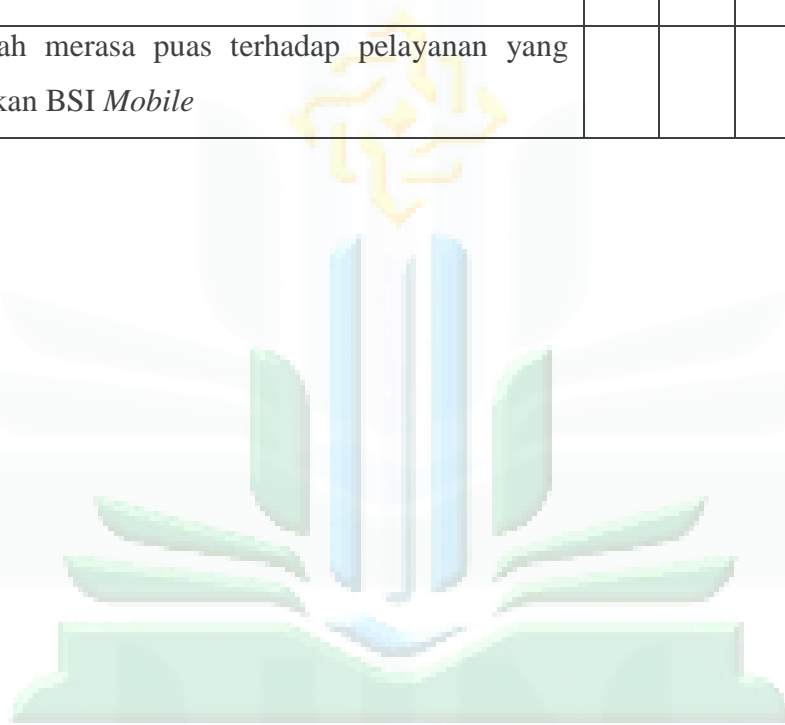
Kualitas Informasi *mobile banking* (X3)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Tampilan aplikasi BSI <i>Mobile</i> di desain secara jelas, menarik dan informatif					
2.	Informasi yang dibutuhkan nasabah sudah terpenuhi oleh layanan BSI <i>Mobile</i>					
3.	Animasi, grafik gambar tidak memperlambat proses inti dan tidak mengganggu saat menggunakan BSI <i>Mobile</i>					
4.	Transaksi menggunakan BSI <i>Mobile</i> tepat waktu					

Kepuasan Nasabah (Y)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Nasabah merasa puas menggunakan BSI <i>Mobile</i>					
2.	Nasabah merekomendasikan orang lain untuk					

	menggunakan jasa <i>BSI Mobile</i>					
3.	Pelayanan yang diberikan pegawai sesuai dengan harapan					
4.	Pegawai sangat ramah dan cepat melayani					
5.	Menurut saya <i>BSI Mobile</i> telah memenuhi harapan					
6.	Nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan <i>BSI Mobile</i>					



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ

JEMBER

Lampiran 2 jawaban responden

A. Kualitas layanan (X1)

No	X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	X1_6	X1_7	TOTAL_X1
1	4	2	2	4	2	3	2	19
2	4	2	2	5	2	3	2	20
3	1	1	1	1	2	2	2	10
4	1	1	1	1	1	1	1	7
5	1	1	1	1	1	2	2	9
6	2	1	1	1	1	1	1	8
7	2	2	2	2	2	2	2	14
8	1	1	1	1	1	1	1	7
9	1	1	2	1	1	1	1	8
10	2	1	2	1	1	2	1	10
11	2	1	1	3	1	3	1	12
12	2	2	2	2	2	2	2	14
13	1	1	1	1	1	1	1	7
14	1	1	1	1	1	1	1	7
15	1	2	1	2	2	2	2	12
16	2	2	2	2	2	3	1	14
17	1	1	1	1	1	1	1	7
18	2	2	2	4	2	4	2	18
19	1	1	1	1	1	1	1	7
20	1	1	1	1	1	1	1	7
21	1	1	1	1	1	1	1	7
22	1	1	2	1	1	1	1	8
23	1	1	1	1	1	1	1	7
24	1	1	1	1	1	1	1	7
25	2	1	1	1	1	1	1	8
26	1	1	1	1	1	1	1	7
27	3	2	2	2	2	2	2	15
28	2	2	2	2	2	2	3	15
29	1	1	1	1	1	2	1	8
30	2	2	2	2	2	2	2	14
31	1	1	1	2	1	2	1	9
32	2	2	2	2	2	2	2	14
33	2	3	2	3	2	3	3	18
34	2	2	3	2	4	3	1	17



No	X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	X1_6	X1_7	TOTAL_X1
35	2	2	2	2	2	2	2	14
36	1	1	1	2	1	1	2	9
37	1	1	1	2	1	2	2	10
38	5	5	5	5	5	5	5	35
39	1	1	1	1	1	1	1	7
40	1	2	3	3	3	3	2	17
41	1	1	2	2	1	1	1	9
42	2	2	2	2	2	2	2	14
43	1	1	1	1	1	1	2	8
44	2	2	2	2	2	2	2	14
45	2	1	1	2	2	2	1	11
46	1	1	1	1	1	1	2	8
47	2	1	1	2	2	2	2	12
48	2	3	2	3	3	3	2	18
49	2	2	2	2	3	3	3	17
50	2	2	1	2	2	2	2	13
51	2	1	2	2	2	3	2	14
52	1	1	1	1	1	1	1	7
53	1	1	1	1	1	1	1	7
54	3	2	2	3	2	3	3	18
55	1	1	1	1	1	1	1	7
56	3	3	2	3	2	2	2	17
57	1	1	1	1	1	1	1	7
58	2	2	4	2	4	4	2	20
59	1	4	3	2	4	3	2	19
60	2	2	2	2	2	2	2	14
61	2	1	2	2	2	1	2	12
62	1	2	1	1	1	1	2	9
63	2	2	2	2	2	2	2	14
64	2	1	1	2	1	2	2	11
65	2	1	1	2	1	2	2	11
66	1	2	2	2	2	2	2	13
67	2	1	1	2	2	2	2	12
68	2	1	1	2	1	1	2	10
69	1	1	2	2	1	2	2	11
70	1	1	1	2	2	2	2	11

B. Kualitas sistem *mobile banking*

No	X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	TOTAL_X2
1	4	4	4	2	14
2	3	4	4	3	14
3	2	2	2	1	7
4	1	1	1	1	4
5	2	2	2	2	8
6	1	1	1	1	4
7	2	2	2	2	8
8	1	1	1	1	4
9	1	1	1	1	4
10	3	3	1	2	9
11	3	2	2	2	9
12	2	2	2	2	8
13	1	1	1	1	4
14	1	1	1	1	4
15	1	1	1	2	5
16	1	2	2	2	7
17	1	1	1	1	4
18	3	2	4	4	13
19	1	1	1	1	4
20	1	1	1	1	4
21	1	1	1	1	4
22	1	1	1	1	4
23	1	1	1	1	4
24	1	1	1	1	4

No	X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	TOTAL_X2
25	1	1	1	1	4
26	1	1	1	1	4
27	2	2	2	2	8
28	2	2	2	2	8
29	2	2	2	2	8
30	2	2	2	2	8
31	2	1	1	2	6
32	2	2	2	2	8
33	4	2	2	2	10
34	3	2	4	3	12
35	2	2	2	2	8
36	1	1	1	1	4
37	3	1	2	3	9
38	5	5	5	5	20
39	1	1	1	1	4
40	3	2	2	2	9
41	2	1	1	1	5
42	2	2	2	2	8
43	2	2	2	2	8
44	2	2	2	2	8
45	3	2	2	2	9
46	1	2	1	1	5
47	3	2	2	2	9
48	2	2	3	2	9
49	3	3	3	3	12

No	X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	TOTAL_X2
50	2	2	1	2	7
51	3	2	2	3	10
52	2	1	1	1	5
53	1	1	1	1	4
54	3	3	3	3	12
55	1	1	1	1	4
56	2	2	2	2	8
57	1	1	1	1	4
58	2	2	2	2	8
59	2	2	3	4	11
60	2	2	2	2	8
61	2	2	3	2	9
62	2	1	1	2	6
63	2	2	2	2	8
64	2	1	1	2	6
65	2	2	2	2	8
66	2	2	2	2	8
67	3	2	2	2	9
68	3	3	2	3	11
69	3	2	2	1	8
70	2	2	2	2	8

C. Kualitas informasi *mobile banking*

No	X3_1	X3_2	X3_3	X3_4	TOTAL_X3
1	4	2	2	2	10

No	X3_1	X3_2	X3_3	X3_4	TOTAL_X3
2	2	4	2	4	12
3	2	2	2	2	8
4	1	1	1	1	4
5	2	2	2	1	7
6	1	1	1	1	4
7	2	2	2	2	8
8	1	1	1	1	4
9	1	1	1	1	4
10	2	2	2	1	7
11	2	2	3	2	9
12	2	2	2	2	8
13	1	1	1	1	4
14	1	1	1	1	4
15	2	1	1	2	6
16	1	2	2	1	6
17	1	1	1	1	4
18	3	4	3	4	14
19	1	1	1	1	4
20	1	1	1	1	4
21	1	1	1	1	4
22	1	1	1	1	4
23	1	1	1	1	4
24	1	1	1	1	4
25	1	1	1	1	4
26	1	1	1	1	4

No	X3_1	X3_2	X3_3	X3_4	TOTAL_X3
27	2	2	2	2	8
28	2	2	2	2	8
29	1	2	1	2	6
30	2	2	3	2	9
31	1	1	3	2	7
32	2	2	2	2	8
33	3	3	2	3	11
34	2	3	1	2	8
35	2	2	2	2	8
36	1	1	1	1	4
37	1	2	2	2	7
38	5	5	5	5	20
39	1	1	1	1	4
40	3	3	3	3	12
41	1	1	1	1	4
42	2	2	2	2	8
43	1	2	1	1	5
44	2	2	2	2	8
45	2	2	2	2	8
46	1	2	1	1	5
47	2	2	2	2	8
48	3	2	2	3	10
49	3	2	2	2	9
50	3	2	3	2	10
51	2	2	2	2	8

No	X3_1	X3_2	X3_3	X3_4	TOTAL_X3
52	1	1	1	1	4
53	1	1	1	1	4
54	4	3	3	3	13
55	1	1	1	1	4
56	2	2	3	2	9
57	1	1	1	1	4
58	2	2	2	2	8
59	3	2	3	4	12
60	2	2	2	2	8
61	2	3	3	3	11
62	1	2	1	2	6
63	2	2	2	2	8
64	2	2	2	2	8
65	2	2	2	2	8
66	2	2	2	2	8
67	2	3	3	1	9
68	2	3	3	3	11
69	1	2	2	2	7
70	1	1	2	2	6

D. Kepuasan nasabah

No	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	TOTAL_Y
1	4	3	4	3	4	5	23
2	5	4	2	2	4	4	21
3	2	2	2	2	2	2	12

No	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	TOTAL_Y
4	1	1	1	1	1	1	6
5	1	2	2	2	2	2	11
6	1	1	1	1	2	1	7
7	2	2	2	2	2	2	12
8	1	1	1	1	1	1	6
9	1	2	2	1	1	1	8
10	2	2	3	3	2	2	14
11	3	3	3	3	3	3	18
12	2	2	2	2	2	2	12
13	1	1	1	1	1	1	6
14	1	1	1	1	1	1	6
15	2	3	1	1	2	2	11
16	2	2	2	1	2	2	11
17	1	1	1	1	1	1	6
18	4	4	1	2	5	4	20
19	1	1	1	1	1	1	6
20	1	1	1	1	1	1	6
21	1	1	1	1	1	1	6
22	1	1	1	1	1	1	6
23	1	1	1	1	1	1	6
24	1	1	1	1	1	1	6
25	1	1	1	1	1	1	6
26	1	1	1	1	1	1	6
27	2	2	3	1	2	2	12
28	2	2	2	2	2	2	12



No	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	TOTAL_Y
29	2	2	2	2	2	1	11
30	2	2	2	2	2	2	12
31	1	2	1	1	1	1	7
32	2	2	2	2	2	2	12
33	3	2	3	3	2	2	15
34	3	4	4	1	3	3	18
35	2	2	2	2	2	2	12
36	1	1	1	1	1	1	6
37	2	1	2	3	2	2	12
38	5	5	5	5	5	5	30
39	1	1	1	1	1	1	6
40	2	3	3	3	3	3	17
41	1	1	1	1	1	1	6
42	2	2	2	2	2	2	12
43	1	3	2	2	2	2	12
44	3	2	3	3	3	2	16
45	2	2	2	3	2	2	13
46	1	1	1	2	1	1	7
47	3	3	3	3	2	3	17
48	2	3	2	2	2	2	13
49	2	3	3	3	2	3	16
50	3	3	2	2	1	1	12
51	2	2	2	2	2	2	12
52	1	2	1	1	1	1	7
53	1	1	1	1	1	1	6

No	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	TOTAL_Y
54	3	3	3	3	3	3	18
55	2	2	2	2	2	1	11
56	3	3	2	2	3	3	16
57	1	1	1	1	1	1	6
58	2	2	2	2	2	2	12
59	3	2	2	2	3	3	15
60	2	2	2	2	2	2	12
61	3	3	3	3	3	2	17
62	2	2	2	2	2	3	13
63	2	2	2	2	2	2	12
64	2	2	2	2	2	1	11
65	2	3	2	2	3	2	14
66	2	2	2	3	2	2	13
67	2	1	3	3	2	2	13
68	3	2	2	4	2	3	16
69	3	1	1	1	2	3	11
70	2	2	3	2	3	2	14

KH ACHMAD SIDDIQ

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ

JEMBER

Lampiran 3 Uji Validitas

A. Uji Validitas Kualitas layann (X1)

Correlations									
		X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	X1_6	X1_7	TOTAL X1
X1_1	Pearson Correlation	1	.590**	.555**	.786**	.538**	.642**	.597**	.795**
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
X1_2	Pearson Correlation	.590**	1	.760**	.653**	.805**	.695**	.688**	.870**
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
X1_3	Pearson Correlation	.555**	.760**	1	.587**	.838**	.730**	.565**	.846**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
X1_4	Pearson Correlation	.786**	.653**	.587**	1	.597**	.797**	.644**	.860**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
X1_5	Pearson Correlation	.538**	.805**	.838**	.597**	1	.796**	.618**	.875**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
X1_6	Pearson Correlation	.642**	.695**	.730**	.797**	.796**	1	.631**	.898**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
X1_7	Pearson Correlation	.597**	.688**	.565**	.644**	.618**	.631**	1	.789**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001
	N	70	70	70	70	70	70	70	70
TOTAL X1	Pearson Correlation	.795**	.870**	.846**	.860**	.875**	.898**	.789**	1

	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	70	70	70	70	70	70	70	70

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

B. Uji validitas Kualitas sistem *mobile banking* (X2)

Correlations						
		X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	TOTAL_X2
X2_1	Pearson Correlation	1	.785**	.750**	.742**	.903**
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	<,001	<,001
	N	70	70	70	70	70
X2_2	Pearson Correlation	.785**	1	.819**	.710**	.908**
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	<,001	<,001
	N	70	70	70	70	70
X2_3	Pearson Correlation	.750**	.819**	1	.811**	.931**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		<,001	<,001
	N	70	70	70	70	70
X2_4	Pearson Correlation	.742**	.710**	.811**	1	.896**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001		<,001
	N	70	70	70	70	70
TOTAL_X2	Pearson Correlation	.903**	.908**	.931**	.896**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	70	70	70	70	70

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

C. Uji validitas Kualitas informasi *mobile banking* (X3)

Correlations						
		X3_1	X3_2	X3_3	X3_4	TOTAL_X3
X3_1	Pearson Correlation	1	.741**	.757**	.770**	.901**

Correlations						
		X3_1	X3_2	X3_3	X3_4	TOTAL_X3
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	<,001	<,001
	N	70	70	70	70	70
X3_2	Pearson Correlation	.741**	1	.745**	.821**	.910**
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	<,001	<,001
	N	70	70	70	70	70
X3_3	Pearson Correlation	.757**	.745**	1	.759**	.896**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		<,001	<,001
	N	70	70	70	70	70
X3_4	Pearson Correlation	.770**	.821**	.759**	1	.925**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001		<,001
	N	70	70	70	70	70
TOTAL_X3	Pearson Correlation	.901**	.910**	.896**	.925**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	70	70	70	70	70

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

#### D. Uji validitas Kepuasan nasabah (Y)

Correlations								
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	TOTAL_Y
Y1	Pearson Correlation	1	.784**	.685**	.669**	.869**	.866**	.923**
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	70	70	70	70	70	70	70
Y2	Pearson Correlation	.784**	1	.687**	.562**	.811**	.763**	.871**
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	70	70	70	70	70	70	70
Y3	Pearson Correlation	.685**	.687**	1	.757**	.690**	.695**	.848**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001
	N	70	70	70	70	70	70	70

Correlations								
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	TOTAL_Y
Y4	Pearson Correlation	.669**	.562**	.757**	1	.638**	.660**	.805**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001
	N	70	70	70	70	70	70	70
Y5	Pearson Correlation	.869**	.811**	.690**	.638**	1	.879**	.925**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001
	N	70	70	70	70	70	70	70
Y6	Pearson Correlation	.866**	.763**	.695**	.660**	.879**	1	.922**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001
	N	70	70	70	70	70	70	70
TOTAL_Y	Pearson Correlation	.923**	.871**	.848**	.805**	.925**	.922**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	70	70	70	70	70	70	70

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



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ

JEMBER

Lampiran 4 Uji Reliabilitas

A. Uji Reliabilitas Kualitas layanan (X1)

<b>Reliability Statistics</b>		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.934	.935	7

B. Uji Reliabilitas Kualitas sistem *mobile banking* (X3)

<b>Reliability Statistics</b>		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.930	.930	4

C. Uji Reliabilitas Kualitas informasi *mobile banking* (X3)

<b>Reliability Statistics</b>		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.929	.929	4

D. Uji Reliabilitas kepuasan nasabah (Y)

<b>Reliability Statistics</b>		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.944	.943	6

Lampiran 5 Uji Hipotesis

A. Uji t

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.499	.510		.977	.332
	TOTAL_X1	-.003	.091	-.003	-.033	.974
	TOTAL_X2	1.135	.158	.728	7.177	<.001
	TOTAL_X3	.378	.173	.239	2.181	.033

a. Dependent Variable: TOTAL\_Y

B. Uji f

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1467.588	3	489.196	195.682	<.001 <sup>b</sup>
	Residual	164.997	66	2.500		
	Total	1632.586	69			

a. Dependent Variable: TOTAL\_Y  
b. Predictors: (Constant), TOTAL\_X3, TOTAL\_X1, TOTAL\_X2



Lampiran 6 Uji Normalitas

Descriptive Statistics									
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Unstandardized Residual	70	-.22555	.19747	.00000	.07485160	.257	.287	.628	.566
Valid N (listwise)	70								



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

Lampiran 7 Uji Multikolinearitas

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.499	.510		.977	.332		
	TOTAL_X1	-.003	.091	-.003	-.033	.974	.182	5.488
	TOTAL_X2	1.135	.158	.728	7.177	<.001	.149	6.716
	TOTAL_X3	.378	.173	.239	2.181	.033	.128	7.823

a. Dependent Variable: TOTAL\_Y



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KH ACHMAD SIDDIQ  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

Lampiran 8 Uji Heteroskedastisitas

		Correlations				Unstandar dized Residual
		TOTA L_X1	TOTA L_X2	TOTA L_X3	TOTA L_Y	
Kualitas layanan (X1)	Pearson Correlation	1	.874**	.893**	.846**	.000
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	<,001	1.000
	N	70	70	70	70	70
Kualitas sistem <i>mobile banking</i> (X2)	Pearson Correlation	.874**	1	.913**	.943**	.000
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	<,001	1.000
	N	70	70	70	70	70
Kualitas informasi <i>mobile banking</i> (X3)	Pearson Correlation	.893**	.913**	1	.901**	.000
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		<,001	1.000
	N	70	70	70	70	70
Kepuasan nasabah (Y)	Pearson Correlation	.846**	.943**	.901**	1	.257*
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001		.032
	N	70	70	70	70	70
Unstandar d Residual	Pearson Correlation	.000	.000	.000	.257*	1
	Sig. (2-tailed)	1.000	1.000	1.000	.032	
	N	70	70	70	70	70
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).						
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).						

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KH ACHMAD SIDDIQ  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

Lampiran 9 Uji analisis regresi linier berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.499	.510		.977	.332
	Kualitas layanan (X1)	-.003	.091	-.003	-.033	.974
	Kualitas sistem <i>mobile banking</i> (X2)	1.135	.158	.728	7.177	<.001
	Kualitas informasi <i>mobile banking</i> (X3)	.378	.173	.239	2.181	.033

a. Dependent Variable: TOTAL\_Y



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ

JEMBER

Lampiran 10 matrik penelitian

JUDUL	RUMUSAN MASALAH	VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN
Pengaruh Kualitas Layanan, Sistem, dan Informasi <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi <i>Online</i> (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCP Bondowoso)	<p>a. Apakah kualitas layanan terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Bondowoso ?</p> <p>b. Apakah kualitas sistem <i>mobile banking</i> terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Bondowoso ?</p> <p>c. Apakah kualitas informasi <i>mobile banking</i> terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Bondowoso ?</p>	<p><u>Variabel eksogen</u></p> <p>Kualitas layanan (X1)</p> <p>Kualitas Sistem <i>mobile banking</i>(X2)</p> <p>Kualitas Informasi <i>mobile banking</i>(X3)</p> <p><u>Variabel endogen</u></p> <p>Kepuasan nasabah (Y)</p>	<p>Kualitas layanan</p> <p>a. Jaminan</p> <p>b. Empati</p> <p>c. Daya tanggap</p> <p>Kualitas Sistem <i>mobile banking</i></p> <p>a. Kemudahan untuk mengakses</p> <p>b. Keamanan sistem</p> <p>c. Kecepatan sistem</p> <p>d. Kehandalan sistem</p> <p>Kualitas Informasi <i>mobile banking</i></p> <p>a. Keakuratan</p> <p>b. Kelengkapan</p> <p>c. Relevan</p> <p>Kepuasan nasabah (Y)</p> <p>a. <i>Expectation</i> (apa yang diharapkan)</p> <p>b. <i>Perceived performance</i> (pelayanan yang diterima)</p>	Nasabah BSI KCP Bondowoso yang menggunakan BSI <i>Mobile</i>	<p>1. Jenis penelitian: Pendekatan kuantitatif</p> <p>2. Teknik pengumpulan data: Kuesioner menggunakan <i>google form</i></p> <p>3. Analisis data: uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas.</p> <p>4. Uji hipotesis: Uji t dan uji f</p>

Lampiran 11 Surat Keterangan Lulus Plagiasi



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68138 Telp. (0331) 487550  
Fax (0331) 427005 e-mail. febi@uinkhas.ac.id Website. http://uinkhas.ac.id



**SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI**

Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama : MUHAMMAD AIZETD ALDIFARI  
NIM : 204105010030  
Program Studi : PERBANKAN SYARIAH  
Judul : PENGARUH KUALITAS LAYANAN, SISTEM, DAN  
INFORMASI MOBILE BANKING TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH DALAM BERTRANSAKSI  
ONLINE (STUDI KASUS BSI KCP BONDOWOSO)

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dengan menggunakan aplikasi Turnitin, dengan tingkat kesamaan dari Naskah Publikasi Tugas Akhir pada aplikasi Turnitin kurang atau sama dengan 25%.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember,  
Operator Turnitin  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

(HERSA FARIDA QORIANI, M.E.I.)  
NIP. 198611292018012001



Lampiran 12 Formulir Pengumpulan Data

FORMULIR PENGUMPULAN DATA

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, SISTEM, INFORMASI *MOBILE BANKING*  
TERHADAP KAPUASAN NASABAH DALAM BERTRANSAKSI *ONLINE* STUDI KASUS  
BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KCP BONDOWOSO SUDIRMAN

NO	KETERANGAN	TANGGAL	TID
1.	Mengantar Surat	18- Oktober-2023	
2.	di Acc Penelitian	23- Oktober-2023	
3.	awal Penelitian	01- November-2023	
4.	Proses Pengambilan data	6- November 2023	
5.	Pengambilan data	8- November-2023	
6.	Pengambilan data	10- November 2023	
7.	Pengambilan data	14- November 2023	
8.	Pengambilan data	16- November 2023	
9.	Pengambilan data	21- November 2023	
10.	Meninda Surat Keterangan Selesai Penelitian	1- Desember 2023	

Lampiran 13 Surat Keterangan Selesai Penelitian



PT Bank Syariah Indonesia Tbk  
KCP Bondowoso Sudirman  
Jl PB Sudirman No 01  
Bondowoso 68212  
Jawa Timur Indonesia  
T +62 332 427 999  
F +62 332 432 844  
www.bankbsi.co.id

**SURAT KETERANGAN**  
No. 03/260-3/0337

Yang bertanda tangan di bawah ini Pimpinan Bank BSI Bondowoso, menerangkan bahwa :

Nama : Muhammad Aizetd Aldifari  
NIM : 204105010030  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Ekonomi Islam Syariah  
Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Layanan, Sistem, Informasi Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi Online Studi Kasus BSI Kcp Bondowoso.

Yang bersangkutan telah melakukan penelitian di Bank BSI KCP Bondowoso pada tanggal 01 - 30 November 2023.  
Surat Keterangan ini diberikan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bondowoso, 01 Desember 2023

PT. BANK SYARIAH INDONESIA Tbk  
KCP BONDOWOSO SUDIRMAN



BANK SYARIAH  
INDONESIA

**Tri Prasetyo Tonto**  
Branch Manager


UNIVERSITAS ISLAM NEGERI



KH ACHMAD SIDDIQ

JEMBER



Lampiran 14 Surat Permohonan Ijin Penelitian

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Jl. Mataram No. 1 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur . Kode Pos 68136 Telp. (0331) 487550  
Fax (0331) 427005e-mail: febsi@uinkhas.ac.id Website: http://uinkhas.ac.id

Nomor : B.17/Un.22/7.a/PP.00.9/08/2023  
Lampiran : -  
Perihal : Permohonan Ijin Penelitian

Jember, 16 Agustus 2023


Kepada Yth.  
Kepala BSI Kcp Bondowoso  
Jl.PB Sudirman No. 1, Bondowoso, Jawa Timur.


Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diijinkan mahasiswa berikut :


Nama : Muhammad Aizetd Aldifari  
NIM : 204105010030  
Semester : VII ( Tujuh )  
Prodi : Perbankan Syariah

Guna melakukan Penelitian/Riset mengenai "Pengaruh Kualitas Layanan, Sistem, Informasi *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi *Online*" di lingkungan/lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

A.n. Dekan  
Wakil Dekan-Bidang Akademik,  
  
Nurul Widyawati Islami Rahayu





## Lampiran 15 Surat Pernyataan keaslian Tulisan

### SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Aizetd Aldifari

Nim : 204105010030

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Universitas : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Layanan, Sistem, dan Informasi *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Online (Studi Kasus BSI KCP Bondowoso)**” ini adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Jember, 06 Maret 2024



Muhammad Aizetd aldifari  
NIM. 204105010030

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ

JEMBER

Lampiran 16 Dokumentasi Penelitian



## Lampiran 11 Curriculum Vitae

### CURRICULUM VITAE



Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama Lengkap : Muhammad Aizetd Aldifari  
Prodi : Perbankan Syariah  
Nim : 204105010030  
Tempat Tanggal Lahir : Bondowoso, 08 September 2002  
Alamat Lengkap : Ds. Pelalangan Kec wonosari kab Bondowoso  
Status : Belum Menikah  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Agama : Islam  
Warga Negara : Indonesia  
No. Telepon : 085738547368  
Email : [aaizetd@gmail.com](mailto:aaizetd@gmail.com)

#### RIWAYAT PENDIDIKAN

- TK : 2005 -2008
- SDN Pelalangan : 2008 - 2014
- MTs Al Hidayah : 2014 - 2017
- MA Al Hidayah : 2017 - 2020
- Universitas Islam Negeri Kiai Achmad siddiq Jember : 2020 - 2024

#### PENGALAMAN ORGANISASI

- Pengurus HMPS Perbankan Syariah : 2021/2022
- Pengurus *Association of Scholarship Students Dream achiever* : 2021/2022
- Pengurus Ikatan Keluarga Mahasiswa Pergerakan Bodowoso : 2023/2024