

**PENGARUH KEMUDAHAN AKSES, KENYAMANAN, DAN KEAMANAN
MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK
SYARIAH INDONESIA (BSI) CABANG JEMBER**

SKRIPSI

diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syari'ah



Oleh:

SYARIFAH AMALIA
NIM E20181060

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
2025**

**PENGARUH KEMUDAHAN AKSES, KENYAMANAN, DAN KEAMANAN
MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK
SYARIAH INDONESIA (BSI) CABANG JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh:
SYARIFAH AMALIA
NIM E20181060

Disetujui Pembimbing



Dr. Siti Masrohatin, S.E., M.M.
NIP. 197806122009122001



**PENGARUH KEMUDAHAN AKSES, KENYAMANAN, DAN KEAMANAN
MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH
INDONESIA (BSI) CABANG JEMBER**

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Ekonomi Syariah
Hari : Kamis

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

Tanggal : 19 Juni 2025

KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Ketua

Tim penguji :

Sekretaris

Dr. Sofiah, M.E

NIP: 199105152019032005

Abdur Rakhman Wijaya, M.Sc.

NIP: 199510182022031004

Anggota :

1. Dr. M.F Hidayatullah, S.H.I., M.S.I

2. Dr. Siti Masrohatin, S.E., M.M.



Menyetujui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. H. Ubaidillah, M. Ag.

NIP: 196301261996031001

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۝ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۝٦

“Maka sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan”
(QS. Al-Insyirah : 5-6)¹

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

¹ Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahnya, Jakarta: Karindo (2002), 902.

PERSEMBAHAN

Syukur kepada Allah SWT atas kelimpahan rahmat, kasih sayang dan kemudahan yang diberikan-Nya dalam menuntut ilmu, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi. Skripsi yang telah diselesaikan oleh penulis dipersembahkan kepada :

1. Kedua orang tua, Ayah Suraji dan Ibunda Prihatining Budhi Handayani yang senantiasa memberikan kasih sayang dan dukungan secara lahiriyah dan batiniah kepada penulis.
2. Keluarga saya yang selalu mendoakan dan selalu memberi semangat, khususnya Suami tercinta Ulul Azmi yang tak kenal lelah selalu memberikan support dan dukungan kepada saya.
3. Untuk anak saya Syarif Ahmad Valdiansyah yang akan selalu menjadikan semangat dan motivasi untuk kehidupan saya.
4. Untuk sahabat saya yang telah memberi semangat serta tempat berbagi pengalaman selama masa perkuliahan.
5. Almamater Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember dan seluruh dosen khususnya Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah ikhlas meluangkan waktu dan tenaganya untuk memberikan ilmu kepada penulis.
6. Teman-teman Prodi Perbankan Syariah 2 angkatan 2018 yang telah menjadi teman seperjuangan dan saling berbagi ilmu selama di perkuliahan.

Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu selama proses pembuatan karya tulis tingkat akhir ini.

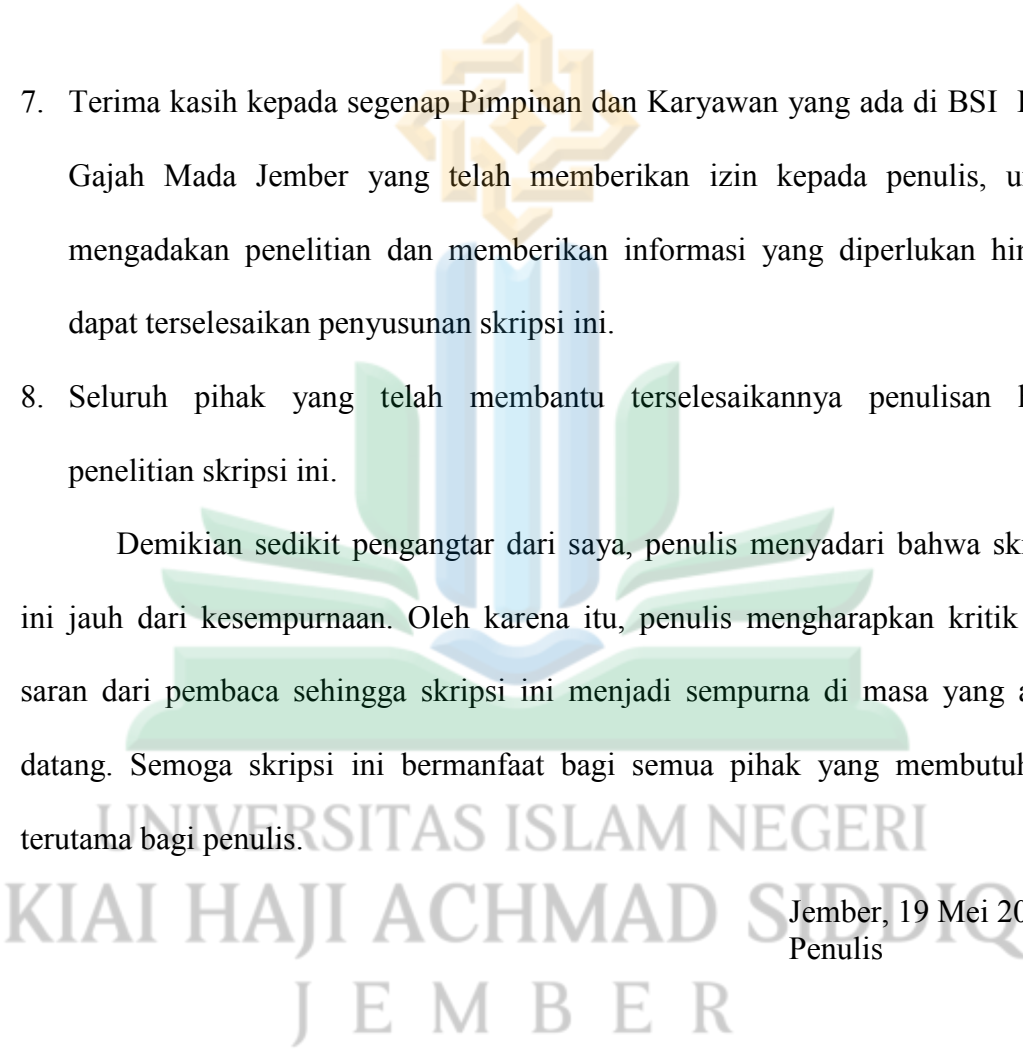
KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, serta Segala Puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya. Sholawat dan salam tetap tercurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW. Beserta Keluarga dan para Sahabat. Atas nikmat dan anugerah-Nya sehingga dapat terselesaikan skripsi ini dengan judul “*Pengaruh Kemudahan Akses, Kenyamanan, Dan Keamanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Jember*”.

Terselesainya skripsi ini berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak yang terkait. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag., M.M., CPEM. Selaku Rektor UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Dr. H. Ubaidillah, M.Ag Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
3. Dr. H. M.F. Hidayatullah, S.H.I, M.S.I. Selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
4. Dr. Nurhidayat, MM. Selaku Dosen Penasehat Akademik (DPA) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
5. Ana Pratiwi, M.S.A. Selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
6. Dr. Siti Masrohatin, S.E., M.M. Selaku Dosen Pembimbing.

- 
7. Terima kasih kepada segenap Pimpinan dan Karyawan yang ada di BSI KCP Gajah Mada Jember yang telah memberikan izin kepada penulis, untuk mengadakan penelitian dan memberikan informasi yang diperlukan hingga dapat terselesaikan penyusunan skripsi ini.
 8. Seluruh pihak yang telah membantu terselesaikannya penulisan hasil penelitian skripsi ini.

Demikian sedikit pengantar dari saya, penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca sehingga skripsi ini menjadi sempurna di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan terutama bagi penulis.

Jember, 19 Mei 2025
Penulis

Syarifah Amalia
NIM. E20181060

ABSTRAK

Syarifah Amalia, Siti Masrohatin, 2025: *Pengaruh Kemudahan Akses, Kenyamanan, Dan Keamanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Jember.*

Kata Kunci : Kemudahan Akses, Kenyamanan, Keamanan Mobile Banking
Kepuasan Nasabah

Teknologi informasi saat ini, khususnya pada sistem komputer yang menyediakan transaksi untuk pelaku ekonomi perbankan berupaya untuk meningkatkan sebuah layanan yang lebih mudah dan cepat dalam penggunaannya. Kemudahan dan kenyamanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan *mobile banking*. Karena dengan faktor tersebut nasabah dapat merasakan kenyamanan saat melakukan transaksi menggunakan *mobile banking*. Demi kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan tersebut bank akan memberikan fitur yang mudah dan aman semaksimal mungkin.

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah: 1) Apakah faktor kemudahan akses berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* pada BSI Cabang Jember? 2) Apakah faktor kenyamanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* pada BSI Cabang Jember? 3) Apakah faktor keamanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* pada BSI Cabang Jember? 4) Apakah faktor kemudahan akses, kenyamanan, dan keamanan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BSI Cabang Jember?

Tujuan dari penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui dan menganalisis apakah variabel kemudahan akses berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* pada BSI Cabang Jember. 2) Untuk mengetahui dan menganalisis apakah variabel kenyamanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* pada BSI Cabang Jember. 3) Untuk mengetahui dan menganalisis apakah variabel keamanan dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* pada BSI Cabang Jember. 4) Untuk mengetahui dan menganalisis apakah variabel kemudahan akses, kenyamanan, dan keamanan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BSI Cabang Jember.

Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik sensus yang diikuti oleh 100 orang responden. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas dengan alat uji regresi linier berganda dan uji hipotesis, pada penelitian ini menggunakan uji t, uji f dan uji determinasi.

Hasil penelitian tersebut memperoleh kesimpulan bahwa: 1) kemudahan akses tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. 2) Kenyamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. 3) Keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. 4) kemudahan akses, kenyamanan, dan keamanan *mobile banking* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Gajah Mada Jember

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
E. Ruang Lingkup Penelitian.....	10
F. Definisi Operasional.....	11
G. Asumsi Penelitian	13
H. Hipotesis.....	14
I. Sistematika Pembahasan	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA	17
A. Penelitian Terdahulu	17

B. Kajian Teori	29
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	39
B. Populasi dan Sampel	40
C. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	42
D. Analisis Data	42
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	49
A. Gambaran Obyek Penelitian	49
B. Penyajian Data	60
C. Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	62
D. Pembahasan Temuan.....	77
BAB V PENUTUP.....	83
A. Kesimpulan	83
B. Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN	
Matrik Penelitian	
Surat Pernyataan Keaslian Tulisan	
Surat Izin Penelitian	
Surat Selesai Penelitian	
Soal Kuesioner	
Jurnal Penelitian	
Tabulasi Data	
Dokumentasi Penelitian	
Surat Keterangan Selesai Bimbingan	
Surat Keterangan Lulus Plagiasi	
Biodata Penulis	

DAFTAR TABEL

Tebel 2.1 Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu	26
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	61
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Instrumen	62
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas	64
Tabel 4.5 Hasil Uji Hasil Normalitas	65
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas	67
Tabel 4.7 Hasil Uji Autokorelasi	68
Tabel 4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas	69
Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas	70
Tabel 4.10 Hasil Uji Linieritas	71
Tabel 4.11 Hasil Persamaan Regresi Linier Berganda	72
Tabel 4.12 Hasil Uji T	74
Tabel 4.13 Hasil Uji F (Simultan)	75
Tabel 4.14 Hasil Uji R^2	76



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran	14
Gambar 4.1 Struktur Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember ..	51
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas.....	67



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



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring perkembangan zaman yang semakin maju, teknologi informasi meningkat dengan sangat pesat. Teknologi merupakan penerapan pengetahuan secara ilmiah yang bertujuan untuk lebih memudahkan kegiatan di masyarakat. Saat ini teknologi mengalami perkembangan yang sangat pesat, tidak hanya dalam negara maju tetapi negara berkembang seperti Indonesia juga merasakan dari perkembangan teknologi. Kemajuan teknologi memiliki efek yang menyeluruh dalam berbagai bidang industry, salah satunya yaitu perkembangan teknologi pada bidang komunikasi dan keuangan. Salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang komunikasi dan keuangan adalah perbankan.²

Terjadinya perkembangan teknologi dan informasi yang sangat pesat ini mempengaruhi hampir seluruh aspek kehidupan baik kebiasaan dan perilaku masyarakat. Menurut Holmes teknologi informasi telah menjadi bagian dari kehidupan masyarakat dan mempengaruhi banyak aspek dari berbagai sisi, baik dari sisi perdagangan, social, ekonomi dan komunikasi. Hal ini menyebabkan masyarakat membutuhkan sesuatu yang mudah, cepat dan keamanannya tetap terjamin dalam setiap kegiatan mereka. Dalam kegiatan ekonomi masyarakat salah satu kebutuhan yang penting adalah system

² Nina Rizky, Nyoman P.Y, Made Arie W, “Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan pengetahuan terhadap minat menggunakan E-Banking dalam bertransaksi pada UMKM Di Kecamatan Buleleng”, Jurnal ilmiah mahasiswa akutansi Universitas pendidikan Ganesha, Vol.9.No, (2018), 192

pembayaran elektronik. Pada era globalisasi saat ini system pembayaran elektronik menawarkan berbagai keuntungan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dalam hal ini peran lembaga keuangan sangat dibutuhkan dimana perbankan dituntut untuk terus berkembang dan berinovasi dalam kinerja dan pelayanan yang lebih baik lagi sehingga dapat mempertahankan nasabah atau bahkan dapat menambah nasabah baru. Inovasi yang dilakukan perbankan diharapkan dapat mempertahankan loyalitas nasabah sehingga nasabah tidak beralih menggunakan lembaga keuangan lainnya. Dengan itu perbankan mengembangkan teknologi informasi yaitu *mobile banking* atau biasa disebut dengan *m-banking* yang bisa diartikan sebagai aktifitas perbankan di internet³.

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 dan lain-lain, dan pembelian cukup dengan mengakses menggunakan handphone. Nasabah yang menggunakan mobile banking mendapatkan informasi dengan cepat, efisien dan efektif. Pelayanan jasa bank merupakan produk jasa bank yang diberikan kepada nasabah dalam memenuhi kebutuhannya dalam bertransaksi. Bank menawarkan produk jasa kepada nasabahnya bertujuan untuk memberikan

³ Ismail, Perbankan Syariah (Jakarta: Prenada Media Group, 2011), 193.

pelayanan yang baik sehingga nasabah merasa puas dan akan terus menggunakan jasa yang telah diberikan oleh bank dan hal tersebut akan berpengaruh positif terhadap pendapatan atas produk jasa bank atau biasa disebut dengan *fee based income*.

Kepuasan pelanggan merupakan tingkat seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Dalam jasa perbankan, pelanggan suatu bank dikenal dengan sebutan nasabah. Kepuasan nasabah dapat diartikan sebagai tingkat perasaan nasabah suatu bank setelah membandingkan kinerja bank yang dirasakan dengan harapan sebelum menggunakan jasa bank tersebut. Kepuasan nasabah dapat diciptakan perusahaan dengan memberikan produk maupun layanan yang terbaik untuk nasabahnya. Kemampuan untuk memberikan kualitas pelayanan yang tinggi akan memperkuat *image* perusahaan, mempertahankan pelanggan, menarik pelanggan potensial baru melalui kepuasan konsumen dan loyalitas.⁴

Kepuasan nasabah adalah tolak ukur kesuksesan pelayanan dari perbankan sehingga kepuasan nasabah sangatlah penting. Kepuasan pelanggan adalah tingkatan dimana anggapan kinerja (*perceived performance*) produk akan sesuai dengan harapan seorang pelanggan. Jika produk lebih rendah dari yang diharapkan pelanggan, pembelinya tidak puas. Sebaliknya jika produk sesuai dengan harapan pelanggan, pembeli merasa puas dan akan membeli⁵ kembali

⁴ Kotler, Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2009) hlm. 40

⁵ Kotler, Keller, *Manajemen Pemasaran*, 173.

produk tersebut. Kepuasan konsumen (*consumer satisfaction*) sebagai tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan dengan harapannya.

Kepuasan pelanggan sangat tergantung pada persepsi dan ekspektasi pelanggan, maka sebagai pemasok produk perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhinya. Peneliti terdahulu menuliskan bahwa dimensi kemudahan, kenyamanan dan keamanan menjadi indikator atau tolak ukur kepuasan nasabah dalam bertransaksi. Selain itu terdapat Sembilan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan seorang konsumen yaitu:

1. Produk Layanan
2. Harga
3. Promosi
4. Keamanan
5. Kemudahan
6. Lokasi
7. Pelayanan dan Fasilitas
8. Suasana
9. Kenyamanan⁶

Berdasarkan teori yang terkait dengan kepuasan, apabila Faktor Kemudahan semakin tinggi maka kepuasan juga akan mengikuti naik, begitu pula sebaliknya apabila kualitas pelayanan rendah maka kepuasan juga semakin melemah.⁷ Sehingga akan berdampak pada perbankan yang mengalami penurunan penggunaan teknologi dalam bertransaksi. Kemudahan

⁶ Kotler, Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta : Erlangga, 2007) hlm .173

⁷ Kotler, Keller, *Manajemen Pemasaran*, 173.

penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa teknologi tersebut dapat dengan mudah dipahami dan digunakan, apabila *mobile banking* yang disediakan oleh pihak perbankan mudah digunakan maka nasabah akan merasakan puas dengan *mobile banking* tersebut⁸

Apabila faktor kenyamanan nasabah semakin tinggi maka kepuasan juga akan naik, begitu pula sebaliknya apabila kenyamanan menurun maka kepuasan juga akan menurun.⁹ Sehingga berpengaruh baik terhadap bank dapat meningkatkan keuntungan bagi bank, meningkatkan relasi baik antara bank dengan nasabah dan begitu pula sebaliknya apabila kenyamanan mengalami penurunan maka kepuasan nasabah juga akan menurun.

Dari sudut pandang konsumen keamanan adalah suatu kemampuan untuk melindungi data atau informasi seorang konsumen dari tidak penipuan dan pencurian dalam bisnis perbankan. Tingkat keamanan bertransaksi adalah permasalahan penting yang sering dipertimbangkan nasabah sebelum memutuskan untuk menggunakan aplikasi *mobile banking*.¹⁰

Konsumen yang merasa puas setelah mengkonsumsi suatu produk pastinya akan menyebarkan *word of mounth* yang positif sedangkan nasabah

⁸ Nely Zahara. "Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Pemanfaatan Mobile Banking Pada Bank Syariah Di Yogyakarta," Skripsi (Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia Yogyakarta), 85.

⁹ Davis, F.D, *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*. MS Quarterly (online). Vol. 13 No. 3, (Sep 1989)

¹⁰ Ahmad, Pambudi, *Pengaruh Persepsi manfaat, persepsi kemudahan, keamanan, dan ketersediaan fitur terhadap minat ulang nasabah bank dalam menggunakan internet banking (studi pada program layanan internet banking BRI) (2014), journal of management studies Vol 8, No 1, 1-11*

yang merasa tidak puas setelah mengonsumsi suatu produk akan menyebarkan *word of mounth* yang negative.¹¹ Apabila nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bank maka akan mampu meningkatkan kepercayaan terhadap bank, meningkatkan citra bank dan juga nasabah, meningkatkan nilai jual suatu produk, meningkatkan angka nasabah baru, meningkatkan loyalitas nasabah terhadap bank. Kepuasan nasabah tidak hanya memberikan keuntungan dalam jangka pendek akan tetapi mampu memberikan keuntungan jangka panjang dan memberikan keunggulan daya saing bagi perusahaan penyedia jasa (bank). Apabila nasabah selalu merasa pelayanan yang diberikan oleh bank melebihi harapannya, artinya kecil kemungkinan nasabah beralih ke bank lain. Nasabah akan cenderung menggunakan kembali bank yang mampu memberikan pelayanan yang memuaskan dan biasanya akan mempromosikan pelayanan yang didapatkan kepada calon nasabah lain.

Alasan dipilihnya BSI sebagai objek penelitian yaitu karena BSI merupakan Bank Syariah terbesar di Indonesia dan merupakan *The World's Banks 2021* serta menjadi bank syariah dengan inovasi digital terbaik. Penelitian ini menggunakan Bank BSI karna Bank BSI di Jember kini cukup banyak diminati oleh kalangan masyarakat muslim pasca merger BNI Syariah ke BSI, sebab segala aktifitas perbankan berdasarkan hukum muamalah agama islam dan system operasionalnya tidak menerapkan system bunga atau riba melainkan dengan system bagi hasil. Dalam pertumbuhan Bank BSI di Jember menunjukkan peningkatan dalam berbagai aspek, tak terkecuali dalam layanan

¹¹ Hakim, Jim, *Word Of Mounth* (Research: Principals And Applications, The Journal Of Advertising Research. ARF)

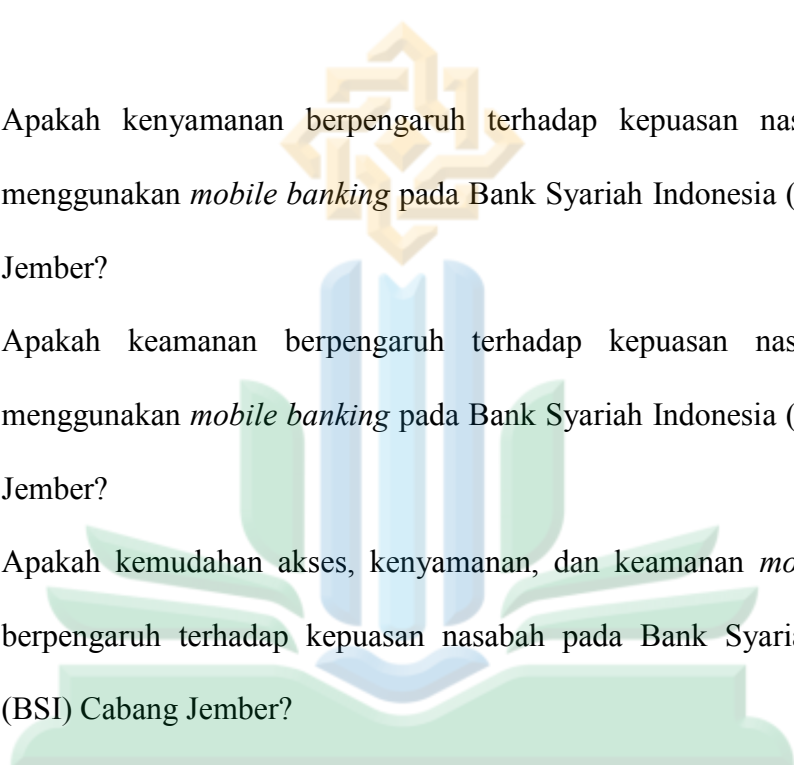
mobile banking, terbukti dari meningkatnya nasabah yang menggunakan layanan Mobile Banking dari hari ke hari.

Meningkatnya nasabah yang menggunakan layanan mobile banking juga mempengaruhi pendapatan pada bank. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi meningkatnya nasabah yang menggunakan layanan mobile banking. Kemudahan akses, Kenyamanan dan Keamanan, karena dengan nasabah merasa percaya terhadap produk jasa yang ditawarkan akan menimbulkan minat untuk terus menerus menggunakannya kembali dan dalam hal ini keamanan sangatlah penting untuk selalu diperhatikan karena dalam penggunaan layanan mobile banking sangatlah rentan dengan pencuriann data pribadi sehingga dari pihak bank harus memberikan pelayanan keamanan yang baik agar data pribadi dari nasabah tidak tersebar dan disalah gunakan oleh seseorang yang tidak bertanggung jawab. maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kemudahan Akses, Kenyamanan, Dan Keamanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Jember”**

B. Rumusan Masalah

Dari uraian diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah kemudahan akses berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Jember?

- 
2. Apakah kenyamanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Jember?
 3. Apakah keamanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Jember?
 4. Apakah kemudahan akses, kenyamanan, dan keamanan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Jember?

C. Tujuan Penelitian

Dengan rumusan masalah yang telah dituliskan diatas maka tujuan rumusan masalah tersebut adalah:

1. Untuk menguji variabel kemudahan akses berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Jember.
2. Untuk menguji variabel kenyamanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Jember.
3. Untuk menguji variabel keamanan dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Jember.

4. Untuk menguji variabel kemudahan akses, kenyamanan, dan keamanan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Jember.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian berisi tentang kontribusi apa yang akan diberikan setelah selesai melakukan penelitian. Kegunaanya dapat bersifat teoritis dan praktis serta harus realistis.¹² Jadi penelitian ini diharapkan mampu memberi manfaat, baik secara teoritis maupun praktis. Dari penjabaran tersebut maka tersusunlah manfaat penelitian sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis

Memberikan tambahan pemikiran tentang keilmuan untuk penulis maupun pembaca tentang kemudahan Akses, Kenyamanan, Dan Keamanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah.

2. Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis dari penelitian ini adalah:

- a. Bagi Peneliti

Dapat memberikan pengertian secara mendalam serta memprluas wawasan pengetahuan dan pengalaman mengenai Kemudahan Akses, Kenyamanan, Dan Keamanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah.

¹² Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: IAIN Jember Press, 2018),

b. Bagi instansi/perusahaan

Penelitian ini sebagai bahan evaluasi perusahaan dalam mengembangkan kinerjanya dan menambah informasi.

c. Bagi lembaga akademisi

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi dalam membandingkan sebuah data yang diteliti dengan memberikan manfaat wawasan pengetahuan sebagai bukti dengan melampirkan bentuk data secara konkret yang dapat dimanfaatkan oleh mahasiswa UIN KHAS JEMBER sebagai evaluasi dalam penelitian.

E. Ruang Lingkup Penelitian

1. Variabel penelitian

Variabel penelitian merupakan penentuan beberapa variasi variabel tertentu yang berkaitan dengan judul. Terdapat beberapa variasi dalam variabel pada proses penelitian ini yaitu:

a. Independent Variabel (variabel bebas)

- 1) Kemudahan akses (X1)
- 2) Kenyamanan (X2)
- 3) Keamanan (X3)

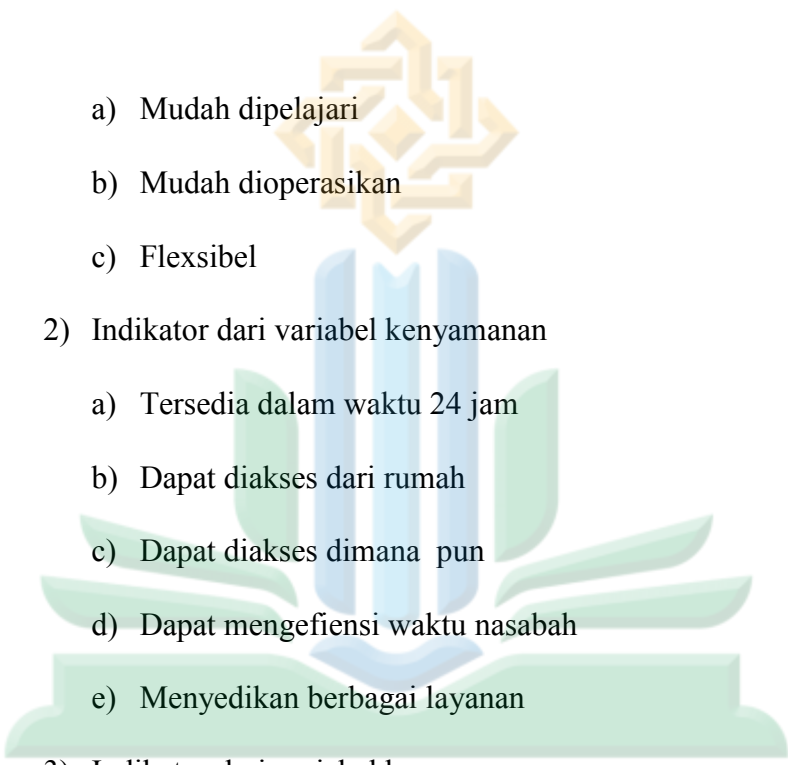
b. Dependent Variabel (variabel terikat)

- 1) Kepuasan nasabah (Y)

2. Indikator Penelitian

a. Indikator dari variabel independent (variabel bebas)

- 1) Indikator dari variabel kemudahan akses

- 
- a) Mudah dipelajari
 - b) Mudah dioperasikan
 - c) Flexsibel
 - 2) Indikator dari variabel kenyamanan
 - a) Tersedia dalam waktu 24 jam
 - b) Dapat diakses dari rumah
 - c) Dapat diakses dimana pun
 - d) Dapat mengefisiensi waktu nasabah
 - e) Menyediakan berbagai layanan
 - 3) Indikator dari variabel keamanan

- a) Jaminan keamanan
- b) Kerahasiaan data
- b. Indikator dari variabel dependent (variabel 1 terikat)
 - 1) Rasa senang
 - 2) Rasa puas
 - 3) ketertarikan

F. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah definisi yang digunakan sebagai pijakan pengukuran secara empiris terhadap variabel penelitian dengan rumusan yang didasarkan pada indikator variabel¹³. Adapun definisi operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

¹³ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: IAIN Jember Press, 2018),

1. Mobile Banking

Mobile banking merupakan salah satu layanan perbankan untuk memudahkan nasabah melakukan transaksi perbankan melalui *smartphone* yang bisa digunakan kapanpun dan dimanapun selama tersedia jaringan internet.¹⁴

2. Kemudahan Akses

Kemudahan akses adalah suatu kepercayaan yang dapat meyakinkan pengguna bahwasannya teknologi informasi yang akan diaplikasikan adalah suatu hal yang mudah dan bukan merupakan beban bagi mereka yang akan menggunakan.¹⁵

3. Kenyamanan

Kenyamanan adalah hal yang penting dalam menggunakan pelayanan mobile banking karena dapat memudahkan akses *mobile banking* kapanpun dan dimanapun, menjadikan pengguna merasakan kenyamanan dalam bertransaksi. Kenyamanan berarti bahwa individu melakukan aktifitas menggunakan suatu teknologi yang dianggap menyenangkan dirinya.¹⁶

¹⁴ Mayatsari, et.al, "Pengaruh Internet Banking dan Mobile Banking terhadap Kinerja Keuangan Bank" *Strategic : Jurnal Pendidikan Manajemen Bisnis*, No 1 (2021): 55-72 <https://doi.org/10.17509/strategic.v2i1.36871>

¹⁵ Jogiyo, *Sistem Informasi Keperilakuan*, (Yogyakarta : Andi Offset, 2007), 24.

¹⁶ Fika Khairu Rahma, Sri Hartiyah, and M Trihudyatmanto, "Pengaruh Persepsi Kemudahan, Manfaat, Resiko, Kepercayaan Dan Kenyamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Di Wonosoboh)," *Jurnal Akutansi, Manajemen & Perbankan Syariah* 2023 2, no. 3 (2022): 97-109.

4. Keamanan

Masalah keamanan adalah salah satu aspek paling penting dari sebuah sistem informasi perbankan. Tujuan dari terbentuknya sistem keamanan dari Mobile banking adalah untuk mencegah, mengatasi, dan melindungi berbagai sistem informasi dari risiko terjadinya tindakan ilegal. Keamanan yang dirasakan oleh nasabah menjadi faktor terkuat yang memengaruhi pembentukan minat nasabah untuk menggunakan layanan *Mobile Banking*.¹⁷

5. Kepuasan Nasabah

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka.¹⁸

G. Asumsi Penelitian

Asumsi penelitian adalah asumsi dasar, titik tolak pemikiran, dan kebenaran yang diterima oleh peneliti. Sebelum peneliti dapat mengumpulkan data, asumsi dasar perlu dirumuskan dengan jelas. Asumsi dasar berfungsi sebagai landasan yang kokoh untuk suatu masalah penelitian, menekankan variabel dan menjadikan hipotesis sebagai pusat penelitian.¹⁹

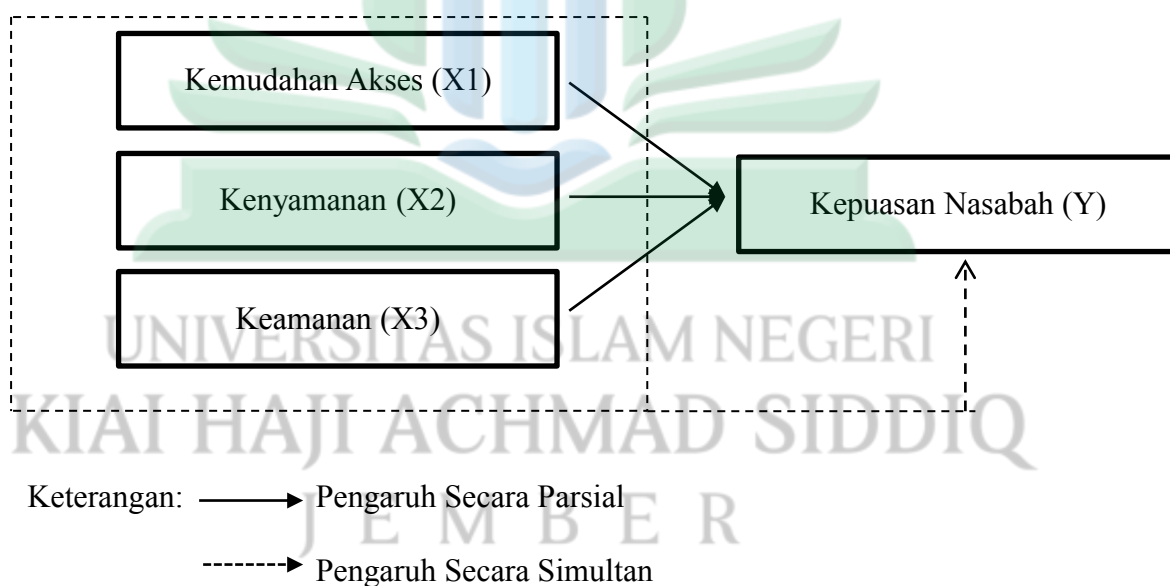
¹⁷ Mukhtisar, Ismail Rasyid Ridla Tarigan, dan Evriyenni, "Pengaruh Efisiensi, Keamanan dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh)," *JIHBIZ: Global Journal of Islamic Banking and Finance* 3, no 1 (Mei 2021): 63-64.

¹⁸ Al Fina et al., "Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan Islam Dan Etika Pemasaran Islam Terhadap Keouasan Nasabah BSI KCP Genteng Banyuwangi," *Journal of Islam Banking* 3 (2022): 47-64.

¹⁹ Tim Revisi Buku Pedoman PENULISAN Karya Ilmiah IAIN Jember, *Pedoman Penelitian Karya Tulis Ilmiah* (Jember: IAIN Jember Press, 2018), 39.

Asumsi dasar penelitian ini kemudahan akses, kenyamanan dan keamanan *mobile banking* secara simultan akan mempengaruhi terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Jember. Kerangka konseptualnya adalah:

Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran



H. Hipotesis

Secara etimologis kata hipotesis itu terbentuk dari dua kata, yaitu *hypo* dan *thesis*. *Hypo* berarti kurang dan *thesis* berarti pendapat, kedua kata itu kemudian digunakan secara bersamaan menjadi *hypothesis* dan penyebutannya dalam dialek bahasa Indonesia menjadi *hipotesa*²⁰. Hipotesis merupakan jawaban sementara terdapat rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah peneliti telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan.

Sehubungan langsung dengan peneliti ini, maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

²⁰ Ma'aruf Abdulah, *Metologi Penelitian Kuantitatif* (Yogyakarta: Aswaja Presindo, 2015), 205.

1. Ho: tidak terdapat pengaruh yang signifikan pada variabel kemudahan akses *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah pada Bank BSI cabang Jember

H1: terdapat pengaruh yang signifikan pada variabel kemudahan akses *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah pada Bank BSI Cabang Jember

2. Ho: tidak terdapat pengaruh yang signifikan pada variabel kenyamanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah pada Bank BSI Cabang Jember

H2: terdapat pengaruh yang signifikan pada variabel kenyamanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah pada Bank BSI Cabang Jember

3. Ho: tidak terdapat pengaruh yang signifikan pada variabel keamanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah pada Bank BSI Cabang Jember

H3: terdapat pengaruh yang signifikan pada variabel keamanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah pada Bank BSI Cabang Jember

4. Ho: tidak terdapat pengaruh signifikan pada variabel kemudahan akses, kenyamanan, dan keamanan *mobile banking* secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah pada Bank BSI Cabang Jember

H4: terdapat pengaruh signifikan pada variabel kemudahan akses, kenyamanan, dan keamanan *mobile banking* secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah pada Bank BSI Cabang Jember

I. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan berisi tentang deskripsi alur pembahasan skripsi yang dimulai dari bab pendahuluan sampai bab penutup, format penulisan, sistematika pembahasan bentuk deskriptif. Sistematika pembahasan

berisi tentang deskripsi alur pembahasan skripsi yang dimulai dari bab pendahuluan hingga bab penutup. Format penulisan sistematika pembahasan adalah dalam bentuk deskriptif naratif, bukan seperti daftar isi.

BAB I PENDAHULUAN : Bab ini merupakan dasar dari penelitian yang terdiri dari: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, definisi operasional, asumsi penelitian, hipotesis, dan sistematika penelitian.

BAB II KAJIAN PUSTAKA : Bab ini membahas tentang kajian pustaka yang meliputi: penelitian terdahulu dan kajian teori.

BAB III METODE PENELITIAN : Bab ini membahas tentang metode penelitian yang meliputi: pendekatan dan jenis penelitian, populasi dan sampel, Teknik dan instrumen pengumpulan data, dan analisis data.

BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS : Bab ini membahas penyajian data dan analisis data yang meliputi: gambaran objek penelitian, penyajian data, analisis dan pengujian hipotesis dan pembahasan

BAB IV PENUTUP : Bab ini membahas tentang penutup yang meliputi: kesimpulan dan saran-saran.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

1. Ramayani, Early Ridho Kismawadi, Rifyal Dahlawy Chalil “*Pengaruh kepercayaan, keamanan, manfaat dan kemudahan terhadap penggunaan mobile banking*”,(2020). Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa.²¹

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *probability sampling* yang menggunakan analisis linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel kepercayaan memiliki nilai signifikansi $0,003 < 0,05$, keamanan $0,016 < 0,05$, manfaat $0,10 < 0,05$ dan kemudahan $0,003 < 0,05$ berarti semua variabel pada penelitian ini berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan fasilitas mobile banking Bank syariah Mandiri. Kemudian secara simultan variabel kepercayaan, keamanan, manfaat dan kemudahan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan fasilitas mobile banking/ Bank Syariah Mandiri dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.

2. Alif Ainul Khatimah, Murtiadi Awaluddin, Ilham Gani, Muslimin Kara, “*Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Empiris Pada*

²¹ Ramayani, Early Ridho Kismawadi, Rifyal Dahlawy Chalil, “*Pengaruh Kepercayaan, Manfaat Dan Kemudahan Terhadap Penggunaan Mobile Banking*”, (Jurnal Ilmu Manajemen: Vol.2, No.2,2020), 2-14

Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Alaudin Makasar)”, (2021). Universitas Islam Negeri Alauddin Makasar.²²

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan persepsi keamanan terhadap minat dalam menggunakan layanan mobile banking bank BNI pada mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis islam UIN alauddin Makasar. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis linier berganda dengan uji t dan uji R Square. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kegunaan, kemudahan, dan keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan layanan mobile banking.

Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama membahas tentang pengaruh keamanan terhadap minat dalam menggunakan mobile banking. Sedangkan perbedaan dalam penelitian ini adalah pada penelitian terdahulu fokus membahas tentang BNI Mobile sedangkan dalam penelitian ini membahas tentang BSI Mobile.

3. Ahmad Yudin, “Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Kemudahan Mobile Banking Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Di Bank Syariah Kc 3 Palangka Raya”, (2021). Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya.²³

²² Alif Ainul Khatimah, Murtiadi Awaluddin, Ilham Gani, Muslimin Kara, “Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Emperis Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makasar)”, (IBEF Journal: Vol. 1, No. 2, 2021), 59-70

²³ Ahmad Yudin, “Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Kemudahan Mobile Banking Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking di Bank Syariah Indonesia KC 3 Palangka Raya”. (Skripsi: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, 2021)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh manfaat, kepercayaan, kemudahan Mobile banking terhadap minat menggunakan mobile banking. Jenis penelitian ini berupa penelitian lapangan (*field Research*) dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan layanan mobile banking pada BSI KC 3 palangka Raya tahun 2021 sebanyak 416. sampel dalam penelitian ini berjumlah 40 responden yang diteliti. Pengumpulan data menggunakan data primer dan data sekunder, yang dimana data primer di peroleh dari lapangan yang sumbernya dari responden, dan dari hasil angket dengan pihak yang bersangkutan. Sedangkan data sekunder di peroleh dari sumber bacaan yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas seperti Al-Qur'an, buku, jurnal, internet, dan lainnya. Teknik pengambilan sampling ini disebut dengan sampling jenuh.

Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama membahas tentang pengaruh kepercayaan, kemudahan dalam menggunakan layanan mobile banking terhadap minat nasabah. Sedangkan perbedaan dalam penelitian ini adalah pada penelitian terdahulu responden yang digunakan berjumlah 40 orang sedangkan dalam penelitian ini responden yang digunakan berjumlah 95. Teknik yang digunakan dalam penelitian terdahulu berupa *sampling jenuh* sedangkan dalam penelitian ini menggunakan teknik *probability sampling* atau *simple random sampling*.

4. Fitriani, “Pengaruh teknologi dan kepercayaan terhadap minat bertransaksi menggunakan mobile banking pada nasabah bank syariah

Indonesia kcp Muara Bulian”, (2021). Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.²⁴

Penelitian ini menggunakan teknik probability sampling dengan metode sampel random. Hasil penelitian ini menunjukkan Uji T variabel teknologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi menggunakan *M- Banking* dan variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat bertransaksi menggunakan *M- banking*. Berdasarkan uji simultan teknologi dan kepercayaan sama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel minat bertransaksi menggunakan *M-banking*.

Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama membahas tentang pengaruh kepercayaan nasabah dalam menggunakan Mobile Banking, dalam metode penelitian ini teknik yang digunakan dalam penelitian yaitu sama-sama menggunakan teknik *probability sampling* dengan metode *simple random sampling*. Sedangkan perbedaan dalam penelitian ini yaitu jumlah responden yang digunakan dalam penelitian terdahulu yaitu 85 responden sedangkan dalam penelitian sekarang berjumlah 95 responden.

5. Marlizar, Fitriyanti Irmawati, Nurmala, Lisnawati, “*Analisis risiko, manfaat dan kemudahan pengguna serta dampaknya pada kepercayaan nasabah dalam menggunakan sms banking PT. Bank Aceh Syariah Banda Aceh*”, (2020).

²⁴ Fitriyani, “*Pengaruh Teknologi dan Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Muara Bulian*”, (Skripsi: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, 2021)

Teknik analisis menggunakan linier berganda dengan jenis penelitian asosiatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan variabel risiko, manfaat dan kemudahan pengguna berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah dalam menggunakan sms Banking pada PT Bank Aceh syariah Banda Aceh. Kemudian secara parsial variabel manfaat dan kemudahan pengguna berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah dalam menggunakan sms banking pada PT. Bank Aceh Syariah Banda Aceh. Sedangkan variabel resiko tidak berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah dalam menggunakan sms Banking pada PT. Bank Aceh Syariah Banda Aceh.

6. Heny Kurnianingsih dan Trisna Maharani, "*Pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, fitur layanan, dan kepercayaan terhadap minat penggunaan E-Money di Jawa Tengah*". (2020). Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.²⁵

Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh manfaat *percivied*, kemudahan penggunaan *percivied*, fitur layanan dan kepercayaan terhadap minat menggunakan *e- money*. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis linier berganda teknik pengambilan sampel menggunakan *waa accidental Sampling* yang diukur dengan skala likert. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, fitur layanan, dan kepercayaan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *E-Money*.

²⁵ Heni Kurnianingsih Dan Trisna Maharani, "*Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Fitur Layanan, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan E-Money Di Jawa Tengah*", (Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Teknologi: Vol. 12, No. 1, 2020), 4

Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama membahas tentang pengaruh kemudahan penggunaan dan kepercayaan terhadap minat nasabah. Sedangkan perbedaan dalam penelitian ini adalah pada penelitian terdahulu membahas tentang minat dalam menggunakan E-money dan objeknya merupakan seluruh masyarakat Jawa Tengah yang menggunakan e-money sedangkan dalam penelitian ini membahas tentang minat nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking dan objeknya merupakan nasabah bank BSI Cabang Jember.

7. Priestiani Putri Rahayu, "*Pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi kepercayaan dan persepsi kenyamanan terhadap minat penggunaan mobile banking (Studi Empiris pada mahasiswa di Yogyakarta)*", (2020). Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.²⁶

Teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner kepada responden dan penelitian ini menggunakan skala interval. Hasil dari penelitian ini adalah menunjukkan persepsi kegunaan berpengaruh positif signifikan terhadap minat penggunaan mobile banking, persepsi kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap minat penggunaan mobile banking, persepsi kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap minat penggunaan mobile banking dan persepsi kenyamanan berpengaruh positif signifikan terhadap minat penggunaan mobile banking.

²⁶ Priestiani Putri Rahayu, "*Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kepercayaan, dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking*", (Skripsi: Fakultas Ekonomi, 2020)

Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama membahas tentang pengaruh kemudahan, kepercayaan terhadap minat nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking*. Sedangkan perbedaannya adalah Pada penelitian yang terdahulu objeknya menggunakan mahasiswa di Yogyakarta dan dalam penelitian ini menggunakan objek nasabah BSI yang menggunakan layanan mobile banking.

8. Melawati Nurani dan Henni Welsa “*Pengaruh Kemudahan Akses, Kemenarikan Posting Messages, Daya Tanggap Pelayanan Terhadap Sikap Keputusan Pembelian Online Shop Di Instragam (Studi Kasus Pada Mahasiswa Yogyakarta)*” (2020). Universitas sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta.²⁷

Teknik analisis ini menggunakan teknik analisis berganda yang didukung dengan uji T dan uji Koefisien Determinasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan dalam akses mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap sikap konsumen. Kemenarikan posting messages mempunyai pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap sikap konsumen. Daya tanggap pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap sikap konsumen. Sikap konsumen mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Kemudahan dalam akses mempunyai pengaruh negative dan tidak signifikan terhadap keputusan pembelian. Kemenarikan posting *message* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap pembelian. Daya

²⁷ Melawati Nurani dan Henny Welsa, “*Pengaruh Kemudahan Akses, Kemenarikan Posting Messages, Daya Tabggap Pelayanan Terhadap Sikap Keputusan Pembelian Online Shop di Instagram*”, (Jurnal Upajiwa: Vol.2 No. 1, 2020), 11-21

tanggap pelayanan mempunyai pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap keputusan pembelian.

Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama membahas tentang pengaruh kemudahan akses nasabah dalam melakukan transaksi online. Sedangkan perbedaan dalam penelitian ini adalah dalam penelitian terdahulu focus membahas tentang keputusan pembelian online shop di Instagram sedangkan dalam penelitian ini membahas tentang minat nasabah dalam menggunakan layanan Mobile banking di Bank BSI Cabang Jember.

9. Mukhtisar, ismail rasyid ridla taringan, M.A, evriyenni, SE.,M.S.

“Pengaruh efesiensi, keamanan dan kemudahan terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan mobile banking (studi pada nasabah bank syariah mandiri ulee kareng banda aceh 2021)”²⁸

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran loesioner kepada 100 responden yaitu kepada nasabah bank syariah mandiri Ulee Kareng Banda Aceh, metode analisis regresi berganda menggunakan bantuan software IBM SPSS versi 26.

Persamaan dalam penelitian ini yakni menggunakan variabel independen yang sama yaitu kemudahan dan keamanan, objek yang diteliti yaitu mobile *banking*. Sedangkan perbedaannya terletak pada variabel dependennya yaitu minat nasabah. Dan variabel independennya

²⁸ Mukhtisar, ismail rasyid ridla taringan, M.A, evriyenni, SE.,M.S. *“Pengaruh efesiensi, keamanan dan kemudahan terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan mobile banking (studi pada nasabah bank syariah mandiri ulee kareng banda aceh 2021).*

ada 3 yaitu efisiensi, keamanan, dan kemudahan yang berlokasi di Ulee Kareng Banda Aceh.

10. Nandya eka sari dan Teddy oswari. ” *Pengaruh kemudahan, kepercayaan, dan keamanan terhadap kepuasan pelanggan melalui keputusan pembelian pada toko online Tokopedia 2021*”.²⁹

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung keyakinan, kepercayaan, dan keamanan terhadap kepuasan pelanggan melalui pembelian pada toko online Tokopedia. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel independen, intervening, dan dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kemudahan, kepercayaan, dan keamanan. Variabel intervening dalam penelitian ini adalah keputusan pembelian. Dan variabel yang paling dekat dalam penelitian ini yakni kepuasan pelanggan.

Persamaan dalam penelitian ini terletak pada variabel independen yang sama yaitu kemudahan dan keamanan. Variabel dependennya yakni kepuasan nasabah. Sedangkan perbedaannya terdapat pada variabel intervening berupa keputusan pembelian dan objek yang diteliti bukan bank tetapi *E-commerce*.

²⁹ Nandya eka sari dan Teddy oswari. ” *Pengaruh kemudahan, kepercayaan, dan keamanan terhadap kepuasan pelanggan melalui keputusan pembelian pada toko online Tokopedia 2021*”

Tabel 2.1
Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Ramayani (2020)	Pengaruh kepercayaan, keamanan, manfaat dan kemudahan terhadap penggunaan mobile banking	membahas tentang pengaruh kepercayaan dan kemudahan terhadap penggunaan mobile banking	Dalam penelitian terdahulu membahas tentang manfaat dalam menggunakan mobile banking sedangkan dalam penelitian ini tidak membahas tentang manfaat dalam menggunakan mobile banking
2	Alif Ainul Khatimah (2021)	Pengaruh persepsi kegunaan, kemudahan dan keamanan terhadap minat menggunakan layanan mobile banking (studi empiris pada mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis islam UIN Alauddin Makassar)	membahas tentang pengaruh kemudahan dan keamanan dalam menggunakan layanan mobile banking	Pada penelitian terdahulu fokus objeknya kepada mahasiswa ekonomi dan bisnis islam UIN Alauddin Makassar sedangkan pada penelitian ini objek penelitiannya kepada nasabah BSI Cabang Jember
3	Ahmad Yudin (2021)	Pengaruh manfaat, kepercayaan, kemudahan mobile banking terhadap minat nasabah menggunakan mobile banking di Bank Syariah Indonesia Kc 3 Palangka Raya	membahas tentang minat nasabah dalam menggunakan mobile banking dan objeknya sama di Bank Syariah Indonesia	Populasi yang digunakan dalam penelitian terdahulu sebanyak 416 orang dan sampel yang digunakan sebanyak 40 responden
4	Fitriani (2021)	Pengaruh teknologi dan kepercayaan terhadap minat bertransaksi menggunakan mobile banking pada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Muara Bulian	membahas tentang pengaruh kepercayaan terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking dan objek	Responden yang digunakan dalam penelitian terdahulu sebanyak 85

No	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
			penelitiannya sama di Bank Syariah Indonesia.	
5	Marlizar (2020)	Analisis risiko, manfaat dan kemudahan pengguna serta dampaknya pada kepercayaan nasabah dalam menggunakan SMS banking PT. Bank Aceh Syariah Banda Aceh	membahas tentang kemudahan penggunaan dan kepercayaan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan syariah	Pada penelitian terdahulu fokus membahas tentang SMS Banking sedangkan pada penelitian yang sekarang membahas tentang mobile banking
6	Heny Kurnianingsih (2020)	Pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, fitur layanan dan kepercayaan terhadap minat penggunaan E-Money di Jawa Tengah	membahas tentang kemudahan penggunaan dan kepercayaan terhadap minat penggunaan suatu produk jasa	Dalam penelitian terdahulu membahas tentang minat dalam menggunakan layanan E-Money sedangkan dalam penelitian ini lebih fokus membahas pada minat nasabah dalam menggunakan mobile banking
7	Priestiani Putri Rahayu (2020)	Pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi kepercayaan dan persepsi kenyamanan terhadap minat penggunaan mobile banking (studi empiris pada mahasiswa di Yogyakarta)	membahas tentang kemudahan dan kepercayaan terhadap minat nasabah dalam menggunakan mobile banking	Pada penelitian terdahulu objeknya menggunakan mahasiswa Yogyakarta dan dalam penelitian yang sekarang objek yang digunakan yaitu nasabah Bank BSI Cabang Jember yang menggunakan layanan mobile banking
8	Melawati nurani dan henna welsa (2020)	Pengaruh kemudahan akses, kemenarikan posting messages, daya tanggap pelayanan	membahas tentang pengaruh kemudahan akses	Dalam penelitian terdahulu membahas tentang sikap keputusan

No	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
		terhadap sikap keputusan pembelian online shop di instagram (studi kasus pada mahasiswa Yogyakarta)		pembelian terhadap online shop di instagram dan studinya pada mahasiswa Yogyakarta, sedangkan dalam penelitian ini membahas tentang minat nasabah dalam menggunakan mobile banking
9	Mukhtisar, ismail rasyid ridla taringan, M.A, evriyenni, SE.,M.S (2021)	Pengaruh efesiensi, keamanan dan kemudahan terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan <i>mobile banking</i> (studi pada nasabah bank syariah mandiri ulee kareng banda aceh)	Variabel independen yang digunakan sama yakni kemudahan dan keamanan sedangkan objeknya sama yakni <i>mobile banking</i>	Variabel dependennya minat nasabah Variabel independen nya 3 yaitu efisiensi, keamanan, dan kemudahan Lokasi di Ulee Kareng Banda Aceh
10	Nandya eka sari dan Teddy oswari (2021)	Pengaruh kemudahan, kepercayaan, dan keamanan terhadap kepuasan pelanggan melalui keputusan pembelian pada toko online Tokopedia	Variabel independen yang sama yaitu kemudahan dan keamanan Variabel dependennya yaitu kepuasan	Terdapat variabel independen kepercayaan Objek yang diteliti bukan bank tapi <i>E-commerce</i>

Sumber : data diolah dari penelitian terdahulu

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu yang telah diuraikan di atas terdapat persamaan yang signifikan dengan penelitian yang saya lakukan yaitu secara keseluruhan sama sama membahas terkait kemudahan, keamanan dan kenyamanan dalam menggunakan layanan aplikasi *mobile* guna untuk kepuasan nasabah.

B. Kajian Teori

1. *Technology Acceptance Model (TAM)*

Technology Acceptance Model (TAM) adalah teori yang diadaptasi dari *Theory of Reasoned Action (TRA)* diperkenalkan oleh Azjen dan Fishbein pada Tahun 1980 yang diusulkan oleh Davis pada Tahun 1989.³⁰ TAM ialah suatu model penelitian awal yang sangat berpengaruh dalam rangka menjelaskan perilaku adopsi teknologi informasi. TAM ialah model yang dianggap sangat berpengaruh dan umum yang sering digunakan dalam rangka menjelaskan pemahaman seorang individual dalam penggunaan teknologi informasi (TI).

Model TAM secara lebih terperinci menjelaskan penerimaan TI dengan dimensi-dimensi tertentu yang dapat mempengaruhi dengan mudah diterimanya TI oleh pengguna (*user*). Model ini menempatkan factor sikap dari tiap-tiap perilaku pengguna dengan dua variable yaitu *usefulness* (kemanfaatan) dan *easy of use* (kemudahan penggunaan).³¹ Kegunaan yang dirasakan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem akan meningkatkan kinerjanya. Kemudahan penggunaan yang dirasakan mengacu pada tingkat di mana seseorang percaya bahwa penggunaan sistem akan bebas dari usaha.³²

³⁰ Desvronita, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Sistem Pembayaran E-Wallet Menggunakan Technology Acceptance Model" Jurnal AKMENIKA VOL 18 NO 2 OKTOBER 2021, 2.

³¹ Desvronita, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Sistem, 3.

³² Nurhayun Fatmawati, „Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Menggunakan Dompot Digital ShopeePay (Studi Kasus Generasi Z Di Purbalingga)" Skripsi Sarjana Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, 2022, h. 9

Berdasarkan hal tersebut *Technology Acceptance Model* (TAM) adalah teori yang digunakan untuk menjelaskan bagaimana seseorang menerima dan menggunakan teknologi baru. Teori ini berfokus pada dua faktor utama: persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Faktor-faktor ini kemudian mempengaruhi sikap seseorang terhadap teknologi dan pada akhirnya, niat mereka untuk menggunakan teknologi tersebut.

2. Kemudahan akses

a. Pengertian kemudahan akses

Pengertian kemudahan akses atau kemudahan penggunaan menurut Davis (*perceived easy of use*) adalah seseorang percaya menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Kemudahan merupakan kepercayaan seseorang dimana dalam menggunakan suatu teknologi dapat dengan mudah digunakan dan dipahami.³³

Kemudahan penggunaan sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa teknologi dapat digunakan dengan mudah dan dapat dipahami dengan mudah.³⁴

Dapat diketahui bahwa kemudahan penggunaan atau kemudahan akses merupakan suatu kepercayaan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan tentang pengambilan keputusannya. Jika nasabah percaya dan yakin dengan teknologi yang ada dan mudah untuk digunakan atau diakses maka nasabah akan dengan senang hati

³³ Zaki Baridwan, Santrika Sari Ayu Tjini, *Kemudahan Penggunaan*, (Yogyakarta: Erlangga, 2014)

³⁴ Jogiyanto, *Sistem Informasi Keperilakuan*, (Yogyakarta: Andi, 2007), 129

menggunakan layanan perbankan tersebut. Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kemudahan akses atau kemudahan penggunaan merupakan tingkatan bagaimana seseorang dapat percaya dengan penggunaan sistem bukan hal yang sulit untuk dipahami. Apabila suatu sistem dapat digunakan dengan mudah maka nasabah akan mengulang-ulang untuk menggunakan teknologi tersebut.

Menurut Davis dalam Irmadhani dan Adhi dimensi dalam kemudahan akses dibagi menjadi :

1) Interaksi individu dengan sistem jelas dan mudah di mengerti
(*clear and undesrtandble*)

2) Tidak membutuhkan banyak usaha

3) Mudah mengoprasikan sistem sesuai dengan apa yang ingin individu lakukan

Adapun indikator dari kemudahan akses menurut Davis dan Vankatesh dalam Irmadhani dan Adhi adalah³⁵

1) Mudah dipelajari

2) Mudah dioperasikan

3) Fleksibel

³⁵ Adhi, N.M & Irmadhani “pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan dan pengaruh kemanfaatan, keamanan kepercayaan dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap penggunaan online bnking pada mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta”, *Jurnal Bisnis*, Vol 14, No 1 (2018), 1-20

3. Kenyamanan

a. Pengertian kenyamanan.

Kenyamanan dan perasaan nyaman diartikan sebagai nilai kompherensip terhadap sesuatu. Dalam aplikasi *Mobile banking* kenyamanan pengguna lebih tinggi yang mana memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan kapanpun dan dimanapun. Jika dibandingkan dengan transaksi interpersonal, *mobile banking* memberikan lebih banyak keuntungan dan kemudahan.³⁶

Kenyamanan yang dimaksud adalah ketika nasabah perbankan dapat mengakses *mobile banking* kapanpun dan dimanapun, serta tidak perlu datang secara langsung ke kantor cabang perbankan atau ATM (*Automated Teller Machine*) terdekat yang pada umumnya harus mengantri terlebih dahulu ketika akan melakukan transaksi perbankan.³⁷

Pengguna yang mendapatkan kenyamanan dari menggunakan sistem informasi lebih cenderung untuk membentuk niat perilaku dibandingkan dengan pengguna lain yang tidak mengalami banyak kenyamanan. Jadi, semakin tinggi kenyamanan pengguna aplikasi *mobile banking* maka semakin tinggi pula niat nasabah perbankan dalam menggunakan aplikasi *mobile banking*. Kenyamanan yaitu suatu

³⁶ W.C, Poon, Users' Adoption Of E-Bengking Service: The Malasyian Perspective, Journal Of Business & Industrial Marketing, Vol.23, No.1, Hlm.59-69

³⁷ Philip Kotler, Manajemen Pemasaran, (Jakarta: Prenhalindo, 1997), 56.

keadaan dimana kebutuhan individu maupun pelanggan telah terpenuhi.³⁸

Kenyamanan dalam menggunakan sebuah produk didefinisikan sebagai seberapa baik tingkat pendistribusian produk dan seberapa kecil waktu, usaha fisik dan mental untuk membeli produk tersebut. Beberapa definisi lain menyatakan bahwa kenyamanan berfokus pada sumber daya seperti waktu dan upaya yang diperlukan konsumen untuk berbelanja produk.³⁹

Terkait dengan *internet banking* konsep kenyamanan mengalami perluasan yaitu meliputi tampilan visual dari internet. Kenyamanan merupakan salah satu vitur yang sangat menguntungkan dari *internet banking*. Setiap orang dapat menggunakan sistem online perbankan untuk membayar tagihan, cek saldo, transfer dana, mengajukan kredit kendaraan atau tanah, dan menggunakan layanan pelengkap lainnya kapanpun dan dimanapun. Bagi orang yang memiliki banyak waktu dan sadar akan waktu luang, aspek kenyamanan penggunaan layanan *internet banking* akan semakin dihargai.⁴⁰

³⁸ Ahmad, Bambang Pambudi, "Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking", Jurnal Studi Manajemen, 01, (2014), 4-5.

³⁹ Kazi, Abdul Kabeer, An Empirical Study of Factors Influencing Adoption of Internet Banking Among Students of Higher Education from Pakistan. International Journal of Finance and Banking Studies. Vol. 2, No. 2, ISSN: 2147-4486, 2013.

⁴⁰ Abdul Kabeer, An Empirical Study of Factors Influencing Adoption of Internet Banking, Vol. 2, No. 2, ISSN: 2147-4486, 2013

Berdasarkan definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa tingkat kenyamanan yang sangat tinggi dapat memudahkan nasabah dalam melaksanakan transaksi menggunakan layanan perbankan kapanpun dan dimanapun. Jika di bandingkan dengan transaksi perbankan yang interpersonal, internet banking memberikan lebih banyak keuntungan dan kemudahan. Misalnya, jika ingin bertransaksi dengan mengirim dana, nasabah harus ke kantor cabang dan mengantri, hal ini tentunya kurang memberikan kenyamanan untuk nasabah. Jika menggunakan layanan *internet banking*, transaksi cukup dilakukan dengan mengakses situs website *internet banking* kapanpun dan dimanapun nasabah berada. Tentunya lebih menghemat waktu nasabah khususnya nasabah yang sibuk.

- b. Ada lima indikator untuk mengukur kenyamanan meliputi :⁴¹
 - 1) Layanan *internet banking* tersedia dalam waktu 24 jam
 - 2) Layanan *internet banking* dapat diakses dari rumah
 - 3) Layanan *internet banking* dapat diakses dimanapun
 - 4) Layanan *internet banking* dapat mengiefiensi waktu nasabah
 - 5) *Internet banking* menyediakan *berbagai* layanan

4. Keamanan

- a. Pengertian keamanan

Keamanan informasi adalah bagaimana dapat mencegah suatu penipuan (*cheating*) atau paling tidak, mendeteksi adanya penipuan di

⁴¹ Nasri, Wadi, Factors Influencing the Adoptions of Internet Banking in Tunisia, (Internationl Journal of Businees and Management, 2011)

sebuah sistem yang berbasis informasi, dimana informasinya tidak memiliki suatu arti fisik. Keamanan adalah suatu upaya untuk mengamankan aset informasi terhadap ancaman yang mungkin timbul, sehingga keamanan secara tidak langsung dapat menjamin kelangsungan bisnis dan mengurangi risiko-risiko yang terjadi.⁴²

Dari sudut pandang konsumen keamanan adalah suatu kemampuan untuk melindungi data atau informasi seorang konsumen dari tidak penipuan dan pencurian dalam bisnis perbankan. Tingkat keamanan bertransaksi adalah permasalahan penting yang sering dipertimbangkan nasabah sebelum memutuskan untuk menggunakan aplikasi *mobile banking*.⁴³

Keamanan adalah hal yang mutlak disediakan oleh para pelaku bisnis, baik produk, layanan, maupun keduanya. Keamanan memberikan kenyamanan pada pengguna (atau dalam hal ini konsumen) dan meningkatkan kepercayaan konsumen (*customer trust*), yang berujung kepada peningkatan jumlah penjualan.⁴⁴

b. Indikator keamanan meliputi:

- 1) Jaminan keamanan
- 2) Kerahasiaan data

⁴² Amad, Pambudi, *Pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan, keamanan, dan ketersediaan fitur terhadap minat ulang nasabah bank dalam menggunakan internet banking (studi pada program layanan internet banking BRI)* (2014), *journal of management studies* Vol 8, No. 1, 1-11

⁴³ Pambudi, *Pengaruh persepsi manfaat, kemudahan, keamanan terhadap minat nasabah dalam menggunakan internet Banking*, *journal of management studies* Vol 8, No. 1, 1-11

⁴⁴ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Prenhanlindo, 1997), 56.

5. Kepuasan nasabah

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang disebabkan dari perbandingan antara kesan yang diterima dari kinerja atau hasil suatu produk dengan yang diharapkan. Apabila kenyataan tidak lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan tidak berkualitas. Apabila layanan sesuai dengan apa yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan memuaskan.⁴⁵

Kepuasan juga bisa diartikan pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Adanya perbandingan antara harapan dan kinerja hasil yang dirasakan pelanggan. Harapan pelanggan dibentuk dan didasarkan oleh beberapa faktor, diantaranya pengalaman berbelanja dimasa lampau, opini teman dan kerabat, serta informasi dan janji-janji perusahaan dan para pesaing.⁴⁶

Pengukuran kepuasan nasabah salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus pada dimensi jasa. Selain itu juga dipengaruhi oleh kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta bersifat sementara. Pengukuran terhadap kepuasan pelanggan telah menjadi

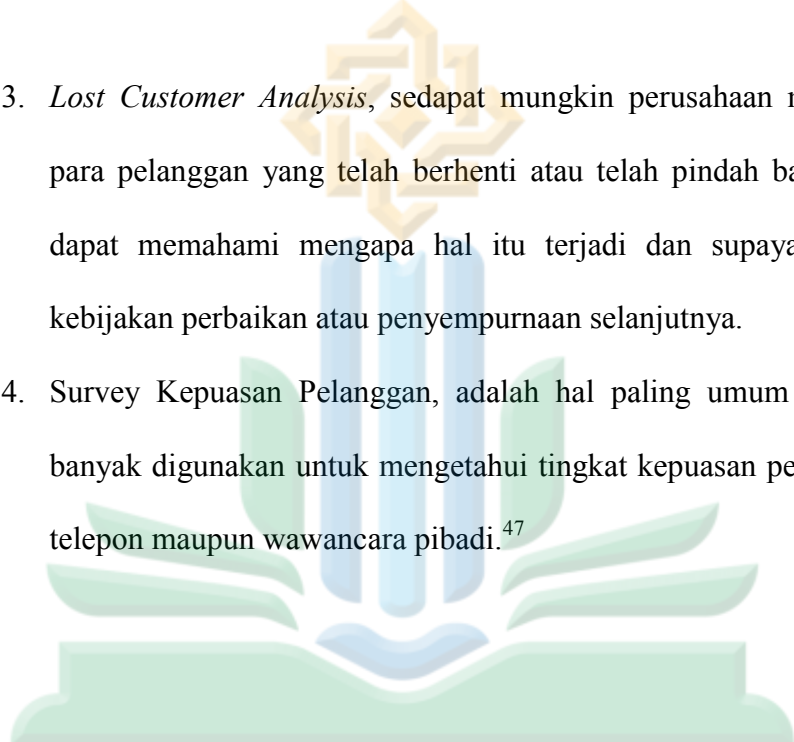
⁴⁵ Philip Kotler, Manajemen Pemasaran, 56.

⁴⁶ Fauzi Bogie Nugroho, Zainul Arifin, MS Sunarti, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pada Nasabah Kredit Program Usaha Kecil Menengah / Mikro PT. Bank Jatim (Persero) Cabang Kraksaan*

sesuatu yang sangat tinggi bagi setiap perusahaan. Empat metode mengidentifikasi untuk mengukur kepuasan pelanggan:

1. Sistem keluhan dan saran, setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*customer-oriented*) perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggan guna menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang ditempatkan lokasilokasi strategis (yang mudah dijangkau dan atau sering dilewati oleh pelanggan), kartu komentar (yang bisa diisi langsung maupun yang dikirim via pos kepada perusahaan), saluran telepon khusus bebas pulsa, website, dan lain-lain.

2. *Ghost Shopping*, salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan memperkerjakan beberapa orang ghost shopper untuk berperan atau berpura-pura sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Mereka dimintai berinteraksi dengan staf penyedia jasa dan menggunakan produk/jasa perusahaan. Berdasarkan pengalamannya tersebut mereka kemudian diminta melaporkan temuan-temuannya berkenaan dengan kekuatan dan kelemahan pesaing. Biasanya ghost shopper diminta untuk mengamati dengan seksama, menilai cara perusahaan serta pesaingnya melayani permintaan spesifik pelanggan, menjawab permintaan pelanggan dan menangani setiap keluhan.

- 
3. *Lost Customer Analysis*, sedapat mungkin perusahaan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti atau telah pindah bank lain agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya mengambil kebijakan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya.
 4. Survey Kepuasan Pelanggan, adalah hal paling umum yang paling banyak digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan baik telepon maupun wawancara pribadi.⁴⁷

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

⁴⁷ Fandy Tjiptono, *Total Quality Manajemen* (Yogyakarta: Andi, 2022), 104.

BAB III

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang dirancang untuk menentukan pengaruh diantara kemudahan akses, kenyamanan dan keamanan *mobile banking* sebagai variabel bebas, adapun kepuasan nasabah yang menjadi variabel terikat.

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan untuk penelitian ini adalah analisis kuantitatif survei, pada dasarnya kuantitatif survei digunakan untuk menarik kesimpulan sampel terhadap populasi, sehingga dipastikan menggunakan hipotesis, dan alat bantu statistik dalam menganalisis data.⁴⁸ Alasan penulis menggunakan alat analisis ini adalah karena dalam penelitian ini menggunakan beberapa variabel yang saling berhubungan. Dari sampel variabel ini dapat dinilai sebagai subjek yang sama namun memiliki perlakuan atau pengukuran yang berbeda.

Jenis penelitian yang digunakan yaitu deskriptif. Jenis penelitian ini bertujuan untuk mengetahui nilai dari masing-masing variabel. Jenis penelitian deskriptif ini bersifat independen yaitu untuk memperoleh gambaran mengenai variabel-variabel tersebut. Untuk pengolahan data yang dilakukan dapat menggunakan nilai mean, modus, median, standard, nilai minimum, dan maksimum, frekuensi dan presentase. Variabel tersebut

⁴⁸ Ma'ruf Abdulah, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2015), 84

mampu mendekrisikan secara sistematis dan akurat mengenai populasi atau bidang tertentu

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah kumpulan unit yang akan diteliti ciri-cirinya, dan apabila populasinya terlalu luas, maka peneliti harus mengambil sampel untuk diteliti.⁴⁹ Populasi yang akan ditentukan oleh peneliti adalah pengguna aplikasi *mobile banking* yang ada di Jember dalam penggunaan aplikasi *mobile banking* yang masih aktif atau masih sering melakukan transaksi rutin tahun 2023-2024 berjumlah 1380.⁵⁰

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya, karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.⁵¹

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *probability sampling* dengan metode simple random sampling yaitu teknik pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

Alasan memilih pengambilan sampel menggunakan *random sampling*

⁴⁹ Ma'aruf Abdulah, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, 226.

⁵⁰ Debby Roundra, (Customer Service), Wawancara, Jember, Tanggal 05 Juni 2024

⁵¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 82

karena untuk mengurangi potensi bias manusia dalam kasus yang akan dijadikan sampel.

Untuk memenuhi standar error sampel, maka digunakan rumus Slovin. Rumus penghitungan besaran sampel:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah/Besar sampel yang diambil

N = Jumlah Populasi

e = Tingkat Kesalahan (error) 10%

Jumlah populasi sebanyak 1280 nasabah pengguna aplikasi mobile banking pada KCP Gajah Mada Jember

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{1380}{1 + 1380 (10\%)^2}$$

$$n = \frac{1380}{1 + 1380 (0,01)}$$

$$n = \frac{1380}{1 + 12,8}$$

$$n = \frac{1380}{13,8}$$

$$n = 100$$

Berdasarkan rumus tersebut sampel yang akan digunakan dalam penelitian yaitu 100 responden

C. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner yang disebarakan secara online maupun langsung. Kuisioner merupakan sebuah cara dalam pengumpulan data dengan menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden, dengan harapan mereka akan memberikan sebuah respon atas daftar pertanyaan tersebut.⁵² Dalam hal ini responden yang dimaksud adalah nasabah pengguna aplikasi *mobile banking*.

Jawaban dari setiap item pertanyaan menggunakan skala *likert* memiliki kondimen dari negatif sampai positif, instrumen yang digunakan dapat menggunakan checklist atau pilihan ganda, yaitu diantaranya:

1. Sangat tidak setuju / negatif
2. Tidak setuju / negatif
3. Ragu-ragu / netral
4. Setuju / positif
5. Sangat setuju / positif

D. Analisis Data

1. Uji asumsi klasik

Uji asumsi klasik merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi pada analisis regresi linier berganda yang berbasis *ordinasy least square* (OLS). Apabila analisis tidak sesuai dengan OLS maka tidak memerlukan persyaratan asumsi klasik, misalnya regresi logistic. Dalam analisis regresi linier tidak semua uji asusmsi klasik digunakan,

⁵² Abdulah, *Metodologi*, 248.

misalnya pada uji multikolonieritas tidak perlu dilakukan pada analisis regresi linier sederhana dan uji autokorelasi tidak perlu diterapkan pada data *cross sectional*.⁵³

Uji asumsi klasik yang sering digunakan dalam penelitian yaitu uji normalitas, uji multikolonieritas, uji autokorelasi, uji heteroskedastisitas, dan uji linieritas. Dalam analisis data yang dilakukan tidak ada ketentuan yang pasti tentang urutan uji mana yang harus dipenuhi terlebih dahulu. Analisis dapat dilakukan tergantung pada data yang ada.

a. Uji Normalitas

Metode analisis normalitas merupakan uji untuk menentukan apakah model regresi linear memiliki distribusi yang normal. Apabila residual yang digunakan tidak berdistribusi normal, maka uji statistik menjadi tidak valid. Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan menggunakan pendekatan Kolmogorv-Smirnov yang dikombinasikan dengan menggunakan kurva P-Plots. Pada uji Kolmogorv-Smirnov, data dianggap normal jika nilai signifikansi $> 0,05$. Namun, jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka data dianggap tidak berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengecek apakah terdapat gejala kolerasi antara variabel bebas dalam model regresi. Syarat dari dilakukannya uji multikolinearitas adalah apabila

⁵³ Nikolaus Duli, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data Dengan SPSS* (Yogyakarta: Deepublish, 2019), 114

variable independent lebih dari satu. Metode yang digunakan dalam uji multikolinearitas adalah dengan melihat nilai tolerance dan variance inflation factor (VIF), di mana nilai tolerance harus > 0.10 dan nilai VIF $< 10,69$.

c. Uji Autokolerasi

Uji autokolerasi adalah tes yang dilakukan untuk mendeteksi keberadaan autokolerasi, yang berupa ketergantungan nilai sebelumnya. Autokolerasi terjadi apabila ada keterkaitan antara nilai sekarang dengan nilai yang sudah ada. Pada penelitian ini uji autokolerasi dilakukan menggunakan metode Durbin-Watson (DW).

Uji Durbin-Watson digunakan untuk menilai apakah ada autokolerasi dalam residual model regresi. Terjadinya autokolerasi ketika adanya ketergantungan antara persepsi yang sedang diuji saat ini dengan persepsi yang ada di masa lampau. Pengukuran Durbin-Watson dilakukan sebagai mengetahui keterlibatan bagian autokolerasi dalam residu. Nilai DW berada pada rentang 0 hingga 4, dengan nilai sekitar 2 menunjukkan tidak adanya autokolerasi, nilai di bawah 2 menunjukkan adanya autokolerasi positif, dan nilai di atas 2 menunjukkan adanya autokolerasi negatif.

d. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan uji asumsi klasik yang bertujuan untuk melihat apakah varian residual antara satu penelitian dan lainnya mengalami perubahan atau tetap konstan. Jika varians residual konsisten, maka disebut homokedastisitas, sedangkan jika variansnya berbeda, disebut heteroskedastisitas.

Model regresi yang baik adalah tidak mengalami masalah heteroskedastisitas. Dalam penelitian, uji heteroskedastisitas dilakukan menggunakan uji statistik glejser. Uji glejser dilakukan dengan mengubah nilai residual menjadi residual absolut, kemudian menghubungkannya dengan variabel bebas dalam bentuk model regresi. Masalah heteroskedastisitas dapat diidentifikasi melalui nilai signifikansi yaitu apabila nilai signifikan $> 0,05$ maka model dianggap bebas dari heteroskedastisitas.

e. Uji Linieritas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linier. Pengujian pada SPSS dengan menggunakan Test for Linearity dengan pada taraf signifikan 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier bila signifikan (Linearity) kurang dari 0.05. Menurut Ghazali (2016,h.159) uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Data yang baik seharusnya memiliki hubungan linier antara variabel independen dan variabel dependen. Penilaian uji linearitas yaitu dapat dilihat dengan membandingkan antara c hitung dan c table apabila nilai c hitung $< c$ table maka variabel tersebut dikatakan linier.

2. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh variabel bebas (X) yang jumlahnya lebih dari 1 yaitu kemudahan akses, kenyamanan dan keamanan terhadap variabel terikat (Y) yaitu kepuasan nasabah. Berikut model rumus regresi linier berganda:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Y = variabel dependen (kepuasan nasabah)

α = Konstanta atau Intercept

β_1 = Koefisien variabel independen (kemudahan akses)

β_2 = Koefisien variabel independen (kenyamanan)

β_3 = Koefisien variabel independen (Keamanan)

X_1 = Variabel Independen (Kemudahan Akses)

X_2 = Variabel Independen (kenyamanan)

X_3 = Variabel Independen (Keamanan)

e = error

Untuk mengetahui dan menentukan arah besarnya koefisien antara variabel independen dan variabel dependen dalam penelitian ini menggunakan teknik bantuan SPSS Versi 22 for Windows.

3. Uji hipotesis

a. Uji F (simultan)

Uji simultan digunakan untuk menunjukkan apakah seluruh variabel independen yang dimasukkan kedalam model mempunyai pengaruh secara keseluruhan terhadap variabel dependen.

- 1) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka berpengaruh atau jika $sig < 0.05$. H_0 ditolak maka variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen.
- 2) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka tidak berpengaruh atau jika $sig > 0,05$. H_0 diterima maka variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

b. Uji t (parsial)

Uji parsial digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menjelaskan variabel dependen.

- 1) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka tidak berpengaruh jika atau $sig > 0,05$ maka variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.
- 2) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka berpengaruh atau jika $sig < 0,05$ maka variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen.

c. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi merupakan nilai yang menggambarkan seberapa besar perubahan atau variasi dari variabel dependen (Y) oleh perubahan atau variasi dari variabel independen (X). Dengan mengetahui nilai koefisien determinasi, tentunya bisa untuk menjelaskan kebaikan dari model regresi dalam memprediksi variabel dependen (Y). apabila nilai koefisien determinasi semakin tinggi

maka akan semakin baik kemampuan variabel independen (X) dalam menjelaskan variabel dependen (Y).

Ada dua macam koefisien determinasi, yaitu r koefisien determinasi biasa (R Square) dan koefisien determinasi yang disesuaikan (Adjusted R Square). Pada regresi linier berganda, penggunaan koefisien determinasi yang disesuaikan lebih baik dalam melihat seberapa baik model dibandingkan koefisien determinasi. Koefisien determinasi disesuaikan (Adjusted R Square) merupakan suatu hasil penyelesaian dari koefisien determinasi terhadap tingkat kebebasan dari persamaan prediksi. Hal ini melindungi dari kenaikan suatu kesalahan yang disebabkan dari jumlah variabel independen (X) dan kenaikan dari jumlah sampel.

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember

Indonesia yang dikenal sebagai negara dengan jumlah penduduk muslim terbesar di dunia mempunyai potensi untuk mengembangkan perekonomian bisnis berbasis syariah. Mengikuti kemajuan teknologi dan kesadaran masyarakat tentang pentingnya industry yang berbasis islam, pada akhirnya berdiri sebuah bank yang diberi nama Bank Syariah Indonesia.

Bank Syariah sendiri berperan penting dalam semua kegiatan ekonomi dalam ekosistem yang berbasis islam. Sector perbankan Syariah sendiri memiliki tren dan keunikan tersendiri dari tahun ke tahun yang mengakibatkan perbankan Syariah di Indonesia semakin berkembang pesat.

Industri perbankan Indonesia telah dikenal masyarakat dan PT Bank Syariah Indonesia (BSI) didirikan pada tanggal 1 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 H. Bank Syariah Indonesia terbentuk dari penggabungan PT Bank BRI Syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) juga akan berganti nama menjadi Bank Syariah Indonesia pada 27 Januari 2021 melalui surat Nomor SR-3/PB.1/2021. Terakhir pada tanggal 1 Februari 2021, presiden

Joko Widodo mendirikan Bank Syariah Indonesia sebagai bank berbasis Syariah di Indonesia.

Pendirian bank syariah merupakan awal dari pembangunan perekonomian nasional dan perluasan industri perekonomian Indonesia. Berdirinya bank syariah yang kontemporer, komprehensif dan efektif di Indonesia.⁵⁴

2. Profil Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember

Nama Bank : BSI KCP Gajah Mada Jember

Alamat : Jl. Gajah Mada No. 337, Kb. Kidul, Jember Kidul,
Kec. Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur.

Didirikan pada : Tanggal 22 Agustus 2022

Telepon : (0331) 489500

Nomer Kode Pos : 68131

3. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember

a. Visi Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember

“TOP GLOBAL ISLAMIC BANK”

b. Misi Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember

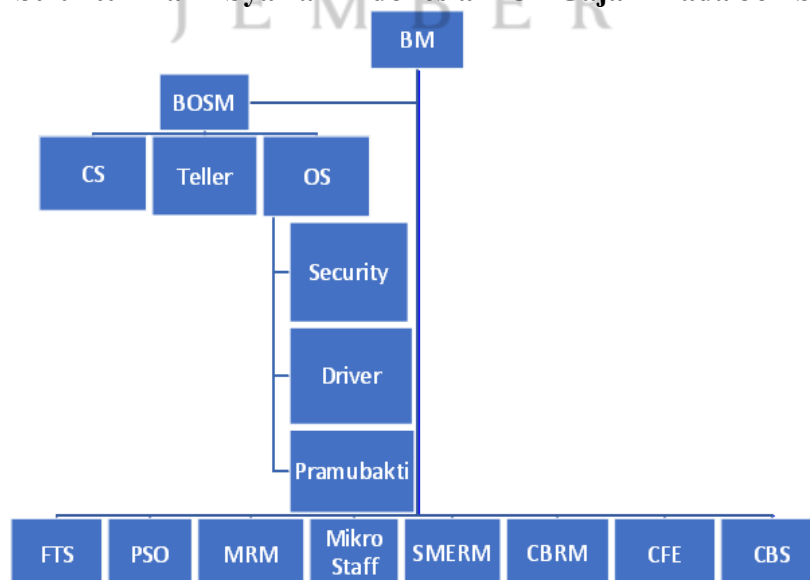
- 1) Memberikan solusi perbankan syariah kepada >20 juta masyarakat indonesia dan masuk dalam jajaran 5 bank teratas dalam hal asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.

⁵⁴ Bank Syariah Indonesia, “Sejarah Bank Syariah Indonesia”, diakses 14 Desember 2023, <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>.

- 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik kepada investor 5 bank paling menguntungkan di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).
 - 3) Menjadi pilihan utama dan pemberi kerja bagi talenta-talenta Indonesia Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen mengembangkan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.
4. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember
- Struktur organisasi merupakan pusat fungsional yang mengatur dan memotivasi setiap individu dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan.

Dalam struktur organisasi, kekuasaan tertinggi dalam pengelolaan bank dipegang oleh kepala eksekutif.⁵⁵

Gambar 4.1
Struktur Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember



⁵⁵ Siska Mona Sari, "Analisis Strategi Pemasaran 4P Terhadap Produk Tabungan Impian PT. BRI Syariah Cabang Banda Aceh", (Skripsi Universitas Islam Ar – Raniry Banda Aceh, 2019), 56.

Sumber : Dokumentasi Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember Tahun 2024

Tugas dan wewenang pada PT. BSI KCP Gajah Mada Jember terdiri dari bidang masing-masing yang bertanggung jawab. Adapun tugas dan wewenang masing-masing sebagai berikut :

a. *Branch Manager* (Muhammad Bagus Nugroho)

- 1) Memantau dan mengatur kegiatan operasional bank.
- 2) Waspada terhadap semua aktivitas yang berhubungan dengan perbankan.
- 3) Menerapkan prosedur operasional manajemen risiko.
- 4) Mengawasi seluruh kegiatan operasional di dalam perusahaan.
- 5) Observasi terhadap aktivitas masing – masing karyawan.

b. *Branch Office Service Manager* (Andriew Panda Pradana)

- 1) Memastikan biaya operasional kantor cabang dikelola secara efisien dan efektif.
- 2) Memastikan seluruh transaksi operasional telah sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.
- 3) Memastikan likuiditas terkini tetap terjaga.
- 4) Memastikan pelaporan keuangan akurat dan jelas.
- 5) Melaksanakan operasional sarana dan prasarana kantor cabang.

c. *Funding & Transaction Relationship* (Faizar Rahman)

- 1) Mempromosikan dan memasarkan produk – produk bank seperti tabungan, giro, dan deposito.
- 2) Buat akun atau akuisis baru.

- 3) Menjalin hubungan baik dengan para nasabah agar mereka tetap menyimpan atau berinvestasi pada bank.
- 4) Cari dan aktifkan pelanggan untuk melakukan isi ulang.
- 5) Melacak dan memantau produk bank yang telah terjual.

d. *Micro Relationsip Manager* (Febi Wahyu Jatmiko)

- 1) Mendorong, mengembangkan dan memelihara hubungan yang kuat dengan klien dan karyawan perusahaan.
- 2) Memastikan pencapaian dan implementasi tujuan bisnis seperti pendapatan, fee-based dan pertumbuhan.
- 3) Jalankan transaksi dan kelola atau perluas portofolio anda sesuai dengan prosedur bank.
- 4) Memfasilitasi pelaksanaan pengumpulan.
- 5) Mempromosikan, menyediakan dan meningkatkan hubungan pelanggan dan klien.

e. *Costumer Service* (Debby Roundra)

- 1) Melaksanakan dan memelihara komunikasi yang efektif dengan nasabah.
- 2) Mampu meningkatkan citra usaha dan nama perusahaan agar tetap sukses dan positif.
- 3) Mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan dengan memberikan pelayanan prima.
- 4) Membuat laporan jika permasalahan atau issue tidak teratasi dengan cepat.

- 5) Melaksanakan tugas yang memudahkan pengolahan dan pemeliharaan memori.

f. *Teller* (Yeni Lailatul Fitriana)

- 1) Melakukan transaksi apa pun, baik tunai maupun non-tunai, sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- 2) Melakukan pengelolaan terhadap saldo kas teller sesuai dengan limit yang telah ditentukan.
- 3) Pisahkan uang ke dalam kategori-kategori berdasarkan likuid atau tidaknya, misalnya uang tunai.
- 4) Melakukan penghitungan uang tunai pada hari terakhir.

- 5) Memberikan laporan transaksi setiap hari.

g. *Operasional Staff* (Faizul Mutawakil Al Harom)

- 1) Mengelola operasional kantor
- 2) Mengelola dokumen dan data operasional termasuk investaris, catatan produksi dan dokumen pengiriman
- 3) Mengurus legalitas karyawan
- 4) Membuat laporan operasional secara berkala (harian, mingguan dan bulanan)
- 5) Melakukan aktivitas kliring

h. *Pawning Appraisal* (Sinar Mahardika)

- 1) Melakukan pengecekan dan verifikasi kelengkapan dokumen pinjaman di kantor cabang

- 2) Memberikan penjelasan dan melayani pertanyaan dari customer mengenai pinjaman (kredit mikro) serta menyarankan produk yang tepat bagi pelanggan
- 3) Menyiapkan kelengkapan dokumentasi untuk persetujuan pinjaman

i. *Pawning Sales Officer* (Eka Dirgantara Aquino)

- 1) Mencari calon pelanggan baru
- 2) Membangun hubungan dengan pelanggan
- 3) Menawarkan dan menjual produk
- 4) Menindaklanjuti penjualan

j. *Security* (Agung Prasetyo, Febrian Puji Lesmono dan Handres)

- 1) Menjamin keselamatan dan keamanan di tempat kerja dan sekitarnya.
- 2) Melindungi dan mengayomi terhadap warga di tempat kerja dan lingkungan.

k. *Driver* (Redy Handika Putra)

- 1) Memeriksa keadaan dan kelengkapan kendaraan untuk dikendarai.
- 2) Merawat kendaraan secara rutin agar kendaraan dapat digunakan
- 3) Mengantar pegawai/tamu ke tempat tujuan sesuai dengan perintah atasan

- 4) Memperbaiki kerusakan kecil agar kendaraan dapat beroperasi dengan layak

l. *Pramubakti* (Hartaman dan Darno)

- 1) Membersihkan kantor maupun toilet setiap hari
- 2) Memperhatikan kebutuhan mulai dari dapur, alat kebersihan dan melaporkan kebagian administrasi jika ada kekurangan
- 3) Mempersiapkan dan mengantarkan makanan dan minuman kepada karyawan

m. *Small Medium Enterprise Relationship Manager* (Hudan Ahsani)

- 1) Melakukan identifikasi untuk memastikan bahwa perusahaan memiliki mekanisme yang baik dalam menandakan pelanggan secara individual.
- 2) Mengategorikan dan melibatkan konsumen untuk membedakan berdasarkan nilai dan kebutuhan mereka.
- 3) Berinteraksi dengan para pelanggan.

n. *Consumer Business Relationship Manager* (CBRM) (Firman Aditya)

- 1) Penghubung customer dan customer service atau sales.
- 2) Memahami nasabah.
- 3) Menyelidiki masalah terkait kepuasan nasabah.
- 4) Melakukan follow up jika ada keluhan.
- 5) Berkomunikasi dengan internal perusahaan.

o. *Consumer Business Staff* (Bustanul Arifin)

- 1) Bertanggungjawab atas kestabilan usaha nasabah.
- 2) Kelancaran pembiayaan.
- 3) Melakukan penagihan nasabah bila sudah jatuh tempo dan telat bayar dari perhitungan 1 bulan.

p. *Sales Force Pensiunan* (Shafa Nur Aruza dan Siti Munawaroh)

- 1) Mencari dan mengidentifikasi prospek.
- 2) Melakukan riset, baik ketika mencari prospek maupun setelah mendapatkan prospek.
- 3) Menyiapkan presentasi dan melakukan penjualan.
- 4) Mempertahankan hubungan dengan nasabah.
- 5) Memenuhi standart dan kuota penjualan.⁵⁶

5. Produk-produk Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember

Adapun produk-produk yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP

Gajah Mada Jember adalah :

a. Tabungan Bisnis

Tabungan bisnis merupakan salah satu jenis tabungan yang menggunakan akad mudharabah. Investasi awal untuk tabungan ini sekitar Rp. 1.000.000. Usia minimum untuk membuka rekening adalah 17 tahun. Tabungan bisnis juga mempunyai manfaat tertentu, seperti kita sebagai warga negara dapat bertransaksi dengan limit yang lebih

⁵⁶ Dokumentasi, *Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember*, 14 Desember 2024

tinggi, dengan saldo minimal Rp. 10.000.000, serta kemampuan warga untuk bertransaksi dengan cara apapun yang dianggap pantas.

b. Tabungan Easy Mudharabah

Tabungan easy mudharabah adalah tabungan rupiah yang menggunakan akad mudharabah dalam bertransaksi. Beberapa keuntungan menggunakan tabungan mudharabah antara lain, gratis tarik tunai di seluruh ATM BSI dan ATM Bank Mandiri, dan seluruh ATM di Indonesia. Biaya awal tabungan adalah Rp. 100.000 bagi perorangan dan Rp. 1.000.000 bagi non perorangan.

c. BSI KUR

KUR adalah jenis pembiayaan dengan pemberian modal kepada Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM).

d. BSI Griya

BSI Griya adalah pembiayaan untuk kepemilikan rumah. Baik rumah baru, rumah second, ruko, rukan atau apartemen.

e. BSI Mitraguna Berkah

Jenis pembiayaan untuk kebutuhan yang lebih umum, semisal dana darurat, renovasi rumah, biaya berobat maupun kebutuhan tidak terduga lainnya.

f. BSI OTO

BSI OTO menawarkan pembiayaan kepemilikan kendaraan baik itu mobil baru, mobil bekas atau motor baru. Sudah bekerjasama

dengan lebih dari 13.000 dealer sehingga prosesnya bisa dilakukan dengan mudah dan cepat.

g. BSI Pensiun Berkah

Pembiayaan atau pinjaman bank BSI ada yang spesifik untuk para pensiunan. Untuk para pensiunan ASN & Pensiunan Janda ASN dan pensiunan BUMN/BUMD yang ingin melanjutkan hidupnya dengan lebih produktif.

h. Mitraguna Online

Mitraguna Online ini bisa diajukan secara online melalui aplikasi BSI Mobile dengan sistem Real-time Approval.

i. BSI Mitra Beragun Emas

BSI juga memiliki jenis pembiayaan yang menggunakan agunan, namanya BSI Mitra Beragun Emas. Jika memiliki simpanan emas dan disaat bersamaan membutuhkan pembiayaan untuk kebutuhan tertentu, bisa menggunakan emas untuk agunan di Mitra Beragun EMAS.

j. BSI Distributor Financing

Pembiayaan Modal Kerja dengan skema Value Chain adalah pembiayaan post Financing (dana talangan untuk membayar terlebih dahulu invoice atas pekerjaan yang telah selesai) yang diberikan kepada supplier yang merupakan Supplier Khusus yang mengerjakan kontrak pekerjaan dengan bouwheer, dimana sumber pengembalian pembiayaan adalah pembayaran invoice dari bouwheer.

k. BSI KPR Sejahtera

Pembiayaan ini menasar segmen yang sama dengan BSI Griya, yaitu untuk kepemilikan rumah atau bentuk hunian lainnya. Bedanya pada KPR Sejahtera ini khusus untuk pembiayaan rumah subsidi pemerintah.

l. BSI Cash Collateral

Nasabah yang memiliki simpanan deposito, giro atau tabungan bisa menggunakannya sebagai jaminan di BSI Cash Collateral. Pembiayaan atau pinjaman bank BSI jenis ini bisa memberikan pembiayaan s/d 90% dari nilai simpanan.

m. BSI Umrah

BSI Umrah bisa memfasilitasi kebutuhan pembelian jasa paket perjalanan ibadah umroh.

n. Bilateral Financing

Layanan pemberian fasilitas pembiayaan/financing dalam valuta rupiah atau valuta asing untuk kebutuhan modal kerja jangka pendek maupun untuk tujuan lainnya kepada lembaga keuangan Bank dan/atau non bank.

B. Penyajian Data

Penyajian data adalah data yang berisi temuan penting dalam masing-masing variabel yang dituangkan secara singkat namun bermakna dalam bentuk penelitian berupa data sekunder. Data yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari sumber yang valid dan terpercaya.

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Untuk membuktikan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, peneliti telah melakukan penelitian terhadap nasabah pengguna mobile banking Bank Syariah Indonesia yang berjumlah 100 responden.

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Presentase (%)
1.	Laki-laki	58	58
2.	Perempuan	42	42
Jumlah		100	100

Sumber : Data Primer yang diolah SPSS 22, 2025

Dari hasil tabel 4.1 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin diketahui bahwa jumlah tertinggi didominasi oleh laki-laki yaitu sebanyak 58 orang atau 58%.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia (tahun)	Jumlah (orang)	Presentase (%)
1.	20-35	72	66
2.	36-45	21	25
3	46-55	7	10
Jumlah		100	100

Sumber : Data Primer yang diolah SPSS 22, 2025

Dari hasil tabel 4.2 diatas karakteristik responden berdasarkan usia diketahui bahwa jumlah tertinggi pengguna mobile banking BSI adalah usia 20-35 tahun, artinya pengguna mobile banking BSI ini didominasi oleh nasabah yang berusia 20-35 tahun yaitu sebanyak 72 orang atau 66%.

C. Analisis dan Pengujian Hipotesis

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji sejauh mana ketepatan alat pengukur dapat mengungkapkan konsep gejala atau kejadian yang diukur. Item kuesioner dinyatakan valid apabila nilai r hitung $> r$ tabel ($n-2$) dan nilai signifikansi $< 0,05$. Pengujian validitas selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.3
Validitas Variabel Independen

Variabel	Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
Kemudahan Akses (X1)	X1.1	0.659	> 0.195	Valid
	X1.2	0.530	> 0.195	Valid
	X1.3	0.609	> 0.195	Valid
Kenyamanan (X2)	X2.1	0.601	> 0.195	Valid
	X2.2	0.516	> 0.195	Valid
	X2.3	0.618	> 0.195	Valid
	X2.4	0.547	> 0.195	Valid
	X2.5	0.528	> 0.195	Valid
Keamanan (X3)	X3.1	0.614	> 0.195	Valid
	X3.2	0.611	> 0.195	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah SPSS 22, 2025

Berdasarkan tabel diatas dapat dikatakan terdapat 3 item pernyataan kemudahan akses (X1). Nilai r_{hitung} dari indikator kemudahan akses yaitu X1.1 (mudah dipelajari) sebesar 0,659,

indikator X1.2 (mudah dioperasikan) sebesar 0,530, indikator X1.3 (fleksibel) sebesar 0,609. Nilai r_{hitung} dari indikator kenyamanan yaitu X2.1 (tersedia dalam waktu 24 jam) sebesar 0,601, indikator X2.2 (dapat diakses dari rumah) sebesar 0,516, indikator X2.3 (dapat diakses dimanapun) sebesar 0,618, indikator X2.4 (mengieffiensi waktu nasabah) sebesar 0,547 dan indikator X2.5 (menyediakan berbagai layanan) sebesar 0,528. Sedangkan nilai r_{hitung} dari indikator kemaan yaitu X3.1 (jaminan keamanan) sebesar 0,614 dan indikator X3.2 (kerahasiaan data) sebesar 0,611, sehingga dapat disimpulkan masing-masing indikator pada variable kemudahan akses yaitu mudah dipelajari, mudah dioperasikan, fleksibel dikatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel} (0,195)$. Dari tabel hasil uji validitas diatas r_{hitung} mudah dipelajari sebesar 0,659 $> r_{tabel} (0,195)$, indikator mudah dioperasikan diketahui r_{hitung} sebesar 0,530 $> r_{tabel} (0,195)$, indikator fleksibel diketahui r_{hitung} sebesar 0,609 $> r_{tabel} (0,195)$. Sedangkan masing-masing indikator pada variable kenyamanan yaitu tersedia dalam waktu 24 jam, dapat diakses dari rumah, dapat diakses dimanapun, mengieffiensi waktu nasabah dan menyediakan berbagai layanan dikatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel} (0,195)$. Dari tabel hasil uji validitas diatas r_{hitung} tersedia dalam waktu 24 jam sebesar 0,601 $> r_{tabel} (0,195)$, indikator dapat diakses dari rumah diketahui r_{hitung} sebesar 0,516 $> r_{tabel} (0,195)$, indikator dapat diakses dimanapun diketahui r_{hitung} sebesar 0,618 $> r_{tabel} (0,195)$, indikator mengieffiensi waktu

nasabah diketahui r_{hitung} sebesar $0,547 > r_{tabel} (0,195)$, indikator menyediakan berbagai layanan diketahui r_{hitung} sebesar $0,528 > r_{tabel} (0,195)$. Sedangkan masing-masing indikator pada variable keamanan jaminan keamanan dan kerahasiaan data dikatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel} (0,195)$, dari tabel diatas indikator jaminan keamanan diketahui r_{hitung} sebesar $0,614 > r_{tabel} (0,195)$, indikator kerahasiaan data diketahui r_{hitung} sebesar $0,611 > r_{tabel} (0,195)$. Dapat disimpulkan bahwa setiap butir pertanyaan variabel motivasi dan burnout bernilai positif dan dinyatakan valid.

Tabel 4.4
Validitas Variabel Dependen

No	Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	Y1	0.640	> 0.195	Valid
2	Y2	0.512	> 0.195	Valid
3	Y3	0.654	> 0.195	Valid
4	Y4	0.649	> 0.195	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah SPSS 22, 2025

Berdasarkan tabel diatas dapat dikatakan indikator kepuasan nasabah terdapat 4 pernyataan yaitu sistem keluhan dan saran, *ghost shopping*, *lost customer analysis*, survey kepuasan pelanggan. Nilai r_{hitung} dari indikator kemudahan akses yaitu Y1 (sistem keluhan dan saran) sebesar 0,640, indikator Y2 (*ghost shopping*) sebesar 0,512, indikator Y3 (*lost customer analysis*) sebesar 0,654 dan indikator Y4 (survey kepuasan pelanggan) sebesar 0,694. Sehingga dapat disimpulkan masing-masing indikator pada variable kepuasan nasabah yaitu sistem keluhan dan saran, *ghost shopping*, *lost customer*

analysis, survey kepuasan pelanggan dikatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,195). Dari tabel hasil uji validitas diatas r_{hitung} sistem keluhan dan saran sebesar $0,640 > r_{tabel}$ (0,195), indikator *ghost shopping* diketahui r_{hitung} sebesar $0,512 > r_{tabel}$ (0,195), indikator *lost customer analysis* diketahui r_{hitung} $0,654 > r_{tabel}$ (0,195) dan indikator survey kepuasan pelanggan diketahui r_{hitung} $0,649 > r_{tabel}$ (0,195) Dapat disimpulkan bahwa setiap butir pertanyaan variable kepuasan nasabah bernilai positif dan dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah ukur untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi hasil pengukuran variabel guna mengetahui suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Pada penelitian ini uji reliabilitas dapat dilihat pada nilai *Cronbach Alpha*, jika nilai $\alpha > 0,60$ maka konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi variabel adalah reliabel.

Tabel 4.5
Uji Reliabilitas Instrumen Terhadap Variabel X dan Y

No	Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Standart Alpha	Keterangan
1	Kemudahan Akses (X1)	0.701	0,600	Reliabel
2	Kenyamanan (X2)	0.718	0,600	Reliabel
3	Keamanan (X3)	0.727	0,600	Reliabel
4	Kepuasan Nasabah (Y)	0.764	0,600	Reliabel

Sumber : Data Primer yang diolah SPSS 22, 2025

Dapat dilihat pada tabel diatas *Cronbach Alpha* semua variabel lebih besar dari 0,600. Nilai *Cronbach Alpha* Variabel X1 (Kemudahan Akses) adalah $0,701 > 0,600$, nilai *Cronbach Alpha* Variabel X2 (Kenyamanan) $0,718 > 0,600$, nilai *Cronbach Alpha* Variabel X3 (Keamanan) $0,727 > 0,600$ dan nilai *Cronbach Alpha* Variabel Y (Kepuasan Nasabah) adalah $0,764 > 0,600$. Berdasarkan hasil diatas dapat disimpulkan bahwa variabel X dan Y adalah reliabel.

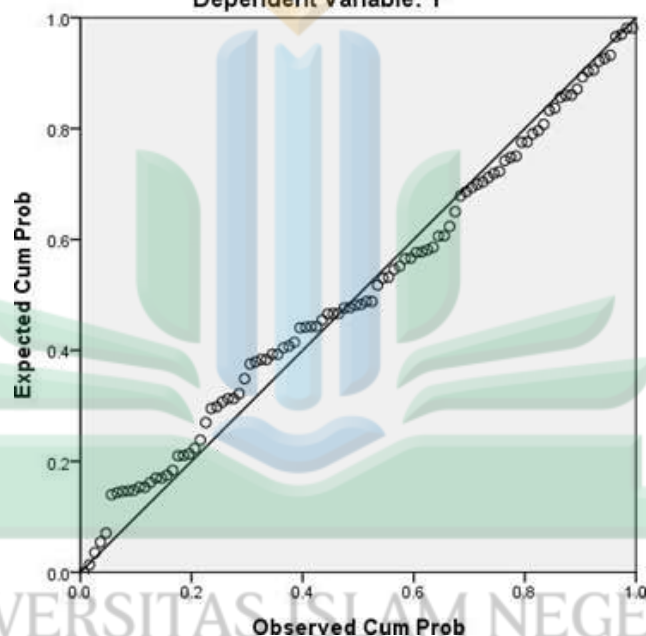
2. Uji Asumsi Klasik

Asumsi klasik merupakan suatu syarat-syarat yang dilakukan pada analisis regresi linier berganda. Asumsi klasik juga dapat dikatakan sebagai Langkah utama atau pertama untuk melakukan analisis tersebut. Adapun asumsi klasik yang dilakukan adalah sebagai mana berikut :

a. Uji Normalitas

Uji normalitas diperlukan untuk mengetahui apakah data tersebut berdistribusi normal. Uji normalitas dengan program *Kolmogorov Smirnov Statistik SPSS 22*. Hasil uji normalitas data pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

Gambar 4.2
Hasil Uji Normalitas
 Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual
 Dependent Variable: Y



Seperti yang terlihat pada tampilan grafik normal, titik distribusi terletak secara diagonal dan mengelilingi garis diagonal. Dan model regresi dapat dikatakan valid karena memenuhi asumsi normalitas.

Tabel 4.6
Hasil Uji Hasil Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,91061448
Most Extreme Differences	Absolute	,068
	Positive	,068
	Negative	-,064
Test Statistic		,068
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

c. Lilliefors Significance Correction.
d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber : Data Primer yang diolah SPSS 22, 2025

Berdasarkan tabel di atas menjelaskan bahwa dengan menggunakan metode Kolmogorov smirnov. Pada tabel 4.12 dapat diketahui bahwa nilai Asymp sig. (2 tailed) memiliki nilai sebesar 0,20. Dan dapat diasumsikan bahwa nilai tersebut lebih besar dari nilai probabilitas yaitu 0,05. Sehingga, data tersebut normal atau berdistribusi normal.

b. Uji Multikolonieritas

Uji multikolinearitas merupakan uji yang dilakukan untuk memenuhi syarat dalam asumsi klasik. Pada uji ini memiliki tujuan sebagai apakah ada sebuah hubungan atau korelasi antara variabel independent terhadap variabel dependent.

Tabel 4.7
Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Nilai Tolerance	Nilai VIF
Kemudahan Akses (X1)	0.482	2.075
Kenyamanan (X2)	0.546	1.833
Keamanan (X3)	0.546	1.832

Sumber : Data Primer yang diolah SPSS 22, 2025

Berdasarkan tabel di atas menjelaskan bahwa dilihat dari besaran VIF (*Variance Inflation Factor*) dan tolerance. Jika nilai VIF < 10 dan nilai tolerance > 0,10. Hasil yang ditunjukkan dalam tabel 4.13 bahwa semua variabel mempunyai nilai toleransi diatas 0,1 dan VIF dibawah 10. Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi pada penelitian ini tidak terjadi multikolinieritas.

c. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi merupakan salah satu uji asumsi klasik yang harus dilakukan serta harus terpenuhi. Uji autokorelasi memiliki tujuan untuk mengetahui sebuah korelasi antar variabel. Dalam uji autokorelasi ini dapat menggunakan nilai dari durbin Watson.

Tabel 4.8
Hasil Uji Autokorelasi

Nilai Durbin Watson (d)	Tabel durbin Watson		Keterangan
2,003	dU	4-dU	Tidak ada autokorelasi positif atau negative/terima
	1,736	2,264	

Sumber : Data Primer yang diolah SPSS 22, 2025

Berdasarkan tabel 4.13 di atas menjelaskan bahwa menunjukkan nilai Durbin-Watson yang diperoleh dari hasil regresi adalah sebesar 2,003 terletak di atas nilai dU (1,736) dan nilai 4-dU (2,264) sehingga H_0 diterima. Artinya terdapat autokorelasi positif atau negative pada model regresi.

d. Uji Heteroskedastisitas

Jika nilai signifikan (*p-value*) semua variabel independen $> 0,05$ maka H_0 diterima yang artinya varian residual homogen (tidak terjadi kasus heteroskedastisitas) Hasil dari pengujian heteroskedastisitas dapat dilihat pada Tabel 4.9.

Tabel 4.9
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	T	Sig	Keterangan
Kemudahan Akses (X1)	-.390	0.697	Tidak ada pengaruh
Kenyamanan (X2)	-1.067	0.289	Tidak ada pengaruh
Keamanan (X3)	1.942	0.055	Tidak ada pengaruh

Sumber : Data Primer yang diolah SPSS 22, 2025

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan nilai signifikansi untuk semua variable bebas lebih besar dari 0.05 (alpha 5%), yang berarti tidak ada pengaruh variabel dependen (harga mutlak residual) terhadap X1 (kemudahan), X2 (Kenyamanan) dan X3 (keamanan).

Karena semua variabel tidak ada pengaruh terhadap harga mutlak residual maka H_0 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas sehingga asumsi non heteroskedastisitas terpenuhi.

e. Uji Linieritas

Uji linieritas digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat berbentuk linier atau tidak. Uji linieritas digunakan uji statistik dengan analisis data dilakukan dengan bantuan program komputer IBM SPSS Statistik 22. Salah satu syarat dilakukan uji linieritas ini adalah agar dapat dilakukan analisis, jika misal ditemukan data hasil uji linieritas tidak linier, maka analisis tidak dilanjutkan. Berikut hasil uji linieritas:

Tabel 4.10
Hasil Uji Linieritas

Variabel	<i>Sig Deviation from Linearity</i>	Linieritas	Keterangan
Kemudahan Akses (X1)	0,061	0.000	Linier
Kenyamanan (X2)	0,523	0.000	Linier
Keamanan (X3)	0,516	0.000	Linier

Sumber : Data Primer yang diolah SPSS 22, 2025

Berdasarkan tabel 4.5 di atas menjelaskan bahwa nilai signifikansi (Sig) dari tabel 4.15, diperoleh nilai Deviation from Linearity Sig. pada variabel kemudahan akses (X1) adalah 0,061 lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan linear secara signifikan antara variabel kemudahan (X1) dengan variabel Kepuasan Nasabah (Y).

Sedangkan pada variabel kenyamanan (X2) adalah 0,523 lebih besar dari 0,05. Maka juga dapat disimpulkan ada hubungan linear secara signifikan antara variabel keamanan (X2) dan variabel keamanan (X3) adalah 0,516 lebih besar dari 0,05 maka terjadi hubungan linier secara signifikan antara variabel keamanan dan variabel kepuasan nasabah (Y).

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan secara linier antara satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Dalam penelitian ini terdapat satu variabel terikat dan tiga variabel bebas. Berikut ini adalah hasil perhitungan dengan SPSS untuk analisis regresi linier berganda.

Tabel 4.11
Hasil Persamaan Regresi Linier Berganda

No	Variabel	B	Std. Error	Standardized Coefficients	t	Sig.
1	Kemudahan Akses	0,125	0,103	0,119	1,219	0,226
2	Kenyamanan	0,249	0,096	.236	2,580	0,011
3	Keamanan	0,433	0,079	.498	5,449	0,000

Sumber : Data Primer yang diolah SPSS 22, 2025

Berdasarkan tabel 4.11 di atas menjelaskan bahwa diperoleh persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = 4,170 + 0,125 X_1 + 0,249 X_2 + 0,433 X_3 + e$$

Adapun maksud dari persamaan regresi linier berganda di atas adalah:

a. Konstanta (a)

Nilai konstanta (a) sebesar 4,170 menunjukkan bahwa jika tidak ada variabel X_1 (maka), variabel X_2 (kenyamanan) dan variabel X_3 (keamanan), kepuasan nasabah (Y) bernilai 4,170

b. Nilai koefisien variabel Kemudahan Akses (X_1)

Variabel Kemudahan (X_1) Besarnya nilai koefisiensi regresi b_1 sebesar 0,125 Nilai b_1 yang positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara variabel kemudahan (X_1) dengan kepuasan nasabah (Y). Jika kemudahan ditingkatkan maka kepuasan nasabah akan meningkat. Nilai koefisien regresi (b_1) sebesar 0,125 artinya jika kemudahan dinaikkan sebesar 1 satuan atau dinaikkan satu tingkat,

maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,125 satuan dengan asumsi variabel independen yang lain (keamanan) tetap.

c. Nilai koefisien variabel Kenyamanan (X2)

Variabel kenyamanan (X2) dengan kepuasan nasabah (Y). Jika kenyamanan ditingkatkan maka kepuasan nasabah akan meningkat. Nilai koefisien regresi b_1 sebesar 0,249 artinya jika kenyamanan dinaikkan sebesar 1 satuan atau dinaikkan satu tingkat, maka kepuasan nasabah sebesar 0,249 satuan dengan asumsi variabel independen yang lain (kemudahan) tetap.

d. Nilai koefisien variabel Keamanan (X3)

Variabel Keamanan (X3) dengan kepuasan nasabah (Y). Jika kenyamanan ditingkatkan maka kepuasan nasabah akan meningkat. Nilai koefisien regresi b_1 sebesar 0,433 artinya jika kenyamanan dinaikkan sebesar 1 satuan atau dinaikkan satu tingkat, maka kepuasan nasabah sebesar 0,433 satuan dengan asumsi variabel independen yang lain (kemudahan) tetap.

4. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dipergunakan untuk menguji kebenaran suatu pernyataan secara statistik dan menarik kesimpulan apakah menerima atau menolak pernyataan tersebut.

a. Uji t Parsial

Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka dapat dinyatakan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Jika nilai t_{hitung}

$> t_{\text{tabel}}$ dari maka dapat dinyatakan bahwa variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Hasil Uji t ditunjukkan pada table 4.12 sebagai berikut:

Tabel 4.12
Hasil Uji t

No	Variabel	t-hitung	Signifikansi Hitung	Taraf Signifikansi	Keterangan
1	Kemudahan Akses	1,219	0,226	0,05	Tidak Signifikan
2	Kenyamanan	0,236	2,580	0,05	Positif Signifikan
3	Keamanan	0,498	5,449	0,05	Positif Signifikan

Sumber : Data Primer yang diolah SPSS 22, 2025

Berdasarkan tabel di atas maka dapat diketahui:

- 1) **Hipotesis 1** : Pengaruh kemudahan akses terhadap kepuasan nasabah

Dalam pengujian kemudahan (X1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) diketahui nilai $t_{\text{hitung}} 1,219 < t_{\text{tabel}} 1,984$. Dan nilai signifikansi (Sig) uji t sebesar $0,226 > \text{probabilitas } 0,05$, maka dapat disimpulkan H1 atau hipotesis pertama ditolak, artinya tidak ada pengaruh kemudahan (X1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

- 2) **Hipotesis 2** : Pengaruh kenyamanan terhadap kepuasan nasabah

Dalam pengujian kenyamanan (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) diketahui nilai $t_{\text{hitung}} 2,580 > t_{\text{tabel}} 1,984$. Dan nilai signifikansi (Sig) uji t sebesar $0,011 < \text{probabilitas } 0,05$, maka dapat positif H2 atau hipotesis kedua diterima. Artinya ada pengaruh keamanan (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

3) **Hipotesis 3** : Pengaruh keamanan terhadap kepuasan nasabah

Dalam pengujian keamanan (X3) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) diketahui nilai $t_{hitung} 5,449 > t_{tabel} 1,984$. Dan nilai signifikansi (Sig) uji t sebesar $0,000 < probabilitas 0,05$, maka dapat disimpulkan H3 atau hipotesis ketiga diterima. Artinya ada pengaruh positif (X3) terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

b. Uji f (Simultan)

Jika $f_{hitung} < f_{tabel}$ maka tidak ada pengaruh secara simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen sedangkan jika $f_{hitung} > f_{tabel}$ maka ada pengaruh secara simultan antara variabel independen dengan variabel dependen hasil uji f akan di tunjukkan pada tabel 4.13.

Tabel 4.13
Hasil Uji f (Simultan)

Variabel	f-hitung	Signifikansi Hitung	Taraf Signifikansi	Keterangan
Kemudahan Akses Kenyamanan Keamanan	41.206	0,000	0,05	Signifikan

Sumber : Data Primer yang diolah SPSS 22, 2025

Berdasarkan tabel di atas menjelaskan bahwa output SPSS “ANOVA” dapat diketahui bahwa nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,000, sedangkan f_{hitung} dalam tabel diatas sebesar 41,206. Sementara nilai f_{tabel} dicari pada distribusi nilai f_{tabel} statistik pada signifikansi 5% atau 0,05 dengan menggunakan rumus $f_{tabel} = (k; n-k) = (2; 100-2) = 3,09$. Karena nilai $f_{hitung} 41,206 > f_{tabel} 3,09$ atau $sig = 0,000 < 0,05$,

maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima, atau dengan kata lain kemudahan (X1), kenyamanan (X2) dan keamanan (X3) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh pada kepuasan nasabah (Y) atau berarti pengaruhnya signifikan.

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi merupakan besaran yang menunjukkan besarnya variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independennya. Dengan kata lain, koefisien determinasi ini digunakan untuk mengukur seberapa jauh variabelvariabel bebas dalam menerangkan variabel terikatnya.

Tabel 4.14
Hasil Uji R^2

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
0,675 ^a	0,455	0,420	3,457	2,173

Sumber : Data Primer yang diolah SPSS 22, 2025

Berdasarkan tabel di atas menjelaskan bahwa nilai koefisien Determinasi yang telah disesuaikan (*Adjusted R Square*) yaitu sebesar 0,420 yang artinya 42%, variansi dari seluruh variabel independen (Kemudahan Akses, Kenyamanan, Keamanan) dapat dijelaskan variabel dependen (Kepuasan Nasabah). Sedangkan untuk sisanya yaitu terdapat ($100\% - 42\% = 58\%$) variabel dependen (Y) dijelaskan oleh faktor lainnya yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

D. Pembahasan Temuan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kemudahan, kenyamanan dan keamanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Jember. Berikut penjelasan atas jawaban dari hipotesis:

1. Pengaruh kemudahan akses (X1) terhadap kepuasan nasabah (Y)

Hasil analisis yang dilakukan dengan bantuan *software SPSS.22.0 for windows* menunjukkan bahwa pengaruh variabel X1 (kemudahan akses) terhadap Y (kepuasan nasabah) menunjukkan hasil t_{hitung} sebesar 1,219 dengan nilai signifikansi sebesar 0,226 dengan nilai t_{tabel} sebesar 1,984 artinya $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu $1,219 < 1,984$ maka dapat disimpulkan bahwa kemudahan akses tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kemudahan akses penggunaan atau kemudahan akses (*perceived easy of use*) dapat didefinisikan bahwa seseorang percaya menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. kemudahan (*perceived easy of use*) merupakan kepercayaan seseorang dimana dalam menggunakan suatu teknologi dapat dengan mudah digunakan dan dipahami.⁵⁷

Hal diatas sesuai dengan penelitian Marlizar dkk, "*Analisis risiko, manfaat dan kemudahan pengguna serta dampaknya pada kepercayaan nasabah dalam menggunakan sms banking PT. Bank aceh Syariah Banda Aceh*". Mengungkapkan bahwa kemudahan pengguna berpengaruh

⁵⁷ Zaki Baridwan, Sartika Sari Ayu Tjini, kemudahan penggunaan (Yogyakarta: Erlangga, 2014)

terhadap kepercayaan nasabah dalam menggunakan sms banking pada PT. Bank Aceh Syariah Banda Aceh.⁵⁸

Hipotesis dalam penelitian X1 terhadap Y adalah tidak terdapat pengaruh variable kemudahan terhadap kepuasan nasabah, kemungkinan ada beberapa nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Jember yang merasa kurang mudah atau meragukan kemudahan aplikasi mobile banking dalam melakukan transaksi menggunakan aplikasi mobile banking.

Sehingga dalam penelitian ini teori Kepuasan nasabah di pengaruhi oleh salah satu faktor yaitu faktor kemudahan, teori yang mengatakan terkait dengan kepuasan, apabila faktor kemudahan semakin tinggi maka kepuasan juga akan mengikuti naik, begitu pula sebaliknya apabila kualitas pelayanan rendah maka kepuasan juga semakin melemah.⁵⁹ Teori tersebut tidak relevan jika digunakan dalam penelitian ini karena hasil dari analisis data faktor kemudahan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

2. Pengaruh kenyamanan (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y)

Hasil dari pengujian pengaruh kenyamanan (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y) menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar $2,580 > t_{tabel} 1,984$.

Dan nilai signifikansi (Sig) sebesar $0,011 < probabilitas 0,05$, maka dapat

⁵⁸ Marlizar dkk, “Analisis risiko, manfaat dan kemudahan pengguna serta dampaknya pada kepercayaan nasabah dalam menggunakan sms banking PT. Bank aceh Syariah Banda Aceh”, (2020).

⁵⁹ Kotler, Keller, Manajemen Pemasaran, (Jakarta: Erlangga, 2007), hlm.173

disimpulkan H2 atau hipotesis kedua diterima sehingga variabel kenyamanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kenyamanan dan perasaan nyaman diartikan sebagai nilai komprehensif terhadap sesuatu. Dalam aplikasi Mobile banking kenyamanan pengguna lebih tinggi yang mana memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan kapanpun dan di manapun. Jika dibandingkan dengan transaksi interpersonal, mobile banking memberikan lebih banyak keuntungan dan kemudahan.⁶⁰

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya oleh Dalam penelitian lain yang dilakukan oleh Siswoyo dan Irianto dengan judul Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Pengguna Aplikasi mobile banking” mengatakan bahwa persepsi manfaat tidak berpengaruh signifikan terhadap sikap penggunaan dari pengguna Livin” by Mandiri di Kota Tegal.⁶¹ Artinya baik tidaknya persepsi pengguna tentang manfaat aplikasi mobile banking, tidak menjadi dasar untuk menentukan sikap pengguna untuk menggunakan aplikasi tersebut.

Sehingga hal ini harus diperhatikan oleh pihak bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Jember untuk lebih meningkatkan kinerja aplikasi mobile banking dan perlu danya penyempurnaan fitur-fitur aplikasi mobile banking untuk menjaga kualitas kenyamanan nasabah dalam melakukan transaksi. Karena faktor kenyamanan dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.

⁶⁰ Kotler, Keller, Manajemen Pemasaran, (Jakarta: Erlangga, 2007), hlm.173

⁶¹ Agus Siswoyo & Bambang Setyobudi, “Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Pengguna Aplikasi Mobile Banking”, Jurnal Akuntansi, 7 (2023), 1202.

3. Pengaruh keamanan (X3) terhadap kepuasan nasabah (Y)

Dalam hasil pengujian pengaruh keamanan (X3) terhadap kepuasan nasabah (Y) menunjukkan hasil nilai t_{hitung} sebesar $5,449 > t_{tabel}$ 1,984. Dan nilai signifikansi (Sig) uji t sebesar $0,000 < probabilitas$ 0,05, maka dapat disimpulkan H3 atau hipotesis ketiga diterima. Artinya ada pengaruh secara signifikan variabel keamanan terhadap kepuasan nasabah.

Keamanan adalah suatu upaya untuk mengamankan aset informasi terhadap ancaman yang mungkin timbul. Kondisi pengamanan mobile banking juga selalu dipantau dan ditingkatkan, sejalan dengan perkembangan teknologi dan ancaman yang ada. Adanya jaminan keamanan dari pihak bank akan menimbulkan rasa percaya serta menarik minat nasabah untuk menggunakan mobile banking.⁶² Jaminan keamanan membantu konsumen untuk tidak terlalu khawatir dengan penyalahgunaan informasi transaksi dan pribadi yang dapat dengan mudah hilang. Pelanggan akan bersedia mengungkapkan informasi pribadi dan akan melakukan pembelian dengan percaya diri ketika jaminan keamanan dapat diterima dan memenuhi harapan konsumen.

Dalam penelitian lain yang dilakukan oleh Safitri, Alya Pengaruh kemudahan, kepercayaan, dan keamanan terhadap minat menggunakan mobile banking pada nasabah Bank Syariah Indonesia KC 1 Palangka Raya. Mengatakan bahwa Keamanan berpengaruh secara positif dan

⁶² Raman, Arasu dan Viswanathan, "Pilihan untuk Belanja Online dan Layanan Web: Pemeriksaan Konsumen Elektronik Malaysia. Edisi Khusus IJCA", Jurnal Sistem Informasi Bisnis dan Jaringan Informasi Nirkabel, 2(3) (2011), 54-60.

signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*.⁶³ artinya semakin besar keamanan yang dirasakan nasabah saat menggunakan *mobile banking*, maka semakin tinggi pula minat nasabah untuk menggunakan *mobile banking*.

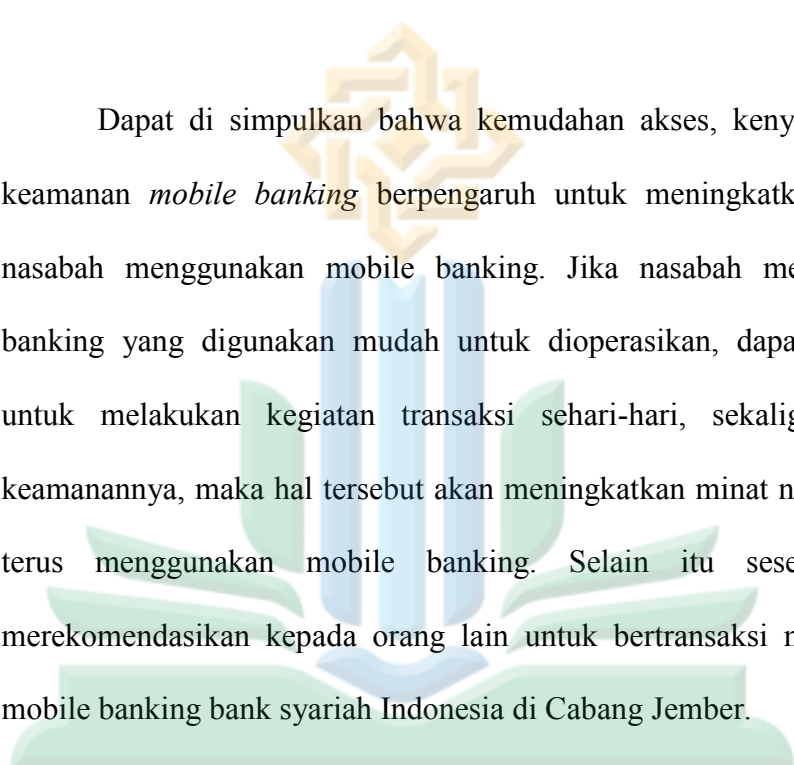
4. Pengaruh kemudahan akses, kenyamanan, dan keamanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Jember

Dari hasil uji f pada tabel Anova secara simultan variabel kemudahan akses, kenyamanan, dan keamanan *mobile banking* di dapatkan nilai Sig. Sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga berkesimpulan bahwa H_4 diterima dan H_0 ditolak. Artinya dapat disimpulkan bahwa variabel kemudahan akses, kenyamanan, dan keamanan *mobile banking* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Jember.

Hal ini juga di dukung dengan hasil penelitian ini Ramayani dkk dengan judul pengaruh kepercayaan, keamanan, manfaat dan kemudahan terhadap penggunaan *mobile banking* mengatakan bahwa secara simultan variabel kepercayaan, keamanan, manfaat dan kemudahan berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan fasilitas *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.⁶⁴

⁶³ Safitri, Alya, "Pengaruh kemudahan, kepercayaan, dan keamanan terhadap minat menggunakan *mobile banking* pada nasabah Bank Syariah Indonesia Kc 1 Palangka Raya", (Tesis, IAIN Palangka Raya, 2022), 74.

⁶⁴ Ramayani, "Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Manfaat Dan Kemudahan Terhadap Penggunaan *Mobile Banking*", Jurnal Ilmiah Mahasiswa, 2 (2015), 123.



Dapat di simpulkan bahwa kemudahan akses, kenyamanan, dan keamanan *mobile banking* berpengaruh untuk meningkatkan kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking*. Jika nasabah merasa *mobile banking* yang digunakan mudah untuk dioperasikan, dapat diandalkan untuk melakukan kegiatan transaksi sehari-hari, sekaligus terjamin keamanannya, maka hal tersebut akan meningkatkan minat nasabah untuk terus menggunakan *mobile banking*. Selain itu seseorang akan merekomendasikan kepada orang lain untuk bertransaksi menggunakan *mobile banking* bank syariah Indonesia di Cabang Jember.

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



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang ditunjukkan oleh data diatas maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kemudahan akses tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Oleh karena itu, dalam hal ini BSI KCP Gajah Mada Jember, diharapkan tetap menjaga serta meningkatkan upaya sosialisasi dan promosi layanan kepada nasabah, khususnya terkait penggunaan aplikasi mobile banking. Hal ini penting mengingat masih banyak nasabah yang belum memahami cara kerja aplikasi tersebut secara optimal. Selain itu, edukasi secara langsung kepada nasabah baru pada saat pembukaan rekening juga perlu dilakukan guna meningkatkan pemahaman dan minat dalam menggunakan layanan mobile banking, sehingga harapannya kepuasan nasabah dapat meningkat seiring dengan kemudahan akses yang tersedia.
2. Kenyamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian, BSI KCP Gajah Mada Jember diharapkan terus menjaga serta meningkatkan aspek kenyamanan dalam pelayanan, baik dari segi tampilan aplikasi mobile banking, kecepatan akses, maupun kemudahan penggunaan. Kenyamanan yang dirasakan oleh nasabah menjadi salah satu faktor penting dalam membentuk kepuasan, sehingga pengembangan

sistem yang *user-friendly* dan responsif akan memberikan nilai tambah dan loyalitas nasabah terhadap layanan yang diberikan.

3. Keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Oleh karena itu, BSI KCP Gajah Mada Jember terus meningkatkan sistem keamanan dalam penggunaan layanan mobile banking, seperti perlindungan data pribadi, autentikasi ganda, dan sistem deteksi transaksi mencurigakan. Tingkat keamanan yang tinggi akan memberikan rasa aman kepada nasabah dalam bertransaksi secara digital, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap peningkatan kepuasan dan kepercayaan nasabah terhadap layanan perbankan yang diberikan.
4. Kemudahan akses, kenyamanan, dan keamanan mobile banking berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian, BSI KCP Gajah Mada Jember perlu memperhatikan dan mengelola ketiga aspek tersebut secara terpadu guna meningkatkan kepuasan nasabah. Penguatan dalam hal kemudahan akses, peningkatan kenyamanan penggunaan, serta jaminan keamanan dalam bertransaksi akan mendorong loyalitas nasabah dan memperkuat posisi layanan mobile banking sebagai solusi perbankan digital yang dipercaya oleh masyarakat.

B. Saran

Penelitian di masa mendatang diharapkan dapat menyajikan hasil penelitian yang lebih baik lagi dengan adanya beberapa masukan mengenai beberapa hal diantaranya:

1. Berdasarkan hasil penelitian, kemudahan akses tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking, untuk itu kami memberi saran terhadap Bank BSI Jember untuk tetap menjaga serta meningkatkan sosialisasi atau promosi kepada nasabah dalam menggunakan mobile banking dan meningkatkan layanan bantuan karena masih banyak nasabah yang kurang paham atau belum mengerti tentang cara kerja aplikasi mobile banking tersebut. Dan memberikan edukasi kepada nasabah yang baru membuka rekening untuk menginformasikan tentang seputar mobile banking supaya semakin banyak nasabah yang menggunakan mobile banking dengan tujuan nilai yang diberikan kepada nasabah semakin tinggi.
2. Untuk penelitian selanjutnya, dalam melakukan penelitian yang sama diharapkan untuk mencari faktor-faktor atau variabel lain agar lebih variatif yang dapat mempengaruhi minat nasabah dalam layanan menggunakan mobile banking yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Kabeer Kazi, An Empirical Study of Factors Influencing Adoption of Internet Banking Among Students of Higher Education from Pakistan. *International Journal of Finance and Banking Studies*. Vol. 2, No. 2, ISSN: 2147-4486, 2013.
- Ma'ruf Abdulah, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Yogyakarta: Aswaja Presindo, 2015)
- Adhi, N.M & Imadhani "pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan dan pengaruh kemanfaatan, keamanan kepercayaan dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap penggunaan online banking pada mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta", *Jurnal Bisnis*, Vol 14, No 1 (2018)
- Ahmad, Bambang Pambudi, "Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking", *Jurnal Studi Manajemen*, 01, (2014)
- Ahmad, Pambudi, *Pengaruh Persepsi manfaat, persepsi kemudahan, keamanan, dan ketersediaan fitur terhadap minat ulang nasabah bank dalam menggunakan internet banking (studi pada program layanan internet banking BRI)* (2014), *journal of management studies* Vol 8, No 1, 1-11
- Ainul Khatimah Alif, Dkk, "Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Empiris Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar)", (IBEF Journal: Vol. 1, No. 2, 2021)
- Amad, Pambudi, *Pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan, keamanan, dan ketersediaan fitur terhadap minat ulang nasabah bank dalam menggunakan internet banking (studi pada program layanan internet banking BRI)* (2014), *journal of management studies* Vol 8, No. 1, 1-11
- Baridwan Zaki, Sari Ayu Tjini Santrika, *Kemudahan Penggunaan*, (Yogyakarta: Erlangga, 2014)
- Bogie Nugroho Fauzi, Arifin Zainul, MS Sunarti, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pada Nasabah Kredit Program Usaha Kecil Menengah / Mikro PT. Bank Jatim (Persero) Cabang Kraksaan*
- Davis, F.D, *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*. *MS Quarterly* (online). Vol. 13 No. 3, (Sep 1989)

Duli Nikolaus, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data Dengan SPSS* (Yogyakarta: Deepublish, 2019)

Eka sari, Nandya dan Oswari Teddy. " *Pengaruh kemudahan, kepercayaan, dan keamanan terhadap kepuasan pelanggan melalui keputusan pembelian pada toko online Tokopedia 2021* "

Fika Khairu Rahma, Sri Hartiyah, and M Trihudiyatmanto, "Pengaruh Persepsi Kemudahan, Manfaat, Resiko, Kepercayaan Dan Kenyamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Di Wonosoboh)," *Jurnal Akutansi, Manajemen & Perbankan Syariah* 2023 2, no. 3. 2022.

Fitriyani, " *Pengaruh Teknologi dan Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Muara Bulian* ", (Skripsi: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, 2021)

Ismail rasyid, ridla Mukhtisar taringan, evriyenni, " *Pengaruh efesiensi, keamanan dan kemudahan terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan mobile banking (studi pada nasabah bank syariah mandiri ulee kareng banda aceh 2021* .

Hakim Jim, *Word Of Mounth* (Research: Principals And Applications, The Journal Of Advertising Research. ARF)

Jogiyanto, *Sistem Informasi Keperilakuan*, (Yogyakarta: Andi, 2007)

Jogiyanto, *Sistem Informasi Keperilakuan*, Yogyakarta : Andi Offset, 2007.

Keller Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta : Erlangga, 2007)

Kotler Philip, *Manajaemen Pemasaran*, (Jakarta: Prenhalndo, 1997)

Kurnianingsih Heni Dan Maharani Trisna, " *Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Fitur Layanan, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan E-Money Di Jawa Tengah* ", (Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Teknologi: Vol. 12, No. 1, 2020)

Mayatsari,et.al, "Pengaruh Internet Banking dan Mobile Banking terhadap Kinerja Keuangan Bank" Strtegic :*Jurnal Pendidikan Manajemen Bisnis*, No 1 (2021): 55-72 <https://doi.org/10.17509/strategic.v2i1l.36871>

Mukhtisar, Ismail Rasyid Ridla Tarigan, dan Evriyenni, "Pengaruh Efisiensi, Keamanan dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah

- Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh),” *JIHBIZ:Global Journal of Islamic Banking and Finance* 3, no 1. Mei 2021.
- Nasri, Wadi, Factors Influencing the Adoptions of Internet Banking in Tunisia, (International Journal of Business and Management, 2011)
- Nurani Melawati dan Welsa Henny, “*Pengaruh Kemudahan Akses, Kemenarikan Posting Messages, Daya Tanggap Pelayanan Terhadap Sikap Keputusan Pembelian Online Shop di Instagram*”, (Jurnal Upajawa: Vol.2 No. 1, 2018)
- Putri Rahayu Priestian, “*Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kepercayaan, dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking*”, (Skripsi: Fakultas Ekonomi, 2019)
- Ramayani, Dkk, “*Pengaruh Kepercayaan, Manfaat Dan Kemudahan Terhadap Penggunaan Mobile Banking*”, (Jurnal Ilmu Manajemen: Vol.2, No.2,2020)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2012)
- Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: IAIN Jember Press, 2018)
- Tim Revisi Buku Pedoman PENULISAN Karya Ilmiah IAIN Jember, *Pedoman Penelitian Karya Tulis Ilmiah* (Jember: IAIN Jember Press, 2018)
- Umar Husein, *Metode Riset Bisnis Panduan Mahasiswa Untuk Melakukan Riset Dilengkapi Contoh Proposal Dan Hasil Riset Bidang Manajemen Dan Akuntansi* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003)
- W.C, Poon, Users’ Adoption Of E-Banking Service: The Malaysian Perspective, *Journal Of Business & Industrial Marketing*, Vol.23, No.1
- Yudin Ahmad. “*Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Kemudahan Mobile Banking Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking di Bank Syariah Indonesia KC 3 Palangka Raya*”. (Skripsi: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, 2021)
- Zahara Nely. “*Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Pemanfaatan Mobile Banking Pada Bank Syariah Di Yogyakarta*,” Skripsi (Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia Yogyakarta)

MATRIK PENELITIAN

Judul	Variabel	Indikator	Sumber data	Metode penelitian	Rumusan masalah	Hipotesis
Pengaruh kemudahan akses, kenyamanan, dan keamanan <i>mobile banking</i> terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Jember	1. Kemudahan akses (X1) 2. Kenyamanan (X2) 3. Keamanan (X3) 4. Kepuasan nasabah (Y)	a. Mudah dipelajari b. Mudah dioperasikan c. Flexsibel a. Tersedia dalam waktu 24 jam b. Dapat diakses dari rumah c. Dapat diakses dimana pun d. Dapat mengefiensi nasabah e. Menyediakan berbagai layanan a. Jaminan keamanan b. Kerahasiaan data a. Rasa senang b. Rasa puas c. Ketertarikan	a. Dokumentasi b. Kepustakaan c. Web	Metode penelitian: Pendekatan kuantitatif Jenis penelitian Deskriptif Metode pengambilan data a. Kuesioner b. Observasi c. Dokumentasi Metode analisis data a. Uji asumsi klasik b. Analisis regresi linier berganda c. Uji hipotesis	1. Apakah faktor kemudahan akses berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan <i>mobile banking</i> pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Jember? 2. Apakah faktor kenyamanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan <i>mobile banking</i> pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Jember? 3. Apakah faktor keamanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan <i>mobile banking</i> pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Jember?	1. H0: Faktor kemudahan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan <i>mobile banking</i> H1: Faktor kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan <i>mobile banking</i> 2. H0: Faktor kenyamanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan <i>mobile banking</i> H1: Faktor kenyamanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan <i>mobile banking</i> 3. H0: Faktor keamanan data tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan <i>mobile banking</i> H1: Faktor keamanan data berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan <i>mobile banking</i>

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Syarifah Amalia
NIM : E20181060
Fakultas Prodi/Jurusan : Perbankan Syariah/Ekonomi Islam
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Institusi : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Dengan ini menyatakan bahwa isi skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kemudahan Akses, Kenyamanan, Dan Keamanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Jember” adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian bagian yang dirujuk sumbernya.

Apabila dikemudian hari ternyata hasil penelitian ini terbukti terdapat unsur-unsur penjiplakan dan klaim dari pihak lain, maka saya bersedia untuk diprotes sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Jember, 26 Mei 2025
Yang membuat



SYARIFAH AMALIA
NIM. E20181060

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Presentase (%)
1.	Laki-laki	58	58
2.	Perempuan	42	42
Jumlah		100	100

Sumber : Data Primer yang diolah SPSS 22, 2025

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia (tahun)	Jumlah (orang)	Presentase (%)
1.	20-35	72	66
2.	36-45	21	25
3	46-55	7	10
Jumlah		100	100

Sumber : Data Primer yang diolah SPSS 22, 2025

Validitas Variabel Independen

Variabel	Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
Kemudahan Akses (X1)	X1.1	0.659	> 0.195	Valid
	X1.2	0.530	> 0.195	Valid
	X1.3	0.609	> 0.195	Valid
Kenyamanan (X2)	X2.1	0.601	> 0.195	Valid
	X2.2	0.516	> 0.195	Valid
	X2.3	0.618	> 0.195	Valid
	X2.4	0.547	> 0.195	Valid
	X2.5	0.528	> 0.195	Valid
Keamanan (X3)	X3.1	0.614	> 0.195	Valid
	X3.2	0.611	> 0.195	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah SPSS 22, 2025

Validitas Variabel Dependen

No	Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	Y1	0.640	> 0.195	Valid
2	Y2	0.512	> 0.195	Valid
3	Y3	0.654	> 0.195	Valid
4	Y4	0.649	> 0.195	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah SPSS 22, 2025

Uji Reliabilitas Instrumen Terhadap Variabel X dan Y

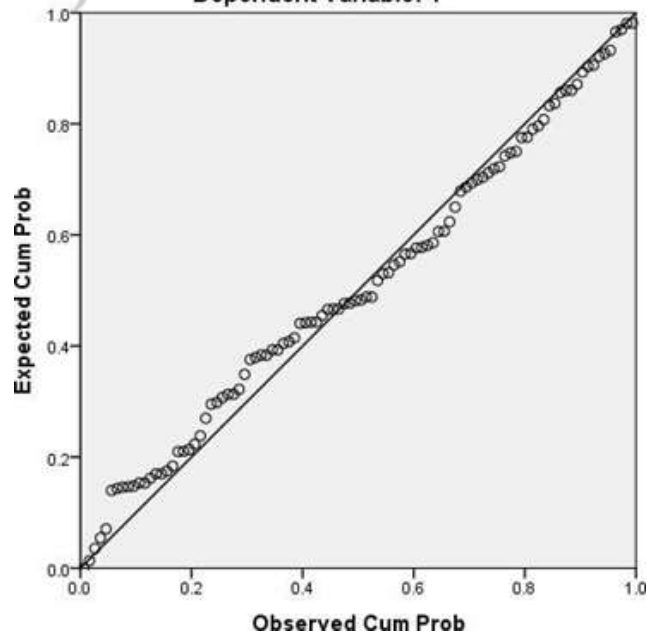
No	Variabel	Cronbach Alpha	Standart Alpha	Keterangan
1	Kemudahan Akses (X1)	0.701	0,600	Reliabel
2	Kenyamanan (X2)	0.718	0,600	Reliabel
3	Keamanan (X3)	0.727	0,600	Reliabel
4	Kepuasan Nasabah (Y)	0.764	0,600	Reliabel

Sumber : Data Primer yang diolah SPSS 22, 2025

Hasil Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Y



Hasil Uji Hasil Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,91061448
Most Extreme Differences	Absolute	,068
	Positive	,068
	Negative	-,064
Test Statistic		,068
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber : Data Primer yang diolah SPSS 22, 2025

Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Nilai Tolerance	Nilai VIF
Kemudahan Akses (X1)	0.482	2.075
Kenyamanan (X2)	0.546	1.833
Keamanan (X3)	0.546	1.832

Sumber : Data Primer yang diolah SPSS 22, 2025

Hasil Uji Autokorelasi

Nilai Durbin Watson (d)	Tabel durbin Watson		Keterangan
2,003	dU	4-dU	Tidak ada autokorelasi positif atau negative/terima
	1,736	2,264	

Sumber : Data Primer yang diolah SPSS 22, 2025

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	T	Sig	Keterangan
Kemudahan Akses (X1)	-.390	0.697	Tidak ada pengaruh
Kenyamanan (X2)	-1.067	0.289	Tidak ada pengaruh
Keamanan (X3)	1.942	0.055	Tidak ada pengaruh

Sumber : Data Primer yang diolah SPSS 22, 2025

Hasil Uji Linieritas

Variabel	<i>Sig Deviation from Linearity</i>	Linieritas	Keterangan
Kemudahan Akses (X1)	0,061	0.000	Linier
Kenyamanan (X2)	0,523	0.000	Linier
Keamanan (X3)	0,516	0.000	Linier

Sumber : Data Primer yang diolah SPSS 22, 2025

Hasil Persamaan Regresi Linier Berganda

No	Variabel	B	Std. Error	Standardized Coefficients	t	Sig.
1	Kemudahan Akses	.125	.103	.119	1.219	.226
2	Kenyamanan	.249	.096	.236	2.580	.011
3	Keamanan	.433	.079	.498	5.449	.000

Sumber : Data Primer yang diolah SPSS 22, 2025

Hasil Uji t

No	Variabel	t-hitung	Signifikansi Hitung	Taraf Signifikansi	Keterangan
1	Kemudahan Akses	1,219	0,226	0,05	Tidak Signifikan
2	Kenyamanan	0,236	2,580	0,05	Poitif Signifikan
3	Keamanan	0,498	5,449	0,05	Poitif Signifikan

Sumber : Data Primer yang diolah SPSS 22, 2025

Hasil Uji f (Simultan)

Variabel	f-hitung	Signifikansi Hitung	Taraf Signifikansi	Keterangan
Kemudahan Akses Kenyamanan Keamanan	41.206	0,000	0,05	Signifikan

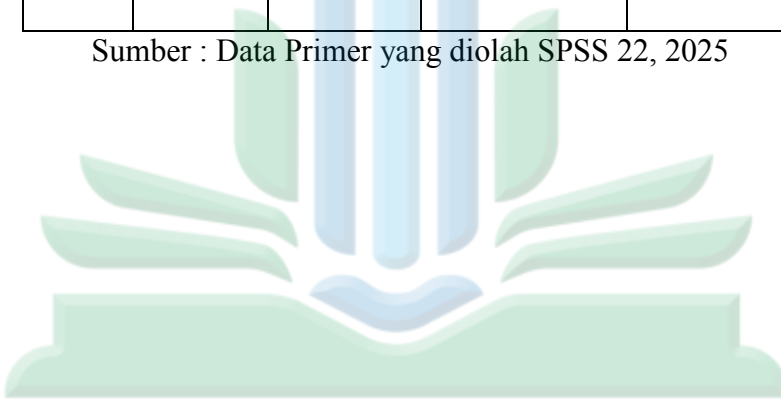
Sumber : Data Primer yang diolah SPSS 22, 2025



Hasil Uji R²

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
0,675 ^a	0,455	0,420	3,457	2,173

Sumber : Data Primer yang diolah SPSS 22, 2025



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



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. 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <https://febi.uinkhas.ac.id/>



Nomor : B- /Un.22/7.a/PP.00.9/03/2025
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Penelitian

17 Maret 2025

Kepada Yth.
Kepala BSI KC Jember Gajah Mada
Jl. Gajah Mada No. 337, Kb Kidul, Jember Kidul, Kec. Kaliwates, Jawa Timur

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

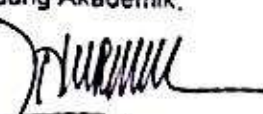
Nama : Syarifah Amalia
NIM : E20181060
Semester : XIV (Empat Belas)
Jurusan : Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah

Guna melakukan Penelitian/Riset mengenai Pengaruh Kemudahan Akses Kenyamanan dan Keamanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah 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



SURAT SELESAI PENELITIAN

Assalamualaikum Wr.Wb

Semoga bapak/ibu beserta seluruh jajaran pegawai Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember senantiasa dalam keadaan sehat wal'afiat dan mendapat taufik serta hidayah Allah SWT.

Berkenan dengan penelitian mahasiswa yang dilakukan di PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. Kantor Cabang Gajah Mada Jember, menerangkan bahwa mahasiswa dengan data :

Nama : Syarifah Amalia
NIM : E20181020
Fakultas Prodi/Jurusan : Perbankan Syariah/Ekonomi Islam
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Institusi : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Yang dinyatakan telah menyelesaikan penelitian di PT. Bank Syariah Indonesia dengan judul **“Pengaruh Kemudahan Akses, Kenyamanan dan Keamanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Jember”**

Wassalamualaikum Wr.Wb

PT. BANK SYARIAH INDONESIA Tbk.
KCP GAJAH MADA JEMBER

BSI BANK SYARIAH
INDONESIA
KCP Jember Gajah Mada
Andriew Pandhu Pradana
Branch Operational & Service Manager

KUISONER PENELITIAN

Pengaruh Kemudahan Akses, Kenyamanan, Dan Keamanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Jember

A. Identitas Responden

Petunjuk pengisian

Pada pertanyaan di bawah ini, responden dimohon untuk mengisi pertanyaan-pertanyaan berikut dengan keadaan dan kondisi yang sebenarnya. Berilah tanda centang (✓) pada jawaban anda yang dianggap paling benar.

Hanya ada satu jawaban di setiap nomor

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
3. Usia :

B. Pertanyaan Peneliti

Petunjuk pengisian

Silahkan anda pilih salah satu jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan cara memberi tanda centang (✓) pada pilihan jawaban yang telah tersedia.

Keterangan :

Pilihan Jawaban		Skor
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Netral	N	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

C. Pernyataan/Pertanyaan**Kemudahan Akses (X1)**

No	Pernyataan	Skor Penilaian				
		SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)
1	Petunjuk atau panduan penggunaan aplikasi mudah diikuti					
2	Proses transaksi seperti cek saldo, transfer, dan pembayaran mudah dilakukan					
3	Aplikasi mobile banking BSI dapat diakses kapan saja sesuai kebutuhan saya					

Kenyamanan (X2)

No	Pernyataan	Skor Penilaian				
		SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)
1	Layanan internet banking BSI tersedia selama 24 jam setiap hari					
2	Saya merasa nyaman karena dapat mengakses internet banking dari rumah					
3	Layanan internet banking BSI dapat saya akses dari lokasi mana pun					
4	Internet banking membantu saya menghemat waktu dalam melakukan transaksi					
5	Internet banking BSI menyediakan berbagai layanan yang saya butuhkan (seperti transfer, pembayaran, pembelian, dll).					

Keamanan (X3)

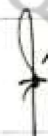
No	Pernyataan	Skor Penilaian				
		SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)
1	Saya merasa aman melakukan transaksi menggunakan layanan internet banking BSI					
2	Saya percaya bahwa data transaksi saya tidak akan disalahgunakan oleh pihak yang tidak berwenang					

Kepuasan Nasabah (Y)

No	Pernyataan	Skor Penilaian				
		SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)
1	BSI menyediakan fasilitas untuk menyampaikan keluhan atau saran dengan mudah					
2	Pelayanan yang diberikan oleh pegawai BSI sesuai dengan standar layanan yang diharapkan					
3	Saya melihat adanya perbaikan layanan dari BSI berdasarkan pengalaman atau umpan balik dari nasabah sebelumnya					
4	Saya merasa didengarkan sebagai nasabah melalui kegiatan survei atau evaluasi yang dilakukan oleh BSI					

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

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

No.	Tanggal	Jenis Kegiatan	Paraf
1.	Kamis, 13 Maret 2025	Silaturahmi dan Observasi awal di Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember	
2.	Senin, 17 Maret 2025	Penyerahan Surat Izin Penelitian Kepada Kepala Cabang Bapak Endru	
3.	Senin, 14 April 2025	Wawancara Kepada Bapak Andriew Panda Pradana Selaku Kepala Cabang	
4.	Senin, 21 April 2025	Penyebaram kuesioner melalui <i>google form</i>	
5.	Selasa, 22 April 2025	Penyebaram kuesioner pada nasabah dan dokumentasi	
6.	Senin, 28 April 2025	Pengambilan Surat Selesai Penelitian	

Menyatakan
BSI KCP Gajah Mada Jember


Andriew Panda Pradana
Branch Operational & Service Manager

TABULASI DATA

REKAPITULASI KUESIONER																		
No	Kemudahan Akses (X1)			TOTAL L	Kenyamanan (X2)					TOTAL L	Keamanan (X3)		TOTAL L	Kepuasan Nasabah (Y)				TOTAL L
	X1.1	X1.2	X1.3		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5		X3.1	X3.2		Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	
1	4	5	5	14	4	5	3	3	3	18	4	3	7	4	3	4	4	15
2	4	4	4	12	5	4	3	3	3	18	5	3	8	4	4	3	3	14
3	5	2	4	11	4	5	3	3	4	19	4	2	6	3	1	5	3	12
4	4	2	3	9	5	4	4	4	3	20	5	4	9	5	5	4	3	17
5	3	3	2	8	4	5	3	3	3	18	4	3	7	3	3	2	3	11
6	3	3	2	8	4	5	3	3	3	18	4	3	7	3	3	5	3	14
7	4	2	3	9	4	4	4	4	3	19	4	4	8	4	4	4	3	15
8	2	2	4	8	5	5	3	3	3	19	5	2	7	3	3	5	3	14
9	4	4	4	12	4	5	3	3	3	18	4	4	8	2	3	3	3	11
10	2	3	3	8	5	4	3	3	3	18	5	4	9	3	3	5	3	14
11	2	2	4	8	5	5	3	3	4	20	5	2	7	3	3	4	3	13
12	4	4	4	12	4	5	3	3	3	18	4	4	8	4	5	3	3	15
13	2	3	3	8	5	5	3	3	3	19	5	4	9	3	3	3	4	13
14	3	3	2	8	4	4	3	3	4	18	4	3	7	3	3	4	4	14
15	4	2	3	9	4	5	4	4	3	20	4	4	8	4	3	4	4	15
16	4	4	4	12	5	5	3	3	3	19	5	4	9	5	5	3	3	16
17	2	2	4	8	4	5	3	3	3	18	4	4	8	3	3	4	4	14

18	2	3	3	8	5	5	3	3	3	19	5	2	7	3	4	5	3	15
19	4	2	3	9	4	5	4	4	3	20	4	4	8	4	4	4	5	17
20	3	3	2	8	4	5	3	3	2	17	4	3	7	3	4	3	5	15
21	2	3	3	8	5	4	3	3	3	18	5	4	9	3	3	4	4	14
22	2	2	4	8	4	5	3	3	3	18	4	2	6	3	4	3	3	13
23	4	4	4	12	4	5	3	3	3	18	4	4	8	4	5	3	3	15
24	3	3	2	8	4	5	3	3	3	18	4	3	7	3	5	5	3	16
25	4	2	3	9	5	5	4	4	3	21	5	4	9	5	5	4	5	19
26	4	2	3	9	5	5	4	4	3	21	5	4	9	4	5	4	4	17
27	2	3	3	8	4	5	3	3	3	18	4	4	8	3	3	3	3	12
28	2	2	4	8	4	5	3	3	3	18	4	2	6	3	3	3	3	12
29	3	3	2	8	4	5	3	3	3	18	4	3	7	3	2	3	5	13
30	4	4	4	12	5	5	3	3	3	19	5	4	9	5	5	3	3	16
31	2	3	3	8	4	4	3	3	3	17	4	4	8	3	3	4	5	15
32	2	2	4	8	4	5	3	3	3	18	4	2	6	3	4	4	3	14
33	3	3	2	8	4	5	3	3	3	18	4	3	7	3	5	4	4	16
34	4	2	3	9	4	5	4	4	3	20	4	4	8	5	5	4	4	18
35	4	4	4	12	5	4	3	3	3	18	5	4	9	3	4	3	4	14
36	4	4	4	12	4	5	3	3	3	18	4	4	8	4	4	3	5	16
37	2	2	4	8	5	5	3	3	3	19	5	2	7	3	4	4	3	14
38	3	3	2	8	4	5	3	3	3	18	4	3	7	3	5	4	4	16
39	4	2	3	9	4	4	4	4	3	19	4	4	8	5	5	5	4	19
40	2	3	3	8	4	5	3	3	3	18	4	4	8	3	3	4	5	15
41	2	3	3	8	5	4	3	3	3	18	5	4	9	3	3	4	5	15

42	4	2	3	9	4	5	4	4	3	20	4	4	8	4	5	5	4	18
43	3	3	2	8	5	5	3	3	3	19	5	3	8	3	5	4	3	15
44	2	2	4	8	4	5	3	3	3	18	4	2	6	3	4	3	3	13
45	4	4	4	12	4	4	3	3	3	17	4	4	8	2	4	3	3	12
46	4	4	4	12	4	5	3	3	3	18	4	4	8	2	4	3	3	12
47	4	2	3	9	4	5	4	4	3	20	4	4	8	3	5	4	3	15
48	3	3	2	8	4	4	3	3	3	17	4	3	7	3	4	3	3	13
49	2	2	4	8	5	5	3	3	3	19	5	2	7	3	3	3	3	12
50	2	3	3	8	4	5	3	3	3	18	4	4	8	3	3	3	5	14
51	4	4	4	12	4	5	3	3	3	18	4	4	8	5	4	3	4	16
52	3	3	2	8	4	5	3	3	3	18	4	3	7	3	2	3	3	11
53	2	2	4	8	4	4	3	3	3	17	4	2	6	3	4	3	3	13
54	2	3	3	8	4	5	3	3	3	18	4	4	8	3	3	3	4	13
55	4	2	3	9	4	5	4	4	3	20	4	4	8	4	3	4	4	15
56	4	2	3	9	5	5	4	4	3	21	5	4	9	4	3	4	5	16
57	3	3	2	8	4	4	3	3	2	16	4	4	8	3	3	5	4	15
58	4	4	4	12	4	5	3	3	2	17	4	4	8	4	4	5	3	16
59	2	2	4	8	4	5	3	3	3	18	4	2	6	3	4	5	3	15
60	2	3	3	8	4	5	3	3	3	18	4	4	8	3	3	5	5	16
61	3	3	2	8	4	5	3	3	3	18	4	3	7	3	4	5	5	17
62	4	2	3	9	4	5	4	4	3	20	4	4	8	4	4	4	4	16
63	2	3	3	8	5	4	3	3	3	18	5	2	7	3	5	4	4	16
64	2	2	4	8	4	5	3	3	3	18	4	4	8	3	3	4	4	14
65	4	4	4	12	4	4	3	3	3	17	4	4	8	5	4	4	4	17

66	4	2	3	9	5	5	4	4	3	21	5	4	9	4	2	4	4	14
67	3	3	2	8	4	5	3	3	3	18	4	3	7	3	2	4	4	13
68	2	3	3	8	4	5	3	3	3	18	4	4	8	3	3	4	5	15
69	4	4	4	12	5	5	3	3	3	19	5	4	9	3	5	3	3	14
70	2	2	4	8	4	5	3	3	3	18	4	2	6	3	5	3	3	14
71	2	3	3	8	5	4	3	3	3	18	5	4	9	3	3	3	5	14
72	4	4	4	12	4	5	3	3	2	17	4	4	8	5	5	3	5	18
73	2	2	4	8	5	5	3	3	3	19	5	2	7	3	4	3	5	15
74	4	2	3	9	4	5	3	3	3	18	4	4	8	5	2	4	5	16
75	3	3	2	8	5	5	3	3	3	19	5	3	8	3	2	5	4	14
76	3	3	2	8	4	4	3	3	3	17	4	3	7	3	2	4	4	13
77	4	2	3	9	4	5	4	4	3	20	4	3	7	4	2	4	4	14
78	2	2	4	8	5	5	3	3	3	19	5	2	7	3	4	3	5	15
79	4	4	4	12	4	5	3	3	3	18	4	4	8	4	4	4	4	16
80	2	3	3	8	5	5	3	3	3	19	5	4	9	3	3	5	4	15
81	4	5	5	14	4	5	3	3	3	18	4	3	7	4	3	4	4	15
82	4	4	4	12	5	4	3	3	3	18	5	3	8	4	4	3	3	14
83	5	2	4	11	4	5	3	3	4	19	4	2	6	3	1	5	3	12
84	4	2	3	9	5	4	4	4	3	20	5	4	9	5	5	4	3	17
85	3	3	2	8	4	5	3	3	3	18	4	3	7	3	3	2	3	11
86	3	3	2	8	4	5	3	3	3	18	4	3	7	3	3	5	3	14
87	4	2	3	9	4	4	4	4	3	19	4	4	8	4	4	4	3	15
88	2	2	4	8	5	5	3	3	3	19	5	2	7	3	3	5	3	14
89	4	4	4	12	4	5	3	3	3	18	4	4	8	2	3	3	3	11

90	2	3	3	8	5	4	3	3	3	18	5	4	9	3	3	5	3	14
91	2	2	4	8	5	5	3	3	4	20	5	2	7	3	3	4	3	13
92	4	4	4	12	4	5	3	3	3	18	4	4	8	4	5	3	3	15
93	2	3	3	8	5	5	3	3	3	19	5	4	9	3	3	3	4	13
94	3	3	2	8	4	4	3	3	4	18	4	3	7	3	3	4	4	14
95	4	2	3	9	4	5	4	4	3	20	4	4	8	4	3	4	4	15
96	4	4	4	12	5	5	3	3	3	19	5	4	9	5	5	3	3	16
97	2	2	4	8	4	5	3	3	3	18	4	4	8	3	3	4	4	14
98	2	3	3	8	5	5	3	3	3	19	5	2	7	3	4	5	3	15
99	4	2	3	9	4	5	4	4	3	20	4	4	8	4	4	4	5	17
100	3	3	2	8	4	5	3	3	2	17	4	3	7	3	4	3	5	15



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



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: 68136 Telp: (0331) 487550
Fax: (0331) 427005 e-mail: feb@uinkhas.ac.id Website: <http://feb.uinkhas.ac.id>



SURAT KETERANGAN

Kami yang bertandatangan di bawah ini, menerangkan bahwa :

Nama : Syarifah Amalia

NIM : E20181060

Semester : XIV

Berdasarkan keterangan dari Dosen Pembimbing telah dinyatakan selesai bimbingan skripsi. Oleh karena itu mahasiswa tersebut diperkenankan mendaftarkan diri untuk mengikuti Ujian Skripsi.

Jember, 19 Mei 2025

Koordinator Prodi. Perbankan Syariah,

Ana Pratiwi, S.E., Ak., MSA





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. 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: feb@uinkhas.ac.id Website: <http://uinkhas.ac.id>



SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama : Syanfah Amalia
NIM : E20181060
Program Studi : PERBANKAN SYARIAH
Judul : PENGARUH KEMUDAHAN AKSES, KENYAMANAN,
DAN KEAMANAN MOBILE BANKING TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA BANK
SYARIAH INDONESIA (BSI) CABANG JEMBER

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, 22 Mei 2025
Operator Turnitin
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

[Handwritten signature]
Lukman - Musfah



FOTO DOKUMENATSI

Bukti Responden



BIODATA PENULIS



Nama : Syarifah Amalia
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat, Tanggal Lahir : Jember, 23 November 1999
Alamat : Jl. Hos Cokroaminoto I/7/66, Lingk. Kulon
pasar, Jember Kidul, Kaliwates, Jember
Prodi : Perbankan Syariah
Fakultas : Fakultas Ekonomi Bisnis Islam
Universitas : UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Agama : Islam
No. Telp : 081249940084
Email : syarifahamalia99@gmail.com
Riwayat Pendidikan
SD/MI : MIMA 01 KH. SIDDIQ (2007 -2012)
SMP/MTS : MTS DARUL LUGHAH WAL KAROMAH
KRAKSAAN PROBOLINGGO (2012-2015)
SMA/MA : MA DARUL LUGHAH WAL KAROMAH
KRAKSAAN PROBOLINGGO (2015-2018)