

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN FITUR  
PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
DALAM PENGGUNAAN BSI MOBILE**



**SKRIPSI**

*Diajukan sebagai Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
dalam Bidang Perbankan Syariah*

**Oleh**

**ULFATUL AHIRIA HARAHAP  
NIM. 20 401 00092**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY  
PADANGSIDIMPUAN**

**2024**

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN FITUR  
PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
DALAM PENGGUNAAN BSI MOBILE**



**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

**Oleh**

**ULFATUL AHIRIA HARAHAHAP**

NIM. 20 401 00092

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH  
ALI HASAN AHMAD ADDARY  
PADANG SIDIMPUNAN**

2024

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN FITUR  
PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
DALAM PENGGUNAAN BSI MOBILE**



**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

**Oleh**

**ULFATUL AHIRIA HARAHAHAP**  
NIM. 20 401 00092

**PEMBIMBING I**

**Delima Sari Lubis, M.A.**  
NIP. 198405122014032002

**PEMBIMBING II**

**Adanan Murroh Nasution, M.A.**  
NIP. 198311042023211013

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH  
ALI HASAN AHMAD ADDARY  
PADANG SIDIMPUAN  
2024**

Hal : Lampiran Skripsi  
a.n. **Ulfatul Ahiria Harahap**

Padangsidimpuan, 16 Desember 2024

Kepada Yth:  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Islam UIN SYAHADA Padangsidimpuan  
Di-  
Padangsidimpuan

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **Ulfatul Ahiria Harahap** yang berjudul "**Pengaruh E-Service Quality Dan Fitur produk Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan BSI Mobile**" Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidimpuan.

Untuk itu, dalam waktu yang tidak berapa lama kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam sidang munaqosyah.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama dari Bapak kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

**PEMBIMBING I**



**Delima Sari Lubis, M.A**  
**NIP. 198405122014032002**

**PEMBIMBING II**



**Adnan Murroh Nasution, M.A**  
**NIP. 198311042023211013**

## **SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI**

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, bahwa saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ulfatul Ahiria Harahap  
NIM : 20 401 00092  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : **Pengaruh *E-Service Quality* Dan Fitur Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan BSI Mobile**

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan Kode Etik Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan Pasal 14 Ayat 12 tahun 2023.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 Ayat 3 Tahun 2023 tentang Kode Etik Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, 18 Desember 2024

Saya yang Menyatakan,



**ULFATUL AHIRIA HARAHAAP**  
**NIM. 20 401 00092**

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

---

Sebagai civitas akademik UIN SYAHADA Padangsidempuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ulfatul Ahiria Harahap  
NIM : 20 401 00092  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UIN Syahada Padangsidempuan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exslusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **“Pengaruh E-Service Quality Dan Fitur Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan BSI Mobile”** Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini UIN SYAHADA Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan  
Pada tanggal : 18 Desember 2024  
Saya yang menyatakan,



**ULFATUL AHIRIA HARAHAP**  
**NIM. 20 401 00092**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jalan. T. Rizal Nurdin KM. 4,5 Sihitang, Padangsidempuan 22733  
Telepon. (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

**DEWAN PENGUJI  
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

**Nama** : Ulfatul Ahiria Harahap  
**NIM** : 20 401 00092  
**Program Studi** : Perbankan Syariah  
**Fakultas** : Ekonomi dan Bisnis Islam  
**Judul Skripsi** : Pengaruh *E-Service Quality* Dan Fitur Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan BSI Mobile

**Ketua**

Dra. Hj. Replita, M.Si  
NIDN. 2026056902

**Sekretaris**

Sry Lestari, M.E.I  
NIDN. 2005058902

**Anggota**

Dra. Hj. Replita, M.Si  
NIDN. 2026056902

Sry Lestari, M.E.I  
NIDN. 2005058902

Delima Sari Lubis, M.A.  
NIDN. 2012058401

Nurhalimah, M.E  
NIDN. 2014089301

**Pelaksanaan Sidang Munaqasyah**

**Di** : Padangsidempuan  
**Hari/Tanggal** : Jum'at/ 20 Desember 2024  
**Pukul** : 11.00 WIB s/d Selesai  
**Hasil/Nilai** : Lulus/ 74,75 (B)  
**Indeks Predikat Kumulatif** : 3, 40  
**Predikat** : Sangat Memuaskan



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARYPADANGSIDIMPUAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4, SSihitang, Padangsidempuan 22733  
Telepon. (0634) 22080 Faximile. (0634) 24022

**PENGESAHAN**

**JUDUL SKRIPSI : Pengaruh *E-Service Quality* Dan Fitur Produk Terhadap  
Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan BSI Mobile**  
**NAMA : Ulfatul Ahiria Harahap**  
**NIM : 20 401 00092**

Telah dapat diterima untuk memenuhi  
Syarat dalam memperoleh gelar  
**Sarjana Ekonomi (S.E)**  
Dalam Bidang Perbankan Syariah

Padangsidempuan, 14 Januari 2025  
Dekan,



**Prof. Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si.**  
**NIP. 19780818 200901 1015**

## ABSTRAK

**Nama : Ulfatul Ahiria Harahap**

**NIM : 2040100092**

**Judul Skripsi : Pengaruh *E-Service Quality* Dan Fitur Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan BSI Mobile**

Kualitas layanan yang tinggi merupakan alasan nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* dengan kepraktisan bertransaksi tanpa batas waktu, akan tetapi masih terdapat kendala yang dialami nasabah saat menggunakan BSI Mobile seperti lambatnya merespon saat aplikasi digunakan dan masih kurang mengetahui tentang fitur pada aplikasi BSI Mobile. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *E-Service Quality* dan Fitur Produk terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan BSI Mobile. Penelitian ini berkaitan dengan pendekatan teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori TAM (*Technology Acceptance Model*). Menurut Davis TAM merupakan suatu model untuk melihat persepsi dari pengguna teknologi menerima dan menggunakan teknologi dalam pekerjaan individual pengguna, pemanfaatan teknologi dan literatur sistem informasi manajemen. TAM berfokus pada sikap pemakaian teknologi Informasi oleh pemakai dengan mengembangkannya berdasarkan persepsi manfaat dan kemudahan. Teori ini terdapat faktor acuan seorang individu untuk menggunakan suatu sistem teknologi informasi tersebut adalah *Perceived Easy Of Use* (Persepsi Kemudahan), *Perceived Usefulness* (Persepsi Manfaat). Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif, dimana data dikumpulkan melalui angket yang disebarakan kepada nasabah, dan nasabah yang dimaksud adalah Mahasiswa/i UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan Program Studi Perbankan Syariah Angkatan 2020. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *E-Service Quality* dan Fitur Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Temuan ini diharapkan dapat memberikan layanan dan fitur BSI Mobile untuk mencapai kepuasan nasabah yang lebih tinggi

**Kata kunci : *E-Service Quality*, Fitur Produk, Kepuasan Nasabah.**

## ***ABSTRACT***

**Name : Ulfatul Ahiria Harahap**

**NIM : 2040100092**

**Thesis title : The Influence of E-Service Quality and Product Features on Customer Satisfaction in Using BSI Mobile**

High service quality is the reason why customers use Mobile Banking due to the practicality of making transactions without time limits, however, there are still problems experienced by customers when using BSI Mobile, such as slow response when using the application and still not knowing about the features of the BSI Mobile application. This research aims to analyze the influence of E-Service Quality and Product Features on customer satisfaction in using BSI Mobile. This research is related to the theoretical approach used in this research, namely the TAM (Technology Acceptance Model) theory. According to Davis, TAM is a model to see the perceptions of technology users in accepting and using technology in the user's individual work, use of technology and management information systems literature. TAM focuses on the attitude of using information technology by users by developing it based on perceptions of usefulness and convenience. In this theory, there are reference factors for an individual to use an information technology system, namely Perceived Easy Of Use, Perceived Usefulness. This research uses a quantitative type of research, where data is collected through questionnaires distributed to customers, and the customers in question are students of UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan Sharia Banking Study Program Class of 2020. The research results show that E-Service Quality and Product Features positive and significant effect on customer satisfaction. It is hoped that these findings can provide BSI Mobile services and features to achieve higher customer satisfaction

**Kata kunci : *E-Service Quality*, Product Features, Customer Satisfaction**

## خلاصة

الاسم: ألفتول أهريا هاراب

نيم : ٢٠٤٠١٠٠٠٩٢

عنوان الرسالة : تأثير جودة الخدمة الإلكترونية وميزات المنتج على رضا العملاء عن استخدام BSI Mobile

جودة الخدمة العالية هي السبب وراء استخدام العملاء للخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول بسبب التطبيق العملي لإجراء المعاملات دون حدود زمنية، ومع ذلك، لا تزال هناك مشاكل يواجهها العملاء عند استخدام **BSI Mobile**، مثل الاستجابة البطيئة عند استخدام التطبيق وما زالوا لا يعرفون عن مميزات تطبيق **BSI Mobile**. يهدف هذا البحث إلى تحليل تأثير جودة الخدمة الإلكترونية وميزات المنتج على رضا العملاء عند استخدام **BSI Mobile**. يرتبط هذا البحث بالمنهج النظري المستخدم في هذا البحث، وهو نظرية ( **TAM** نموذج قبول التكنولوجيا). ووفقا لديفيس، يعد **TAM** نموذجا لمعرفة تصورات مستخدمي التكنولوجيا في قبول واستخدام التكنولوجيا في العمل الفردي للمستخدم، واستخدام التكنولوجيا وأدبيات نظم المعلومات الإدارية. تركز **TAM** على موقف استخدام تكنولوجيا المعلومات من قبل المستخدمين من خلال تطويرها على أساس تصورات الفائدة والملاءمة. في هذه النظرية، العوامل المرجعية للفرد لاستخدام نظام تكنولوجيا المعلومات هي إدراك سهولة الاستخدام، وإدراك الفائدة. يستخدم هذا البحث نوعًا كميًا من البحث، حيث يتم جمع البيانات من خلال الاستبيانات الموزعة على العملاء، والعملاء المعنيون هم طلاب **UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan Shari Banking Program Program Class of 2020**. تظهر نتائج البحث أن الخدمة الإلكترونية الجودة وميزات المنتج لها تأثير إيجابي وكبير على رضا العملاء. ومن المأمول أن توفر هذه النتائج خدمات وميزات **BSI Mobile** لتحقيق مستوى أعلى من رضا العملاء

الكلمات الرئيسية: جودة الخدمة الإلكترونية, ميزات المنتج , رضا العملاء.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Syukur *Alhamdulillah*, peneliti panjatkan atas kehadiran Allah *Subhanahu Wata'ala*, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Untaian Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada insan mulia Rasulullah Muhammad *Shallallahu Alaihi Wassallam* sebagai tauladan bagi kita semua.

Skripsi ini berjudul: **“Pengaruh *E-Service Quality* dan Fitur Produk Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan BSI Mobile”** ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag., selaku Rektor UIN Syahada Padangsidempuan, serta Bapak Dr. Erawadi, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar, M.A., selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan

Keuangan dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Prof. Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syahada Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si., Wakil Dekan Bidang Akademik, Ibu Dr. Rukiah, S.E., M.Si., Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan, Ibu Dra. Hj. Replita, M.Si., Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Dr. Sarmiana Batubara, M.A. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah, serta seluruh Civitas Akademik UIN Syahada Padangsidempuan yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di UIN Syahada Padangsidempuan.
4. Ibu Nofinawati, M.A. selaku Dosen Penasehat Akademik.
5. Ibu Delima Sari Lubis, M.A. selaku pembimbing I peneliti ucapkan banyak terima kasih, yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan, dan petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas setiap kebaikan yang telah bapak berikan.
6. Bapak Adanan Murroh Naution, M.A. selaku pembimbing II peneliti ucapkan banyak terima kasih, yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan, dan petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti dalam

menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas setiap kebaikan yang telah bapak berikan.

7. Bapak serta Ibu dosen UIN Syahada Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di UIN Syahada Padangsidempuan.
8. Teristimewa peneliti sampaikan kepada Alm. Ayahanda Ahmad Yunan Harahap dan Ibunda Irma Soriani Siregar yang telah mendidik dan selalu berdo'a tiada hentinya, serta berjuang tanpa mengenal lelah dan putus asa demi kesuksesan dan masa depan cerah putra-putrinya, semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan kasih sayangnya kepada kedua orangtua tercinta dan diberi balasan atas perjuangan mereka dengan Surga Firdaus-Nya.
9. Untuk Saudara/i Kandung peneliti Aprina Dewi Harahap, Iprohani Harahap, Mukhtar Nasir Harahap, Muhammad Doli Harahap Dan Khoirus Soleh Harahap. Yang telah memberikan dukungan kepada peneliti dalam menyelesaikan studi ini, serta memberi nasehat kepada peneliti dalam menjalani kehidupan yang lebih baik.
10. Kepada sahabat Peneliti yaitu Rofika Uliana Sari Hasibuan yang telah memberikan semangat dan nasehat kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Kepada teman peneliti yang sudah peneliti anggap seperti keluarga kedua setelah keluarga peneliti yaitu Nurfadilah Daulay, Dara Septia, Muliana Lestari, Siti Hardianti dan Sumipa Siregar.

12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

Disini peneliti mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT, karena atas karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada peneliti sehingga tidak menutup kemungkinan bila skripsi ini masih banyak kekurangan. Akhir kata, dengan segala kerendahan hati peneliti mempersembahkan karya ini, semoga bermanfaat bagi pembaca dan peneliti.

Padangsidempuan, Desember 2024

Peneliti,

**ULFATUL AHIRIA HARAHAHAP**

**NIM. 2040100092**

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

### A. Konsonan

Pedoman konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab dan translitasinya dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	Es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	Ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	Kh dan ha
د	Dal	D	De
ذ	žal	ž	Zet ( dengan titik diatas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	šad	š	Es (dengan titik dibawah)
ض	ḍad	ḍ	e (dengan titik dibawah)
ط	ṭa	ṭ	t (dengan titik dibawah)
ظ	ža	ž	zet (dengan titik dibawah)

ع	'ain	ء	Koma terbalik diatas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Haw
ء	Hamza	ء	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

## B. Vokal

Vokal bahasa Arab sama seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan rangkap atau diftong.

1. Vokal tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
—	fatḥah	A	A
≡	Kasrah	I	I
—	ḍom mah	U	U

2. Vokal rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
.....ي	fathah dan ya	Ai	a dan i
و.....	fathah dan wau	Au	a dan u

3. Maddah adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
... ..اَ ... ..اِ	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
... ..اِ	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di bawah
... ..اُ	ḍommah dan wau	ū	u dan garis di atas

### C. Ta Marbuta

Transliterasi untuk Ta Marbutah ada dua:

1. *Ta marbuta* hidup yaitu Ta marbutah yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan ḍommah, transliterasinya adalah /t/.
2. *Ta marbuta* mati yaitu Ta marbutah yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

#### **D. *Syaddah (Tsaydid)***

*Syaddah* atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*. Dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

#### **E. Kata Sandang**

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: ّ, ٲ. Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

1. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.
2. Kata sandang yang diikuti huruf *qamariah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

#### **F. *Hamzah***

Dinyatakan didepan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa *hamzah* ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan diakhir kata. Bila *hamzah* itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

## **G. Penulisan Kata**

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim*, maupun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau *harakat* yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bias dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

## **H. Huruf Kapital**

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau *harakat* yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

## **I. Tajwid**

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian takterpisahkan dengan ilmu *tajwid*. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman *tajwid*.

Sumber : Tim Puslitbang Lektur Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin*. Cetakan Kelima. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama, 2003.

## DAFTAR ISI

<b>ERNYATAAN PEMBIMBING</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b>	
<b>PENGESAHAN JUDUL</b>	
<b>DEWAN PENGUJI SIDANG</b>	
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iv</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang Masalah .....</b>	<b>1</b>
<b>B. Identifikasi Masalah .....</b>	<b>7</b>
<b>C. Batasan Masalah .....</b>	<b>7</b>
<b>D. Definisi Operasional Variabel .....</b>	<b>8</b>
<b>E. Perumusan Masalah .....</b>	<b>9</b>
<b>F. Tujuan Masalah .....</b>	<b>9</b>
<b>G. Manfaat Penelitian .....</b>	<b>10</b>
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>11</b>
<b>A. Kerangka Teori .....</b>	<b>11</b>
<b>1. TAM (<i>Technology Acceptance Model</i>) .....</b>	<b>11</b>
<b>2. Teori Pelayanan Dalam Islam .....</b>	<b>13</b>
<b>3. Kepuasan Nasabah .....</b>	<b>15</b>
a. Pengertian kepuasan nasabah .....	15
b. Indikator kepuasan nasabah .....	17

<b>4. <i>E-service Quality</i></b> .....	<b>19</b>
a. Pengertian <i>E-Service Quality</i> .....	19
b. Dimensi <i>E-Service Quality</i> .....	19
c. Daya Tanggap .....	21
<b>5. Fitur Produk</b> .....	<b>23</b>
a. Pengertian Fitur Produk .....	23
b. Fitur Produk BSI Mobile .....	23
<b>6. BSI Mobile</b> .....	<b>28</b>
a) Hubungan <i>E-Service Quality</i> terhadap kepuasan nasabah.	30
b) Hubungan Fitur produk terhadap kepuasan nasabah .....	31
<b>B. Penelitian Terhadulu</b> .....	<b>32</b>
<b>C. Kerangka Fikir</b> .....	<b>38</b>
<b>D. Hipotesis</b> .....	<b>39</b>
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>40</b>
<b>A. Lokasi dan Waktu Peneltian</b> .....	<b>40</b>
<b>B. Jenis Penelitian</b> .....	<b>40</b>
<b>C. Populasi dan sampel</b> .....	<b>41</b>
1. Populasi .....	41
2. Sampel .....	42
<b>D. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data</b> .....	<b>43</b>
1. Dokumentasi.....	44
2. Angket atau kuesioner .....	44
<b>E. Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen</b> .....	<b>45</b>
1. Uji Validitas .....	45
2. Uji Reabilitas .....	46
<b>F. Teknik Analisi Data</b> .....	<b>46</b>
1. Pengujian Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	46
2. Analisis model struktural ( <i>Inner Models</i> ) .....	46
a. R-Square .....	47

b. F-Square .....	47
c. Hipotesis .....	47
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>49</b>
<b>A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....</b>	<b>49</b>
1. Sejarah UIN SYAHADA Padangsidempuan .....	49
2. Visi dan Misi FEBI UIN SYAHADA Padangsidempuan	50
3. Gambaran Umum Responden .....	51
<b>B. Deskripsi Analisis Data .....</b>	<b>52</b>
<b>C. Analisis Data .....</b>	<b>52</b>
<b>D. Interpretasi Hasil PLS .....</b>	<b>53</b>
<b>E. Keterbatasan Penelitian .....</b>	<b>62</b>
<b>F. Keterbatasan Penelitian .....</b>	<b>64</b>
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>66</b>
<b>A. Kesimpulan .....</b>	<b>66</b>
<b>B. Implikasi Hasil Penelitian .....</b>	<b>67</b>
<b>C. Saran .....</b>	<b>67</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Definisi Operasional Variabel .....	8
Tabel II.1 Penelitian Terdahulu .....	31
Tabel III.1 Jumlah Mahasiswa/i Angkatan 2020 .....	41
Tabel III.2 Kisi-Kisi Kuesioner .....	45

## DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Data Jumlah Pengguna BSI Mobile .....	2
Gambar I.2 Observasi <i>Online</i> .....	3
Gambar II.1 Model Struktural .....	38
Gambar IV.1 Hasil Desain Model Dan Input Data .....	54
Gambar IV.2 Hasil Desain Model dan <i>Input Data</i> (Modifikasi) .....	54
Gambar IV.3 Hasil <i>Outer Loading</i> .....	55
Gambar IV.4 Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i> .....	56
Gambar IV.5 Hasil <i>Average Variance Extracted</i> (AVE) .....	58
Gambar IV.6 Hasil R-Square dan R-Square Adjusted .....	59
Gambar IV.7 Hasil F-Square .....	60
Gambar IV.8 Hasil Pengujian <i>Path Coefficients</i> .....	61



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pada tanggal 1 Februari 2021 bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi sejarah penggabungan bank syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu bank syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ketiga bank syariah ini akan menyatukan kelebihan ketiga bank syariah tersebut, sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang baik. Didukung sinergi dengan perusahaan serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN pada bank syariah juga didorong untuk dapat bersaing ditingkat global. Penggabungan bank syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan bank syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat.<sup>1</sup>

BSI Mobile secara umum adalah rekening nasabah yang diakses oleh bank melalui saluran distribusi yang menggunakan *General Package Radio Service* (GPRS) atau telepon seluler dengan menggunakan handphone. BSI mobile diartikan sebagai layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi keuangan dengan lebih mudah tanpa harus datang ke bank secara fisik. Dalam istilah lain, BSI Mobile mengacu pada

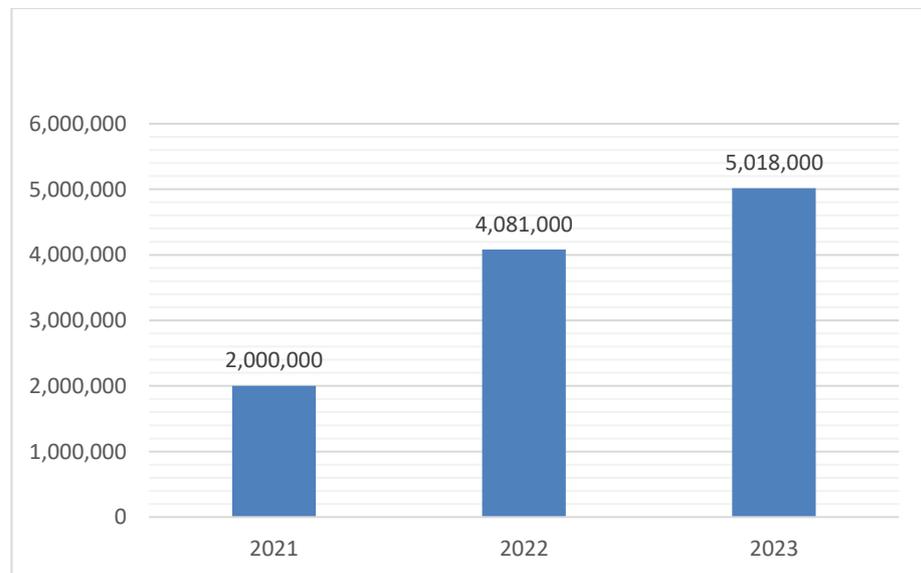
---

<sup>1</sup> Kartika Marella Vanni dan Viki Safirotu Nadan, "Efektivitas Strategi Pemasaran Digital Banking Bank Syariah Di Indonesia," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)* 3, no. 2 (2023): 237–48.

distribusibank yang memungkinkan nasabah untuk mengakses rekening dari mana saja dengan menggunakan telepon seluler. Salah satu keunggulan BSI Mobile adalah nasabah dapat melakukan transaksi perbankan yang cepat dan mudah diakses, dimana saja dan kapan saja, seperti cek saldo, melakukan pembelian atau pembayaran, dan aktivitas lainnya yang berkaitan dengan Aplikasi BSI Mobile.<sup>2</sup>

Perkembangan pengguna layanan BSI Mobile setiap tahun mengalami kenaikan, seperti Gambar 1.1 menunjukkan jumlah pengguna BSI Mobile di Indonesia di tahun 2021-2023.

**Gambar I.1 Data Jumlah Pengguna BSI Mobile**



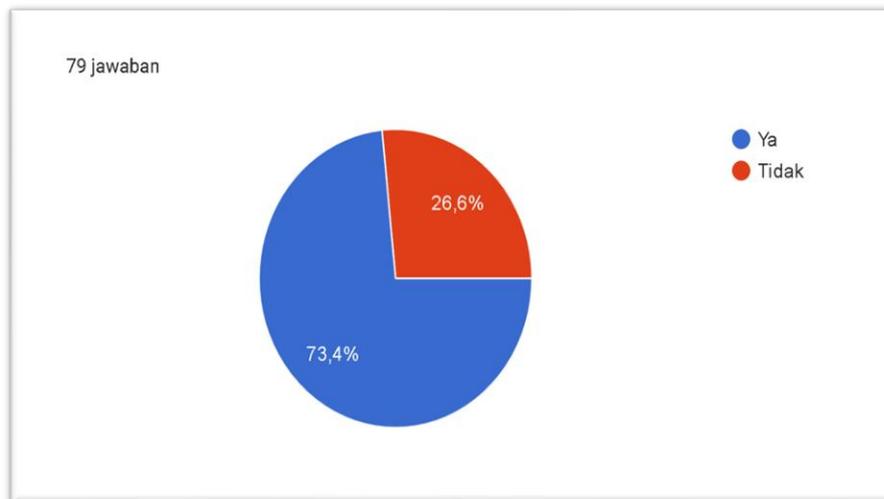
Sumber : Katadata.co.id (2023)

---

<sup>2</sup> Dinda Ayu Agustina dan Diah Krisnaningsih, "Pengaruh Penggunaan BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah di BSI cabang Jenggolo," *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance* 6, no. 1 (2023): 179–91.

Banyaknya pengguna BSI Mobile di Indonesia mengalami kemajuan yang besar. Dari tahun 2021 pengguna BSI Mobile sebanyak 2 juta, tahun 2022 mengalami peningkatan yang signifikan menjadi 4,81 juta pengguna dan pada tahun 2023 mengalami peningkatan sekitar 5,18 juta pengguna. Dari tahun 2021-2023 peningkatan pengguna BSI Mobile telah mencapai 3,18 juta.

**Gambar I.2 Observasi *Online***



Sumber : <https://forms.gle/j4YU2i8NjhApA8BA>

Berdasarkan pada Gambar 1.2 hasil observasi *online* diatas tentang penggunaan aplikasi BSI Mobile yang dilakukan oleh peneliti selama 1 minggu dengan 84 jawaban Mahasiswa/i Angkatan 2020 dari program Studi perbankan syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan menggunakan *google forms* menunjukkan sebanyak 72,6% atau 61 yang memiliki aplikasi

BSI Mobile, dan 27,4% atau 23 Mahasiswa/i yang tidak memiliki aplikasi BSI Mobile.

Tingginya jumlah pengguna BSI Mobile pada Mahasiswa/i UIN Syahada Padangsidempuan prodi Perbankan Syariah Angkatan 2020 tidak selalu pengguna BSI Mobile telah merasa puas dengan layanan yang diberikan, hal tersebut berdampak pada tingkat kepuasan Mahasiswa/i UIN Syahada Padangsidempuan prodi Perbankan Syariah Untuk terus memilih BSI Mobile dari pada layanan perbankan lainnya.

Teori yang mempelajari atau menjelaskan keputusan seseorang individu untuk menggunakan sistem teknologi informasi atau tidak yaitu TAM (Technology Acceptance Model). Menurut Davis (1989) TAM merupakan suatu model untuk melihat persepsi dari pengguna teknologi menerima dan menggunakan teknologi dalam pekerjaan individual pengguna, pemanfaatan teknologi dan literatur sistem informasi manajemen. TAM berfokus pada sikap pemakaian teknologi Informasi oleh pemakai dengan mengembangkannya berdasarkan persepsi manfaat dan kemudahan. Teori ini terdapat faktor acuan seorang individu untuk menggunakan suatu sistem 5 teknologi informasi tersebut adalah *perceived easy of use* (persepsi kemudahan), *perceived usefulness* (persepsi manfaat). Dalam konteks BSI Mobile, *E-Service Quality* dan Fitur Produk menjadi elemen penting yang dapat membentuk persepsi pengguna terhadap manfaat aplikasi, sedangkan fitur produk yang lengkap dan relevan dapat memberikan pengalaman yang lebih memuaskan bagi nasabah.

Sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan Mahasiswa yang bernama Aldi Hidayat Lubis diantaranya mengatakan bahwa fitur transfer dasarnya nasabah akan semakin tertarik untuk menggunakan layanan aplikasi BSI Mobile apabila kepuasan serta kegunaan yang diberikan oleh pihak bank dalam penggunaan layanan tersebut sudah cocok dengan yang diinginkan oleh nasabah dalam bertransaksi. Sebaliknya, bila nasabah memandang komponen itu kurang tepat maka ketertarikan nasabah akan menurun untuk menggunakan BSI Mobile.<sup>3</sup>

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Mahsiswi bernama “Muliana Lestari” saya menggunakan Aplikasi BSI Mobile ini bisa terjadi (error) atau merespon yang sangat lambat ketika melakukan transaksi sehingga ada hambatan untuk masuk (login), hal itu ditandai dengan adanya lampu indikator pada pojok kanan atas pada fitur BSI Mobile berwarna merah yang menandakan jaringan fitur BSI Mobile tidak stabil atau bermasalah.<sup>4</sup>

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan mahasiswi bernama Nurfadilah Daulay, beliau mengatakan bahwa “saya pernah mengalami beberapa masalah teknis, seperti crash saat login. Meskipun masalah

---

<sup>3</sup> Aldi Hidayat Lubis, Mahasiswa UIN Syahada Padangsidempuan, (Padangsidempuan, 22 Mei 2024. 12 : 10 Wib).

<sup>4</sup> Muliana Lestari, Mahasiswi UIN Syahada Padangsidempuan, (Padangsidempuan, 22 Mei 2024. 10 : 10 Wib).

tersebut jarang terjadi namun hal ini mempengaruhi kepuasan saya karena harus mencoba lagi atau mencari solusi.<sup>5</sup>

Hasil wawancara dengan Mahasiswi yang bernama Maysaroh Nainggolan kepuasan saya dengan kualitas layanan dan fitur produk sangat mempengaruhi keputusan saya untuk terus menggunakan BSI Mobile. Jika saya merasa aplikasi tidak memenuhi kebutuhan saya mungkin saya akan mempertimbangkan ke opsi lain.<sup>6</sup>

Hasil wawancara peneliti dengan Mahasiswi bernama Dara Seftia, Beliau mengatakan “Saya sarankan agar kualitas layanan ditingkatkan dengan mengurangi loading dan menambah fitur personalisasi. Misalnya, menyertakan dashboard yang bisa disesuaikan dengan kebutuhan penggunanya.<sup>7</sup>

Dapat disimpulkan dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti pada Mahasiswa/i Prodi Perbankan Syariah Angkatan 2020, Pada dasarnya nasabah akan semakin tertarik untuk menggunakan layanan aplikasi BSI Mobile apabila kepuasan serta kegunaan yang diberikan oleh pihak bank dalam penggunaan layanan tersebut sudah cocok dengan yang diinginkan oleh nasabah dalam bertransaksi. Sebaliknya, bila nasabah memandang

---

<sup>5</sup> Nurfadilah Daulay, Mahasiswi UIN Syahada Padangsidimpuan, (Padangsidimpuan 1 Juni 2024 Pukul 12 : 00 Wib).

<sup>6</sup> Maysaroh Nainggolan, Mahasiswi UIN Syahada Padangsidimpuan, (Padangsidimpuan, 6 Juni 2024. Pukul 10 : 00 Wib).

<sup>7</sup> Dara Seftia, Mahasiswi UIN Syahada Padangsidimpuan, (Padangsidimpuan 5 Juni 2024. Pukul 02 : 22 Wib).

komponen itu kurang tepat maka ketertarikan nasabah akan menurun untuk menggunakan BSI Mobile.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh E-Service Quality Dan Fitur Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan BSI Mobile”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Pengguna BSI Mobile pada Mahasiswa/i prodi Perbankan Syariah Angkatan 2020 UIN Syahada Padangsidimpuan masih sering mengalami gangguan sistem ketika melakukan transaksi.
2. Masih banyak fitur yang belum dipahami Mahasiswa/i prodi Perbankan Syariah Angkatan 2020 UIN Syahada Padangsidimpuan ketika menggunakan BSI Mobile.

## **C. Batasan Masalah**

Sesuai dengan penjelasan latar belakang masalah, maka peneliti membatasi masalah yang akan diteliti yaitu pengaruh *E-service Quality* dan fitur produk terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan BSI Mobile, Nasabah yang dimaksud dalam penelitian ini adalah Mahasiswa/i Prodi Perbankan Syariah Angkatan 2020 Universitas Syekh Ali Hasan Ahmad Addry Padangsidimpuan.

## D. Definisi Operasional Variabel

Tabel I.3 Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
1.	Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan nasabah adalah penilaian yang dilakukan oleh nasabah terhadap produk atau jasa yang digunakan dari apa yang diharapkan oleh nasabah itu sendiri.	a. Kepuasan Pelanggan Keseluruhan b. Konfirmasi Harapan c. Niat Beli Ulang d. Kesiapan Untuk Merekomendasikan <sup>8</sup>	Ordinal
2.	<i>E-Service Quality</i> (X1)	<i>E-Service quality</i> merupakan kualitas layanan elektronik yang berbasis internet dalam pelayanan nasabah yang memiliki sistem berbasis web “ <i>front-end</i> ” dan sistem informasi “ <i>back-end</i> ”.	a. Keandalan b. Daya Tanggap c. Keamanan d. Manfaat e. Kemudahan f. Desain Situs <sup>9</sup>	Ordinal
3.	Fitur Produk (X2)	Fitur merupakan berbagai aspek dari suatu produk yang mempunyai manfaat bagi konsumen.	a. Keragaman Fitur b. Fitur Sesuai Dengan Harapan c. Fitur Memiliki Keunggulan <sup>10</sup>	Ordinal

<sup>8</sup> “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pengguna Internet Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI KALIREJO).

<sup>9</sup> “Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening.

<sup>10</sup> “Analysis Of The Effect Of Brand Image, Features, And Prices On XioamiI Smartphones’ Purchase Decisions At Asia Ponsel Pekanbaru Silvia Sari Sitompul , Irvan2 1&2 Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pelita Indonesia.

### **E. Perumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah yang akan diangkat dalam penelitian ini dengan berdasarkan uraian di atas adalah :

1. Apakah *E-Service quality* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?
2. Apakah fitur produk BSI Mobile berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?
3. Apakah *E-Service Quality* dan Fitur Produk BSI Mobile berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?

### **F. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini didasarkan pada rumusan masalah yang diajukan, yaitu sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh *E-Service quality* BSI Mobile terhadap kepuasan nasabah.
2. Untuk menganalisis pengaruh Fitur Produk BSI Mobile terhadap kepuasan nasabah.
3. Untuk menganalisis pengaruh *E-Service Quality* dan Fitur Produk BSI Mobile terhadap kepuasan nasabah.

## **G. Manfaat Penelitian**

Adanya Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

### 1. Secara Teoritis

Penelitian ini dapat menambah wawasan bagi penulis terkait keluhan Masyarakat/Nasabah pengguna BSI Mobile Padangsidempuan.

### 2. Secara Akademis

#### a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan pengalaman terkait perbankan syariah dalam hal digital marketing dan kepuasan nasabah untuk kepentingan citra perbankan.

#### b. Bagi Bank Syariah

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana informasi bagi Bank Syariah Indonesia untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi citra perbankan.

#### c. Bagi Pihak Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat melengkapi literature dengan tambahan referensi bagi peneliti selanjutnya dengan mengkaji variabel dan teori yang relevan dan bermakna.

## BAB II LANDASAN TEORI

### A. Landasan Teori

#### 1. *Technology Acceptance Model (TAM)*

Technology Acceptance Model (TAM) dikembangkan oleh Davis (1989) untuk menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi individu dalam menerima dan menggunakan teknologi. Model ini didasarkan pada dua konstruk utama, yaitu *perceived usefulness* (PU) dan *perceived ease of use* (PEOU). Perceived Usefulness (PU) merujuk pada sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi tertentu akan meningkatkan kinerjanya. Dalam konteks *BSI Mobile* nasabah akan mempertimbangkan apakah aplikasi ini mempermudah transaksi keuangan dan memberikan manfaat nyata seperti efisiensi waktu, aksesibilitas, dan fitur yang relevan dengan kebutuhan mereka kemudian *perceived ease of use* (PEOU), PEOU mengacu pada sejauh mana seseorang percaya bahwa teknologi mudah digunakan tanpa upaya yang signifikan. Dalam hal ini, kemudahan navigasi, antarmuka yang sederhana, dan kemudahan akses dalam *BSI Mobile* menjadi indikator penting.

Berbagai definisi tentang model TAM seperti yang disebutkan oleh Davis et al. dan *Theory of Reasoned Action Model (TRA)* yang dipaparkan oleh Arika dan Iksan dalam disebutkan bahwa pengaruh variabel-variabel dalam model TAM dan TRA dipengaruhi oleh

keyakinan individu mengenai manfaat teknologi. Kecanggihan dan kemodernan teknologi saat ini jika saja dimanfaatkan dengan baik dan maksimal maka pasti akan menghasilkan manfaat yang menghasilkan, misalnya kita bisa membuka lowongan pekerjaan dengan menggunakan teknologi internet khususnya kita bisa membuat pendaftaran online pada suatu kegiatan yang tidak memiliki bentuk fisik yang dinilai beresiko, sehingga akan mempermudah kita dalam membuka pendaftaran bagi peserta tersebut meskipun kita tidak memiliki banyak waktu karena media kontrol kita hanya via komputer, laptop, atau *handphone*.<sup>11</sup>

Menurut Davis dalam jurnal kurniatul dan citra, Model penerimaan teknologi (*Technology Acceptance Model* atau TAM) merupakan suatu model penerimaan pengguna terhadap penggunaan sistem teknologi informasi. *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis menjelaskan penerimaan teknologi yang akan digunakan oleh pengguna teknologi. Teori ini diadopsi dari beberapa model yang dibangun untuk menganalisa dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi baru.

Ventakesh dan Davies, mengembangkan dan menguji model TAM yang disebut dengan TAM2 yang bertujuan menambahkan indikator

---

<sup>11</sup> Arika Palapa dan Iksan Saifudin, "Analisa Pengaruh Technology Acceptance Model (TAM) Pada Aplikasi Pendaftaran Penilaian Training Record Book (Smile 05) Studi Pada PUKP 05 Semarang," *Majalah Ilmiah Bahari Jogja*, Vol 19, No. 1, 2021, hlm.1.

dalam hal pengaruh sosial dan proses instrumen kognitif yang mempengaruhi *perceived usefulness* dan *intention to use*. Perkembangan selanjutnya TAM2 dimodifikasi lagi yang dinamakan dengan TAM3 yang bertujuan untuk membentuk asumsi dasar yang mampu memprediksi dan menjelaskan perilaku yang mendorong penggunaan teknologi yang terus berkembang.

Pada konsep *Technology Acceptance Model* merupakan teori yang menjadi landasan umum untuk mempelajari serta memahami perilaku pemakai dengan menerima dan mengaplikasikan sistem. Model TAM ini dikembangkan dari teori psikologis, menerangkan tentang perilaku pengguna komputer yaitu berlandaskan pada kepercayaan (*believe*), sikap (*attitude*), keinginan (*intention*), dan hubungan perilaku pengguna (*user behaviour relationship*). Pada penelitian ini peneliti mengkolaborasikan *Technology Acceptance Model* (TAM) ini kedalam variabel intensi, manfaat, kemudahan, serta keamanan bagi para pengguna *mobile banking* pada mahasiswa.

## **2. Teori Pelayanan Dalam Islam**

Menurut ensiklopedi islam, pelayanan adalah suatu keharusan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syari'ah. Agar suatu pelayanan yang ada di perusahaan jasa harus lebih terarah maka semua pihak harus mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang dituangkan dalam ajaran islam. Dimana islam menekankan keabsahan suatu

pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen yang merasakan kepuasan secara maksimum.

Menurut Fadla islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang mempunyai niat yang baik. Adapun pelayanan yang mempunyai niat yang baik menurut Islam yaitu

- 1) Pelayanan diberikan sesuai harapan pelanggan dengan kepuasan secara maksimum.
- 2) Terjadinya suatu kesulitan dalam memberikan pelayanan tetapi konsumen tidak mengetahuinya.
- 3) Terjadinya kesalahan pemberian pelayanan pelanggan mengelak merasa tidak puas terhadap hasil kerja pelaksana petugas pelayanan.

Baik Al-Qur'an maupun hadist memberikan pedoman tertentu dalam masalah tata karma untuk kebaikan perilaku dalam masalah bisnis. Seorang pelaku bisnis muslim diharuskan untuk berperilaku bisnis mereka sesuai yang dianjurkan al-Qur'an dan sunnah. Sopan adalah fondasi dasar dan inti dari kebaikan tingkah laku, dan juga merupakan dasar -dasar jiwa melayani dalam bisnis. Sikap melayani adalah salah satu prinsip bisnis yang islami rasulullah mengatakan "saiidul kaunkhalimuhum" (pengurus/pengusaha itu adalah pelayan bagi customernya). Karena itu, sikap murah hati, ramah, dan sikap melayani

mestilah menjadi bagian dari kepribadian semua karyawan yang bekerja.<sup>12</sup>

### 3. Teori Kepuasan Nasabah

#### a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Nasabah merupakan fokus utama dalam pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas jasa. Oleh karena itu, nasabah memegang peranan cukup penting dalam mengukur kepuasan nasabah terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan bank.

Menurut Kotler dalam buku Kurniati Karim yang berjudul *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan* mengemukakan bahwa Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

Banyak kepuasan memfokuskan pada kepuasan tinggi karena para nasabah yang kepuasannya hanya sedikit dapat untuk berubah pikiran bila mendapat tawaran lebih baik. Sedangkan nasabah amat puas lebih susah untuk mengubah pilihannya, kepuasan yang tinggi akan menciptakan kedekatan emosional terhadap produk tertentu. Sehingga diperoleh kesetiaan nasabah yang tinggi.<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup> 'Fakultas Syariah dan Hukum > Ekonomi Syari'ah' and Year is 2016 - Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Repository.

<sup>13</sup> Kurniati Karim, *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan* (Jakad Media Publishing, 2020).

Menurut Lupoyoadi Dalam menentukan kepuasan konsumen ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan antara lain:

- 1) Kualitas produk, pelanggan akan merasa puas apabila produk yang mereka gunakan berkualitas
- 2) Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- 3) Emosi, yaitu pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap mereka apabila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
- 4) Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi tetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan.
- 5) Biaya, yaitu pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> Susila Andriyati, Nurul Hidayah, dan Vina Rismayani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Transaksi dan Fitur Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan Bsi Mobile Banking," *Al-Iqtishod: Jurnal Ekonomi Syariah* 4, no. 2 (2022): 139–59.

## b. Indikator Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah adalah perasaan senang dan kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja produk dengan harapan nasabah.

Adapun indikator-indikator kepuasan nasabah adalah :

### 1) Kepuasan pelanggan keseluruhan

Kepuasan pelanggan keseluruhan adalah tingkat perasaan pelanggan terhadap produk atau jasa yang diterima, dibandingkan dengan harapan mereka

### 2) Konfirmasi harapan

Konfirmasi harapan bermaksud mengukur kepuasan, dimana kepuasan diukur berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja produk ataupun jasa perusahaan

### 3) Niat beli ulang

Niat beli ulang adalah rencana atau keinginan konsumen untuk membeli kembali produk atau jasa yang sama

### 4) Kesiediaan untuk merekomendasikan

Kesediaan untuk merekomendasikan menunjukkan keinginan konsumen untuk merekomendasikan produk atau jasa yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga

c. Dimensi Kepuasan Pelanggan

Kotler mengemukakan bahwa pelanggan yang sangat puas akan melakukan tindakan-tindakan berikut, yakni:

- 1) Tetap setia lebih lama.
- 2) Membeli lebih banyak ketika perusahaan memperkenalkan produk baru atau memperbaharui produk-produk yang ada.
- 3) Membicarakan hal-hal yang baik tentang perusahaan dan produk-produknya.
- 4) Memberi perhatian yang lebih sedikit kepada merek-merek atau iklan-iklan pesaing serta kurang peka terhadap harga.
- 5) Menawarkan gagasan jasa atau produk kepada perusahaan.
- 6) Biaya untuk pelayanan lebih kecil dibandingkan biaya pelayanan pelanggan baru karena transaksi yang sudah rutin.<sup>15</sup>

d. Konfirmasi Harapan

Konfirmasi harapan diperkenalkan oleh Oliver. Teori ini menjelaskan tentang perilaku kepuasan konsumen dan keinginan

---

<sup>15</sup> Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Erlangga,).

untuk membeli atau menggunakan kembali suatu produk. Penggunaan atau pembelian kembali yang dilakukan oleh konsumen ditentukan oleh kepuasan yang sebelumnya diperoleh. Dalam penelitian sistem informasi, teori ini digunakan untuk menjelaskan atau memperkirakan perilaku pengguna sistem saat berinteraksi dengan sistem. Kepuasan yang terjadi saat harapan sesuai dengan kenyataan akan membuat para pengguna semakin terlibat (tidak acuh) untuk menggunakan sistem. Hal ini akan membuat penerapan sistem menjadi berhasil.<sup>16</sup>

#### 4. *E-service Quality*

##### a. Pengertian *E-service quality*

Menurut Chase et al., e-service quality adalah bagaimana kualitas layanan mampu menghubungkan penjual dan pembeli dari adanya perkembangan teknologi sehingga dalam jangkauan yang lebih luas mampu memenuhi aktivitas belanja secara efisien dan efektif.<sup>17</sup>

---

<sup>16</sup> Richard L. Oliver, "A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions," *Journal of Marketing Research* 17, no. 4 (1980).

<sup>17</sup> Richard B. Chase, Nicholas J. Aquilano, dan F. Robert Jacobs, *Operations Management for Competitive Advantage* (McGraw-Hill Irwin, 2001).

b. Dimensi *E-Service Quality*

Berdasarkan Ho dan Lee yang dikutip dari penelitian (Saputra, Sumpena, & Akbar) terdapat 5 dimensi pengukuran e-service quality, yaitu:

- 1) Information Quality, merupakan kualitas informasi yang tersedia pada website merupakan komponen utama dari kualitas pelayanan yang dirasakan.
- 2) Security (keamanan) Berkaitan dengan bagaimana kemampuan sebuah website terbukti dapat dipercaya bagi pelanggannya.
- 3) Website Functionality, berkenaan dengan seberapa jauh kemampuan sebuah website berfungsi.
- 4) Customer Relationship. Komunitas virtual yang dianggap sebagai organisasi sosial yang terbentuk secara online sebagai sarana komunikasi antara customer satu dengan yang lainnya dalam bertukar informasi.
- 5) Responsiveness dan Fulfillment. Dimensi ini berhubungan dengan ketepatan waktu dalam merespons customer baik itu.<sup>18</sup>

---

<sup>18</sup> Ima Nurmanah dan Edi Suswardji Nugroho, "Pengaruh Kepercayaan (Trust) Dan Kualitas Pelayanan Online (E-Service Quality) Terhadap Keputusan Pembelian Online Shop Bukalapak," *At-Tadbir: jurnal ilmiah manajemen* 5, no. 1 (2021): 11–21.

Sebuah perusahaan harus menciptakan produk yang berkualitas dan juga menjaga kualitas pelayanan agar dapat menciptakan kenyamanan pelanggan. Definisi e-service quality adalah tingkat kualitas layanan berbasis digital yang komprehensif dan integrative yang mampu dievaluasi oleh kualitas jasa layanan elektronik untuk memunculkan dimensi yang relevan dan menyeluruh.<sup>19</sup>

*E-service quality* bisa disebut dengan *E-servequal*, merupakan versi baru dari service quality. *E-service quality* merupakan cara untuk mengevaluasi pelayanan yang diberikan oleh pelanggan melalui jaringan internet, dan implikasinya apakah pelanggan merasa kepuasan atau ketidakpuasan. *E-service quality* juga merupakan kemampuan suatu jejaring internet untuk memfasilitasi kebutuhan pelanggan, pembelian dan distribusi secara efektif. Dengan kualitas pelayanan yang baik maka akan meningkatkan pertumbuhan transaksi secara online melalui *E-service quality* tentunya dapat meningkatkan kepuasan nasabah.<sup>20</sup>

### c. Daya Tanggap

Menurut Kotler dan Keller Responsiveness atau daya tanggap adalah kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh

---

<sup>19</sup> “Service quality and satisfaction - 2016,” diakses 18 Oktober 2024, <https://elibrary.bsi.ac.id/readbook/205209/service-quality-and-satisfaction>.

<sup>20</sup> Nordewi, “Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah,” *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 2020, 199.

karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian konsumen dengan segera.

Menurut M. Solichin, Rasyidi, dan Siti Halimatusa dalam Jurnal *Bisnis dan Pembangunan*, suatu organisasi harus menyadari pentingnya kualitas pelayanan daya tanggap atas pelayanan yang diberikan. Setiap orang yang mendapat pelayanan sangat membutuhkan penjelasan atas pelayanan yang diberikan agar pelayanan tersebut jelas dan dimengerti. Untuk mewujudkan dan merealisasikan hal tersebut, maka kualitas layanan daya tanggap mempunyai peranan penting atas pemenuhan berbagai penjelasan dalam kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Apabila pelayanan daya tanggap diberikan dengan baik atas penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, yang mengarahkan dan yang bersifat membujuk secara jelas dimengerti oleh individu yang mendapat pelayanan, maka secara langsung pelayanan daya tanggap dianggap berhasil, dan ini menjadi suatu bentuk keberhasilan prestasi kerja.

## 5. Fitur Produk

### a. Pengertian fitur Produk

Fitur produk , (*Product features*), merupakan sarana kompetitif untuk membedakan produk satu dengan produk-produk pesaing. Fitur produk adalah alat untuk bersaing yang membedakan produk suatu perusahaan dengan perusahaan lainnya. Fitur produk identik dengan sifat dan sesuatu yang unik, khas dan istimewa yang tidak dimiliki oleh produk lainnya.

Menurut Kotler menyatakan bahwa sebuah produk dapat ditawarkan dengan beraneka macam fitur. Perusahaan dapat menciptakan model dengan menambah beberapa fitur. Fitur adalah alat bersaing untuk membedakan produk perusahaan dari produk pesaing. Fitur yang dinilai tinggi oleh pelanggan dalam hubungannya dengan biaya harus ditambah.<sup>21</sup>

### b. Fitur produk BSI Mobile

Adapun fitur-fitur yang terdapat di mobile banking BSI adalah sebagai berikut :

#### 1) Info Rekening

Fitur ini berfungsi untuk melihat semua informasi transaksi rekening BSI Mobile baik itu tabungan

---

<sup>21</sup> Dikdik Harjadi dan Lili Karmela Fitriani, *MARKETING (TEORI DAN KONSEP)* (PT Arr Rad Pratama, 2024).

wadiah, mudharabah, dan Tabungan Mabrur. Didalam info rekening ini terdapat beberapa fitur juga yaitu ( Informasi Saldo, Daftar Mutasi, Informasi Portofolio, Daftar Transaksi Terjadwal, Registrasi Notifikasi dan Registrasi E-Statement).

## 2) Transfer Fitur

Ini memudahkan transfer menggunakan fitur di aplikasi BSI Mobile berikut cara menggunakannya : ( Buka dan masuk aplikasi BSI Mobile, Pilih menu “Transfer” kemudian Pilih menu “BI Fast” kemudian Pilih “Transfer BI Fast” setelah itu masukkan no rekening tujuan/Proxy BI Fas dan Masukkan nominal setelah itu klik selanjutnya ikuti langkah sesuai petunjuk hingga transaksi berhasil).

## 3) Pembayaran

Fitur ini merupakan fitur yang memudahkan untuk melakukan transaksi pembayaran yang akan dilakukan untuk kebutuhan kita dan berbagai jenis transaksi yang tersedia. Adapun cara untuk melakukan pembayaran adalah sebagai berikut :

- a) Pilih Menu Payment / Pembayaran.
- b) Pilih Institusi/Akademik/Wakaf.
- c) Masukkan kode atau nama institusi.

- d) Masukkan Nomor Pembayaran/Virtual Account tanpa diikuti kode institusi Lalu klik “setuju”.
  - e) Tekan tombol Selanjutnya, Kemudian tampil informasi data transaksi anda, pastikan data sudah benar. Lalu klik Selanjutnya.
  - f) Masukan PIN.
  - g) Tekan tombol Selanjutnya untuk Submit.
  - h) Akan keluar bukti transaksi jika berhasil.
- 4) Pembelian

Fitur ini menyediakan transaksi pembelian berbagai macam kebutuhan dengan mudah, diantaranya yaitu sebagai berikut: (Voucher HP, PLN Prepaid, E-Money, Paket Data, TopUp, Aqiqah dan berbagai fitur pembelian lainnya).

5) Qris

Dengan menggunakan rekening yang dimiliki nasabah, nasabah tersebut bisa melakukan transaksi dengan mudah dengan menggunakan scan QR yang tersedia tanpa membawa uang cash. Adapun Cara untuk menjalankan fitur Qris ini adalah :

- a) Buka aplikasi BSI Mobile dan masuk ke akun kita.
- b) Pilih menu QRIS yang berada di bagian tengah bawah layar utama BSI Mobile.

- c) Arahkan kamera untuk melakukan scan ke kode QR di outlet atau merchant untuk melakukan pembayaran menggunakan QRIS BSI Mobile.
  - d) Masukkan password BSI Mobile dan klik Lanjut.
  - e) Masukkan PIN BSI Mobile, dan klik Selanjutnya.
  - f) Masukkan nominal pembayaran sesuai total yang harus dibayar di merchant, dan klik selanjutnya
  - g) Pada halaman konfirmasi cek data yang ditampilkan, jika sudah sesuai klik selanjutnya.
- 6) E-Mas

Hadir fitur baru yaitu E-Mas yang bisa digunakan untuk Gadai Emas di Bsi Mobile. Fitur emas (e-mas) merupakan produk layanan digital yang disediakan Bank Syariah Indonesia (selanjutnya disebut Bank) dimana saldo kepemilikan emas milik Nasabah berupa gram emas yang disimpan melalui/ menggunakan BSI Mobile.

7) Tarik Tunai

Bank Syariah Indonesia Memberikan pelayanan yang mempermudah para Nasabah untuk melakukan Tarik dana di Rekening bsi tanpa menggunakan kartu Debit Bank Syariah Indonesia. Baik di ATM BSI, Indomaret, dan Alfamart. Adapun Cara melakukan Tarik tunai adalah sebagai berikut :

- a) Buka Aplikasi BSI Mobile.
  - b) Login dengan memasukkan user ID dan password.
  - c) Pilih menu “Tarik Tunai” pada halaman utama BSI Mobile.
  - d) Pilih “ATM BSI”
  - e) Pilih “Nominal Penarikan”
  - f) Masukkan PIN BSI Mobile.
  - g) Akan muncul resi yang berisikan kode OTP.
  - h) Selanjutnya, datang ke ATM BSI terdekat.
- 8) Berbagi-Ziswaf

Selain fitur-fitur yang sudah dijelaskan di atas, Bank Syariah Indonesia juga bergerak dalam kehidupan sosial yaitu dengan membuat fitur berbagi-ziswaf yang dimana fitur ini memiliki banyak sekali kegunaan. Dalam berbagi-ziswaf ini terdapat beberapa fitur yaitu ( Zakat, Infaq, Wakaf, Warteg Mobile, Kalkulator Zakat, Dompot Dhuafa, Rumah Zakat, Baznas, Fidyah).<sup>22</sup>

- 9) Biaya, yaitu pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk

---

<sup>22</sup> Askur Hamid Nst dkk., “Persepsi Nasabah Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Terhadap Layanan Fitur Mobile Banking Bsi,” *Trending: Jurnal Manajemen dan Ekonomi* 1, no. 1 (2023): 114–22.

mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

## 6. BSI Mobile

BSI Mobile atau yang sering disebut dengan istilah mobile banking, merupakan fasilitas layanan dalam memberikan kemudahan akses maupun kecepatan dalam memperoleh informasi terbaru dan transaksi financial secara real time. Aplikasi keuangan mobile dapat mencakup perbankan, pembayaran nirkabel dan mikro, dompet digital, transfer uang, pembayaran tagihan, dan pelayanan broket yang memiliki teknologi GPRS (General Pacjet Radio Service)

Menurut Bank Indonesia, Mobile Banking yaitu bagian dari layanan jasa bank syariah yang memungkinkan seorang nasabah mendapatkan informasi, melakukan transaksi, serta dapat melakukan komunikasi dengan pihak bank syariah secara online atau tidak langsung melalui jaringan internet. dengan dibuatnya website oleh Bank Syariah yang dilengkapi dengan berbagai fitur dan pelayanan jasa, sistem keamanan, maka akan semakin banyak para nasabah yang tertarik untuk menggunakan BSI Mobile. Pada dasarnya, BSI Mobile atau Mobile Banking diciptakan untuk mempermudah aktivitas nasabah dalam melakukan transaksi.

Aplikasi BSI Mobile ini merupakan salah satu dari banyaknya aplikasi lain yang sama-sama memberikan kemudahan didalam bidang

transaksi maupun keuangan, karena pada dasarnya aplikasi semacam ini merupakan sebuah kebaikan dan memang diciptakan untuk kemudahan, keamanan, dan kenyamanan nasabahnya dalam melakukan kegiatan transaksi keuangan. Maka beruntunglah orang-orang yang telah membuat aplikasi seperti ini yang telah membantu sesama saudaranya. Sejalan dengan hal itu, Allah SWT telah berfirman didalam Al-qur'an sebagai berikut.

فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ

Artinya : *“Maka barangsiapa yang mengerjakan kebaikan sebesar dzarrah- pun, ia akan mendapatkan balasannya.”*(QS al-Zalzalah:99,7)

Pada Q.S Al-Zalzalah ayat ke 7 menurut al-Maraghi selaku ahli tafsir yakni barang siapa yang melakukan kebajikan, meskipun hanya sedikit, mereka akan tetap menerima balasan atas kebaikan tersebut kelak di akhirat nanti<sup>23</sup>. Sedangkan menurut ahli tafsir Quraish Shihab bahwa Ketika nanti mereka sudah berada di alam sana, mereka semua akan menyadari bahwa semuanya akan diperlakukan secara adil. Maka barangsiapa diantara mereka melakukan kebaikan sebesar biji dharrah, sekecil apapun niscaya mereka semua akan melihatnya.<sup>24</sup>

---

<sup>23</sup> “Terjemah tafsir al-maraghi jilid 22 / Ahmad Mushthafa Al-Maraghi.

<sup>24</sup> “Kaidah tafsir : syarat, ketentuan, dan aturan yang patut anda ketahui dalam memahami ayat-ayat al-qur'an / Dr. M. Quraish Shihab | Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dikaitkan dengan tafsiran Q.S Al-Zalzalah ayat 7 bahwa pihak Bank Syariah Indonesia telah melakukan kebaikan, dimana pihak bank telah menciptakan BSI Mobile. Aplikasi BSI Mobile ini memberikan banyak manfaat bagi nasabah serta membantu mempermudah semua transaksi yang ingin dilakukan oleh para nasabah.

**a) Hubungan *E-Service Quality* terhadap kepuasan nasabah**

Hubungan *E-Service Quality* dengan kepuasan nasabah sangat penting dalam konteks layanan perbankan atau bisnis online, berikut beberapa poin utama mengenai hubungan ini :

- a) Kemudahan penggunaan, nasabah cenderung lebih puas jika platform *E-Service Quality* mudah digunakan
- b) Keandalan, *E-Service Quality* yang andal, dengan sedikit gangguan atau downtime, akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan nasabah. Layanan yang selalu tersedia dan dapat diandalkan sangat penting bagi kenyamanan pengguna
- c) Keamanan, keamanan data pribadi dan transaksi merupakan faktor kunci. *E-Service Quality* yang memiliki perlindungan keamanan yang kuat akan membuat nasabah merasa aman, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan nasabah.
- d) Respon cepat, kemampuan platform *E-Service Quality* untuk memberikan respon cepat terhadap kebutuhan atau keluhan nasabah sangat berpengaruh pada kepuasan nasabah, sistem yang

lambat atau tidak responsif dapat mengurangi tingkat kepuasan nasabah.

ketika *E-Service Quality* baik dalam semua aspek maka kepuasan nasabah cenderung meningkat, jika terjadi masalah pada salah satu atau beberapa aspek *E-Service Quality* maka hal tersebut dapat menyebabkan ketidakpuasan nasabah yang berpotensi menurunkan loyalitas nasabah terhadap layanan yang diberikan

**b) Hubungan Fitur produk terhadap kepuasan nasabah**

Fitur produk dapat mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli suatu produk, karena fitur produk melekat erat pada suatu produk dan seringkali digunakan oleh konsumen sebagai dasar dan pertimbangan untuk memutuskan membeli atau tidak suatu barang atau jasa yang ditawarkan. Sebuah produk dapat ditawarkan dengan berbagai fitur. Sebuah model awal tanpa tambahan yang menyertai produk tersebut menjadi titik awalnya. Perusahaan dapat menciptakan model tingkatan yang lebih tinggi dengan menambahkan berbagai fitur. Fitur merupakan alat persaingan untuk mengidentifikasi produk perusahaan terhadap produk sejenis yang menjadi pesaingnya. Menjadi produsen awal yang mengenalkan fitur baru yang dibutuhkan dan dianggap bernilai menjadi salah satu cara yang efektif untuk bersaing.

## B. Penelitian Terdahulu

Tabel II.1. Penelitian Tedahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Anggi Haetami dan Teguh Widodo (2021)	Pengaruh E-Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Dan Customer Loyalty pada Aplikasi BNI Mobile Banking	Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh signifikan E-Service Quality terhadap Customer Satisfaction dan pengaruh tidak langsung terhadap Customer Loyalty melalui Customer Satisfaction sebagai variabel intervening. Dimensi pada E-Service Quality yang memiliki pengaruh yang kuat diantaranya Responsiveness, Reliability, Personalization dan Trust. Penelitian ini memberikan rekomendasi serta saran yang efektif untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna BNI Mobile Banking. <sup>25</sup>

<sup>25</sup> Anggi Haetami, *PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION, DAN CUSTOMER LOYALTY PADA APLIKASI BNI MOBILE BANKING* (Universitas Telkom, S1 Manajemen (Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika), 2021).

2.	Elsandro Yoga Pranantha (Skripsi, 2021).	Pengaruh Kualitas Layanan dan Fitur Produk Bsi Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kabupaten Sleman.	Berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa kualitas layanan dan fitur produk BSI Mobile secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Kabupaten Sleman dengan nilai signifikan sebesar 0,0000. <sup>26</sup>
3.	Diah Khoirunnisa (2023).	Pengaruh Kualitas Sistem, Dan Fitur Produk BSI Mobile Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pengguna Aktif BSI Mobile Usia 20 tahun hingga 25 tahun.	Dapat disimpulkan bahwa variabel fitur konten Islam pada BSI Mobile mampu mempengaruhi nasabah untuk selalu menggunakan layanan pada BSI Mobile. Besarnya pengaruh fitur produk terhadap loyalitas nasabah sebesar 33,5% yang dapat dilihat dari nilai beta yaitu 0,335. <sup>27</sup>
4.	Oktavia Tri Astuti (2023)	Pengaruh E-Seservice Quality terhadap E-Customer Loyalty Pada Aplikasi Elektronik Mobile Banking Bank Syariah Indonesia (BSI) Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel efficiency, privacy dan contact yang mampu dimediasi oleh kepuasan terhadap loyalitas. Sementara variabel fulfilment, system availability, responsiveness, compensation tidak dimediasi oleh

<sup>26</sup> Elsandro Yoga Pranantha, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fitur Produk Bsi Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kabupaten Sleman," 26 Agustus 2021.

<sup>27</sup> Diah Khoirunnisa, "Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam Ilmu Perbankan Syariah,".

			kepuasan terhadap loyalitas. <sup>28</sup>
5.	Tazkiyatun Nafisah (2023).	Pengaruh Kualitas Layanan Dan Electronic Word Of Mouth (E-WOM) Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Aplikasi BSI Mobile (Studi Pada Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Banda Aceh	Hasil uji simultan juga menunjukkan persepsi kualitas layanan dan persepsi electronic word of mouth secara bersamaan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan. <sup>29</sup>
6.	Rizky Yunita Anggraini (2024)	Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust Terhadap E-Customer Loyalty Pada Aplikasi E-banking Bank Syariah Indonesia(BSI) Mobile Dengan ECustomer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening(Studi Kasus Pada Nasabah BSI di Bandar Lampung	Hasil penelitian menunjukkan bahwa E-Service Quality tidak berpengaruh signifikan terhadap E-Customer Loyalty dengan nilai path coefficient variabel yaitu (0,094), p-value(0,329>0,05) dan tstatistik(0,9771,96).E-service Quality berpengaruh positif terhadap E-Customer Satisfaction dengan path coefficient (0,484), pvalue (0,0081,96).E-trust berpengaruh positif dan signifikan terhadap E-Customer Satisfaction dengan path

<sup>28</sup> Oktavia Tri Astuti, "PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID SURAKARTA 2023,".

<sup>29</sup> "pengaruh e-service quality dan fitur produk terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan bsi mobile - Penelusuran Google," diakses 3 November 2024.

			<p>coefficient(0,356),p-value(0,0251,96). ECustomer Satisfaction berpengaruh positif dan signifikan terhadap ECustomer Loyalty dengan path coefficient(0,586),p-value(0,0001,96). E-Customer Satisfaction mampu memediasi hubungan positif dan signifikan antara E-Service Quality terhadap ELoyalty dengan nilai path coefficient(0,283),p-value(0,0061,96). E-Customer Satisfaction mampu memediasi hubungan positif dan signifikan antara E-Trust terhadap E-Loyalty dengan nilai path coefficient (0,209),p-value(0,0471,96).<sup>30</sup></p>
--	--	--	--

---

<sup>30</sup> Rizkya Yunita Angraeni, "pengaruh E-Service Quality dan E-Trust terhadap E-Customer Loyalty Pada Aplikasi Elektronik Mobile Banking Bank Syariah Indonesia (BSI) Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening, 2024.

7.	Syifaul Kamelia, Kiagus Muhammad Amran dan Nur Aziz Sugiharto,. (Vol 8, No 3, 2024).	Pengaruh pelayanan BSI Mobile terhadap loyalty pelanggan melalui kepuasan pelanggan (Studi pada Pengguna BSI Mobile KCP Bandung Setrasari).	Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan BSI Mobile berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, layanan BSI Mobile berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, dan kepuasan nasabah mampu memediasi pengaruh layanan BSI Mobile terhadap loyalitas nasabah. <sup>31</sup>
----	--	---	--

Persamaan penelitian ini dengan penelitian Anggi Haetami dan Teguh Widodo adalah terletak pada variabel X1 sedangkan perbedaannya adalah Variabel Y yaitu Pada Customer Satisfaction Dan Customer Loyalty dengan penelitian ini variabel Y adalah Kepuasan Nasabah.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian Elsandro Yoga Pranantha dalah terletak pada variabel X2 sedangkan perbedaannya terletak pada objek penelitian, dalam penelitian Nia Kurnia dilakukan di Bank Syariah Indonesia Kabupaten Sleman sedangkan penelitian ini dilakukan pada

---

<sup>31</sup> Syifaul Kamelia, Kiagus Muhammad Amran, dan Nur Aziz Sugiharto, "PENGARUH PELAYANAN BSI MOBILE TERHADAP CUSTOMER LOYALTY MELALUI CUSTOMER SATISFACTION (Studi Pada Pengguna BSI Mobile KCP Bandung Setrasari)," *JURNAL ILMIAH EDUNOMIKA* 8, no. 3 (31 Juli 2024).

Mahasiswa UIN Syahada Padangsidempuan Prodi Perbankan Syariah angkatan 2020.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian Diah Khoirunnisa adalah terletak pada variabel X1 sedangkan perbedaannya terletak pada objek penelitian, dalam penelitian Diah Khoirunnisa melakukan penelitian yang menggunakan aktif BSI Mobile usia 20-25 tahun sedangkan penelitian ini dilakukan pada Mahasiswa UIN Syahada Padangsidempuan Prodi Perbankan Syariah angkatan 2020.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian Oktavia Tri Astuti adalah terletak pada variabel X1 sedangkan perbedaannya adalah terletak pada variabel Y dari penelitian ini adalah E-Customer Loyalty Pada Aplikasi Elektronik Mobile Banking Bank Syariah Indonesia (BSI) Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. sedangkan pada penelitian ini variabel Y adalah Kepuasan Nasabah.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian Tazkiyatun Nafisah adalah terletak pada variabel Y sedangkan perbedaannya terletak pada objek penelitian, dalam penelitian Tazkiyatun Nafisah dilakukan pada PT Bank Syariah Indonesia Banda Aceh sedangkan penelitian ini dilakukan pada Mahasiswa UIN Syahada Padangsidempuan Prodi Perbankan Syariah angkatan 2020.

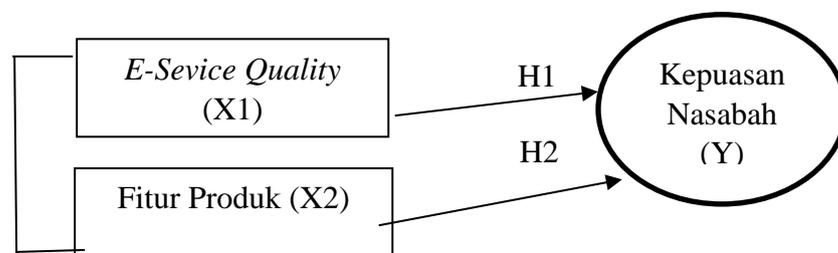
Persamaan penelitian ini dengan penelitian Rizky Yunita Anggraini adalah terletak pada variabel X1 sedangkan perbedaannya adalah terletak

pada variabel Y dari penelitian ini menggunakan variabel intervening sedangkan penelitian ini tidak menggunakan variabel intervening.

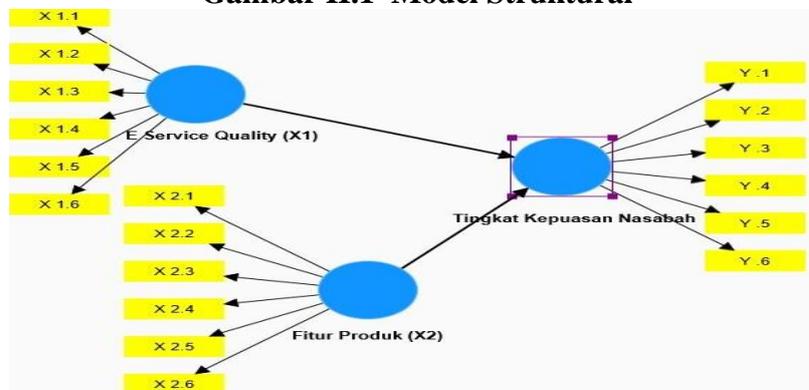
Persamaan penelitian ini dengan penelitian Syifaul Kamelia, Kiagus Muhammad Amran dan Nur Aziz Sugiharto adalah terletak pada variabel Y sedangkan perbedaannya adalah pada variabel X1 Pengaruh pelayanan BSI Mobile sedangkan penelitian ini variabel X1 adalah Pengaruh E-Service terhadap kepuasan nasabah.

### C. Kerangka Pikir

Kerangka pemikiran ialah sebuah kerangka konsep bagaimana pembahasan berkaitan pada faktor yang diangkat sebagai masalah penting. Kerangka pemikiran berisi tentang deskripsi peneliti untuk menjawab rumusan masalah dan kajian pustaka.



**Gambar II.1 Model Struktural**



Sumber : Data diolah, 2024

Berdasarkan kerangka pikir diatas peneliti menyimpulkan sementara bahwa *E-Service Quality* dan Fitur Produk mempengaruhi Kepuasan nasabah pada 64 Mahasiswa/i program studi perbankan syariah UIN Syahada Padangsidimpuan.

#### **D. Hipotesis**

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, atau dapat dikatakan sebagai pernyataan sementara berupa dugaan mengenai apa saja yang sedang diamati dan dipahami. Oleh karena itu, hipotesis berfungsi sebagai cara untuk menguji kebenarannya. “belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu.

H<sub>1</sub> : E Service Quality (X<sub>1</sub>) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Y).

H<sub>2</sub> : Fitur Produk (X<sub>2</sub>) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Y).

H<sub>3</sub> : E-Service Qaulity (X<sub>2</sub>) dan Fitur Produk (X<sub>2</sub>) berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah (Y).

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **A. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilakukan pada Mahasiswa/I prodi Perbankan Syariah Angkatan 2020 Universitas Syekh Ali Hasana Ahmad Addary Padangsidempuan. waktu penelitian mulai pada bulan Mei 2024 sampai bulan Oktober 2024.

### **B. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Definisi lain menyebutkan penelitian kuantitatif adalah penelitian yang banyak menuntut penggunaan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya. Metode kuantitatif juga dinamakan metode tradisional, karena metode ini sudah cukup lama digunakan sehingga sudah mentradisi sebagai metode untuk penelitian. Metode ini juga sering disebut sebagai metode ilmiah karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit/empiris, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis.<sup>32</sup>

---

<sup>32</sup> Pinton Setya Mustafa dkk., "Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian tindakan kelas dalam pendidikan olahraga," *Insight Mediatama*, 2022.

### C. Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi diartikan sebagai kumpulan objek penelitian dari mana data akan dikumpulkan. Populasi adalah keseluruhan atau totalitas objek yang diteliti yang ciri-cirinya akan diduga dan ditaksir.<sup>33</sup>

Adapun populasi dari penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini adalah sebagai berikut :

Tabel III.1 Jumlah Mahasiswa Angkatan 2020 Program Studi  
Perbankan Syariah

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	Laki-laki	37
2.	Perempuan	143
Total		180

*Sumber : Akademik FEBI UIN Syahada Padangsidimpuan*

Berdasarkan tabel III. Di atas jumlah populasi seluruh mahasiswa program Studi Perbankan Syariah Angkatan 2020 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan yang berjumlah 180 Mahasiswa/i.

---

<sup>33</sup> Saban Echdar, *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis*, (Bogor : Yudhistira Ghalia Indonesia, 2017), hlm 263.

## 2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi. Kalimat ini memiliki dua makna yaitu (1) Semua unit populasi harus memiliki peluang untuk terambil sebagai unit sampel, dan (2) Sampel dipandang sebagai penduga populasinya atau sebagai populasi dalam bentuk kecil (miniatur populasi). Artinya besar sampel harus mencukupi untuk menggambarkan populasinya.<sup>34</sup> Di dalam penelitian ini dalam menentukan berapa jumlah sampel yang digunakan adalah menggunakan Rumus Slovin. Rumus Slovin adalah suatu rumus untuk menghitung atau mengolah jumlah sampel minimal, ketika perbuatan dari seseorang atau kelompok dari populasi yang belum diketahui secara real atau pasti. Di Rumus Slovin sangat bermanfaat ketika penelitian dilakukan dengan sampel yang cukup banyak, tetapi dapat menghasilkan sampel yang cukup sedikit yang akan mewakili jumlah keseluruhan populasi.

Maka dalam menghitung sampel menggunakan rumus slovin :

$$n = \frac{N}{1 + ne^2}$$

Dimana:

n = jumlah elemen/anggota sampel

---

<sup>34</sup> Eddy Roflin, Iche Andriyani Liberty, dan Pariyana, *POPULASI, SAMPEL, VARIABEL DALAM PENELITIAN KEDOKTERAN* (Penerbit NEM, 2021) hlm 11.

$N$  = jumlah elemen/anggota populasi

$e$  = *error level* (tingkat kesalahan) (catatan: umumnya digunakan 1% atau 0,01,5% atau 0.05%, dan 10% atau 0,01% atau 0,1 catatan dapat dipilih oleh peneliti.

$$n = \frac{180}{1 + 180 (0,01)^2}$$

$$n = \frac{180}{1 + 1,8}$$

$$n = \frac{180}{2,8}$$

$$n = 64.29$$

Jadi, jumlah sampel yang diteliti adalah 64 mahasiswa/i dari 180 populasi. Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan oleh peneliti pada penelitian ini yaitu *non probability sampling* dengan jenis *sampling insidental*. Dimana *non probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel dari populasi yang ditemukan atau ditentukan sendiri oleh peneliti atau menurut pertimbangan tertentu. Sedangkan *sampling insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan penelitian dapat dijadikan sampel apabila dipandang mampu memberikan informasi data.<sup>35</sup>

#### **D. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data**

Instrumen merupakan alat bantu bagi peneliti untuk mengumpulkan data atau informasi dari responden. Yang pada umumnya, cara

---

<sup>35</sup> "Rifa'i abubakar, *pengantar metode penelitian*, (Yogyakarta : SUKA Press UIN sunan kalijaga, 2021), hlm 65.

pengumpulan data yang dapat digunakan dengan cara melakukan Wawancara dan angket atau kuesioner.

### 1. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu metode yang dipakai dengan cara mengumpulkan catatan peristiwa yang sudah berlalu yang berbentuk tulisan, gambar ataupun karya monumental dari seseorang.<sup>36</sup>

### 2. Angket atau kuesioner

Angket dalam penelitian ini adalah angket tertutup, sehingga responden hanya memberikan tanda centang pada kolom yang telah disediakan, menggunakan alternatif jawaban dalam bentuk pilihan berganda yaitu 1,2,3,4,5 dengan menggunakan bentuk pertanyaan yang positif yaitu menggunakan jenis pertanyaan yang membangun dengan ketentuan.

- 1) Diberi skor 5 bagi yang menjawab SS (Sangat Setuju)
- 2) Diberi skor 4 bagi yang menjawab S (Setuju)
- 3) Diberi skor 3 bagi yang menjawab KS (Kurang Setuju)
- 4) Diberi skor 2 bagi yang menjawab TS (Tidak Setuju)
- 5) Diberi skor 1 bagi yang menjawab STS (Sangat Tidak Setuju)

Tabel III.2 Kisi kisi kuesioner

Kategori Jawaban	Skor	
	Pernyataan Positif	Pernyataan negatif
Sangat Setuju (SS)	5	1

<sup>36</sup> *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D / Perpustakaan Universitas Gresik.*

Setuju (S)	4	2
Kurang Setuju (KS)	3	3
Tidak Setuju (TS)	2	4
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

### E. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Uji instrumen adalah instrumen berfungsi sebagai alat untuk mengumpulkan data-data yang diperlukan. Bentuk instrumen berkaitan dengan metode pengumpulan data, misalnya kuisioner, dan instrumennya berupa angket. Menyusun instrumen umumnya merupakan menyusun alat evaluasi, karena mengevaluasi merupakan mendapatkan data mengenai sesuatu yang diteliti, serta output yang didapatkan bisa diukur menggunakan standar yang sudah peneliti tentukan sebelumnya. Instrumen yg dipakai pada penelitian ini berupa angket atau kuisioner. Tujuan pengujian validitas dan reliabilitas adalah untuk meyakinkan bahwa kuesioner yang kita susun akan benar-benar baik dalam mengukur gejala dan menghasilkan data yang valid.

#### 1. Uji Validitas

Uji Validitas berasal dari kata validity yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Validitas instrument mempermasalahkan sejauh mana pengukuran tepat dalam mengukur apa yang hendak diukur, instrument dikatakan valid saat dapat mengungkap data dari variabel secara tepat

tidak menyimpang dari keadaan yang sebenarnya.<sup>37</sup>

## 2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas menunjukkan bahwa kuesioner tersebut konsisten apabila digunakan untuk mengukur gejala yang sama ditempat lain. Perlu diketahui bahwa yang diuji reabilitas hanyalah nomor soal yang benar saja. Metode yang biasa digunakan untuk uji reabilitas adalah teknik sekali ukur.

## F. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode analisis data dengan menggunakan software SmartPLS versi 4 yang dijalankan dengan media komputer. Aplikasi data SmartPLS adalah software komputer yang digunakan untuk menganalisa data dengan melalui pendekatan atau dengan menggunakan teori *Variance Based SEM* atau biasa disebut dengan *Partial Least Squares (PLS)*.<sup>38</sup>

### 1. Pengujian Model Pengukuran (*Outer Model*)

Analisis PLS-SEM biasanya terdiri dari dua sub model yaitu model pengukuran atau sering disebut dengan *outer model*. Analisa ini dilakukan untuk memastikan bahwa measurement yang digunakan layak untuk dijadikan pengukuran (valid dan reliabel). Perancangan model pengukuran ini merujuk pada definisi operasional variabel yang telah disesuaikan

---

<sup>37</sup> Andika Saputra, *CAMI: Aplikasi Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Berbasis Web* (Yayasan ahmar cendekia indonesia, 2020).

<sup>38</sup> Imam GHOZALI, "Partial least squares konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program SmartPLS 3.0 untuk penelitian empiris" (Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2015).

dengan proses perancangan untuk instrumen penelitian. Analisa outer model dapat dilihat dari beberapa indikator yaitu Validitas, Uji Loading Factor (*Outer Loading*), Uji *Average Variance Extracted* (AVE), *Discriminant Validity* dan *Reliability*.

## 2. Analisis model struktural (Inner Models)

### a. R-square

R-square merupakan ukuran populasi dari nilai variabel yang dipengaruhi (endogen) yang dapat dijelaskan oleh variabel yang mempengaruhinya (eksogen). Hal ini berguna untuk dapat memprediksi apakah model adalah baik/ buruk.

### b. F-Square

Pengukuran F-square atau  $f^2$  effect size adalah ukuran yang digunakan untuk menilai dampak relative dari suatu variabel yang mempengaruhi (eksogen) terhadap variabel yang dipengaruhi (endogen). Pengukuran  $f^2$  (f-square) disebut juga dengan efek perubahan  $R^2$ . Artinya perubahan nilai saat variabel eksogen tertentu dihilangkan memiliki dampak substantif pada konstruk endogen.

### c. Hipotesis

Pengujian hipotesis adalah metode pengambilan keputusan yang didasarkan dari analisis data, baik dari percobaan yang terkontrol, maupun dari observasi (tidak terkontrol). Dalam statistik sebuah hasil bisa dikatakan signifikan secara statistik jika kejadian tersebut hampir

tidak mungkin disebabkan oleh faktor yang kebetulan, sesuai dengan batas probabilitas yang sudah ditentukan sebelumnya.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **1. Sejarah Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary berdiri pada tahun 2012. FEBI berdiri bersamaan dengan proses alih status STAIN Padangsidempuan menjadi IAIN Padangsidempuan berdasarkan peraturan Presiden No. 52 Tahun 2013 Tentang Perubahan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Padangsidempuan menjadi Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan yang ditandatangani oleh Presiden Susilo Bambang Yudhoyono pada tanggal 30 Juli 2013.

Peraturan Presiden ini diundangkan di Jakarta pada tanggal 6 Agustus 2013 oleh Menteri Hukum dan HAM RI Amir Syamsudin pada Lembaga Negara Tahun 2013 No. 122. Tindak lanjut dari Perpres tersebut adalah lahirnya peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No. 93 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Padangsidempuan yang diundangkan di Jakarta pada tanggal 12 Desember 2013 oleh menteri Hukum dan HAM, Amir Syamsudin pada lembaga Negara Republik Indonesia 2013 No. 1459.

Melalui peningkatan status ini, IAIN Padangsidempuan memiliki empat Fakultas, yaitu Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum (FASIH), Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK), Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi (FDIK) dan satu Prodi Program

Pasca Sarjana. IAIN Padangsidimpuan dipercaya untuk melaksanakan arahan Kementerian Agama untuk mewujudkan integrasi dan interkoneksi dan menghilangkan dikotomi ilmu pengetahuan, meskipun terbatas pada ilmu-ilmu sosial dan humaniora. FEBI merupakan fakultas termuda dari segi pengalaman meskipun keempat Fakultas sama lahirnya, sebab (tiga) merupakan peningkatan status dari jurusan yang ada ketika masih di bawah bendera STAIN.

Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 87 Tahun 2022, tepat pada tanggal 8 Juni 2022 IAIN Padangsidimpuan resmi bertransformasi menjadi Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Ali Hasan Ahmad Addary (SYAHADA), dengan Bapak Darwis Harahap, S.Hi, M.Si. sebagai Dekan FEBI. Dalam melaksanakan kewajiban dibantu oleh Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si, sebagai Wakil Dekan Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Ibu Dr. Rukiah, S.E., M.Si sebagai Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum Perencanaan dan Keuangan, Ibu Dra. Hj. Replita, M.si sebagai Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

## **2. Visi dan Misi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan**

### **1) Visi**

Menjadi Universitas Islam bertaraf Internasional yang memiliki paradigma keilmuan *teoantropoekosentris* (*al-Ilahiyah, al-Insaniyah, al-Kauniyah*).

## 2) Misi

- a. Membangun sistem manajemen dengan tata kelola yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel berbasisteknologi informasi dan komunikasi.
- b. Melakukan transformasi terencana menuju pengelolaan keuangan badan layanan umum.
- c. Mengembangkan jaringan kerja sama dengan lembaga pendidikan, penelitian, sosial keagamaan, dan pemangku kepentingan ditingkat regional, nasional, dan internasional.
- d. Menyelenggarakan pendidikan ilmu keislaman, humaniora, sosial, alam, formal, dan terapan berbasis teoantropoekosentris (al-Ilahiyah, al-Insaniyah, al-Kauniyah) yang dapat menyahuti tantangan global.
- e. Mengembangkan penelitian ilmu keislaman, humaniora, sosial, alam, teoantropoekosentris, dan terapan berbasis.
- f. Menginternalisasikan nilai-nilai keislaman, keindonesian, dan kearifan lokal untuk pengabdian dan pemberdayaan masyarakat dalam menyahuti tantangan global.

## 3. Gambaran Umum Responden

Mahasiswa/i Program Studi Perbankan Syariah Angkatan 2020 berjumlah 180 orang. Peneliti mengambil sampel sebanyak 64 responden

yaitu Mahasiswa/i program studi Pebank Syariah berkaitan dengan penelitian yaitu Pengaruh E-Service Quality Dan Fitur Produk Terhadap kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan BSI Mobile.

## **B. Deskripsi Analisis Data**

Deskripsi data merupakan gambaran data yang digunakan dalam suatu penelitian. Dalam pengujian deskripsi data ini penelitian mencoba untuk mengetahui gambaran atau kondisi responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Dari pengumpulan data kuesioner hasil jawaban responden, dengan jumlah sampel, yaitu sebanyak 64 mahasiswa/i perbankan syariah. Deskripsi data juga upaya untuk menampilkan data agar data tersebut dapat dipaparkan secara baik dan diinterpretasikan secara mudah.

## **C. Analisis Data**

Penelitian ini menggunakan metode analisis data dengan menggunakan software SmartPLS versi 4 yang dijalankan dengan media komputer. Aplikasi data SmartPLS adalah software komputer yang digunakan untuk menganalisa data dengan melalui pendekatan atau dengan menggunakan teori *Variance Based SEM* atau biasa disebut dengan *Partial Least Squares (PLS)*. Analisis PLS-SEM dapat melakukan pengujian model pengukuran sekaligus pengujian model struktural. Model pengukuran digunakan untuk uji validitas dan reabilitas sedangkan model struktural digunakan untuk uji kausalitas (uji hipotesis).

## D. Interpretasi Hasil PLS

Interprestasi hasil pengolahan data penelitian dengan menggunakan PLS dimana alat bantu pengolahan data menggunakan *Soft ware* Smart PLS versi 4. Beberapa tahapan yang dimulai dari analisis model pengukuran (*outer models*), analisis model struktural (*Inner Models*) serta pengujian hipotesis, dimana nantinya hasil dari pengolahan data ini yang akan menjelaskan *path model*.

### 1. Analisis Model Pengukuran (*Outer Models*)

Pengujian *outer models* bertujuan untuk memverifikasi hubungan antara variabel laten dengan indikator-indikatornya. Dengan kata lain *outer models* mendefinisikan setiap indikator yang berhubungan dengan variabel latennya.

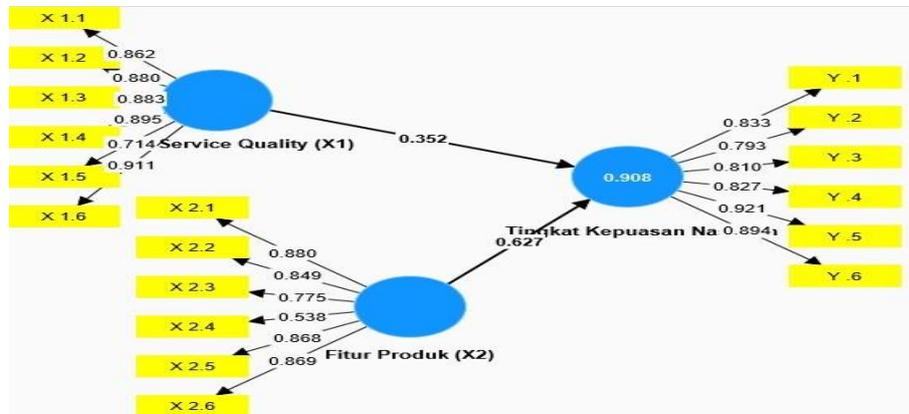
#### a. *Convergent Validity*

Uji validitas *convergent* indikator reflektif dengan program SmartPLS dapat dilihat dari *loading factor* untuk setiap indikator konstruk. *Rule of thumb* yang biasa digunakan untuk menilai validitas *convergent* yaitu nilai *loading factor* harus lebih besar dari 0,7 serta nilai *average variance* Namun untuk tahapan awal dari pengembangan skala pengukuran, nilai *loading factor* 0.5-0.6 masih dianggap cukup.<sup>39</sup> Hasil dari desain model dan *input* data dapat dilihat sebagai berikut :

---

<sup>39</sup> IMAM GHOZALI, "Partial least squares konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program SmartPLS 3.0 untuk penelitian empiris" (Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2015).

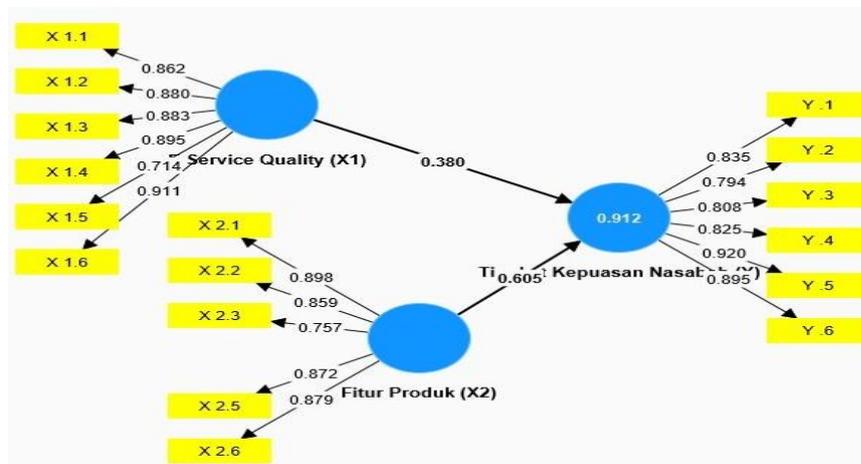
**Gambar IV.1 Hasil Desain Model Dan Input Data**



Sumber: Data diolah, 2024

Dari gambar diatas, dapat dilihat ada beberapa indikator yang belum memenuhi syarat nilai *loading factor*  $>0,70$  yaitu pada indikator X2.4 yaitu 0.538 yang berarti indikator harus dihilangkan dan dilakukan pengujian ulang.

**Gambar IV.2 Hasil Desain Model dan *Input Data* (Modifikasi)**



Sumber: Data diolah, 2024

Pada gambar diatas, dapat dilihat setelah beberapa indikator dihilangkan maka didapatlah hasil yang baru dimana nilai *loading factor* pada setiap indikator bernilai  $> 0,70$ , sehingga dapat dikatakan indikator-indikator dalam model ini telah memenuhi syarat uji validitas konvogen.

**Gambar IV.3 Hasil Outer Loading**

	E Service Quality (X1)	Fitur Produk (X2)	Tingkat Kepuasan Nsabah (Y)
X1.1	0.862		
X1.2	0.880		
X1.3	0.883		
X1.4	0.895		
X1.5	0.714		
X1.6	0.911		
X2.1		0.898	
X2.2		0.859	
X2.3		0.757	
X2.5		0.872	
X2.6		0.879	
Y.1			0.835
Y.2			0.794
Y.3			0.808
Y.4			0.825
Y.5			0.920
Y.6			0.895

Sumber: Data diolah, 2024

Setelah melakukan analisis data, indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur variabel-variabelnya ternyata seluruh variabel dinyatakan valid karena memiliki nilai diatas 0,5. Sehingga seluruh nilai estimasi dari seluruh indikator reflektif yang terdapat pada penelitian ini sudah dikatakan memiliki validitas yang baik.

**b. Discriminant Validity**

Cara menguji validitas *discriminant* dengan indikator reflektif yaitu dengan melihat *cross loading* untuk setiap variabel harus  $>0,7$ . Cara lain yang dapat digunakan untuk menguji validitas *discriminant* adalah dengan membandingkan akar kuadrat dari AVE untuk setiap konstruk dengan nilai

korelasi antar konstruk dalam model. Nilai AVE yang lebih besar dari 0,5 menunjukkan bahwa kecukupan dari validitas yang baik bagi variabel laten. Nilai dari *discriminant validity* dapat dilihat yang baik bagi variabel laten. Nilai dari *discriminant validity* dapat dilihat pada nilai *cross loading* sebagai berikut

**Gambar IV.4 Hasil Uji *Discriminant Validity***

	E Service Quality (X1)	Fitur Produk (X2)	Tingkat Kepuasan Nasabah (Y)
X1.1	0.862	0.842	0.777
X1.2	0.880	0.829	0.837
X1.3	0.883	0.794	0.818
X1.4	0.895	0.738	0.794
X1.5	0.714	0.522	0.622
X1.6	0.911	0.742	0.816
X2.1	0.728	0.898	0.895
X2.2	0.782	0.859	0.833
X2.3	0.656	0.757	0.654
X2.5	0.835	0.872	0.797
X2.6	0.726	0.879	0.799
Y.1	0.752	0.823	0.835
Y.2	0.763	0.753	0.794
Y.3	0.738	0.736	0.808
Y.4	0.797	0.678	0.825
Y.5	0.844	0.858	0.920
Y.6	0.728	0.898	0.895

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan tabel hasil uji *discriminan validity* dapat dilihat bahwa nilai *cross loading* untuk setiap indikator dari masing-masing variabel laten memiliki nilai yang lebih besar dibandingkan dengan variabel laten yang lainnya. Seperti pada nilai *cross loading* indikator variabel E Service Quality memiliki pengaruh/nilai yang lebih tinggi pada variabelnya dibandingkan dengan variabel Fitur Produk, dan juga variabel Tingkat Kepuasan Nasabah. Nilai *cross loading* indikator variabel Fitur Produk memiliki pengaruh/nilai yang lebih tinggi pada variabelnya dibandingkan dengan variabel nilai E Service Quality, dan juga variabel Tingkat Kepuasan Nasabah. .

Demikian juga dengan nilai *cross loading* variabel Tingkat Kepuasan Nasabah memiliki pengaruh/nilai yang lebih tinggi pada variabelnya dibandingkan dengan variabel E Service Quality, variabel Fitur Produk.

Nilai akar kuadrat *Average variance extracted* ( $\sqrt{AVE}$ ) merupakan model lain yang dapat digunakan untuk menguji *discriminan validity*. Nilai AVE yang lebih besar dari 0,5 menunjukkan bahwa kecukupan dari validitas yang baik bagi variabel laten. Hasil *average validity extracted* (AVE) dapat dilihat sebagai berikut :

**Gambar IV.5 Hasil Average Variance Extracted (AVE)**

	Rata-rata varians diekstraksi (AVE)
E Service Quality (X1)	0.740
Fitur Produk (X2)	0.730
Tingkat Kepuasan Nasabah (Y)	0.718

Sumber: Data diolah, 2024

Dari hasil tabel AVE diatas menunjukkan bahwa variabel Nilai E Service Quality ( $X_1$ ) memiliki nilai AVE sebesar 0.740 begitu juga dengan variabel Fitur Produk ( $X_2$ ) yang memiliki nilai AVE sebesar 0.730, demikian juga dengan variabel Tingkat Kepuasan Nasabah (Y) yang memiliki nilai AVE sebesar 0.718.

Jika dibandingkan dengan batas bawah yang ditentukan yaitu 0,5 sehingga dapat dikatakan seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian ini memiliki validitas yang baik.

#### c. Uji Reliabilitas

	Keandalan komposit (rho_c)
E Service Quality ( $X_1$ )	0.938
Fitur Produk ( $X_2$ )	0.931
Tingkat Kepuasan Nasabah (Y)	0.938

Sumber: Data diolah, 2024

Dari hasil uji *composite reliability* diatas menunjukkan bahwa nilai variabel E Service Quality ( $X_1$ ) yaitu sebesar 0.938, Fitur Produk ( $X_2$ ) memiliki nilai *composite reliability* sebesar 0.931, variabel minat berwirausaha pada alumni (Y) memiliki nilai *composite reliability* sebesar 0.919, dan variabel Tingkat Kepuasan Nasabah (Y) memiliki nilai *composite reliability* sebesar 0.938 sehingga dapat dikatakan variabel dalam penelitian ini reliabel.

## 2. Analisis Model Struktural (*Inner Models*)

Analisis model struktural (*inner models*) diuji dengan melihat nilai R-Square pada variabel laten yang dapat menjelaskan seberapa besar variabel bebas dapat menerangkan terikat pada model.

### a. R-Square

R-square merupakan komponen dari nilai variabel yang dipengaruhi (endogen) dan dapat dijelaskan oleh variabel yang mempengaruhi (eksogen). Hasil R-square dapat dilihat sebagai berikut :

**Gambar IV.6 Hasil R-Square dan R-Square Adjusted**

	R-square	Adjusted R-square
Tingkat Kepuasan Nasabah (Y)	0.912	0.909

Sumber: Data diolah, 2024

Dari hasil uji R-Square diatas nilai  $R^2$  pada Tingkat Kepuasan Nasabah (Y) sebesar 0.912 yang berarti masuk ke dalam kategori kuat dan dapat dijelaskan oleh variabel E Service Quality ( $X_1$ ), variabel Fitur Produk ( $X_2$ ) sebesar 91,2% dan sisanya ( $100\% - 91,2\%$ ) yaitu sebesar 8,8% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam model penelitian ini.

### b. F-Square

F-Square ( $f^2$ ) adalah ukuran yang digunakan untuk menilai dampak dari suatu variabel mempengaruhi (eksogen) terhadap variabel yang dipengaruhi (endogen). Hasil  $f^2$  dapat dilihat sebagai berikut :

**Gambar IV.7 Hasil F-Square**

	F-Square
E Service Quality (X1) -> Tingkat Kepuasan Nasabah (Y)	0.394
Fitur Produk (X2) -> Tingkat Kepuasan Nasabah (Y)	0.996

Sumber: Data diolah, 2024

Dari hasil uji F-square di atas menunjukkan bahwa variabel E Service Quality (X1) terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Y) memiliki nilai  $f^2 = 0.394$  sehingga dapat disimpulkan bahwa  $f^2$  memiliki efek yang kuat dari variabel eksogen terhadap variabel endogen, variabel Fitur Produk (X2) terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Y) memiliki nilai  $f^2 = 0.996$  sehingga dapat disimpulkan bahwa  $f^2$  memiliki efek yang kuat dari variabel eksogen terhadap variabel endogen.

#### c. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis efek moderasi dalam penelitian ini yaitu dengan melihat nilai koefisien path atau inner dengan skor koefisien path atau inner model yang ditunjukkan oleh nilai T-Statistik harus diatas 1,96 dengan signifikan 5% (0,05).

**Gambar IV.8 Hasil Pengujian *Path Coefficients***

	Sampel asli (O)	Rata-rata sampel (M)	Standar deviasi (STDEV)	T statistik ( O/STDEV )	Nilai P (P values)
E Service Quality (X1) -> Tingkat Kepuasan Nasabah (Y)	0.380	0.358	0.110	3.458	0.001
Fitur Produk (X2) -> Tingkat Kepuasan Nasabah (Y)	0.605	0.626	0.106	5.729	0.000

Sumber: Data diolah, 2024

Dari tabel hasil pengujian *path coefficients* diatas diperoleh bahwa pengujian hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

- a. E Service Quality (X<sub>1</sub>) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Y), dimana nilai *path coefficients* sebesar 0.380 karena memiliki T-statistik yang lebih besar dari 1,96 yaitu sebesar 3.458 dengan signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,001. Hal ini berarti bahwa hipotesis alternatif diterima.
- b. Fitur Produk (X<sub>2</sub>) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Y), dimana nilai *path coefficients* sebesar 0.605 karena memiliki T-statistik yang lebih kecil dari 1,96 yaitu sebesar 5.729 dengan signifikansi lebih besar dari 0,05 yaitu sebesar 0.000. Hal ini berarti bahwa hipotesis alternatif diterima.
- c. E-Service Quality dan Fitur Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah dimana nilai *path coefficients* sebesar 0.380 karena memiliki T-statistik yang

lebih besar dari 1,96 yaitu sebesar 3.458 dengan signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,001. Hal ini berarti bahwa hipotesis alternatif diterima sedangkan dimana nilai *path coefficients* sebesar 0.605 karena memiliki T-statistik yang lebih kecil dari 1,96 yaitu sebesar 5.729 dengan signifikansi lebih besar dari 0,05 yaitu sebesar 0.000. Hal ini berarti bahwa hipotesis alternatif diterima

#### **E. Pembahasan Hasil Penelitian**

Setelah peneliti melakukan penelitian dengan penyebaran angket yang ditujukan kepada Mahasiswa/i UIN SYAHADA Padangsidempuan fakultas ekonomi dan bisnis islam prodi perbankan syariah angkatan 2020 dan mengolah hasil jawaban responden dari angket yang peneliti sebarakan melalui aplikasi Smart PLS versi 4 sebagai berikut :

##### **a. Pengaruh *Service Quality* BSI Mobile terhadap kepuasan nasabah**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa E Service Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah, dimana nilai *path coefficients* sebesar 0.380 karena memiliki T-statistik yang lebih besar dari 1,96 yaitu sebesar 3.458 dengan signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,001. Hal ini berarti bahwa hipotesis alternatif diterima.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu Anggi Haetami dan Teguh Widodo (2021), hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh signifikan E-Service Quality terhadap Customer Satisfaction dan pengaruh

tidak langsung terhadap Customer Loyalty melalui Customer Satisfaction sebagai variabel intervening.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Rizkya Yunita Anggraini (2024), E-Service Quality berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

**b. Pengaruh fitur produk BSI Mobile terhadap kepuasan nasabah**

Berdasarkan hasil penelitian peneliti menunjukkan bahwa fitur produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah, dimana nilai *path coefficients* sebesar 0.605 karena memiliki T-statistik yang lebih kecil dari 1,96 yaitu sebesar 5.729 dengan signifikansi lebih besar dari 0,05 yaitu sebesar 0.000. Hal ini berarti bahwa hipotesis alternatif diterima.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian terhadulu Diah Khoirunnisa (2023), hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel fitur pada BSI Mobile mampu mempengaruhi nasabah untuk selalu menggunakan layanan BSI Mobile. Besarnya fitur produk terhadap loyalitas nasabah sebesar 33,5% yang dapat dilihat dari nilai beta yaitu 0,335.

**c. Pengaruh E-Service Quality dan fitur produk BSI Mobile terhadap kepuasan nasabah**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa E-Service Quality dan Fitur Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah dimana nilai *path coefficients* sebesar 0.380 karena memiliki T-statistik yang lebih besar dari 1,96 yaitu sebesar 3.458 dengan signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,001. Hal ini berarti bahwa hipotesis

alternatif diterima sedangkan dimana nilai *path coefficients* sebesar 0.605 karena memiliki T-statistik yang lebih kecil dari 1,96 yaitu sebesar 5.729 dengan signifikansi lebih besar dari 0,05 yaitu sebesar 0.000. Hal ini berarti bahwa hipotesis alternatif diterima.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu Elsandro Yoga Pranantha (2021), hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dan fitur produk BSI Mobile secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dikabupaten sleman dengan nilai signifikan sebesar 0,0000.

#### **F. Keterbatasan Penelitian**

Dalam pelaksanaan penelitian ini, peneliti menggunakan langkah-langkah yang sesuai dengan panduan yang diterapkan Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan untuk menghasilkan penelitian yang bagus. Namun, penelitian ini masih membutuhkan banyak penyempurnaan dikarenakan masih terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian ini, diantaranya terdapat keterbatasan pada variabel X, yang dimana pada penelitian ini hanya menggunakan dua variabel X saja yaitu variabel *E-Service Quality* dan Fitur Produk padahal masih ada variabel lain yang bisa mempengaruhi kepuasan nasabah seperti Kualitas Sistem, kualitas produk, Kualitas Penggunaan dan masih banyak lagi. Kemudian keterbatasan pada pengambilan sampel dalam penelitian ini hanya menggunakan 64 responden dan hanya pada Mahasiswa/i UIN Syahada Padangsimpuan prodi perbankan syariah angkatan 2020 padahal banyak Mahasiswa/i UIN Syahada Padangsidempuan pada prodi yang lain dan

angkatan lain tentunya masih kurang menggambarkan keadaan yang sesungguhnya.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian maka peneliti dapat membuat kesimpulan berikut:

E Service Quality ( $X_1$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat Kepuasan nasabah ( $Y$ ), dimana nilai *path coefficients* sebesar 0,380 karena memiliki T-statistik yang lebih besar dari 1,96 yaitu sebesar 3.458 dengan signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,001. Hal ini berarti bahwa hipotesis alternatif diterima.

Fitur Produk ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah ( $Y$ ), dimana nilai *path coefficients* sebesar 0.605 karena memiliki T-statistik yang lebih kecil dari 1,96 yaitu sebesar 5.729 dengan signifikansi lebih besar dari 0,05 yaitu sebesar 0.000. Hal ini berarti bahwa hipotesis alternatif diterima.

E-Service Quality dan Fitur Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah dimana nilai *path coefficients* sebesar 0.380 karena memiliki T-statistik yang lebih besar dari 1,96 yaitu sebesar 3.458 dengan signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,001. Hal ini berarti bahwa hipotesis alternatif diterima sedangkan dimana nilai *path coefficients* sebesar 0.605 karena memiliki T-statistik yang lebih kecil dari 1,96 yaitu sebesar 5.729 dengan signifikansi lebih besar dari 0,05 yaitu sebesar 0.000. Hal ini berarti bahwa hipotesis alternatif diterima.

## **B. Implikasi Hasil Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian maka peneliti dapat membuat implikasi yaitu Hasil penelitian dapat menunjukkan pentingnya meningkatkan kualitas layanan elektronik. Pada penelitian ini terbukti bahwa *E-Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, maka dari itu Bank Syariah Indonesia (BSI) harus melakukan pengembangan sistem untuk meningkatkan pengalaman pengguna baik dari segi teknologi maupun pelayanan.

## **C. Saran**

Adapun saran yang diberikan setelah melakukan penelitian ini adalah ;

1. Bagi Peneliti Selanjutnya diharapkan untuk menggunakan variabel independen yang lain yang dapat mempengaruhi e-service quality dan fitur produk terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan BSI Mobile
2. Bagi Bank Syariah Indonesia diharapkan untuk meningkatkan keandalan dan keamanan aplikasi BSI Mobile dengan memastikan sistem selalu stabil, minim gangguan, dan memiliki perlingungan data yang kuat, agar nasabah merasa tenang, nyaman dan percaya dalam menggunakan layanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, Dinda Ayu, dan Diah Krisnaningsih. "Pengaruh Penggunaan BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah di BSI cabang Jenggolo." *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance* 6, no. 1 (2023).
- "Analysis Of The Effect Of Brand Image, Features, And Prices On Xiaomi Smartphones' Purchase Decisions At Asia Ponsel Pekanbaru Silvia Sari Sitompul , Irvan2 1&2Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pelita Indonesia.
- Andriyati, Susila, Nurul Hidayah, dan Vina Rismayani. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Transaksi dan Fitur Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan Bsi Mobile Banking." *Al-Iqtishod: Jurnal Ekonomi Syariah* 4, no. 2 (2022).
- Astuti, Oktavia Tri. "Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta 2023.
- Chase, Richard B., Nicholas J. Aquilano, dan F. Robert Jacobs. *Operations Management for Competitive Advantage*. McGraw-Hill Irwin, 2001.
- Echdar, Saban. *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis*. Yudhistira Ghalia Indonesia, 2017.
- Ghozali, Imam. "Partial least squares konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program SmartPLS 3.0 untuk penelitian empiris." Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2015.
- Haetami, Anggi. *Pengaruh E-Service Quality Terhadap Customer Saticfaction, Dan Customer Loyalty Pada Aplikasi BNI Mobile Banking*. Universitas Telkom, S1 Manajemen (Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika), 2021.
- "Kaidah tafsir : syarat, ketentuan, dan aturan yang patut anda ketahui dalam memahami ayat-ayat al-qur'an / Dr. M. Quraish Shihab | Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau."2024.
- Kamelia, Syifaul, Kiagus Muhammad Amran, dan Nur Aziz Sugiharto. "Pengaruh Pelayanan BSI Mobile Terhadap Customer Loyalty Melalui Customer Saticfaction (Studi Pada Pengguna BSI Mobile KCP Bandung Setrasari)." *Jurnal Ilmiah Edunomika* 8, no. 3 (31 Juli 2024).

Khoirunnisa, Diah. "Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam Ilmu Perbankan Syariah," t.t.  
Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

Kurniati Karim, S. E. *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan*. Jakad Media Publishing, 2020.

*Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D / Perpustakaan Universitas Gresik*.

Dikdik Harjadi, dan Lili Karmela Fitriani. *Marketing (Teori Dan Konsep)*. PT Arr Rad Pratama, 2024.

Mustafa, Pinton Setya, Hafidz Gusdiyanto, Andif Victoria, Ndaru Kuku Masgumelar, dan Nurika Dyah Lestariningsih. "Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian tindakan kelas dalam pendidikan olahraga." *Insight Mediatama*, 2022.

Nordewi. "Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 2020.

Nst, Askur Hamid, Elya Rosa Maharani Sembiring, Putri Andini Al-Khoiri, dan Nurbaiti Nurbaiti. "Persepsi Nasabah Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Terhadap Layanan Fitur Mobile Banking Bsi." *Trending: Jurnal Manajemen dan Ekonomi* 1, no. 1 (2023).

Nurmanah, Ima, dan Edi Suswardji Nugroho. "Pengaruh Kepercayaan (Trust) Dan Kualitas Pelayanan Online (E-Service Quality) Terhadap Keputusan Pembelian Online Shop Bukalapak." *At-Tadbir: jurnal ilmiah manajemen* 5, no. 1 (2021).

Oliver, Richard L. "A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions." *Journal of Marketing Research* 17, no. 4 (1980).

"pengaruh e-service quality dan fitur produk terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan bsi mobile.

“Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening.

“Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pengguna Internet Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI KALIREJO).

Pranatha, Elsandro Yoga. “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fitur Produk Bsi Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kabupaten Sleman.

“rifa’i abubakar, pengantar metode penelitian uin sunan kalijaga.

Roflin, Eddy, Iche Andriyani Liberty, dan Pariyana. *Populasi, Sampel, Variabel Dalam Penelitian Kedokteran*. Penerbit NEM, 2021.

Saputra, Andika. *CAMI: Aplikasi Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Berbasis Web*. Yayasan ahmar cendekia indonesia, 2020.

“Service quality and satisfaction - 2016.

“terhadap E-Customer Loyalty Pada Aplikasi Elektronik Mobile Banking Bank Syariah Indonesia (BSI) Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening.

“Terjemah tafsir al-maraghi jilid 22 / Ahmad Mushthafa Al-Maraghi ; penerjemah: K. Anshori Umar Sitanggal, Drs. Hery Noer Aly, Bahrin Abubakar, Lc ; penyunting: Drs. Anwar Rasyidi, H.M. Fathoni. Lc | Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Vanni, Kartika Marella, dan Viki Safirotu Nadan. “Efektivitas Strategi Pemasaran Digital Banking Bank Syariah Di Indonesia.” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)* 3, no. 2 (2023).

## ANGKET PENELITIAN

Kepada Yth.

Mahasiswa/i Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh  
Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan

Di- Tempat

*Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Teriring salam dan do'a semoga kita semua tetap dalam lindungan Allah  
SWT. serta selalu sukses dalam menjalankan aktivitas, Aamiin.

Dengan hormat, dengan segala kerendahan hati dan harapan peneliti mohon  
kesediaan saudari/i untuk mengisi daftar pertanyaan ini dengan sejujurnya sesuai  
dengan kenyataan yang ada.

Angket ini dibuat untuk memperoleh data yang kami butuhkan dalam rangka  
penelitian tugas akhir/skripsi yang merupakan syarat untuk mencapai gelar sarjana  
ekonomi dalam bidang perbankan syariah, dengan judul “Pengaruh *E-Service  
Quality* Dan Fitur Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan BSI  
Mobile”

Atas kesediaan Saudara/i meluangkan waktu membantu saya mengisi angket ini  
saya ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Padangsidempuan,      Oktober 2024  
Hormat Saya,

ULFATUL AHIRIA HARAHAP  
NIM. 20 401 00092

## SURAT VALIDASI ANGKET

Menerangkan bahwa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Delima Sari Lubis, M.A

NIP : 198405122014032002

Telah memberikan pengamatan dan masukan terhadap angket untuk kelengkapan penelitian yang berjudul: **“Pengaruh *E-Service Quality* Dan Fitur Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan BSI Mobile”**.

Yang disusun oleh:

Nama : Ulfatul Ahiria Harahap

Nim : 20 401 00092

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Prodi : Perbankan Syariah

Adapun masukan saya adalah sebagai berikut:

1. ....
2. ....
3. ....

Dengan harapan masukan dan penilaian yang saya berikan dapat dipergunakan untuk menyempurnakan dan memperoleh kualitas angket yang baik.

Padangsidempuan,      Oktober 2024  
Validator

Delima Sari Lubis, M.A.  
NIP. 198405122014032002

**LEMBAR VALIDASI**  
**ANGKET *E-SERVICE QUALITY* (X<sub>1</sub>)**

Petunjuk :

1. Saya mohon kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek pernyataan yang saya susun
2. Beri tanda centang (√) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi) dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir pernyataan
3. Untuk revisi Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang saya berikan.
4. Lembar pernyataan terlampir,

Indikator	No Soal	V	VR	TV
Keandalan	1			
Daya Tanggap	2			
Keamanan	3			
Manfaat	4			
Kemudahan	5			
Desain Situs	6			

**Catatan:**

.....  
.....  
.....

Padangsidempuan,            Oktober 2024  
Validator

Delima Sari Lubis, M.A.  
NIP. 198405122014032002

**LEMBAR VALIDASI**  
**ANGKET FITUR PRODUK (X<sub>2</sub>)**

Petunjuk :

1. Saya mohon kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek pernyataan yang saya susun
2. Beri tanda centang (√) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi) dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir pernyataan
3. Untuk revisi Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang saya berikan.
4. Lembar pernyataan terlampir,

Indikator	No Soal	V	VR	TV
Keragaman fitur	1,2			
Fitur sesuai dengan harapan	3,4			
Fitur memiliki keunggulan	5,6			

**Catatan:**

.....  
.....  
.....

Padangsidempuan,      Oktober 2024  
Validator

Delima Sari Lubis, M.A.  
NIP. 198405122014032002

**LEMBAR VALIDASI**  
**ANGKET KEPUASAN NASABAH(Y)**

Petunjuk :

1. Saya mohon kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek pernyataan yang saya susun
2. Beri tanda centang (√) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi) dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir pernyataan
3. Untuk revisi Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang saya berikan.
4. Lembar pernyataan terlampir,

Indikator	No Soal	V	VR	TV
Kepuasan pelanggan keseluruhan	1,2			
Dimensi kepuasan pelanggan	3			
Konfirmasi harapan	4			
Niat beli ulang	5			
Kesediaan untuk merekomendasikan	6			

**Catatan:**

.....  
.....  
.....

Padangsidempuan,      Oktober 2024  
Validator

Delima Sari Lubis, M.A.  
NIP. 198405122014032002

### TABULASI ANGGKET

No.	X 1.1	X 1.2	X 1.3	X 1.4	X 1.5	X 1.6	X 2.1	X 2.2	X 2.3	X 2.4	X 2.5	X 2.6	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6
1.	3	5	5	4	5	5	2	4	4	5	3	2	2	4	4	5	3	2
2.	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
3.	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
4.	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4
5.	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4
6.	4	3	5	5	4	5	2	4	5	5	4	2	2	4	5	5	4	2
7.	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
8.	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4
9.	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1
10.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4
11.	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5
12.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13.	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
14.	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15.	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5

16.	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
17.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
18.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5
19.	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5
20.	4	4	5	4	2	4	4	5	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4
21.	4	4	3	5	3	5	4	3	5	3	5	5	5	3	4	4	4	4
22.	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	4	4	4	5	5	5	5
23.	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	4	5	5	5	5
24.	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	5	5	4	4
25.	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
26.	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	4	4
27.	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4
28.	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
29.	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4
30.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31.	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4
32.	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4

33.	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5
34.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
35.	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
37.	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
38.	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3	4	5	5	5	5
39.	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5
40.	2	5	4	4	4	4	5	5	5	3	3	2	4	4	5	5	5	5
41.	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5	4	3	5	5	5	5	5
42.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
43.	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	4	4	4	5	5	5	5
44.	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	4	5	5	5	5
45.	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	5	5	4	4
46.	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
47.	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	4	4
48.	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4
49.	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
50.	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4

51.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
52.	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4
53.	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4
54.	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5
55.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
56.	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
57.	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
58.	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3	4	5	5	5	5
59.	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5
60.	2	5	4	4	4	4	5	5	5	3	3	2	4	4	5	5	5	5
61.	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5	4	3	5	5	5	5	5
62.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
63.	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5
64.	5	4	4	5	5	4	3	5	5	5	4	5	5	4	5	4	3	3

**Lampiran 1 : Hasil *Outer Loading***

	E Service Quality (X1)	Fitur Produk (X2)	Tingkat Kepuasan Nsabah (Y)
X1.1	0.862		
X1.2	0.880		
X1.3	0.883		
X1.4	0.895		
X1.5	0.714		
X1.6	0.911		
X2.1		0.898	
X2.2		0.859	
X2.3		0.757	
X2.5		0.872	
X2.6		0.879	
Y.1			0.835
Y.2			0.794
Y.3			0.808
Y.4			0.825
Y.5			0.920
Y.6			0.895

**Lampiran 2 : Hasil Uji *Discriminant Validity***

	E Service Quality (X1)	Fitur Produk (X2)	Tingkat Kepuasan Nasabah (Y)
X1.1	0.862	0.842	0.777
X1.2	0.880	0.829	0.837
X1.3	0.883	0.794	0.818
X1.4	0.895	0.738	0.794
X1.5	0.714	0.522	0.622
X1.6	0.911	0.742	0.816
X2.1	0.728	0.898	0.895
X2.2	0.782	0.859	0.833
X2.3	0.656	0.757	0.654
X2.5	0.835	0.872	0.797
X2.6	0.726	0.879	0.799
Y.1	0.752	0.823	0.835
Y.2	0.763	0.753	0.794
Y.3	0.738	0.736	0.808
Y.4	0.797	0.678	0.825
Y.5	0.844	0.858	0.920
Y.6	0.728	0.898	0.895

**Lampiran 3 : Hasil *Average Variance Extracted* (AVE)**

	Rata-rata varians diekstraksi (AVE)
E Service Quality (X1)	0.740
Fitur Produk (X2)	0.730
Tingkat Kepuasan Nasabah (Y)	0.718

**Lampiran 4 : Hasil Pengujian *Path Coefficients***

	Sampel asli (O)	Rata-rata sampel (M)	Standar deviasi (STDEV)	T statistik ( O/STDEV )	Nilai P (P values)
E Service Quality (X1) -> Tingkat Kepuasan Nasabah (Y)	0.380	0.358	0.110	3.458	0.001
Fitur Produk (X2) -> Tingkat Kepuasan Nasabah (Y)	0.605	0.626	0.106	5.729	0.000

## Dokumentasi Penyebaran Angket



Pengisian Angket dengan saudari Siti Hardianti Pane, Sumipa Siregar dan Elfia Hidayanti, Mahasiswi Prodi Perbankan Syariah Angkatan 2020 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan.



Pengisian Kuesioner dengan saudari Elisa Valentin, Mahasiswi Prodi Perbankan Syariah Angkatan 2020 di ruangan 4 ujian komprehensif Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan.



Pengisian Angket dengan saudari Riska Meidinah dan Mei Saputri Harahap Mahasiswi Prodi Perbankan Syariah Angkatan 2020 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.



Pengisian Angket dengan saudari Amriyani, Mahasiswi Prodi Perbankan Syariah Angkatan 2020 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.



Pengisian Angket dengan saudari Wina Sahdia Hasibuan, Mahasiswi Prodi Perbankan Syariah Angkatan 2020 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.



Pengisian Angket dengan saudari Ceri Yulia Mora Nasution dan Dara Septian Nasution, Mahasiswi Prodi Perbankan Syariah Angkatan 2020 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.



Pengisian Angket dengan saudara Riski Amanda Siregar Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Angkatan 2020 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.



Pengisian Angket dengan saudari Hotnita Tanjung Mahasiswi Prodi Perbankan Syariah Angkatan 2020 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### I. IDENTITAS PRIBADI

1. Nama : Ulfatul Ahiria Harahap
2. Nim : 20 401 00092
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Tempat / Tanggal Lahir : Desa Hutagodang, 03 Agustus 2002
5. Anak Ke : 7 dari 7 bersaudara
6. Kewarganegaraan : Indonesia
7. Status : Mahasiswa
8. Agama : Islam
9. Alamat Lengkap : Desa Hutagodang, Kec.Sungai,  
Kab. Labuhanbatu Selatan
10. Telp. HP : 082151127077
11. E-mail : [uharahap502@gmail.com](mailto:uharahap502@gmail.com)

### II. IDENTITAS ORANGTUA

#### 1. Ayah

- a. Nama : Alm. Ahmad Yunan Harahap
- b. Pekerjaan : Petani
- c. Alamat : Desa Hutagodang, Kec. Sungai Kanan, Kab. Labusel
- d. Telp/ HP : -

#### 2. Ibu

- a. Nama : Irma Soriani Siregar
- b. Pekerjaan : Petani
- c. Alamat : Sampuran Naunong, Kec. Sungai Kanan, Kab. Labusel
- d. Telp/ HP : -

### III. PENDIDIKAN

1. SD Negeri 112247 Hutagodang Tamat Tahun 2014
2. MTs Hutagodang Tamat Tahun 2017
3. MAN Labuhanbatu Selatan Tamat Tahun 2020
4. Program S.1 Perbankan Syariah UIN SYAHADA Padangsidempuan Tahun 2020  
Sampai 2024



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Kota Padang Sidempuan 22733  
Telepon (0634) 22080 Faximili (0634) 24022  
Website: [uinsyahada.ac.id](http://uinsyahada.ac.id)

Nomor : 023 /Un.28/G.2/G.4c/TL.00/06/2024 20 Juni 2024  
Sifat : Biasa  
Lamp : 1 berkas  
Hal : Penunjukan Pembimbing Skripsi

Yth;

1. Delima Sari Lubis, M.A : Pembimbing I
2. Adanan Murroh, M.A : Pembimbing II

Dengan hormat, bersama ini disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa, berdasarkan hasil sidang tim pengkajian kelayakan judul skripsi, kami menetapkan judul skripsi mahasiswa dibawah ini :

Nama : Ulfatul Ahiria Harahap  
NIM : 2040100092  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : **PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN FITUR PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASBAH DALAM PENGGUNAAN BSI MOBILE.**

diharap kepada Bapak/Ibu untuk menjadi pembimbing mahasiswa tersebut.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

an: Dekan,

Wakil Dekan Bidang Administrasi  
Umum Perencanaan dan keuangan



Dr. Rukiah, SE., M.Si  
NIP.19760324 20064 2 002

Tembusan :  
1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.