



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, EFISIENSI
DAN FITUR PRODUK BSI *MOBILE* TERHADAP
KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH
INDONESIA
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah)**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

**CITRA MARDIANA SIREGAR
NIM: 18 401 00190**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN
2022**



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, EFISIENSI,
DAN FITUR PRODUK BSI MOBILE TERHADAP
KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH
INDONESIA**
(Studi Kasus pada Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah)

SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

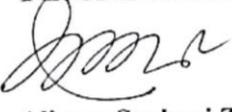
Oleh

CITRA MARDIANA SIREGAR
NIM: 18 401 00190

PEMBIMBING I


Dr. Rukiah, S.E., M.Si.
NIP. 197603242006042002

PEMBIMBING II


Aliman Syahuri Zein, M.E.I.
NIDN. 2028048201

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN
2022



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN**

Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022
Website: uinsyahada.ac.id

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. **Citra Mardiana Siregar**
Lampiran : 6 (Enam) Eksemplar

Padangsidimpuan, **25** November 2022
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary
Padangsidimpuan
Di-
Padangsidimpuan

Assalamu'alaikumWr. Wb.

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **CITRA MARDIANA SIREGAR** yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Layanan, Efisiensi dan Fitur Produk BSI Mobile terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus pada Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah)**", maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Program Studi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan.

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

Demikianlah kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama dari Bapak/Ibu, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikumWr. Wb.

PEMBIMBING I

Dr. Rukiah, S. E., M.Si.
NIP. 197603242006042002

PEMBIMBING II

Aliman Syahuri Zein, M. E. I.
NIDN. 2028048201

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

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

Nama : **Citra Mardiana Siregar**
NIM : 18 401 00190
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Layanan, Efisiensi dan Fitur Produk BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah)**

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 pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam pasal 19 ayat 4 tahun 2014 tentang Kode Etik Mahasiswa yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, 25 November 2022

Saya yang Menyatakan,



CITRA MARDIANA SIREGAR
NIM. 18 401 00190

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

Sebagai civitas akademika Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan. Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : CITRA MARDIANA SIREGAR
NIM : 18 401 00190
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan. Hak bebas royalti non eksklusif (*non-exclusive royalty-free right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“Pengaruh Kualitas Layanan, Efisiensi dan Fitur Produk BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah)”**.

Dengan hak bebas royalti non eksklusif ini Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/ formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir Saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Padangsidempuan
Pada tanggal: 25 November 2022
Yang menyatakan,



CITRA MARDIANA SIREGAR
NIM.18 401 00190



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 : CITRA MARDIANA SIREGAR
Nim : 18 401 00190
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan, Efisiensi dan Fitur Produk BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah).

Ketua

Sekretaris

Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si.
NIP. 197808182009011015

Muhammad Wandisyah R Hutagalung, M. E.
NIP. 199302272019031008

Anggota

Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si.
NIP. 197808182009011015

Muhammad Wandisyah R Hutagalung, M. E.
NIP. 199302272019031008

Rodame Monitorir Napitupulu, M.M.
NIP. 198411302018012001

Zulaiha Matondang, M. Si.
NIDN. 2017058302

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah:

Di

Hari/Tanggal

Pukul

Hasil/Nilai

: Padangsidempuan
: Selasa, 13 Desember 2022
: 08.30 WIB s/d 12.00 WIB
: Lulus/ 70,75 (B)



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 Silitang, Kota Padangsidimpuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile. (0634) 24022
Website: uinsyahada.ac.id

PENGESAHAN

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS LAYANAN, EFISIENSI DAN FITUR PRODUK BSI MOBILE TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (STUDI KASUS PADA MAHASISWA PRODI PERBANKAN SYARIAH)**

Nama : **CITRA MARDIANA SIREGAR**

NIM : **18 401 00190**

Tanggal yudisium : **28 Januari 2023.**

IPK : **3,71**

Predikat : **Pujian**

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

Padangsidimpuan, 28 Januari 2023
Dekan,


Dr. Darwis Harahap, S.H.L., M.Si
NIP. 19780818 200901 1 015

ABSTRAK

Nama : Citra Mardiana Siregar
Nim : 18 401 00190
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Layanan, Efisiensi dan Fitur Produk BSI *Mobile* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah)**

Kepuasan nasabah menjadi prioritas utama untuk mempertahankan nasabah, sehingga bank dituntut untuk berinovasi memberikan layanan terbaik bagi nasabahnya. PT Bank Syariah Indonesia dengan *mobile banking* BSI yang bernama BSI *Mobile* ingin memberikan pelayanan terbaik dengan tujuan memberikan kepuasan kepada nasabahnya sebagai pengguna BSI *Mobile*. Namun setelah melakukan wawancara dengan mahasiswa Prodi Perbankan Syariah masih merasakan bahwa kualitas layanan dari BSI *Mobile* belum cukup maksimal, karena banyak kendala pada saat aktivasi akun dan juga pada saat melakukan transaksi dan fitur produk BSI *mobile* tidak dapat diakses dengan kendala yang tidak terduga, serta tidak efisien waktu dan biaya ketika terjadi kegagalan saat akan login dan saat melakukan transfer. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah kualitas layanan, efisiensi dan fitur produk berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan BSI *Mobile* studi kasus pada mahasiswa prodi perbankan syariah. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, efisiensi dan fitur produk secara parsial dan simultan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan BSI *Mobile* studi kasus pada mahasiswa prodi perbankan syariah.

Pembahasan dalam penelitian ini yang berkaitan dengan teori-teori tentang kualitas layanan, efisiensi dan fitur produk BSI *Mobile* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia

Jenis penelitian ini adalah penelitian yang bersifat kuantitatif. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 75 responden. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan wawancara, dokumentasi dan angket. Analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis statistik deskriptif, analisis regresi linier berganda, uji t, uji F, dan uji koefisien determinasi dengan menggunakan alat bantu SPSS 23.

Hasil analisis data diketahui bahwa secara parsial dan simultan terdapat pengaruh positif kualitas layanan, efisiensi dan fitur produk terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan BSI *Mobile* pada mahasiswa prodi perbankan syariah. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan, efisiensi dan fitur produk memberikan kontribusi sebesar 80% terhadap variabel kepuasan nasabah, sedangkan sisanya dipengaruhi variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *Mobile Banking* BSI, Kualitas Layanan, Efisiensi, Fitur Produk, Bank Syariah Indonesia.

KATA PENGANTAR



Assalaamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Syukur Alhamdulillah peneliti ucapkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, nikmat dan hidayah-Nya yang tiada henti sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul penelitian **“Pengaruh Kualitas Layanan, Efisiensi dan Fitur Produk BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah)”**. Serta tidak lupa juga shalawat dan salam senantiasa dicurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, seorang pemimpin umat yang patut dicontoh dan diteladani kepribadiaannya dan yang senantiasa dinantikan syafaatnya di hari Akhir.

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 penuh rasa syukur dan kerendahan hati, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, yaitu:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag., Rektor UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan serta Bapak Dr. Erawadi, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, 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, Alumni dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si., selaku wakil Dekan Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Ibu Dr. Rukiah, S. E., M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Ibu Dra. Hj. Replita, M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Nofinawati, M.A selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah dan Ibu Hamni Fadlilah Nasution M. Pd. selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah, yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
4. Ibu Dr. Rukiah, S.E., M. Si. selaku Pembimbing I dan Bapak Aliman Syahuri Zein, M. E. I. selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak serta Ibu Dosen UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan.
6. Teristimewa kepada Ibunda dan ayah tercinta Tilom Sari Harahap dan Laidin Siregar yang tanpa pamrih memberikan kasih sayang, dukungan moral dan

material serta doa-doa mulia yang selalu di panjatkan tiada hentinya semenjak dilahirkan sampai sekarang, semoga Allah SWT nantinya dapat membalas perjuangan beliau dengan Surga Firdaus-Nya, dan kepada adik-adik saya Nirwana Siregar, Khoilul Azmi Siregar, Asnan Hadi Siregar, Rahayu Abdillah Siregar yang selalu memberikan semangat dan dorongan pada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.

7. Untuk sahabat seperjuangan peneliti Wynes Anggraini Marpaung, Syakilah, Winda Khairani Siregar, Dea Wulan Fardiansyah, Lulu Walmarjan Rambe, S.E Nurhasanah Hasibuan, Aisyahatul Wardiah, S.E yang memberikan motivasi dan dorongan untuk menyelesaikan karya ini, serta rekan-rekan mahasiswa Perbankan Syariah terkhusus PS 5, Mahasiswa/i KKL kelompok 59 Desa Sampuran 2018, rekan-rekan Magang UPZ Batang Angkola 2018 dan seluruh rekan mahasiswa/i yang mendukung untuk menyelesaikan skripsi peneliti.

Disini peneliti mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT, karena atas karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Harapan Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada diri peneliti. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, untuk itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Padangsidempuan, November 2022

CITRA MARDIANA SIREGAR
NIM. 18 401 00190

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. Konsonan

Fonem 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 transliterasinya 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 di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	ha(dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es
ص	šad	š	esdan ye
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	žā	ž	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik di atas
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	Ha
ء	Hamzah	..’..	Apostrof

ي	Ya	Y	Ye
---	----	---	----

2. Vokal

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

- a. Vokal Tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	fathah	A	A
	Kasrah	I	I
	ḍommah	U	U

- b. Vokal Rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

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

- c. Maddah adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
.....ا.....	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
.....ى	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di bawah
.....و	ḍommah dan wau	ū	u dan garis di atas

3. Ta Marbutah

Transliterasi untuk Ta Marbutah ada dua.

- a. Ta Marbutah hidup yaitu Ta Marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan dummah, transliterasinya adalah /t/.
- b. Ta Marbutah mati yaitu Ta Marbutah yang mati atau mendapat harakat 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).

4. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem 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.

5. 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.

- a. 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.

- b. Kata sandang yang diikuti huruf qamariah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

6. Hamzah

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

7. 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 bisa dilakukan dengan dua Cara bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

8. 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.

9. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan 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. 2003. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama.

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
LEMBAR PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI	
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Batasan Masalah	9
D. Rumusan Masalah	10
E. Tujuan Penelitian.....	11
F. Definisi Operasional Variabel	12
G. Manfaat Penelitian	13
H. Sistematika Pembahasan	13
BAB II KERANGKA TEORI	
A. Landasan Teori	15
1. Mobile Banking	15
2. Kepuasan Nasabah	16
3. Kualitas Layanan	20
4. Efisiensi	24
5. Fitur Produk	26
B. Penelitian Terdahulu.....	27
C. Kerangka Pikir	30
D. Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Nasabah	31
E. Hubungan Efisiensi Dengan Kepuasan Nasabah.....	32
F. Hubungan Fitur Produk Dengan Kepuasan Nasabah	33
G. Hipotesis Penelitian	33
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Lokasi Penelitian.....	35
B. Waktu Penelitian.....	35
C. Jenis Penelitian.....	35
D. Populasi dan Sampel	36
1. Populasi	36
2. Sampel	36
E. Sumber Data Penelitian.....	37
1. Data Primer	37
2. Data Sekunder	38

F. Teknik Pengumpulan Data.....	38
1. Wawancara	38
2. Dokumentasi.....	39
3. Angket	39
G. Teknik Analisis Data.....	41
1. Uji Validitas	41
2. Uji Reabilitas.....	42
3. Analisis Statistik Deskriptif	42
4. Uji Asumsi Klasik	43
a. Uji Normalitas	43
b. Uji Multikolinieritas	43
c. Uji Heteroskedastisitas	44
5. Analisis Regresi Linear Berganda.....	45
6. Uji Hipotesis.....	46
a. Uji Koefisien Determinasi R^2	46
b. Uji Signifikan Parsial (Uji t).....	46
c. Uji Signifikan Simultan (Uji f).....	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum PT Bank Syariah Indonesia Tbk.	48
1. Profil Bank Syariah Indonesia Tbk.....	48
2. Visi dan Misi PT Bank Syariah Indonesia.....	48
3. Produk dan Layanan PT. Bank Syariah Indonesia	49
B. Gambaran Umum FEBI UIN SYAHADA Padangsidempuan.....	50
1. Sejarah FEBI UIN SYAHADA Padangsidempuan.....	50
2. Visi & Misi FEBI UIN SYAHADA Padangsidempuan.....	53
3. Program Studi di FEBI UIN SYAHADA Padangsidempuan	54
4. Gambaran Umum Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah	56
C. Hasil Analisis Data	56
1. Hasil Uji Validitas	56
2. Hasil Uji Reliabilitas.....	59
D. Hasil Analisis Statistik Deskriptif	59
E. Hasil Uji Asumsi Klasik	61
1. Hasil Uji Normalitas	61
2. Hasil Uji Multikolinearitas	61
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	62
F. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	63
G. Hasil Uji Hipotesis	65
1. Hasil Uji Secara Parsial (Uji t)	65
2. Hasil Uji Secara Simultan (Uji F).....	67
3. Koefisien Determinasi	68
H. Pembahasan Hasil Penelitian.....	69
I. Keterbatasan Penelitian	72
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	73
B. Saran-Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel I.1	Defenisi Operasional Variabel.....	12
Tabel II.1	Penelitian Terdahulu	27
Tabel III.1	Penetapan Skor Skala Alternatif Jawaban Kuesioner.....	40
Tabel III.2	Kisi – Kisi Angket Kualitas Layanan	40
Tabel III.3	Kisi – Kisi Angket Efisiensi	40
Tabel III.4	Kisi – Kisi Angket Fitur Produk.....	40
Tabel III.5	Kisi – Kisi Angket Kepuasan Nasabah.....	41
Tabel IV.1	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan.....	57
Tabel IV.2	Hasil Uji Validitas Variabel Efisiensi.....	57
Tabel IV.3	Hasil Uji Validitas Variabel Fitur Produk	58
Tabel IV.4	Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah.....	58
Tabel IV.5	Hasil Uji Reliabilitas.....	59
Tabel IV.6	Hasil Uji Analisi Statistik Deskriptif	60
Tabel IV.7	Hasil Uji Normalitas	61
Tabel IV.8	Multikolinieritas.....	62
Tabel IV.9	Hasil Uji Heteroskedastisitas	63
Tabel IV.10	Hasil Uji Analisi Linear Berganda.....	64
Tabel IV.11	Hasil Uji t.....	65
Tabel IV.12	Hasil Uji F.....	67
Tabel IV.13	Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi.....	68

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar I.1 Nilai Pertumbuhan Transaksi.....	2
Gambar I.2 Hasil Observasi Online	5
Gambar II.1 Kerangka Pikir.....	30

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1** : **Angket Penelitian**
- Lampiran 2** : **Tabulasi Angket:**
Tabulasi Angket Kualitas Layanan (X1), Tabulasi Angket Efisiensi (X2), Tabulasi Fitur Produk (X3), Tabulasi Angket Kepuasan Nasabah (Y).
- Lampiran 3** : **Uji Validitas:**
Output Uji Validitas Kualitas Layanan (X1), Uji Validitas Efisiensi (X2), Uji Validitas Fitur Produk (X3), dan Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y).
- Lampiran 4** : **Uji Reabilitas:**
Output Uji Reabilitas Kualitas Layanan (X1), Uji Reabilitas Efisiensi (X2), Uji Reabilitas Fitur Produk (X3), dan Uji Reabilitas Kepuasan Nasabah (Y).
- Lampiran 5** : **Analisis Statistik Deskriptif:**
Output SPSS 23 Analisis Statistik Deskriptif.
- Lampiran 6** : **Uji Normalitas :**
Output SPSS 23 Uji Normalitas.
- Lampiran 7** : **Uji Multikoloniaritas:**
Output SPSS 23 Uji Multikolinieritas.
- Lampiran 8** : **Uji Heteroskedastisitas:**
Output SPSS 23 Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 9** : **Koefisien Determinasi:**
Output SPSS 23 Koefisien Determinasi.
Analisis Regresi Berganda:
- Lampiran 10** : *Output* SPSS 23 Analisis Regresi Berganda
- Lampiran 11** : **Uji Hipotesis:** *Output* SPSS 23 uji t, *Output* SPSS 23 Uji F.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi yang semakin pesat dimanfaatkan oleh industri perbankan. Teknologi telah berkembang hingga aktivitas bank pada awalnya dilakukan secara manual, akan tetapi beralih dengan menggunakan sistem otomatis dan proses transaksi dapat dilaksanakan oleh *customer* itu sendiri dengan cepat dan mudah.

Industri perbankan harus mengikuti perkembangan teknologi dan memanfaatkannya sebagai sarana dalam memikat nasabah, oleh karena itu nasabah perbankan sekarang ini lebih dominan menggunakan layanan digital yang mudah dan praktis, serta menghemat waktu tanpa perlu mengunjungi kantor cabang bank lagi. Dalam merespon perkembangan teknologi perbankan diperlukan peningkatan teknologi digital dengan memperbanyak produk, layanan, maupun aplikasi berbasis internet demi menjangkau besarnya potensi pasar.

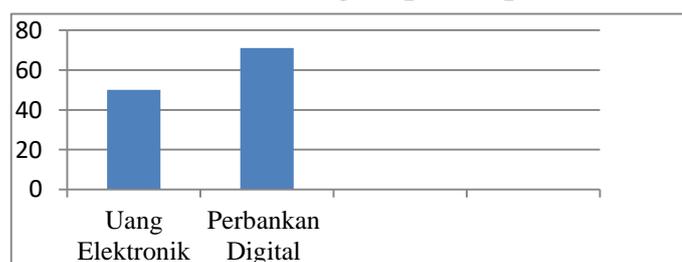
Kepuasan nasabah menjadi prioritas utama untuk mempertahankan nasabah agar tidak pindah ke bank lainnya. Untuk itu bank dituntut untuk mampu berinovasi memberikan layanan terbaik bagi para nasabahnya.¹ Melalui perkembangan teknologi, industri perbankan dapat memberikan

¹ Lilis Susilawaty dan Nicola, "Pengaruh Layanan Perbankan Digital Pada Kepuasan Nasabah," *Jurnal Manajemen Maranatha* Vol. 19, no. 2 (2020), hlm. 181.

layanan dan menawarkan produk/jasa kepada nasabah-nasabahnya secara cepat, *real-time*, akurat dan andal.²

Menurut laporan Bank Indonesia, nilai transaksi uang elektronik dan perbankan digital tumbuh pesat pada April 2022 seiring pertumbuhan ekonomi digital yang terus melaju selama pandemi Covid-19. Gubernur Bank Indonesia mengatakan nilai transaksi uang elektronik tumbuh 50,3% yoy (year on year) ke Rp.34,3 Triliun pada April 2022 dibanding setahun sebelumnya. Nilai transaksi perbankan digital juga tumbuh 71,4 % yoy ke Rp.5,33 Kuadriliun pada periode yang sama. Transaksi ekonomi dan keuangan digital berkembang pesat seiring meningkatnya akseptasi dan preferensi masyarakat dalam berbelanja online, perluasan dan kemudahan sistem pembayaran digital.³ Untuk lebih jelas melihat pertumbuhan transaksi uang elektronik dan perbankan digital dapat dilihat pada gambar dibawah ini.

Gambar I.1
Nilai Pertumbuhan Transaksi Uang Elektronik dan Perbankan Digital pada April 2022



Sumber: Databoks, Katadata

² Andrian Harianata, "Pengaruh Kelengkapan Fitur, Desain Navigasi Aplikasi Perbankan Berbasis Mobile Terhadap User Experience Nasabah Individu Pada PT Bank BCA Tbk," *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, Vol. 4, no. 4 (2020), hlm. 111.

³ <https://databoks.katadata.co.id>, diakses pada tanggal 12 Juni 2022 pukul 10.14 WIB

Persaingan dalam industri perbankan dengan perusahaan teknologi finansial yang paling dapat dirasakan dan dimanfaatkan langsung oleh nasabah adalah melalui *mobile application*. Perkembangan teknologi telepon pintar (*smartphone*) dan aplikasi-aplikasinya membuat bank-bank dan perusahaan teknologi finansial berlomba-lomba dalam menciptakan aplikasi berbasis *mobile* yang memiliki fitur-fitur yang lengkap yang mudah digunakan dan dipahami oleh penggunanya, sehingga akan muncul perasaan puas selama menggunakannya.

Bersaing dengan perusahaan teknologi *financial*, industri perbankan harus dapat mengikuti dan paling tidak dapat mengikuti perkembangan teknologi yang dirasa sangat cepat. Sebab peran teknologi *financial* terhadap perbankan syariah yaitu untuk membantu nasabah agar lebih mudah, memperluas jangkauan dan memungkinkan untuk mengembangkan pasar. Salah satu caranya adalah dengan meluncurkan *mobile banking*.

Mobile banking adalah salah satu serangkaian kemajuan teknologi yang menawarkan pengiriman yang efektif dengan memiliki efek yang signifikan pada pangsa pasar, oleh karena itu dalam penelitian ini lingkup yang akan diteliti adalah terkait dengan BSI *Mobile*. Dimana BSI *Mobile* adalah update dari *mobile banking* dari tiga bank BUMN yang merger menjadi satu yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah dan BRI Syariah yang menjadi satu dengan nama PT Bank Syariah Indonesia.

PT Bank Syariah Indonesia dengan update BSI *Mobile* ingin memberikan pelayanan terbaik dengan tujuan memberikan kepuasan layanan kepada

nasabahnya. Dimana fasilitas layanan BSI *Mobile* disediakan oleh PT Bank Syariah Indonesia untuk nasabahnya agar dapat menggunakan jasa layanan perbankan tanpa batas dan waktu dan juga berbasis teknologi seluler dan internet yang memberikan kemudahan untuk melakukan transaksi tanpa harus datang langsung ke bank karena dapat diakses setiap hari. Dengan kepuasan layanan dari nasabah maka akan diketahui bagaimana pengguna (nasabah) menerima atau menggunakan teknologi tersebut. Model Penerimaan Teknologi (TAM) tersebut menunjukkan bahwa ketika pengguna disajikan dengan teknologi, sejumlah faktor mempengaruhi keputusan tentang bagaimana dan kapan nasabah akan menggunakannya.

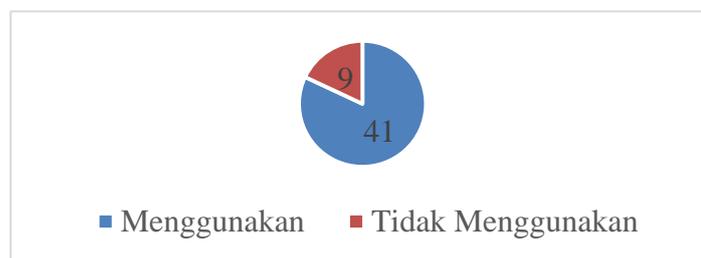
Kualitas pelayanan dianggap penting karena salah satu faktor yang memperkuat daya saing pasar dan memperkuat keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. Hal tersebut mentukan sikap konsumen akan komitmen untuk menggunakan kembali atau merekomendasikan kepada calon konsumen lain. Artinya kualitas layanan merupakan dampak jangka panjang dari kepuasan pelanggan terhadap kinerja dari layanan suatu situs, pelanggan akan merasa puas terhadap layanan yang mereka terima dan dapat memenuhi harapan.⁴

Penggunaan layanan digital perbankan oleh nasabah pun semakin tinggi tak terkecuali dengan transaksi *mobile banking* yang memiliki tampilan fitur-fitur yang dinilai berbeda dengan internet banking dari sisi efisiensi

⁴ Nahdiyah Awaliyah, Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Nasabah Bank Syariah Indonesia Pengguna Aplikasi BSI *Mobile* di DKI Jakarta, "Skripsi", UIN Syarif Hidayatullah: Jakarta, 2021, hlm. 8.

penggunaan dan tampilan yang dapat diakses dengan mudah.⁵ Pemenuhan kebutuhan nasabah akan adanya layanan perbankan yang prima dapat menghasilkan nasabah yang loyal dapat meningkatkan kepuasan nasabah sehingga timbul efisiensi waktu dalam menyelesaikan transaksi dengan cepat.

Gambar I.2
Hasil Observasi Online



Sumber: <https://www.googleforms.co.id>

Berdasarkan hasil observasi online tentang pengguna *BSI Mobile* yang dilakukan oleh peneliti dengan 50 mahasiswa/i dari Prodi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan ahmad Addary Padangsidimpuan melalui *google form* sebanyak 41 mahasiswa/i sudah menggunakan *BSI Mobile* dan 9 mahasiswa/i belum menggunakan.

Dari hasil wawancara dengan Lulu Walmarjan Rambey sebagai salah satu nasabah Bank Syariah Indonesia yang memiliki *BSI Mobile* terkait kualitas layanan dan efisiensi mengatakan bahwa dari segi kualitas masih kurang baik, alasannya karena dari pengalaman beliau saat pertama kali menggunakan *BSI Mobile* sangat kurang baik. Beliau mengeluhkan kendala

⁵ Axel Hernandez, "Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Dalam Transaksi Sehari-hari," *Jurnal Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi* Vol. 01, no. 02 (2022), hlm.19.

pada saat awal pembuatan rekening baru, saat login awal beliau lupa pin awal yang mengakibatkan error untuk melanjutkan proses login. Sehingga menurut beliau proses login awal membutuhkan waktu yang lama dan tidak efisien. Tidak hanya itu, dikarenakan harus login ulang beberapa kali mengakibatkan beliau menghabiskan banyak pulsa pada saat proses login yang mengalami kegagalan beberapa kali. Keluhan lainnya yakni terkait keefisienan penggunaan fitur produk BSI *Mobile*. Dari pengalaman beliau sebagai pengguna BSI *Mobile* mengeluh ketika ingin melakukan transfer ke sesama BSI mengalami kendala dan prosesnya menjadi lama, karena ketidakstabilan koneksi internet mengakibatkan proses transfer menjadi lama karena ketika jaringan internet tidak stabil maka akan gagal dan harus mencoba transfer ulang ketika koneksi internet sudah stabil.⁶

Kemudian hasil wawancara dengan Dea Wulan, mengemukakan pengalamannya ketika menggunakan BSI *Mobile* terkait penggunaan fitur dari BSI *Mobile* bahwa beliau masih belum sepenuhnya memahami kegunaan tentang fitur yang tersedia pada BSI *Mobile* karena beliau tidak menemukan fitur untuk cek aktivitas saldo. Sementara pada BSI *Mobile* fiturnya tersedia, akan tetapi bahasa dalam fitur tidak dengan nama aktivitas saldo melainkan daftar mutasi. Sehingga menurut beliau fitur produk dari BSI *Mobile* perlu menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh penggunanya.⁷

⁶ Wawancara dengan Lulu Walmarjan Rambey Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah UIN Syahada Padangsidempuan, Pada Tanggal 12 April 2022 Pukul 10.00 WIB.

⁷ Wawancara dengan Dea Wulan Fardiansyah Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah UIN Syahada Padangsidempuan, Pada Tanggal 13 April 2022 Pukul 08.10 WIB.

Hasil wawancara peneliti dengan Winda Khairani Siregar terkait dengan kualitas layanan dari BSI *Mobile* mengemukakan bahwa pengalaman beliau sudah berhasil membuat buku tabungan dan membuat akun BSI *Mobile*. Namun ketika ingin melakukan transaksi dan cek informasi saldo pada akun BSI *Mobile* miliknya tidak dapat diproses. Sehingga beliau menanyakan langsung menanyakan masalah tersebut pada salah satu *costumer service* pada kantor cabang BSI dan alhasil beliau harus melakukan uninstal aplikasi BSI *Mobile* terlebih dahulu dan kemudian melakukan instal lagi lalu melakukan login ulang dan melakukan aktivasi ulang.⁸

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa nasabah pengguna BSI *Mobile* pada mahasiswa Prodi Perbankan Syariah UIN Syahada Padangsidempuan dapat disimpulkan bahwa sebagian dari mahasiswa mengeluhkan atas kekurangan yang ditemukan ketika mengoperasikan *mobile banking* BSI mengenai kualitas layanan, fitur dan keefisienan dalam penggunaan dari aplikasi BSI *Mobile* yang belum maksimal sehingga membuat para penggunanya merasa dirugikan, oleh karena itu kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas layanan, efisiensi dan fitur produk. Maka Bank Syariah Indonesia sebagai bagian dari industri perbankan syariah penting berupaya dalam meningkatkan produk digital khususnya BSI *Mobile*.

Peneliti memilih lokasi penelitian pada mahasiswa Prodi Perbankan Syariah UIN Syahada Padangsidempuan. Kota Padangsidempuan merupakan

⁸ Wawancara dengan Winda Khairani Siregar Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah UIN Syahada Padangsidempuan, Pada Tanggal 13 April 2022, Pukul 11.00 WIB.

salah satu kota yang memiliki beberapa sebaran jaringan kantor cabang dan kantor cabang pembantu, artinya nasabahnya terkhusus mahasiswa Prodi Perbankan Syariah UIN Syahada Padangsidempuan yang mayoritas muslim memiliki dukungan pada bank syariah dan perbankan digital dengan beberapa penerapan sistem pembayaran non-tunai.

Penelitian sebelumnya yang membahas mengenai variabel kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah sudah banyak dilakukan peneliti terdahulu di Indonesia dan beberapa penelitian tersebut dijadikan acuan dalam penelitian ini. Adapun peneliti sebelumnya Fitroh yang membahas tentang “pengaruh layanan mobile banking terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah” dimana hasilnya layanan berpengaruh terhadap pada kepuasan nasabah sedangkan layanan tidak berpengaruh pada loyalitas nasabah. Namun berbeda pada penelitian menggunakan variabel kualitas layanan, efisiensi dan fitur produk yang belum digunakan pada penelitian sebelumnya.

Penelitian Nahdiyah Awaliyah, menunjukkan variabel kepercayaan, kepuasan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat beli ulang nasabah di kota Jakarta. Berbeda dengan penelitian ini dimana variabel efisiensi, fitur produk dan kepuasan nasabah belum digunakan pada penelitian sebelumnya dan lokasi pada penelitian ini adalah pada mahasiswa Prodi Perbankan Syariah UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

Penelitian Elsandro menggunakan variabel kualitas layanan dan fitur produk dimana berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Kota Yogyakarta. Sedangkan pada penelitian ini memiliki variabel efisiensi yang tidak ada pada

penelitian sebelumnya dan lokasi pada peneliti ini dengan penelitian sebelumnya berbeda.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan tersebut, penulis tertarik untuk menganalisa lebih dalam tentang pengaruh kualitas layanan, efisiensi, dan fitur produk *BSI Mobile* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada mahasiswa Prodi Perbankan Syariah UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan Latar belakang masalah di atas, maka penulis mengidentifikasi masalah dalam penelitian ini. Adapun permasalahan yang terdapat pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas layanan dari *BSI Mobile* belum cukup maksimal bagi beberapa pengguna *BSI Mobile*.
2. Beberapa dari nasabah pengguna layanan aplikasi *BSI Mobile* merasa dirugikan karena banyak kendala pada saat aktivasi akun dan juga pada saat melakukan transaksi.
3. Fitur produk *BSI Mobile* tidak dapat diakses dengan kendala yang tidak terduga.
4. Tidak efisien waktu dan biaya ketika terjadi kegagalan saat akan login dan saat transfer.
5. Fitur produk yang terdapat pada *BSI Mobile* belum sepenuhnya dipahami sebagian pengguna.

C. Batasan Masalah

Batasan masalah merupakan suatu hal yang sangat penting untuk ditentukan terlebih dahulu sebelum sampai tahap pembahasan selanjutnya yang bertujuan untuk membuat peneliti lebih fokus. Berdasarkan identifikasi masalah di atas, peneliti membatasi masalah pada tiga variabel bebas yaitu kualitas layanan (X1), efisiensi (X2) dan fitur produk (X3) dan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia sebagai variabel (Y) studi pada Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Angkatan 2018 UIN Syahada Padangsidempuan sebagai pengguna *BSI Mobile*.

D. Rumusan Masalah

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

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan *BSI Mobile* studi kasus pada mahasiswa Prodi Perbankan Syariah UIN Syahada Padangsidempuan?
2. Apakah efisiensi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan *BSI Mobile* studi kasus pada mahasiswa Prodi Perbankan Syariah UIN Syahada Padangsidempuan?
3. Apakah fitur produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan *BSI Mobile* studi kasus pada mahasiswa Prodi Perbankan Syariah UIN Syahada Padangsidempuan?

4. Apakah kualitas layanan, efisiensi dan fitur produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan *BSI Mobile* studi kasus pada mahasiswa Prodi Perbankan Syariah UIN Syahada Padangsidempuan?

E. Tujuan Penelitian

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

1. Menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan *BSI Mobile* studi kasus pada mahasiswa Prodi Perbankan Syariah UIN Syahada Padangsidempuan.
2. Menganalisis pengaruh efisiensi terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan *BSI Mobile* studi kasus pada mahasiswa Prodi Perbankan Syariah UIN Syahada Padangsidempuan.
3. Menganalisis pengaruh fitur produk terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan *BSI Mobile* studi kasus pada mahasiswa Prodi Perbankan Syariah UIN Syahada Padangsidempuan.
4. Menganalisis pengaruh kualitas layanan, efisiensi dan fitur produk terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan *BSI Mobile* studi kasus pada mahasiswa Prodi Perbankan Syariah UIN Syahada Padangsidempuan.

F. Definisi Operasional Variabel

Variabel adalah objek penelitian yang menjadi titik perhatian suatu penelitian yang dapat membedakan dan mengubah nilai.⁹ Definisi operasional variabel adalah sebagai berikut:

Tabel I.1
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala Pengukuran
Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Y)	Kepuasan nasabah adalah penilaian yang dilakukan oleh nasabah terhadap produk atau jasa yang digunakan dari apa yang diharapkan oleh nasabah itu sendiri.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepuasan nasabah akan pemenuhan kebutuhan 2. Perasaan senang terhadap layanan 3. Perasaan puas dengan adanya pengalaman positif 4. Loyal pada bank 	Ordinal
Kualitas Layanan (X1)	Kualitas layanan yang baik diartikan sebagai tingkat ukuran terhadap layanan yang diberikan perusahaan mampu untuk memenuhi ekspektasi seorang nasabah.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan 2. Daya tanggap 3. Keandalan 4. Bukti langsung 5. Empati 	Ordinal
Efisiensi (X2)	Efisiensi adalah salah satu cara untuk mengukur kinerja usaha perbankan syariah dengan suatu bentuk tingkatan baik atau tidak baik.	<ol style="list-style-type: none"> 1. penyelesaian tepat waktu 2. akses layanan cepat 3. menghemat biaya dan waktu 4. tidak membutuhkan banyak tahapan 	Ordinal
Fitur Produk (X3)	Fitur merupakan berbagai aspek dari suatu produk yang mempunyai manfaat bagi konsumen.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keragaman fitur 2. Kualitas fitur 3. Kepentingan fitur 4. Kelengkapan fitur 	Ordinal

⁹ Mudrajat Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi* (Jakarta: Erlangga, 2009), hlm. 50.

G. Manfaat Penelitian

Adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, yaitu:

1. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat ilmu pengetahuan, wawasan, dan pengalaman sehingga mengetahui mengenai kualitas layanan, efisiensi, dan fitur produk *BSI Mobile* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.
2. Bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syahada Padangsidempuan diharapkan dapat menambah pengetahuan serta wawasan tentang kualitas layanan, efisiensi dan fitur produk yang terdapat pada *BSI Mobile*.
3. Bagi akademisi, penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi dan referensi untuk penelitian selanjutnya dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan pengaruh kualitas layanan, efisiensi dan fitur produk terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia *BSI Mobile* Studi Pada Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah UIN Syahada Padangsidempuan.

H. Sistematika Pembahasan

Sistematika ini dibuat untuk memudahkan penulis dalam menyusun skripsi ini dan agar lebih mudah dipahami pembaca. Adapun sistematika pembahasan penelitian ini adalah:

Bab I Pendahuluan, bab ini terdiri dari penjelasan latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian.

Bab II Kerangka Teori, dalam bab ini dibahas mengenai landasan teori yang membahas tentang pengertian kepuasan nasabah, kualitas layanan, efisiensi, fitur produk dan *mobile banking*, serta penelitian terdahulu dicantumkan sebagai gambaran bahwa penelitian ini sudah pernah diteliti sebelumnya.

Bab III Metodologi penelitian, dalam bab ini berisikan mengenai waktu dan lokasi penelitian, jenis penelitian, subjek penelitian, sumber data penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik pengolahan dan analisis data.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, yang menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian yang akan dilakukan peneliti, selanjutnya peneliti membuat deskriptif variabel penelitian agar lebih jelas peneliti memberikan gambaran berupa tabel dan grafik yang akan membuat perkembangan masing-masing variabel.

Bab V Penutup, yang terdiri dari kesimpulan dan saran. Secara umum, seluruh sub bahasan yang ada dalam penutup adalah membahas tentang kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini setelah menganalisis data dan memperoleh hasil dari penelitian ini.

BAB II **KERANGKA TEORI**

A. Landasan Teori

1. Mobile Banking

Mobile banking adalah layanan perbankan berbentuk aplikasi yang dapat diakses langsung melalui jaringan telepon seluler dengan menggunakan layanan data yang telah disediakan operator seluler. *Mobile banking* merupakan penawaran dan kesempatan yang baik untuk bank baik untuk menurunkan biaya, jasa transaksi yang mudah, dan menambah nasabah untuk menabung.¹⁰

Mobile banking merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau *smartphone*. Layanan *mobile banking* dapat digunakan dengan menu atau fitur yang telah tersedia melalui aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal oleh nasabah.

Nasabah dapat menggunakan mobile banking 24 jam dimanapun dan kapanpun. Nasabah dapat menemukan beberapa fitur dalam layanan mobile banking yang semakin memudahkan penggunaannya. Aktivitas yang dijadikan salah satu keutamaan *mobile banking* selain efisien waktu, praktis, juga dapat meningkatkan produktivitas penggunaannya.¹¹

2. Kepuasan Nasabah

¹⁰ Sri Imelda dan Hikmayanti, "Pengaruh Kualitas Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BRI KCP Kayu Tangi Banjarmasin," *Jurnal INTEKNA* Vol. 19, No. 02 (2019), hlm.103.

¹¹ Ranti Dwi Lestari, "Pengaruh Persepsi, Kemudahan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Mobile Banking BSI (Bank Syariah Indonesia)" (Skripsi, Semarang, UIN Walisongo, 2021), 37.

a. Definisi Kepuasan Nasabah

Kepuasan konsumen merupakan perasaan seseorang atas harapan yang diinginkan setelah membandingkan produk atau jasa yang diberikan perusahaan. Pada dasarnya kepuasan konsumen didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh seseorang yang timbul akibat membandingkan harapan terhadap kenyataan yang dirasakan setelah mengonsumsi barang atau jasa.¹²

Menurut Richard L. Oliver kepuasan pelanggan adalah suatu proses respons terhadap kebutuhan konsumen yang digunakan untuk menilai suatu produk hingga pelayanan, berhubungan dengan apa yang diharapkan dengan realisasinya.¹³

Kepuasan dapat diukur dengan sejauh mana pelanggan atau nasabah merasa cukup puas atau tidak puas (senang atau tidak senang) terhadap penggunaan suatu produk atau jasa. Kepuasan nasabah adalah persepsi bahwa harapannya telah terpenuhi, diperoleh hasil yang optimal bagi setiap nasabah dan pelayanan perbankan dengan memperhatikan kemampuan nasabah dengan keluarganya, perhatian terhadap keluarganya, perhatian terhadap kebutuhan nasabah sehingga berkesinambungan yang sebaik-baiknya antara puas dan hasil.

¹² Nahdiyah Awaliyah, "Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Nasabah Bank Syariah Indonesia Pengguna Aplikasi BSI Mobile Di DKI Jakarta" (Skripsi, Jakarta, UIN Syarif Hidayatullah, 2021), 16.

¹³ Mikael Hang Suryanto, *Metode Riset dan Analisis Saluran Distribusi Model dan Pengukuran Kepuasan Pelanggan Saluran distribusi* (Jakarta: PT. Grasindo, 2017), hlm. 130.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah adalah penilaian yang dilakukan oleh nasabah terhadap produk atau jasa yang digunakan dari apa yang diharapkan oleh nasabah itu sendiri. Sehingga apabila timbul perasaan puas dari nasabah maka akan menjadikan nasabah loyal terhadap industri bank itu.¹⁴ Kepuasan nasabah menjadi sebuah kesuksesan sebuah perusahaan dalam memberikan yang terbaik kepada nasabah. Sehingga manfaat yang diperoleh berkaitan dengan hal positif yang menjadikan nasabah menjadi loyal, oleh karena itu akan berpotensi menjadi sumber pendapatan masa depan, dan menekan transaksi dari seorang nasabah di masa depan.¹⁵

b. Indikator Kepuasan Nasabah

Adapun indikator dari kepuasan nasabah adalah sebagai berikut:

- 1) *Fullfillment*, yaitu rasa kepuasan dalam pengetahuan bahwa kebutuhannya dapat terpenuhi.
- 2) *Pleasure*, yaitu perasaan senang terhadap layanan yang membuat konsumen merasa baik atau berhubungan dengan rasa yang bahagia, kepuasan tersebut dapat diartikan menyenangkan untuk konsumen.

¹⁴ Muhammad Santoso, *Loyalitas Nasabah Pada Bank Perkreditan Rakyat Wilayah Cirebon* (Yogyakarta: Deepublish, 2012), hlm. 62.

¹⁵ Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality dan Satisfaction Edisi 4* (Yogyakarta: CV. Andi, 2016), hlm. 201.

3) *Ambivalence*, yaitu kepuasan ketika adanya campuran pengalaman yang positif dan negatif terkait produk atau jasa yang dilakukan saat melakukan transaksi pembelian.¹⁶

4) Loyal pada bank.

c. Kepuasan Nasabah Dalam Islam

Dalam Islam dijelaskan bahwa kepuasan nasabah didapat dengan merasakan pelayanan yang baik. Al-Qur'an telah memerintahkan agar kaum muslim bersifat simpatik, lembut dengan sapaan yang baik dan sopan manakala ia berbicara dengan orang lain. Allah SWT Berfirman dalam QS. Al-Baqarah ayat 83:

وَإِذْ أَخَذْنَا مِيثَاقَ بَنِي إِسْرَائِيلَ لَا تَعْبُدُونَ إِلَّا اللَّهَ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا
وَوَدَى الْقُرْبَى وَالْيَتَامَى وَالْمَسْكِينِ وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا وَأَقِيمُوا
الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ ثُمَّ تَوَلَّيْتُمْ إِلَّا قَلِيلًا مِّنْكُمْ وَأَنْتُمْ مُّعْرِضُونَ ٨٣

(Ingatlah) ketika Kami mengambil perjanjian dari Bani Israil, “Janganlah kamu menyembah selain Allah, dan berbuatbaiklah kepada kedua orang tua, kerabat, anak-anak yatim, dan orang-orang miskin. Selain itu, bertutur katalah yang baik kepada manusia, laksanakanlah shalat, dan tunaikanlah zakat.” Akan tetapi, kamu berpaling (mengingkarinya), kecuali sebagian kecil darimu, dan kamu (masih menjadi) pembangkang.¹⁷

Li Yaddabaru Ayatih/Markaz dengan pengawasan Syaikh Prof. Dr.

Umar bin Abdullah Al-Muqbil menafsirkan bahwa jika seseorang berbicara maka hendaklah ia berkata yang baik, dan senantiasa

¹⁶ Devi Sefutri Dewi dan Deriawan, “Dampak E-Satisfaction Pada Bisnis E-Commerce Dalam Menghadapi Era Industri 4.0,” *Jurnal JIMEA* Vol. 1, no. No. 1 (April 2019): hlm. 106.

¹⁷ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Jakarta: Bintang Indonesia, 2019), hlm. 19.

membiasakan lisannya mengeluarkan hal-hal yang baik, karena sesungguhnya ungkapan yang baik selalu mengiasi diri seseorang adalah adab yang tinggi derajatnya, Allah telah mewajibkan hal ini kepada ummat seluruh manusia. Kemudian perlu diperhatikan bahwa kita diperintahkan untuk berkata baik kepada manusia tanpa membedakan diantara jenis kelamin, kewarganegaraan, warna maupun agama.¹⁸

Ayat tersebut menjelaskan bahwa Allah SWT menganjurkan kepada manusia untuk selalu berkata dengan baik dan dengan sikap yang baik. Hal ini akan membuat lawan bicara merasa nyaman. Dengan perasaan nyaman itulah nasabah merasa terlayani dengan baik dan merasa puas. Perasaan yang dirasakan nasabah akan berdampak positif bagi lembaga keuangan, karena akan meningkatkan kepercayaan nasabah pada lembaga keuangan yang bersangkutan.

3. Kualitas Layanan

a. Definisi Kualitas Layanan

Menurut Tetty Yulianty menyatakan bahwa kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Pihak yang menilai suatu jasa itu berkualitas atau tidak adalah pelanggan karena merekalah yang mengkonsumsi jasa perusahaan. Untuk itu suatu perusahaan jasa yang ingin tetap unggul bersaing harus dapat

¹⁸ <https://Tafsirweb.com/437-surat-al-baqarah-ayat-83.html>. Diakses pada tanggal 15 Agustus 2022 Pukul 08.23 WIB

menyediakan jasa yang mempunyai kualitas tinggi secara berkesinambungan.¹⁹

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas berarti tingkat baik buruknya sesuatu, derajat atau taraf mutu. Berkualitas diartikan bahwa sesuatu mempunyai kualitas atau mutu yang baik. Sehingga dapat disimpulkan kualitas adalah taraf yang dapat diukur sebagai penentu mutunya baik atau buruk yang digunakan dalam dunia bisnis atau perusahaan dengan konsep untuk memperbaiki mutunya.²⁰

Kualitas layanan diartikan sebagai tingkat ukuran terhadap layanan yang diberikan perusahaan mampu untuk memenuhi ekspektasi konsumen. Kualitas layanan merupakan sebagai harapan konsumen dalam sebuah produk dalam memenuhi spesifikasi yang diinginkan secara maksimal.

Menurut Lewis dan Booms mendefinisikan bahwa kualitas layanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas layanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan pemberian layanan yang dipersepsikan bagus atau positif.²¹

Dalam konteks bank syariah, Othman dan Owen menyatakan alasan bahwa bank syariah mengadopsi konsep kualitas layanan adalah

¹⁹ Tetty Yulianty, "Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking dan Brand Equity Terhadap Kepuasan Nasabah," *Jurnal Manajemen dan Bisnis* Vol. 14, No. 02 (2014), hlm. 122.

²⁰ Kamus Besar Bahasa Indonesia. <https://www.kbbi.co.id>, diakses pada 22 Maret 2022 pukul 22.20.

²¹ Tjiptono dan Chandra, *Service, Quality dan Satisfaction Edisi 4*, hlm. 125.

bahwa produk dan layanan bank syariah dianggap berkualitas tinggi oleh pelanggan karena melakukan pekerjaan yang memberikan layanan dianggap sebagai melakukan ibadah.

Dapat ditarik kesimpulan bahwasanya kualitas layanan adalah usaha memberikan pelayanan secara maksimal dengan ukuran mutu yang baik oleh suatu perusahaan untuk memenuhi kriteria yang diinginkan sesuai dengan ekspektasi dan kinerja yang diharapkan dari seorang nasabah.

b. Indikator Kualitas Layanan

Menurut Parasuraman menyajikan 5 dimensi dari kualitas layanan adalah sebagai berikut:²²

- 1) Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki perusahaan, bebas dari bahaya, atau resiko keraguan dan ketidakpastian. Merupakan dimensi penting dari suatu pelayanan dimana para nasabah harus bebas dari bahaya dan resiko, keraguan dan ketidakpastian.
- 2) Keandalan (*reability*), merupakan kecakapan pada penyajian pelayanan yang dikerjakan dengan cepat, cermat, dan memuaskan.

²² Tjiptono dan Chandra, hlm. 137.

- 3) Daya tanggap (*responsiveness*), kemampuan akan pemberian pelayanan secara baik dan responsif.
- 4) Bukti langsung (*tangible*), meliputi penyediaan layanan dan alat komunikasi yang mumpuni.
- 5) Empati (*empaty*), melingkupi kekuasaan menunaikan komunikasi antara bank dengan nasabah dan kemampuan dalam memahami kebutuhan pelanggan melakukan hubungan.

c. Kualitas Layanan Menurut Islam

Dalam manajemen pelayanan, seseorang pelayan harus memberikan perlakuan sebaik mungkin. Rasulullah memberikan contoh kepada kita bagaimana sikap yang benar ketika berinteraksi dengan orang lain. Islam mengajarkan untuk memberikan pelayanan yang baik. Seperti dalam QS.

Ali Imran : 159

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۚ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ١٥٩

Maka, berkat rahmat Allah engkau (Nabi Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Seandainya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka akan menjauh dari sekitarmu. Oleh karena itu, maafkanlah mereka, mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam segala urusan (penting). Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang bertawakal.²³

²³ Departemen Agama Republik Indonesia, Al-Qur'an dan Terjemahannya (Jakarta: Bintang Indonesia, 2019), hlm. 53.

Wahbah Az Zuhali memahami ayat tersebut sebagai landasan pedoman interaksi dengan manusia, menurutnya Allah swt. Menjadikan Nabi Muhammad Saw, sebagai sosok yang mudah berinteraksi, santun dalam bertutur kata dan memberi nasihat dengan penuh kelembutan. Sekiranya Nabi Muhammad berjiwa keras dan berhati kasar maka orang akan menjauhinya.²⁴

Dalam konteks pelayanan ayat tersebut mengandung beberapa pedoman operasional, yakni karakter kepribadian lemah lembut harus ada di setiap orang yang ada di dunia perbankan. Hubungan antara pihak bank dalam melayani kebutuhan nasabah harus dilandasi dengan sikap lemah lembut agar tercipta pelayanan terbaik kepada nasabah.

Pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani. Namun, pelayanan berarti mengerti memahami, dan merasakan sehingga penyampaiannya akan dimengerti nasabah. Oleh karena dalam usaha kita perlu memberikan yang terbaik untuk mendapatkan hasil yang baik juga.

4. Efisiensi

a. Definisi Efisiensi

Kata efisiensi berasal dari bahasa latin yakni *efficere* yang berarti menghasilkan, mengadakan, menjanjikan. Efisiensi adalah bagaimana

²⁴ Wahbah Az-Zuhali, *Tafsir Al-Wasit Jilid 1* (Jakarta: Gema Insani, 2013), hlm. 229.

cara kerja untuk mendapatkan hasil sebaik mungkin dengan pengorbanan yang sekecil mungkin. Cara kerja yang efisien ini merupakan cara termudah dengan penggunaan pikiran, teringan dalam penggunaan tenaga fisik, tercepat dalam penggunaan waktu, terpendek dalam penggunaan jarak dan termurah dalam penggunaan uang tanpa mengurangi hasil yang hendak dicapai. Apabila hal tersebut tercapai maka akan memberikan hasil yang memuaskan.²⁵

Efisiensi adalah usaha yang mengharuskan penyelesaian pekerjaan dengan tepat waktu, cepat dan memuaskan. Sehingga dapat tepat waktu dalam dalam menyelesaikannya. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, efisiensi adalah ketepatan cara dalam melakukan sesuatu dan kemampuan melakukan tugas dengan baik dan tepat tanpa membuang biaya, waktu dan tenaga. Efisiensi bank adalah indikator penting untuk menganalisis kinerja suatu bank dan cara untuk dapat meningkatkan efektivitas kebijakan moneter.²⁶

Efisiensi adalah cara untuk mencapai suatu tujuan yang optimal (cepat dan tepat) serta sesuai dengan keinginan, dengan meminimalkan sumber daya yang dikeluarkan. Sumber daya yang dimaksud adalah tenaga, uang, dan waktu berguna untuk menghindari pemborosan.

²⁵ Jemina S. Pulungan, *Efisiensi Kerja Dalam Pekerjaan Rumah Tangga* (Jakarta: Kencana, 2013), hlm. 79.

²⁶ Fitroh Yuliana, "Identifikasi Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Efisiensi Perbankan Syariah Indonesia," *Jurnal DEMAnD* Vol. 01, no. No. 2 (2020).

Dapat disimpulkan bahwa efisiensi adalah usaha untuk mencapai tujuan secara tepat dengan memperkirakan antara tenaga, pikiran, waktu, dan juga biaya, sehingga dapat mendapatkan hasil yang baik dan optimal sesuai dengan keinginan.

b. Indikator Efisiensi

Adapun indikator dari efisiensi adalah sebagai berikut:

1. Cepat , efisiensi waktu berarti bahwa pelayanan dan penyelesaian pekerjaan yang lebih cepat. Waktu yang dibutuhkan menjadi berkurang, sedangkan hasil pekerjaan dapat dipertahankan dan ditingkatkan.
2. Akurat, efisiensi target yakni hasil pekerjaan tersebut dapat maksimal dengan target yang ditetapkan secara kuantitas maupun kualitas.
3. Murah, efisiensi biaya artinya dengan menggunakan teknologi justru lebih hemat.
4. Mudah, efisiensi tenaga dan pikiran bahwa dengan menggunakan teknologi penyelesaian pekerjaan akan lebih sederhana dan lebih mudah.²⁷

5. Fitur Produk

a. Definisi Fitur Produk

²⁷ Suranto AW, *Komunikasi pekantoran*, (Media Wacana:Yogyakarta, 2005), hlm. 30.

Fitur merupakan berbagai aspek dari suatu produk yang mempunyai manfaat bagi konsumen. Kepercayaan mengenai fitur berhubungan langsung dengan penerimaan nasabah. Dimensi pada fitur adalah atribut atau fitur tambahan yang dimiliki produk, selain manfaat esensial fitur bersifat operasional bagi pelanggan dan dapat meningkatkan kualitas produk dibandingkan dengan pesaing.

Menurut Kotler dan Keller, fitur adalah karakteristik yang melengkapi fungsi dasar produk. Upaya untuk menjadi yang pertama dalam memperkenalkan keistimewaan baru yang berharga sebagai salah satu cara yang efektif dalam bersaing. Berbagai produk yang serupa dapat dilihat berbeda oleh konsumen dari perbandingan fitur didalamnya, yaitu perbandingan kelengkapan fitur, kecanggihan fitur atau keistimewaan yang ditonjolkan dari satu fitur di suatu produk dibandingkan dengan produk lain.

b. Indikator Fitur Produk

Menurut Kotler dan Keller, untuk mengukur variabel fitur produk terdapat empat indikator yaitu:²⁸

- 1) keragaman fitur yang baik membuat perusahaan dapat menarik konsumen.
- 2) kualitas fitur adalah keseluruhan ciri dan karakteristik fitur yang mendukung untuk memuaskan kebutuhan. Kualitas fitur

²⁸ Dimas Prasetya, "Pengaruh Persepsi Harga, Fitur Produk dan WOM Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Android" (Yogyakarta, Universitas Negeri Yogyakarta, 2016), hlm. 26.

mempunyai dampak langsung terhadap produk dan jasa, oleh karena itu berhubungan erat dengan nilai dan kepuasan nasabah

- 3) kepentingan fitur adalah unsur-unsur dari suatu produk yang dipandang oleh para konsumen atau nasabah yang akan dijadikan dasar pengambilan keputusan pembelian/penggunaan suatu produk ataupun jasa.
- 4) kelengkapan fitur adalah karakteristik yang melengkapi fungsi dasar produk dan upaya untuk menjadi yang pertama dalam memperkenalkan keistimewaan baru yang berharga merupakan salah satu yang efektif untuk bersaing.

B. Penelitian Terdahulu

Peneliti akan mencantumkan beberapa hasil penelitian dari orang lain yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan. Adapun penelitian terdahulu dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel II.1
Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Fitrah Abdul Malik, 2021	Pengaruh layanan <i>mobile banking</i> terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas (studi pada PT. Bank BNI Syariah KC Fatmawati Jakarta Selatan)	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif	Layanan <i>mobile banking</i> berpengaruh kuat terhadap kepuasan nasabah sedangkan layanan <i>mobile banking</i> berpengaruh lemah terhadap loyalitas nasabah
2.	Elsandro Yoga	Pengaruh kualitas layanan dan fitur	Penelitian ini	Kualitas layanan dan fitur produk <i>BSI Mobile</i> secara

	Pranant a, 2021	produk BSI <i>Mobile</i> terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Sleman	menggunakan metode penelitian kuantitatif	simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Kota Sleman dengan nilai signifikansi sebesar 0,0000.
3.	Nadiyah Awaliyah, 2021	Pengaruh kepercayaan, kepuasan dan kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang nasabah Bank Syariah Indonesia pengguna aplikasi BSI <i>Mobile</i> di DKI Jakarta	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif	Kepercayaan, kepuasan dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap minat beli ulang nasabah Bank Syariah Indonesia pengguna aplikasi BSI <i>Mobile</i> di DKI Jakarta.
4.	Ranti Dwi Lestari, 2021	Pengaruh persepsi kemudahan, persepsi kemanfaatan, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada <i>Mobile Banking</i> BSI	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif	Persepsi kemudahan, persepsi kemanfaatan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas menggunakan <i>mobile banking</i> BSI dibuktikan dengan hasil uji F-test menunjukkan hasil F-hitung lebih besar dari F-tabel dengan F-tabel sebesar $34,440 > 2,704$.
5.	Andrian Harianata, 2019	Analisis pengaruh kelengkapan fitur dan desain navigasi aplikasi perbankan berbasis <i>mobile</i> terhadap user experience nasabah individu pada PT BCA Tbk.	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif	Dengan menggunakan desain navigasi dan aplikasi-aplikasi perbankan berbasis <i>mobile</i> yang dikembangkan oleh PT BCA Tbk memiliki pengaruh yang signifikan terhadap user experience nasabah individunya.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian Adrian Harianata adalah terletak pada variabel X1 sedangkan perbedaannya adalah terletak pada variabel

X2 dari penelitian Adrian Harianta adalah desain navigasi sedangkan pada penelitian ini variabel X2 adalah efisiensi, kemudian terletak perbedaan objek penelitian yang mana pada penelitian Adrian Harianta pada Bank BCA Tbk sedangkan penelitian ini pada Bank Syariah Indonesia studi pada mahasiswa prodi perbankan syariah UIN Syahada Padangsidimpuan.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian Fitrah Abdul adalah pada Variabel X1 terkait kualitas layanan dan terkait Variabel Y dengan kepuasan nasabah, sedangkan perbedaannya terletak pada objek penelitiannya. Dimana penelitian Fitroh terletak *mobile banking* pada BNI Syariah, sedangkan penelitian ini pada Bank Syariah Indonesia pengguna BSI *Mobile*.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian Elsandro Yogha Pranatha adalah pada variabel X1 dan X3 yakni kualitas layanan dan fitur produk, sedangkan perbedaannya adalah pada penelitian ini memiliki tambahan variabel X2 yakni efisiensi. Perbedaan lainnya terletak pada objek penelitiannya dimana pada penelitian Elsandro terletak pada Kabupaten Slemen, sedangkan dalam Penelitian ini terdapat Pada Kota Padangsidimpuan.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian Nadiyah awaliyah adalah terdapat pada variabel kualitas layanan, sedangkan perbedaannya terdapat pada variabel Y dari penelitian Nadiyah adalah minat beli ulang, sedangkan pada penelitian ini adalah tentang kepuasan nasabah.

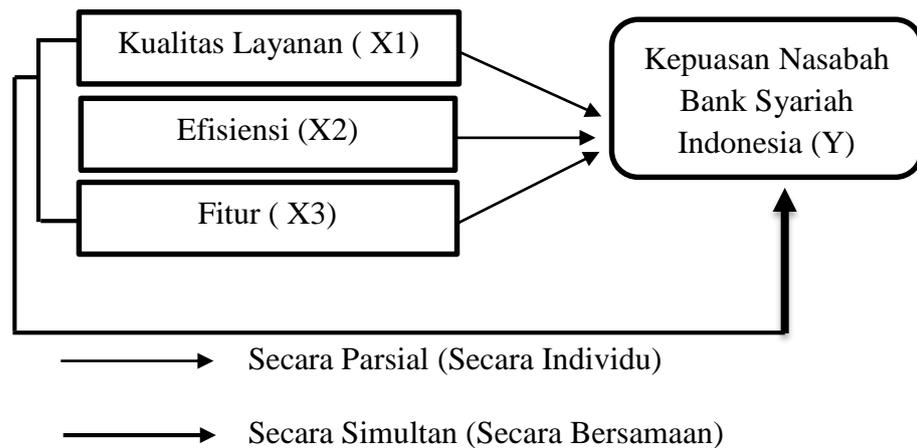
Persamaan penelitian ini dengan penelitian Ranti Dwi Lestari adalah terdapat pada variabel kualitas layanan, sedangkan perbedaannya terdapat pada

variabel Y dari penelitian Nadiyah adalah loyalitas nasabah, sedangkan pada penelitian ini adalah tentang kepuasan nasabah.

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir adalah gambaran tentang hubungan antara variabel dalam suatu penelitian. Di dalam kerangka pikir akan didudukkan masalah penelitian yang telah diidentifikasi dalam kerangka teoritis yang relevan yang mampu menangkap, menerangkan dan menunjukkan perspektif terhadap masalah penelitian.

Gambar II. 1
Kerangka Pikir



Berdasarkan gambar kerangka pikir diatas dapat dijelaskan bahwa secara parsial kualitas layanan (X1), dapat mempengaruhi kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (Y), efisiensi (X2) dapat mempengaruhi kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (Y), fitur produk (X3) dapat mempengaruhi kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (Y). Dan secara simultan kualitas layanan (X1), Efisiensi (X2), fitur produk (X3) dapat mempengaruhi kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (Y).

E. Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Nasabah

Kualitas pelayanan erat kaitannya dengan persepsi pelanggan terhadap suatu mutu layanan. Semakin baik pelayanan yang diberikan akan mempengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan sehingga akan dinilai semakin bermutu. Sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan kurang baik dan memuaskan maka dinilai kurang bermutu. Kualitas layanan merupakan dampak jangka panjang dari kepuasan pelanggan terhadap kinerja dari layanan suatu situs, pelanggan akan merasa puas terhadap layanan yang mereka terima dan dapat memenuhi harapan.²⁹ Karakteristik produk atau jasa bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan nasabahnya yang dinyatakan atau dimplikasikan.³⁰

Dalam penelitian Sri Imelda dan Hikmayanti Huwaida “Pengaruh Kualitas Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI KCP Kayu Tangi Banjarmasin” menyatakan bahwa terdapat hubungan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah.³¹

Dari penjelasan di atas, dapat diketahui bahwa adanya hubungan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah yakni semakin baik kualitas layanan yang diberikan maka akan meningkatkan kepuasan nasabah.

F. Hubungan Efisiensi Dengan Kepuasan Nasabah

²⁹ Awaliyah, “Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Nasabah Bank Syariah Indonesia Pengguna Aplikasi BSI Mobile Di DKI Jakarta,” hlm. 16.

³⁰ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Edisi 4 (Yogyakarta: Andi, 2015), hlm. 272.

³¹ Imelda, “Pengaruh Kualitas Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BRI KCP Kayu Tangi Banjarmasin,” hlm. 101.

Penggunaan layanan digital perbankan oleh nasabah yang semakin tinggi tak terkecuali dengan transaksi *mobile banking* yang memiliki tampilan fitur-fitur yang dinilai berbeda dengan internet banking dari sisi efisiensi penggunaan dan tampilan yang dapat diakses dengan mudah.³² Pemenuhan kebutuhan nasabah akan adanya efisiensi layanan perbankan yang prima dapat menghasilkan nasabah yang loyal dapat meningkatkan kepuasan nasabah sehingga timbul efisiensi waktu dan biaya dalam menyelesaikan transaksi dengan cepat. Efisiensi yang dimaksud adalah hemat biaya karena tidak memerlukan biaya tambahan, seperti biaya transportasi untuk datang langsung ke bank.

Dalam penelitian Hilyatul Hanna “Pengaruh Efisiensi, Kepercayaan dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Internet Banking di Bank BNI Syariah Cabang Cirebon” menyatakan bahwa terdapat hubungan efisiensi dengan kepuasan nasabah.³³ Semakin baik efisiensi layanan yang diberikan akan meningkatkan kepuasan nasabah yang menjadi loyal dalam melakukan transaksi pada perbankan.

G. Hubungan Fitur Produk Dengan Kepuasan Nasabah

Perkembangan teknologi telepon pintar (*smartphone*) dan aplikasi-aplikasinya membuat bank-bank dan perusahaan teknologi finansial berlomba-

³² Axel Hernandez, “Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Dalam Transaksi Sehari-hari,” *Jurnal Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi* Vol. 01, No. 02 (2022), hlm.19.

³³ Hilyatul Hanna, “Pengaruh Efisiensi, Kepercayaan Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking Di Bank BNI Syariah Cabang Cirebon” (Cirebon, IAIN Bunga Bangsa, 2019), hlm. 108.

lomba dalam menciptakan aplikasi berbasis *mobile* yang memiliki fitur-fitur yang lengkap yang mudah digunakan dan dipahami oleh penggunanya, sehingga akan muncul perasaan puas selama menggunakannya.

Dalam penelitian Elsandro Yoga Pranatha “Pengaruh Kualitas Layanan, dan Fitur Produk BSI *Mobile* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kabupaten Sleman” menyatakan bahwa terdapat hubungan fitur produk terhadap kepuasan nasabah.³⁴

Dari penjelasan di atas, dapat diketahui bahwa adanya hubungan antara fitur produk terhadap kepuasan nasabah yakni agar bank dapat bertahan di era *mobile banking*, bank harus memperoleh loyalitas dan kepuasan nasabah melalui fitur produk dan keunggulan layanan.

H. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah suatu dugaan sementara, suatu tesis yang harus dibuktikan kebenarannya melalui penyelidikan ilmiah.³⁵ Berdasarkan teori dan konseptual, maka hipotesis penelitian ini adalah:

H₀₁ : Tidak terdapat pengaruh antara kualitas terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan BSI *Mobile* studi pada mahasiswa Prodi Perbankan Syariah UIN Syahada Padangsidempuan.

³⁴ Elsandro Yoga Pranatha, “Pengaruh Kualitas Layanan, dan Fitur Produk BSI *Mobile* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kabupaten Sleman” (Yogyakarta, Universitas Islam Indonesia, 2021), hlm. 70.

³⁵ A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, & Gabungan* (Jakarta: Kencana, 2017), hlm. 130.

- Ha1 : Terdapat pengaruh antara kualitas terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan *BSI Mobile* studi pada mahasiswa Prodi Perbankan Syariah UIN Syahada Padangsidempuan.
- H₀2 : Tidak terdapat pengaruh antara efisiensi terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan *BSI Mobile* studi pada mahasiswa Prodi Perbankan Syariah UIN Syahada Padangsidempuan.
- Ha2 : Terdapat pengaruh antara efisiensi terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan *BSI Mobile* studi pada mahasiswa Prodi Perbankan Syariah UIN Syahada Padangsidempuan.
- H₀3 : Tidak terdapat pengaruh antara fitur produk terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan *BSI Mobile* studi pada mahasiswa Prodi Perbankan Syariah UIN Syahada Padangsidempuan.
- Ha3 : Terdapat pengaruh antara fitur produk terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan *BSI Mobile* studi pada mahasiswa Prodi Perbankan Syariah UIN Syahada Padangsidempuan.
- H₀4 : Tidak terdapat pengaruh antara kualitas layanan, efisiensi, dan fitur produk terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan *BSI Mobile* studi pada mahasiswa Prodi Perbankan Syariah UIN Syahada Padangsidempuan.
- Ha4 : Terdapat pengaruh antara kualitas layanan, efisiensi dan fitur produk terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan *BSI Mobile* studi pada mahasiswa Prodi Perbankan Syariah UIN Syahada Padangsidempuan.

BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini lokasi yang dijadikan tempat penelitian adalah UIN Syahada Padangsidempuan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Lokasi ini dipilih karena sebagian besar mahasiswa/I terkhusus Program Studi Perbankan Syariah yang menggunakan BSI *Mobile* sebagai alat transaksi digital yang lebih mudah dan cepat.

B. Waktu Penelitian

Penelitian tentang pengaruh kualitas layanan, efisiensi, dan fitur produk BSI *Mobile* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia studi kasus pada mahasiswa prodi Perbankan Syariah UIN Syahada Padangsidempuan dilaksanakan dari bulan April sampai dengan bulan November 2022.

C. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah menggunakan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang bekerja dengan angka, yang datanya berwujud bilangan yang dianalisis dengan menggunakan statistik untuk menjawab pertanyaan atau hipotesis penelitian yang bersifat spesifik, dan untuk melakukan prediksi bahwa suatu variabel tertentu mempengaruhi variabel lainnya.³⁶

Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme digunakan untuk meneliti pada

³⁶ Syahrudin dan Sallim, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Bandung: Pustaka Media, 2012), hlm. 23.

populasi atau sampel tertentu. Pengumpulan data menggunakan dengan instrument penelitian dan analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Total individu yang karakteristiknya akan diperkirakan dalam suatu sampel disebut sebagai populasi. Menurut Bungin, Populasi penelitian merupakan keseluruhan (*universum*) dari objek penelitian berupa manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, udara, gejala, nilai, peristiwa, sikap hidup dan sebagainya. Sehingga objek-objek ini dapat menjadi sumber data penelitian.³⁷

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan BSI *Mobile* yakni pada mahasiswa Prodi Perbankan Syariah UIN Syahada Padangsidempuan angkatan 2018 dengan kriteria menggunakan BSI *Mobile*. Dimana Mahasiswa Aktif Prodi Perbankan Syariah berjumlah 287 orang

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dimana sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul *representatif* (mewakili).³⁸ Adapun teknik pengambilan sampel

³⁷ Sofiyon Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual dan SPSS* (Jakarta: Kencana, 2017), hlm. 30.

³⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 81.

pada penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan kategori *insidental sampling*, maksudnya yaitu penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan/*insidental* bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data. Untuk pengambilan sampel akan digunakan dalam menentukan ukuran sampel dari suatu populasi dengan teknik slovin, rumusnya yakni sebagai berikut:

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

Dimana: n = sampel, N = populasi, e = perkiraan tingkat kesalahan 10%.³⁹ Jadi pengambilan sampel dapat dilihat pada perhitungan berikut:

$$n = \frac{287}{1+(287.(0.1)^2)}$$

$$n = \frac{287}{3,87}$$

n = 74,160 dibulatkan menjadi 75.

Berdasarkan pengambilan sampel di atas jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 75 sampel.

E. Sumber Data Penelitian

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diambil dari sumber pertama yang berada di lapangan baik berasal dari orang maupun tempat dan data. Penelitian ini menggunakan sumber data primer, yang peneliti kumpulkan

³⁹ Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual dan SPSS*, hlm. 31.

langsung dari sumbernya dan data primer mempunyai sifat *up to date*. Untuk penelitian ini data primer bersumber dari Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah UIN Syahada Padangsidimpuan mengenai pengaruh kualitas layanan, efisiensi dan fitur produk terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui penyebaran angket atau kuesioner melalui *platform google formulir*.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau pihak lain misalnya dalam bentuk tabel atau diagram-diagram. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dengan cara membaca, mempelajari, dan memahami melalui media lain yang bersumber dari literatur, buku – buku, serta dokumen, yang berkaitan dengan penelitian ini.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Umumnya cara mengumpulkan data dapat menggunakan teknik pengamatan, wawancara dokumentasi dan angket. Teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti adalah menggunakan wawancara dan angket.

1. Wawancara

Wawancara adalah salah satu dari beberapa teknik dalam pengumpulan data dan memperoleh keterangan dalam hal tujuan penelitian dengan cara tanya jawab secara berhadapan antara penanya dan

pewawancara yang akan menjawab. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data dan ingin mengetahui hal-hal dari responden.

Adapun wawancara yang dimaksudnya dalam penelitian ini adalah mewawancarai beberapa nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan BSI *Mobile* terkait kualitas layanan, efisiensi dan fitur produk terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia studi kasus pada mahasiswa Prodi Perbankan Syariah UIN Syahada Padangsidimpuan.

2. Dokumentasi

Dokumentasi, berasal dari kata dokumen yang artinya barang-barang tertulis, yang mana dokumentasi ini merupakan catatan atau karya seseorang tentang sesuatu yang berlaku. Didalam melaksanakan metode dokumentasi, penelitian ini menyelidiki hal-hal berupa buku, majalah, artikel, dan jurnal.

3. Angket

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan angket untuk mengumpulkan informasi. Angket adalah sebuah cara atau teknik yang digunakan seorang peneliti untuk mengumpulkan data dengan menyebarkannya melalui google formulir yang berisi pertanyaan yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang harus dijawab oleh para responden.

Pertanyaan atau pernyataan survei diukur dengan skala *likert* dalam penelitian ini. Perilaku, persepsi, dan pandangan seseorang tentang aktivitas atau kejadian sosial diukur dengan menggunakan skala *likert*. Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian atau variabel yang akan

dievaluasi kemudian dijabarkan menjadi indikator, dan digunakan sebagai pertanyaan atau pernyataan yang harus dijawab oleh responden.

Tabel III.1
Skor Pada Skala Likert

Pernyataan Positif	Skor	Pernyataan Negatif	Skor
Sangat Setuju	5	Sangat Tidak Setuju	1
Setuju	4	Tidak Setuju	2
Kurang Setuju	3	Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2	Setuju	4
Sangat Tidak Setuju	1	Sangat Setuju	5

Tabel III. 2
Kisi-Kisi Angket Kualitas Layanan

Variabel	Indikator	Nomor Soal
Kualitas Layanan	1. Jaminan	1,2
	2. Daya tanggap	3,4
	3. Keandalan	5,6
	4. Bukti langsung	7
	5. Empati	8,9

Tabel III. 3
Kisi-Kisi Angket Efisiensi

Variabel	Indikator	Nomor Soal
Efisiensi	1. Cepat	1
	2. Akurat	2
	3. Murah	3
	4. Mudah	4

Tabel III. 4
Kisi-Kisi Angket Fitur Produk

Variabel	Indikator	Nomor Soal
Fitur Produk	1. Keragaman fitur	1
	2. Kualitas fitur	2,3
	3. Kepentingan fitur	4
	4. Kelengkapan fitur	5

Tabel III. 5
Kisi-Kisi Angket Kepuasan Nasabah

Variabel	Indikator	Nomor Soal
Kepuasan Nasabah	1. Kepuasan nasabah akan pemenuhan kebutuhan	1
	2. Perasaan senang terhadap layanan	2
	3. Perasaan puas dengan adanya pengalaman positif	3
	4. Loyal pada bank	4,5

G. Teknik Analisis Data

Analisis data menurut John W. Tukey merupakan prosedur untuk menganalisis data, teknik-teknik untuk menginterpretasikan hasil-hasil analisis, didukung oleh proses pengumpulan data untuk membuat analisis lebih mudah, lebih tepat dan akurat. Keseluruhan perangkat alat analisis yang digunakan bermanfaat untuk memproses data menjadi informasi yang simetrikal.

Analisis data (baik kuantitatif maupun kualitatif) memiliki berbagai ragam pendekatan dan teknik dengan tujuan untuk penyediaan informasi yang *valid, reliable, practical* guna mendukung proses pengambilan keputusan manajemen yang produktif (efektif dan efisien).⁴⁰ Dalam penelitian ini, *software* SPSS digunakan untuk melakukan analisis data kuantitatif.

1. Uji Validitas

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

⁴⁰ Jogiyanto Hartono, *Metoda Pengumpulan dan Teknik Analisis Data* (Yogyakarta: Andi, 2018), hlm. 193-194.

dapat mengungkap data dari variabel secara tepat tidak menyimpang dari keadaan yang sebenarnya.⁴¹

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan penerjemahan dari *reliability* yang mempunyai asal kata *rely* dan *ability*, pengukuran yang memiliki reliabilitas yang tinggi disebut sebagai pengukuran yang reliabel (*reliable*). Menurut wahyudin suatu instrument pengukuran dikatakan reliabel apabila instrument tersebut dipergunakan secara berulang akan menunjukkan hasil yang sama.

Reliabilitas menunjukkan konsistensi kuesioner terhadap jawaban responden dalam beberapa kali pengujian pada kondisi yang berbeda dengan menggunakan kuesioner yang sama. Metode yang digunakan untuk melihat data yang sudah reliabel adalah dengan metode *Cronbach Alpha* (α). Koefisien *Cronbach Alpha* yang digunakan dalam penelitian ini adalah jika koefisien reliabilitas $> 0,60$ maka instrumen penelitian dinyatakan reliabel.

3. Analisis Statistik Deskriptif

statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara memberikan gambaran atau mendeskripsikan data yang telah dikumpulkan dalam sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku secara umum atau generalisasi. Statistik deskriptif digunakan untuk menginterpretasikan data

⁴¹ Ovan dan Andika Syaputra, *CAMI: Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Berbasis Web* (Takalar: Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia, 2020), hlm. 2.

dengan menjelaskan atau mendeskripsikan data yang diperoleh dengan tujuan untuk menarik kesimpulan yang luas. Alat penelitian kali ini analisis deskriptif digunakan oleh peneliti guna mengubah data mentah menjadi data yang mudah dipahami.

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Sebelum melakukan berbagai mode penelitian, sebaiknya dilakukan uji normalitas pada kuesioner, karena objek pengujian normalitas untuk mengetahui apakah data variabel yang digunakan berdistribusi normal atau tidak. Normalitas data merupakan hal yang penting karena dengan data yang terdistribusi normal maka data tersebut dianggap dapat mewakili populasi.⁴²

Dalam penelitian kali ini untuk mendapatkan akurasi nilai dalam uji normalitas peneliti menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*, jika nilai signifikansi lebih dari 0,1 maka hasilnya berdistribusi normal, jika nilai rata-rata kurang dari 0,1 data biasanya tidak berdistribusi dengan normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikoleniaritas merupakan asumsi dalam penggunaan regresi. Uji ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya masalah

⁴² Rochmat Aldi Purnomo, *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS* (Ponogoro: CV. Wade Group, 2017), hlm. 83.

multikolinearitas. Di dalam model regresi terdapat syarat yang harus dipenuhi yaitu salah satunya bebas dari multikoleniaritas.⁴³

Muktikolinearitas dapat dilihat melalui nilai *tolerance* lebih dari 0,10 maka multikolinearitas tidak terdeteksi, sebaliknya jika nilai *tolerance* kurang dari 0,10 multikolinearitas terdeteksi. Selain itu juga dapat menggunakan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) untuk mengetahui apakah ada masalah multikolinearitas. Multikolinearitas tidak terjadi jika nilai VIF masih kurang dari 10, dan sebaliknya terjadi multikolinearitas jika VIF lebih besar dari 10.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah ada atau tidak dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual pada suatu pengamatan ke pengamatan lain.⁴⁴ Model regresi yang baik adalah tidak terjadinya heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji *glejser* yaitu dengan menguji tingkat signifikannya. Uji ini dapat dilakukan dengan ketentuan apabila nilai signifikan antara variabel independen dengan absolut residual $< 0,1$ berarti terjadi heteroskedastisitas dan apabila nilai signifikan antara variabel independen dengan absolut residual $> 0,1$ berarti tidak terjadi heteroskedastisitas.

5. Analisis Regresi Linier Berganda

⁴³ Billy Nugraha, *Pengembangan Uji Statistik* (Jakarta: Pradina Pustaka, 2022), hlm. 29.

⁴⁴ Nugraha, hlm. 30.

Analisis regresi linear berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel. Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel *independen* dengan variabel *dependen* apakah masing-masing variabel *independen* berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel *dependen*, apabila variabel *independen* mengalami kenaikan atau penurunan. Variabel *dependen* dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia sedangkan variabel *independen* dalam penelitian ini adalah kualitas layanan, efisiensi, dan fitur produk BSI *Mobile*. Dihitung dengan menggunakan bentuk persamaan regresi berganda sederhana, sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Keterangan:

Y	: Kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia
a	: Konstanta
b ₁ , b ₂ , b ₃	: Koefisien Regresi
X ₁	: Kualitas Layanan
X ₂	: Efisiensi
X ₃	: Fitur Produk
e	: Standard Error

6. Uji Hipotesis

a. Uji Koefisien Determinasi R²

Koefisien determinasi adalah angka yang dinyatakan atau digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan yang diberikan

oleh sebuah variabel bebas terhadap variabel terikat. ⁴⁵ R^2 sama dengan 0, maka tidak ada sedikitpun presentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen.

R^2 sama dengan 1 maka presentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel – variabel independen terhadap variabel dependen adalah sempurna, atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model menjelaskan 100% variasi variabel dependen.

b. Uji Signifikan Parsial (Uji t)

Uji keberhasilan dilakukan oleh peneliti sebagai tindakan untuk menguji nilai-nilai yang diperoleh peneliti melalui sampel yang telah diteliti tersebut.⁴⁶ Uji hipotesis secara parsial (uji t) digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial kualitas layanan, efisiensi, dan fitur produk *BSI Mobile* signifikan atau tidak terhadap kepuasan nasabah.

Kriteria pengujian yaitu:

- 1) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima,
- 2) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Dasar pengambilan keputusan dengan menggunakan nilai signifikansi yaitu:

- a) Apabila nilai signifikansi $> 0,1$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

⁴⁵ Surajjiyo, nasruddin, dan Herman Paleni, *Penelitian Sumber Daya Manusia, Pengertian, Teori dan Aplikasi (Menggunakan IBM SPSS 22 For Windows* (Yogyakarta: Deepublish Publisher, 2020), hlm. 77.

⁴⁶ Nurfian S Febriani dan Weda Asmara Dewi Wayan, *Teori dan Praktis Riset Komunikasi Pemasaran Terpadu* (Malang: UB Press, 2018), hlm. 72.

b) Apabila nilai signifikansi $> 0,1$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

c. Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Uji koefisien secara bersama-sama digunakan untuk mengetahui apakah secara bersama-sama variabel *independen* berpengaruh signifikan terhadap variabel *dependen*. Dalam hal ini untuk mengetahui apakah secara simultan kualitas layanan, efisiensi, dan fitur produk BSI *Mobile* signifikan atau tidak terhadap kepuasan nasabah. kriteria pengujiannya sebagai berikut:

- 1) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- 2) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Dasar pengambilan keputusan dengan menggunakan nilai signifikansi yaitu:

- a) Apabila nilai signifikansi $> 0,1$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- b) Apabila nilai signifikansi $> 0,1$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT Bank Syariah Indonesia Tbk.

1. Profil Bank Syariah Indonesia Tbk.

PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. Merupakan penggabungan dari Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah dan BRI Syariah menjadi satu entitas yang didirikan pada 1 Februari 2021, bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H serta diresmikan langsung oleh Presiden Indonesia yaitu Bapak Ir. Joko Widodo. Penggabungan tiga Bank Umum Milik Negara memberikan operasi yang lebih komprehensif, jejak geografis yang lebih luas, dan peningkatan sumber daya modal. Bank Syariah Indonesia didorong untuk bersaing di skala dunia.

Penggabungan tiga bank syariah diharapkan dapat menciptakan bank syariah yang menjadi sumber kebanggaan masyarakat, sumber energi baru bagi pertumbuhan ekonomi nasional, dan berkontribusi pada kesejahteraan sosial secara umum. Bank Syariah Indonesia adalah wajah baru yang bersifat universal dan mendunia di perbankan syariah Indonesia.

2. Visi dan Misi PT Bank Syariah Indonesia

Visi : Menciptakan bank syariah yang masuk ke dalam 10 besar menurut kapitalisasi pasar secara global dalam waktu 5 tahun ke depan.

Misi :

- a. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia (Melayani lebih dari 20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan aset 500 T dan nilai buku T di tahun 2025).

- b. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham (top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kaut (PB >)).
- c. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan talenta terbaik Indonesia (perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja).

3. Produk dan Layanan PT. Bank Syariah Indonesia

a. Individu

Individu merupakan layanan dari Bank Syariah Indonesia untuk membantu kebutuhan *financial planning*. Adapun layanan dari program individu adalah bisnis, haji dan umrah, pembiayaan, emas, investasi prioritas, tabungan dan transaksi.

b. *Digital Banking*

Digital banking merupakan layanan dari Bank Syariah Indonesia untuk memudahkan transaksi nasabah kapanpun dan dimanapun. Jenis dari *digital banking* Bank Syariah Indonesia adalah BSI Aisyah, BSI API Platform, BSI ATM CRM, BSI *Cardless Withdrawal*, BSI *Merchant Business*, BSI *Mobile*, BSI Net, BSI *Payment Point*, BSI QRIS, BSI *Smart Agent*, Buka Rekening Online, Jadi Berkah.id, Solusi Emas.

c. Akad dalam menggunakan BSI *Mobile*

Adapun akad yang digunakan dalam bertransaksi menggunakan BSI *Mobile* adalah akad wakalah. Akad wakalah adalah akad pemberian

kekuasaan oleh seseorang kepada orang lain untuk melakukan suatu yang bersyarat hukum, sedangkan pemberian kekuasaan itu sendiri bisa menggunakan dan atau tanpa pemberian upah. Pemberian upah pada akad wakalah dinamakan sebagai wakalah bul-ujrah.

Dalam skema al-wakalah diketahui posisi bank syariah dan nasabah pengguna jasa bank syariah. bank syariah (wakil) mendapatkan kuasa dari nasabah (muwakkil) untuk melakukan tugas (taukil) atas nama pemberi kuasa. Taukil adalah produk dari bank syariah seperti transfer, kliring, inkaso/*collection*, *intercity clearing*, *letter of credit*, *payment*.⁴⁷

B. Gambaran Umum Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan

1. Sejarah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Padangsidempuan berdiri pada tahun 2012. FEBI berdiri bersamaan proses alih status STAIN Padangsidempuan menjadi IAIN Padangsidempuan berdasarkan peraturan Presiden 52 Tahun 2013 tentang Perubahan Sekolah Tinggi Agama Islam Padangsidempuan menjadi Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan yang ditandatangani oleh Presiden Susilo Bambang Yudhoyono pada tanggal 30 Juli 2013. Perpres ini di undang pada tanggal 6 Agustus oleh

⁴⁷ Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2013), hlm. 200-201.

Menteri Hukum dan HAM RI, Amir Syamsudin Pada Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 122.⁴⁸

Tindak lanjut dari perpres tersebut adalah lahirnya Peraturan Menteri Republik Indonesia No. 93 Tahun 2013 tentang Menteri Agama Tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Padangsidempuan yang diundang di Jakarta pada tanggal 12 Desember 2013 oleh Menteri Hukum dan HAM, Amir Syamsudin pada Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 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 Padangsidempuan dipercaya untuk melaksanakan arahan Kementrian Agama untuk mewujudkan intergrasi 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 dibawah bendera STAIN.

Pada hari Rabu, 16 Maret 2022 Dr. Darwis Harahap, S.HI., M.Si dilantik oleh rektor IAIN Padangsidempuan Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M. Ag menjadi Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN

⁴⁸ Tim Penyusunan Buku Panduan Akademik, *Profil Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan Tahun 2016* (Padangsidempuan: IAIN Padangsidempuan, hlm. 3.), hlm. 3.

Padangsidempuan. Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Dekan dibantu oleh Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si selaku wakil dekan bidang akademik dan pengembangan lembaga. Bapak Dr. Rukiah, S.E., M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Ibu Dra. Hj. Replita, M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.⁴⁹

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan saat ini memiliki lima Program Studi yaitu Perbankan Syariah, Ekonomi Syariah, Akuntansi Syariah, Manajemen Keuangan Syariah, dan Manajemen Bisnis Syariah,. Program Studi Perbankan Syariah telah ada sejak tahun 2010 dan Program Studi Ekonomi Syariah pada tahun 2012. Berdasarkan batasan masalah yang peneliti buat diatas penelitian ini hanya dibatasi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yaitu khususnya pada Program Studi Perbankan Syariah.

2. Visi dan Misi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan

Visi : Menjadi pusat pengembangan ekonomi dan bisnis Islam berbasis *teoantropoekosentris (Al-ilahiyah, Al-Insaniyah, Al-Kauniyah)* dan berperan aktif di tingkat internasional.

Misi :

⁴⁹Humas IAIN Padangsidempuan, “*Rektor Mari Kita Bangun Team Work dan Menumbuhkan Sense of Belonging*”, www.iain-padangsidempuan.ac.id, diakses 19 Mei 2022 pukul 04.33 WIB.

1. Menyelenggarakan pendidikan berkualitas secara konsep dan praktis yang berbasis *teoantropoekosentris*.
2. Meningkatkan kualitas penelitian di bidang ekonomi dan bisnis Islam yang berbasis *teoantropoekosentris*.
3. Meningkatkan kualitas pengabdian kepada masyarakat di bidang ekonomi dan bisnis Islam yang berbasis *teoantropoekosentris*.
4. Mengembangkan jaringan kerjasama dengan pemangku kepentingan internasional dan nasional.
5. Membangun sistem manajemen dengan tata kelola dan budaya mutu yang baik berbasis teknologi informasi dan komunikasi.

Tujuan :

1. Menghasilkan sarjana Ekonomi Islam profesional yang memiliki kompetensi dan keilmuan di bidang Ekonomi dan Bisnis Islam.
2. Menciptakan pelaku ekonomi yang bermoral, berbudi pekerti dan mempunyai integritas yang tinggi terhadap pengembangan ekonomi Islam.

3. Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan

Program Studi perbankan Syariah diketuai oleh Nofinawati M.A, dan sekretaris program studi oleh Hamni Padlilah Nasution, M.A. Program

Studi Perbankan Syariah dulunya berada di Fakultas Umum setelah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam ada, maka Program Studi Perbankan Syariah beralih ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

a. Visi

Terwujudnya pusat pengembangan keilmuan dan keahlian di bidang perbankan syariah berbasis *teoantropoekosentris* (*Al- Ilahiyah, Al- Insaniyah, Al-Kauniah*) dan berkontribusi di tingkat nasional.

b. Misi

- 1) Menyelenggarakan program pendidikan yang unggul di bidang ilmu perbankan syariah yang berbasis *teoantropoekosentris*.
- 2) Menyelenggarakan kegiatan penelitian yang kompetitif di bidang ilmu perbankan syariah yang dapat diterapkan dalam dunia akademik dan masyarakat.
- 3) Menyelenggarakan pengabdian kepada masyarakat untuk meningkatkan literasi masyarakat di bidang perbankan syariah.
- 4) Membangun kerjasama dengan pemangku kepentingan di tingkat regional, nasional dan internasional di bidang perbankan syariah.

c. Tujuan:

- 1) Menghasilkan Sarjana Ekonomi dalam bidang Perbankan Syariah yang menguasai ilm-ilmu perbankan syariah serta mampu mengaplikasikan secara amana, profesional, dan berjiwa kewirausahaan.

- 2) Menghasilkan karya-karya penelitian yang kompetitif bidang perbankan syariah.
- 3) Menghasilkan program pengabdian masyarakat untuk meningkatkan literasi masyarakat di bidang perbankan syariah.
- 4) Terbangunnya jejaring kerja sama dengan pemangku kepentingan yang berkelanjutan dan saling memberi manfaat.

d. Profil Lulusan:

1) Profil lulusan utama:

Manajer atau staf lembaga keuangan Syariah (Bank Syariah, BPR Syariah, Koperasi Syariah Lembaga Zakat, Infaq dan Wakaf).

2) Profil Lulusan Pendukung:

- (1) Asisten Penelitian.
- (2) Dewan Pengawas Syariah (Bank Syariah, BPR Syariah, Lembaga Zakat, Infaq dan Wakaf).

3) Profil Lulusan Lainnya:

- (1) Fasilitator atau Trainer.
- (2) Enterpreneur.
- (3) Birokrat/Aparatur Sipil Negara.

**4. Gambaran Umum Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad
Addary Padangsidempuan Angkatan 2018**

Mahasiswa program studi perbankan syariah angkatan 2018 berjumlah 287 orang, peneliti mengambil sampel sebanyak 75 orang

informan berdasarkan teknik insidental sampling yaitu dengan mengambil informan yang kebetulan ditemui peneliti yang dipandang cocok sebagai sampel, yaitu mahasiswa Perbankan Syariah yang telah memasuki semester 9 angkatan 2018 Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syahada Padangsidempuan mengenai pemahaman Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syahada Padangsidempuan angkatan 2018 terhadap penggunaan *BSI Mobile*.

C. Hasil Analisis Data

1. Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk melihat apakah data yang ada valid atau tidak. Untuk pengujian validitas digunakan 75 orang dengan 9 pertanyaan untuk variabel Kualitas Layanan (X1), 4 pertanyaan untuk variabel Efisiensi (X2), 5 pertanyaan untuk variabel Fitur Produk (X3) dan 5 pertanyaan untuk variabel Kepuasan Nasabah (Y).

Pengujian validitas pada penelitian ini menggunakan dasar pengambilan keputusan, jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df = n-2$ pada taraf signifikan 10 % maka dikatakan valid sebaliknya jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka dikatakan tidak valid. Untuk mengetahui validitas dari pertanyaan tersebut dapat dilihat dari correlation item total yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel IV.1
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan

Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,805	0,1914	Valid
2	0,737	0,1914	Valid
3	0,697	0,1914	Valid

4	0,759	0,1914	Valid
5	0,652	0,1914	Valid
6	0,722	0,1914	Valid
7	0,852	0,1914	Valid
8	0,814	0,1914	Valid
9	0,834	0,1914	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2022

Kesimpulan berdasarkan tabel IV.1 diketahui bahwa dari 9 pertanyaan variabel kualitas layanan dalam menggunakan BSI *Mobile* dengan hasil $r_{hitung} > r_{tabel}$ senilai 0,1914, maka 9 item pertanyaan dinyatakan valid.

Tabel IV.2
Hasil Uji Validitas Efisiensi

Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,860	0,1914	Valid
2	0,893	0,1914	Valid
3	0,907	0,1914	Valid
4	0,894	0,1914	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2022

Kesimpulan berdasarkan tabel IV.2 di atas diketahui bahwa dari 4 pertanyaan variabel efisiensi dalam menggunakan BSI *Mobile* dengan hasil $r_{hitung} > r_{tabel}$ senilai 0,1914, maka 4 item pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

Tabel IV.3
Hasil Uji Validitas Fitur Produk

Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,874	0,1914	Valid
2	0,766	0,1914	Valid
3	0,757	0,1914	Valid
4	0,887	0,1914	Valid
5	0,754	0,1914	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan data, 2022

Kesimpulan berdasarkan tabel IV.3 diketahui bahwa dari 5 pertanyaan variabel fitur produk dalam menggunakan BSI *Mobile* dengan hasil $r_{hitung} > r_{tabel}$ senilai 0,1914, maka 5 item tersebut pertanyaan dinyatakan valid.

Tabel IV.4
Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah

Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,853	0,1914	Valid
2	0,873	0,1914	Valid
3	0,828	0,1914	Valid
4	0,850	0,1914	Valid
5	0,188	0,1914	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2022

Kesimpulan berdasarkan tabel IV.3 diketahui bahwa dari 5 pertanyaan variabel kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile* dengan hasil $r_{hitung} > r_{tabel}$ senilai 0,1914, maka 5 item pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

2. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan pertanyaan yang valid dan jika jawaban pernyataan atau pertanyaan konsisten maka variabel dikatakan reliabel. Rumus Cronbach's Alpha digunakan dalam analisis ini untuk menentukan apakah dapat diandalkan atau tidak dapat diandalkan. Bila nilai Cronbach's Alpha $> 0,6$ dianggap reliable dan jika nilai Cronbach's Alpha $< 0,6$ dianggap tidak reliabel atau tidak dapat diandalkan. Berikut hasil uji reliabilitas di bawah ini:

Tabel IV.5
Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	N of Item	Keterangan
1	Kualitas Layanan	0,932	9	Reliable
2	Efisiensi	0,923	4	Reliable
3	Fitur Produk	0,877	5	Reliable
4	Kepuasan Nasabah	0,817	5	Reliable

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2022

Kesimpulan berdasarkan tabel IV.5 di atas, variabel Kualitas Layanan (X1) dengan jumlah item 9, Efisiensi (X2) dengan jumlah item 4, dan Fitur Produk (X3) dengan jumlah item 5 dan Kepuasan Nasabah (Y) dengan jumlah item 5. Diketahui bahwa nilai Cronbach's Alpha lebih tinggi untuk setiap variabel dari nilai batasan yang digunakan yaitu 0,6. Maka item dari masing-masing variabel sudah reliabel.

3. Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Pengukuran statistik deskriptif variabel dilakukan untuk melihat gambaran data secara umum, baik nilai rata-rata (mean), nilai tertinggi (max), atau nilai terendah (min) dan nilai deviasi dari masing-masing variabel yaitu Kualitas Layanan (X1), Efisiensi (X2), Fitur Produk (X3) dan Kepuasan Nasabah (Y) dapat dilihat hasilnya pada tabel di bawah ini:

Tabel IV.6
Hasil Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Layanan	75	17.00	45.00	37.4800	6.32532

Efisiensi	75	9.00	20.00	16.8667	3.11636
Fitur Produk	75	9.00	25.00	20.3333	3.46930
Kepuasan Nasabah	75	10.00	25.00	20.9067	3.03659
Valid N (listwise)	75				

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2022

Berdasarkan hasil uji statistik deskriptif pada tabel IV.6 dapat digambarkan distribusi data yang didapatkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut dengan jumlah data (N) sebanyak 75.

1. Variabel kualitas layanan (X1) dideskripsikan bahwa nilai minimum (terendah) 17, nilai maksimum (tertinggi) 45, nilai rata-rata 37,4800 dan nilai standar deviasi data kualitas layanan adalah 6,32532.
2. Variabel efisiensi (X2) dideskripsikan bahwa nilai terendah 9, nilai tertinggi 20, nilai rata-rata 16, 8667 dan nilai standar deviasi data efisiensi adalah 3,11636.
3. Variabel fitur Produk (X3) dideskripsikan bahwa nilai terendah 9, nilai tertinggi 25, nilai rata-rata 20,3333 dan nilai standar deviasi data fitur produk adalah 3,46930.
4. Variabel kepuasan nasabah (Y) dideskripsikan bahwa nilai terendah 10, nilai tertinggi 25, nilai rata-rata 20,9067 dan nilai standar deviasi data kepuasan nasabah adalah 3,03659.

D. Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Hasil Uji Normalitas

Tabel IV.7
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		75
Normal	Mean	.0000000
Parameters ^{a,b}	Std. Deviation	1.32992852
Most	Absolute	.077
Extreme	Positive	.077
Differences	Negative	-.063
Test Statistic		.077
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2022

Berdasarkan tabel IV.7 yang merupakan hasil uji normalitas, dengan melihat nilai *Asymp.Sig.* sebesar 0,200 diketahui bahwa nilai uji *Kolmogorov Smirnov* lebih besar dari 0,1, maka data berdistribusi normal dan dapat dikatakan bahwa uji asumsi klasik normalitas terpenuhi.

2. Hasil Uji Multikolinieritas

Hasil penelitian dilakukan uji multikolinieritas untuk melihat apakah model regresi memiliki korelasi antara variabel independen atau tidak. Uji multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor*. Jika nilai *Tolerance* lebih besar dari 0,1 maka multikolinieritas tidak terjadi, sedangkan nilai *Tolerance* kurang dari 0,1 maka terjadi multikolinieritas. Sementara jika nilai VIF kurang dari 10 tidak terjadi multikolinieritas dan ketika VIF lebih dari 10 terjadi multikolinieritas.

Tabel IV.8
Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	4.096	.989		4.143	.000		

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2022

Kualitas Layanan	.177	.071	.369	2.489	.015	.123	8.113
Efisiensi	.219	.121	.225	1.814	.074	.176	5.693
Fitur Produk	.319	.079	.364	4.025	.000	.330	3.032

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan Tabel IV.8 dapat diketahui bahwa nilai *tolerance* untuk variabel Kualitas Layanan adalah 0,123, nilai *tolerance* untuk variabel Efisiensi adalah 0,176, nilai *tolerance* untuk variabel Fitur Produk adalah 0,330. Sehingga dapat disimpulkan nilai *Tolerance* dari ketiga variabel lebih > 0,1. Nilai VIF dari variabel Kualitas Layanan adalah 8.113, nilai dari variabel Efisiensi adalah 5.693 dan nilai dari variabel Fitur Produk adalah 3,032. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai VIF dari ketiga variabel di atas adalah < 10. Berdasarkan penilaian tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antara variabel bebas.

3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Guna mendapatkan akurasi angka dalam uji heteroskedastisitas maka yang digunakan adalah metode uji *Glejser*. Dengan asumsi data tidak terdapat heteroskedastisitas jika nilai signifikansi (Sig) lebih besar dari 0.1 antara variabel residual independen.

Tabel IV.9
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2022

Berdasarkan tabel IV.9 nilai signifikansi variabel kualitas layanan sebesar 0,888 berarti menunjukkan bahwa nilai tersebut lebih besar dari 0,1 yang menunjukkan bahwa tidak terdapat masalah dengan heteroskedastisitas. Sementara itu variabel efisiensi memiliki nilai signifikansi sebesar 0,443 yang

berarti bahwa nilai tersebut lebih besar daripada 0,1, maka tidak terjadi

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.495	.595		4.192	.000
Kualitas Layanan	-.006	.043	-.045	-.141	.888
Efisiensi	-.056	.073	-.208	-.771	.443
Fitur Produk	-.015	.048	-.061	-.307	.759

a. Dependent Variable: ABS_RES

masalah heteroskedastisitas. Variabel fitur produk memiliki nilai signifikansi sebesar 0,759 berarti nilai tersebut lebih besar daripada 0,1 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Uji asumsi klasik uji heteroskedastisitas terpenuhi.

E. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda adalah suatu teknik atau analisa statistika yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen kualitas layanan (X1), efisiensi (X2), fitur produk (X3) terhadap variabel dependen kepuasan nasabah (Y). Hasil uji regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel IV.10
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.096	.989		4.143	.000
Kualitas Layanan	.177	.071	.369	2.489	.015
Efisiensi	.219	.121	.225	1.814	.074
Fitur Produk	.319	.079	.364	4.025	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2022

Tabel VI.10 adalah hasil analisis regresi linier berganda, dilihat dari koefisien B akan dihasilkan sebuah persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 4,096 + 0,177 \text{ KL} + 0,219 \text{ E} + 0,319 \text{ FP}$$

Berdasarkan persamaan regresi berganda di atas dapat diartikan bahwa:

1. Nilai konstanta (a) yang didapatkan sebesar 4,096, maka memiliki arti bahwa variabel kualitas layanan, efisiensi, fitur produk diasumsikan bernilai 0 maka kepuasan nasabah bernilai positif sebesar 4,096 satuan.
2. Nilai koefisien regresi variabel kualitas layanan (b_1) bernilai positif sebesar 0,177 dapat diartikan bahwa setiap peningkatan variabel kualitas layanan sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan kepuasan nasabah dengan nilai 17,7% dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara variabel kualitas layanan dengan kepuasan nasabah.
3. Nilai koefisien regresi variabel efisiensi (b_2) bernilai positif sebesar 0,219 dapat diartikan bahwa setiap peningkatan variabel efisiensi sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan kepuasan nasabah dengan nilai 21,9% dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara variabel efisiensi dengan kepuasan nasabah.
4. Nilai koefisien regresi variabel fitur produk (b_3) bernilai positif sebesar 0,319 dapat diartikan bahwa setiap peningkatan variabel fitur produk sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan kepuasan nasabah dengan

nilai 31,9% satuan dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara variabel kualitas layanan dengan kepuasan nasabah.

F. Hasil Uji Hipotesis

1. Hasil Uji Secara Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel dependen dengan kriteria nilai signifikansi kurang dari 0,1. Hasil uji parsial (uji t) adalah sebagai berikut:

Tabel IV. 11
Hasil Uji t
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.096	.989		4.143	.000
Kualitas Layanan	.177	.071	.369	2.489	.015
Efisiensi	.219	.121	.225	1.814	.074
Fitur Produk	.319	.079	.364	4.025	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Hasil Pengolahan data, 2022

Berdasarkan hasil uji signifikan parsial pada tabel IV.11 dapat dilihat bahwa nilai untuk t_{tabel} dicari dengan derajat kebebasan (df) = $n-k-1$, dimana n = jumlah sampel dan k = variabel independen, jadi $df = 75-3-1 = 71$. Dengan pengujian dua sisi (signifikansi 0,1) maka diperoleh t_{tabel} sebesar 1,667.

- a. Pada variabel kualitas layanan memiliki t_{hitung} sebesar 2,489 t_{tabel} 1,667 sehingga $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ ($2,489 > 1,667$) dan nilai signifikansi sebesar 0,015

berarti nilai signifikansi kurang dari 0,1 maka hipotesis diterima. Dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada mahasiswa Prodi Perbankan Syariah UIN Syahada Padangsidimpuan.

- b. Pada variabel efisiensi memiliki t_{hitung} sebesar 1,814 t_{tabel} 1,667 sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,814 > 1,667$) dan nilai signifikansi sebesar 0,074 yang artinya nilai signifikansi kurang dari 0,1 maka hipotesis diterima. Dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh efisiensi terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada mahasiswa Prodi Perbankan Syariah UIN Syahada Padangsidimpuan.
- c. Pada variabel fitur produk memiliki t_{hitung} sebesar 4,025 t_{tabel} 1,667 sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,025 > 1,667$) dan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang berarti nilai signifikansi kurang dari 0,1 maka hipotesis diterima. Dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh fitur produk terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada mahasiswa Prodi Perbankan Syariah UIN Syahada Padangsidimpuan.

2. Hasil Uji Secara Simultan (Uji F)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas (independen) yang dimasukkan dalam model ini mempunyai pengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel terikat (dependen). Ketentuan dalam uji F adalah jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka hipotesis ditolak, sebaliknya jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka hipotesis diterima. Apabila nilai signifikan dalam uji F kurang dari 0,1 maka hipotesis diterima artinya

kualitas layanan, efisiensi, fitur produk secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia. Sebaliknya jika nilai signifikansi lebih dari 0,1 maka hipotesis ditolak artinya kualitas layanan, efisiensi, fitur produk secara simultan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada mahasiswa Prodi Perbankan Syariah UIN Syahada Padangsidimpuan.

Tabel IV.12
Hasil Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	551.462	3	183.821	99.716	.000 ^b
Residual	130.885	71	1.843		
Total	682.347	74			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Fitur Produk, Efisiensi, Kualitas Layanan

Sumber: hasil pengolahan data, 2022

Hasil uji F pada tabel IV.12 didapatkan dengan nilai *regression* df 1 = k-1 atau 3-1 = 2 (k = jumlah variabel) dan *residual* df 2 adalah 75 (df2 = n-k-1) atau 75-3-1=71 (n= jumlah responden, k= variabel independen) maka hasil yang diperoleh untuk F_{tabel} sebesar 3,13. Hasil uji simultan (uji F) adalah nilai F_{hitung} sebesar 99,716 sedangkan F_{tabel} sebesar 3,13 sehingga $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ ($99,716 > 3,13$) maka hipotesis diterima.

Kemudian Nilai signifikansi sebesar 0,000 artinya nilai signifiknasi yang diperoleh kurang dari 0,1 maka berkesimpulan bahwa variabel kualitas layanan, efisiensi dan fitur produk berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada mahasiswa Prodi Perbankan Syariah UIN Syahada Padangsidimpuan.

3. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Hasil uji koefisien determinasi (R^2) sebagai berikut:

Tabel IV.13
Hasil Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.899 ^a	.808	.800	1.35773

a. Predictors: (Constant), Fitur Produk, Efisiensi, Kualitas Layanan
Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2022

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi pada tabel IV.13 diperoleh R^2 (*Adjusted R Square*) sebesar 0,800 atau 80% yang menggambarkan hubungan antara kualitas layanan (X1), efisiensi (X2) dan fitur produk (X3) dengan kepuasan nasabah (Y) tergolong kuat. Sedangkan 20% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

G. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Kualitas Layanan (X1) BSI *Mobile* Terhadap Kepuasan Nasabah (Y) Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Mahasiswa Perbankan Syariah)

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yaitu uji t H_1 dengan variabel kualitas layanan BSI *Mobile* sebagai variabel independen (X1) dengan hasil $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,489 > 1,667$) dan nilai signifikansinya sebesar 0,015, artinya nilai signifikansi kualitas layanan dalam uji t lebih kecil daripada 0,1 ($\alpha = 10\%$). Kesimpulannya kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Nilai koefisien regresi linier variabel kualitas

layanan sebesar 2,489 yang menandakan bahwa nilai koefisien positif menandakan ada hubungan searah antara variabel kualitas layanan BSI *Mobile* dengan kepuasan nasabah.

Hasil ini juga memperkuat dengan penelitian terdahulu yang dilakukan ini juga memperkuat dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Elsandro Yoga Pranatha (2021) dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Layanan dan Fitur Produk BSI *Mobile* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Selatan”. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan dengan nilai signifikansi sebesar 0,001 berarti nilai signifikansi kualitas layanan dalam uji t lebih kecil daripada 0,1. Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan mempengaruhi kepuasan nasabah.

Selain itu hasil ini juga diperkuat teori terkait kualitas layanan yang dikemukakan oleh Kotler & Keller yaitu totalitas dan karakteristik produk atau layanan dalam hal kemampuannya untuk memenuhi harapan pelanggan disebut kualitas layanan. Definisi ini jelas berpusat pada pelanggan, kita bisa mengatakan penjual telah memberikan kualitas dalam produk atau layanan untuk memenuhi harapan pelanggan.

2. Pengaruh Efisiensi (X2) BSI *Mobile* Terhadap Kepuasan Nasabah (Y) Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Mahasiswa Perbankan Syariah)

Berdasarkan hasil uji hipotesis uji t H_2 dengan variabel efisiensi dalam penggunaan BSI *Mobile* sebagai variabel independen(X2) dengan

hasil $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,814 > 1,667$) dan nilai signifikansinya sebesar 0,074 artinya nilai signifikansi kualitas layanan dalam uji t lebih kecil daripada 0,1. Kesimpulannya efisiensi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Nilai koefisien regresi variabel efisiensi sebesar 1,814 yang menandakan bahwa nilai koefisien positif menandakan adanya hubungan searah antara variabel efisiensi dalam menggunakan *BSI Mobile* dengan kepuasan nasabah.

Efisiensi erat kaitannya dengan kepuasan nasabah karena dapat melakukan segala kebutuhan nasabah secara cepat, tepat, aman dalam melakukan transaksi dan memperoleh informasi. *BSI Mobile* adalah fasilitas yang diberikan oleh pihak Bank Syariah Indonesia dalam memberikan pelayanan selama 24 jam dalam sehari kepada nasabah yang dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun, sehingga dapat mengefisiensi nasabah dan tidak perlu mengunjungi bank serta menghemat waktu dan biaya. Seperti firman Allah SWT dalam suat Al-Isra' ayat 27:

إِنَّ الْمُبَدِّرِينَ كَانُوا إِخْوَانَ الشَّيْطَانِ ۗ وَكَانَ الشَّيْطَانُ لِرَبِّهِ ۙ كَفُورًا
٢٧

“Sesungguhnya para pemboros itu adalah saudara-saudara setan dan setan itu sangat ingkar kepada Tuhannya”.

Maksudnya berarti jangan berlebih-lebihan dalam mengeluarkan hartanya. Dengan adanya *BSI Mobile* dapat memberikan efisiensi terhadap nasabah dari berlebih-lebihan mengeluarkan biaya dan menghemat waktu nasabah, dengan demikian banyak nasabah yang tertarik menggunakan *BSI Mobile*.

3. Pengaruh Fitur Produk (X3) BSI *Mobile* Terhadap Kepuasan Nasabah (Y) Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Mahasiswa Perbankan Syariah)

Berdasarkan pengujian H_3 variabel fitur produk BSI *Mobile* sebagai variabel independen (X2) dengan hasil $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,025 > 1,667$) dan nilai signifikansinya sebesar 0,000 artinya nilai signifikansi fitur produk dalam uji t lebih kecil daripada 0,1. Disimpulkan bahwa fitur produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Nilai koefisien regresi variabel fitur produk sebesar 4,025 yang menandakan bahwa nilai koefisien positif adanya hubungan searah antara variabel fitur produk BSI *Mobile* dengan kepuasan nasabah.

Hasil ini juga memperkuat dengan penelitian terdahulu yang dilakukan ini juga memperkuat dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Elsandro Yoga Pranatha (2021) dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Layanan dan Fitur Produk BSI *Mobile* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Selatan”. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa fitur produk dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 berarti nilai signifikansi kualitas layanan dalam uji t lebih kecil daripada 0,1. Dapat disimpulkan bahwa fitur produk mempengaruhi kepuasan nasabah. Dan diperkuat juga dengan teori dari McMahan bahwa bank harus memperoleh loyalitas dan kepuasan nasabah melalui fitur produk dan keunggulan layanan.

H. Keterbatasan Penelitian

Selama melaksanakan penelitian dan penyusunan skripsi ini peneliti menghadapi berbagai keterbatasan, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini masih bisa dikembangkan dengan pendekatan lain misalnya dengan pendekatan SEM (Struktural Equation Model) atau analisis jalur.
2. Variabel yang menjadi permasalahan utama bisa lebih dikembangkan atau ditambahkan dan sesuai dengan permasalahan penelitian

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil analisis data dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas layanan, efisiensi dan fitur produk terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia studi pada mahasiswa prodi perbankan syariah UIN Syahada Padangsidimpuan dengan metode analisis yang digunakan yaitu regresi linier berganda, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh kualitas layanan BSI Mobile terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada mahasiswa prodi perbankan syariah UIN Syahada Padangsidimpuan maka hipotesis diterima.
2. Terdapat pengaruh efisiensi BSI Mobile terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada mahasiswa prodi perbankan syariah UIN Syahada Padangsidimpuan maka hipotesis diterima.
3. Terdapat pengaruh fitur produk BSI Mobile terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada mahasiswa prodi perbankan syariah UIN Syahada Padangsidimpuan maka hipotesis diterima.
4. Terdapat pengaruh secara simultan dari kualitas layanan, efisiensi dan fitur produk BSI *Mobile* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pada mahasiswa prodi perbankan syariah.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran yang diberikan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan acuan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan peneliti ini dengan mempertimbangkan variabel lain diluar variabel yang sudah ada dalam penelitian ini.
2. Bagi perusahaan khususnya Bank Syariah Indonesia yang mengeluarkan mobile banking BSI diharapkan meningkatkan sistem yang lebih baik dari segi kualitas layanan, efisiensi, dan fitur produk BSI Mobile karena masih perlu diperbaharui dengan sitem yang lebih canggih lagi demi kepuasan penggunanya.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- Aldi Purnomo, Rochmat. *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS*. Pongoro: CV. Wade Group. 2017.
- AW, Suranto. *Komunikasi pekantoran*. Media Wacana: Yogyakarta. 2005.
- Az-Zuhali, Wahhab. *Tafsir Al-Wasit Jilid 1*. Jakarta: Gema Insani, 2013.
- Hang Suryanto, Mikael. *Metode Riset dan Analisis Saluran Distribusi Model dan Pengukuran Kepuasan Pelanggan Saluran distribusi*. Jakarta: PT. Grasindo, 2017.
- Hartono, Jogiyanto. *Metoda Pengumpulan dan Teknik Analisis Data*. Yogyakarta: Andi, 2018.
- Ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana. 2013.
- Kuncoro, Mudrajat. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga. 2009.
- Nugraha, Billy. *Pengembangan Uji Statistik*. Jakarta: Pradina Pustaka. 2022.
- Ovan, dan Andika Syaputra. *CAMI: Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Berbasis Web*. Takalar: Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia. 2020.
- S Febriani, Nurfian, dan Weda Asmara Dewi Wayan. *Teori dan Praktis Riset Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Malang: UB Press. 2018.
- S. Pulungan, Jemina. *Efisiensi Kerja Dalam Pekerjaan Rumah Tangga*. Jakarta: Kencana. 2013.
- Santoso, Muhammad. *loyalitas nasabah pada bank perkreditan rakyat wilayah cirebon*. Yogyakarta: Deepublish. 2012.
- Siregar, Sofiyan. *Metode Penelitian Kuantitatif dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual dan SPSS*. Jakarta: Kencana. 2017.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2018.

Surajiyo, nasruddin, dan Herman Paleni. *Penelitian Sumber Daya Manusia, Pengertian, Teori dan Aplikasi (Menggunakan IBM SPSS 22 For Windows)*. Yogyakarta: Deepublish Publisher. 2020.

Syahrum, dan Sallim. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Pustaka Media. 2012.

Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran*. Edisi 4. Yogyakarta: Andi. 2015.

Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Chandra. *Service, Quality dan Satisfaction Edisi 4*. Yogyakarta: CV. Andi, 2016.

Tim Penyusunan Buku Panduan Akademik. *Profil Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan Tahun 2016*. Padangsidempuan: IAIN Padangsidempuan. 2016.

Yusuf, A. Muri. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, & Gabungan*. Jakarta: Kencana. 2017.

Sumber Jurnal

Fandi, Achmad. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking PT Bank Syariah Mandiri Surabaya. *Jurnal Ekonomi Islam*. Vol. 02. No. 03. 2019.

Harianata, Andrian. Pengaruh Kelengkapan Fitur, Desain Navigasi Aplikasi Perbankan Berbasis Mobile Terhadap User Experience Nasabah Individu Pada PT Bank BCA tbk. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, Vol. 4. No. 4. 2020.

Hastuti, Tuti, dan Muhammad Nasri. Kualitas Pelayanan, Kepuasan, dan Loyalitas Nasabah Aplikasi SERVQUEL Model Pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah Kota Palembang. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*. Vol. 3. No. 3.

Hernandez, Axel. Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Dalam Transaksi Sehari-hari. *Jurnal Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Vol. 01. No. 02. 2022.

Imelda, Sri, dan Hikmayanti. Pengaruh Kualitas Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BRI KCP Kayu Tangi Banjarmasin. *Jurnal INTEKNA*. Vol. 19. No. 02. 2019

Sefutri Dewi, Devi, dan Deriawan. Dampak E-Satisfaction Pada Bisnis E-Commerce Dalam Menghadapi Era Industri 4.0. *Jurnal JIMEA*. Vol. 1. No. 1. April 2019.

Susilawaty, Lilis, dan Nicola. Pengaruh Layanan Perbankan Digital Pada Kepuasan nasabah. *Jurnal Manajemen Maranatha*. Vol. 19. No. 2. 2020.

Yuliana, Fitroh. Identifikasi Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Efisiensi Perbankan Syariah Indonesia. *Jurnal DEMAnD* Vol. 01. No. No. 2. 2020.

Yulianty, Tetty. Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking dan Brand Equity terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Manajemen dan Bisnis* Vol. 14. No. 02. 2014.

Sumber Skripsi

Awaliyah, Nahdiyah. Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Nasabah Bank Syariah Indonesia Pengguna Aplikasi BSI Mobile Di DKI Jakarta. Skripsi. UIN Syarif Hidayatullah. 2021.

Dwi Lestari, Ranti. Pengaruh Persepsi, Kemudahan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Mobile Banking BSI (Bank Syariah Indonesia). Skripsi. UIN Walisongo. 2021.

Hanna, Hilyatul. Pengaruh Efisiensi, Kepercayaan Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking Di Bank BNI Syariah Cabang Cirebon. Skripsi. IAIN Bunga Bangsa Cirebon. 2019.

Prasetyo, Dimas. Pengaruh Persepsi Harga, Fitur Produk dan WOM Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Android. *Skripsi*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta. 2016.

Yoga Pranatha, Elsandro. Pengaruh Kualitas Layanan, dan Fitur Produk BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kabupaten Slemen. Universitas Islam Indonesia. 2021.

Sumber Lainnya

Departemen Agama Republik Indonesia. Al-Qur'an dan Terjemahannya. Jakarta: Bintang Indonesia. 2019.

Fardiansyah, Dea Wulan. Hasil Wawancara Dengan Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah UIN Syahada Padangsidempuan, Pada Tanggal 13 April 2022 Pukul 08.10 WIB.

<https://databoks.katadata.co.id>, diakses pada tanggal 12 April 2022 pukul 10.14 WIB.

<https://www.kbbi.co.id>, diakses pada 22 Maret 2022 pukul 22.20.

<https://Tafsirweb.com/37728-surat-al-isra-ayat-26-27.html>. Diakses pada tanggal 15 Agustus 2022 Pukul 08.30 WIB

Rambey, Lulu Walmarjan. Hasil Wawancara Dengan Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah UIN Syahada Padangsidempuan, Pada Tanggal 12 April 2022 Pukul 10.00 WIB.

Siregar, Winda Khairani. Hasil Wawancara Dengan Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah UIN Syahada Padangsidempuan, Pada Tanggal 13 April 2022, Pukul 11.00 WIB

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Data Pribadi

Nama : Citra Mardiana Siregar
Nim : 18 401 00190
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat, tanggal lahir : Aek Nauli, 22 Mei 2000
Kewarganegaraan : Indonesia
Agama : Islam
Anak ke : 1 dari 5 bersaudara
Alamat Lengkap : Aek Nauli, Kec. Hulu Sihapas, Kab. Padang Lawas
Utara
Motto : Berbuat baiklah tanpa perlu alasan
Telepon/No. Hp : 0821-6572-5379
Email : mardianacitra64@gmail.com

B. Identitas Orang Tua

Nama Ayah : Laidin Siregar
Pekerjaan : Petani
Nama Ibu : Tilom Sari Harahap
Pekerjaan : Petani

C. Latar Belakang Pendidikan

Tahun 2006 - 2012 : SD Negeri 100080 Napasibonca
Tahun 2012 - 2015 : SMP Negeri 1 Hulu Sihapas
Tahun 2015 - 2018 : SMK Negeri 1 Padangsidempuan
Tahun 2018 - 2022 : Program Sarjana (S-1) Perbankan Syariah,
Universitas Islam Negeri (UIN) SYAHADA
Padangsidempuan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam.

Lampiran 1

ANGKET (KUSIONER) PENELITIAN

Hal : Kusioner Penelitian

Kepada Yth :

Mahasiswa / i Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Di – UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan

Assalamu'alaikum, Wr.Wb.

Dengan Hormat,

Teriring salam dan do'a semoga kita semua tetap dalam lindungan Allah SWT serta selalu sukses dalam menjalankan aktivitas kita, Aamiin. Dalam rangka melaksanakan penelitian pada Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary) Padangsidempuan tentang **“Pengaruh Kualitas Layanan, Efisiensi dan Fitur Produk BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah)”** diperlukan data-data dan informasi yang mendukung penelitian, maka dengan ini saya memohon dengan sangat kepada Mahasiswa / i Prodi Perbankan Syariah UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan untuk mengisi angket yang telah disediakan.

Demikian atas bantuan dan partisipasi Mahasiswa/i Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan berikan dalam mengisi lembar pertanyaan tersebut saya mengucapkan terimakasih yang sebesar-besanya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Hormat saya,

Citra Mardiana Siregar

NIM. 18 401 00190

A. Identitas Responden

Nama :

Jenis Kelamin :

NIM :

Saya menggunakan BSI Mobile :

Lama menggunakan BSI Mobile :

B. Petunjuk Pengisian

- Berikan *cheklis* (√) pada setiap jawaban anda.
- Setiap pernyataan berikut ini terdiri atas lima pilihan jawaban, yaitu:
 - SS = Sangat Setuju (5)
 - S = Setuju (4)
 - KS = Kurang Setuju (3)
 - TS = Tidak Setuju (2)
 - STS = Sangat Tidak Setuju (1)

C. DAFTAR PERTANYAAN

- Variabel Kualitas Layanan (X_1)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Saya merasa kerahasiaan data diri nasabah pada mobile banking aman.					
2	Terdapat call center untuk darurat pada BSI Mobile.					
3	Keluhan nasabah ditanggapi secara cepat.					
4	Adanya bukti konfirmasi transaksi.					
5	Dengan menggunakan BSI Mobile tidak perlu mengantri.					
6	Transaksi mudah dan dapat dilakukan dimanapun.					
7	Tampilan fitur dalam aplikasi BSI Mobile sangat jelas.					
8	Dengan menggunakan BSI Mobile terdapat berbagai transaksi sesuai yang dibutuhkan.					

9	Jika terjadi kesalahan/kendala dalam penggunaan BSI Mobile, pengguna dapat menghubungi call center pada menu customer care.					
---	---	--	--	--	--	--

2. Variabel Efisiensi (X_2)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Bertransaksi dengan menggunakan BSI Mobile menjadikan prosesnya tepat waktu.					
2	Bertransaksi menggunakan BSI Mobile aksesnya sangat cepat.					
3	Bertransaksi dengan BSI Mobile menghemat waktu dan biaya.					
4	Penggunaan BSI Mobile mudah dan praktis.					

3. Variabel Fitur Produk (X_3)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	BSI Mobile terdapat fitur yang beragam dan lengkap.					
2	Fitur pada BSI Mobile sangat baik dan mudah.					
3	Tampilan layanan pada BSI Mobile dapat saya pahami dengan jelas.					
4	Fitur BSI Mobile sesuai dengan yang diharapkan.					
5	Fitur BSI Mobile lebih unggul dibandingkan mobile banking lainnya.					

4. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Saya merasa terbantu dengan transaksi sehari-hari menggunakan BSI Mobile.					
2	Saya senang dengan layanan dari BSI Mobile.					
3	Saya merasa BSI Mobile adalah mobile banking yang sangat berguna dalam melakukan transaksi yang mudah dan cepat,					

4	Saya akan tetap memilih bertransaksi menggunakan BSI Mobile.					
5	Saya akan merekomendasikan BSI Mobile kepada teman-teman saya					

Padangsidimpuan, September 2022
Responden

.....

Lampiran 2. Tabulasi Angket

Tabulasi Angket Variabel Kualitas Layanan

No Responden	X1. Q1	X1. Q2	X1. Q3	X1. Q4	X1. Q5	X1. Q6	X1. Q7	X1. Q8	X1. Q9	Jumlah
1	4	4	4	4	5	5	4	4	4	38
2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	34
3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	37
4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	40
5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	43
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
7	4	5	4	5	5	4	5	4	4	40
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
9	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
10	5	5	4	5	5	4	4	4	5	41
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
12	4	4	4	5	5	5	4	5	4	40
13	5	3	4	5	5	5	5	5	3	40
14	5	5	5	5	4	5	5	5	5	44
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
16	5	5	4	5	5	5	5	4	4	42
17	5	4	5	4	5	4	5	4	4	40
18	4	3	3	5	5	5	4	4	3	36
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
20	4	4	4	4	5	5	4	5	4	39

60	5	5	4	5	5	5	5	5	5	44
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
62	4	5	4	4	5	5	5	4	4	40
63	4	4	4	5	5	5	5	4	4	40
64	2	3	2	4	2	3	2	3	3	24
65	4	4	5	5	4	5	5	4	4	40
66	3	4	4	4	4	4	4	3	4	34
67	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
68	5	5	4	5	5	5	5	5	5	44
69	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
70	4	5	4	5	4	5	5	5	4	41
71	4	4	4	4	5	5	5	5	4	40
72	3	4	3	3	4	3	3	3	3	29
73	3	5	4	5	5	5	5	5	5	42
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
75	5	5	2	5	5	5	5	4	4	40

Tabulasi Angket Variabel Efisiensi

No Responden	X2.Q1	X2.Q2	X2.Q3	X2.Q4	Jumlah
1	4	4	4	5	17
2	4	4	4	4	16
3	4	4	5	5	18
4	4	4	4	4	16
5	5	4	5	5	19
6	4	4	4	4	16
7	5	5	5	5	20
8	4	4	4	4	16
9	4	4	4	4	16
10	5	4	5	5	19
11	4	4	4	4	16
12	5	4	4	5	18
13	5	5	5	5	20
14	5	5	5	5	20
15	4	4	4	4	16
16	5	5	5	5	20
17	5	4	5	4	18
18	4	5	5	5	19
19	4	4	4	4	16

20	5	4	5	5	19
21	4	4	4	4	16
22	4	4	4	4	16
23	4	4	4	5	17
24	4	4	3	4	15
25	5	5	5	5	20
26	5	5	5	5	20
27	4	4	4	4	16
28	4	4	4	4	16
29	4	5	5	5	19
30	5	5	5	5	20
31	3	2	2	4	11
32	5	4	2	4	15
33	2	3	3	2	10
34	5	4	4	3	16
35	5	5	5	5	20
36	5	5	5	5	20
37	1	4	1	3	9
38	4	4	4	4	16
39	3	2	1	3	9
40	5	5	5	5	20
41	4	4	5	4	17
42	2	2	3	3	10
43	4	4	4	4	16
44	5	5	5	5	20
45	5	5	5	5	20
46	4	5	5	5	19
47	4	4	4	4	16
48	4	4	4	4	16
49	5	5	5	5	20
50	5	5	5	5	20
51	2	2	3	2	9
52	4	4	5	5	18
53	3	3	4	4	14
54	3	3	4	3	13
55	4	4	4	5	17
56	5	5	5	5	20
57	5	5	5	5	20
58	3	2	1	3	9

59	4	4	4	4	16
60	5	5	5	5	20
61	5	5	5	5	20
62	4	4	4	5	17
63	5	5	5	5	20
64	2	3	3	2	10
65	4	4	4	4	16
66	4	4	4	4	16
67	4	4	4	4	16
68	5	5	5	5	20
69	4	4	4	4	16
70	4	4	5	4	17
71	5	5	5	5	20
72	4	3	3	3	17
73	4	4	5	4	17
74	5	5	5	5	20
75	4	4	5	4	17

Tabulasi Angket Variabel Fitur Produk

No Responden	X3.Q1	X3.Q2	X3.Q3	X3.Q4	X3.Q5	Jumlah
1	4	4	4	4	3	19
2	4	4	3	4	4	19
3	4	4	4	4	5	21
4	4	4	4	4	4	20
5	5	4	4	5	5	23
6	4	4	4	4	4	20
7	5	5	5	4	4	23
8	4	4	4	4	4	20
9	4	4	4	4	4	20
10	5	5	4	5	4	23
11	4	4	4	4	4	20
12	4	5	5	4	4	22
13	5	5	4	4	3	21
14	5	5	5	5	5	25
15	4	4	4	4	4	20
16	4	5	5	5	4	23
17	5	4	5	4	5	23
18	4	4	4	4	3	19

19	4	4	4	5	5	22
20	4	5	5	4	4	22
21	4	4	4	4	4	20
22	4	4	4	4	4	20
23	5	5	5	5	4	24
24	5	4	4	4	4	21
25	5	5	5	4	4	23
26	4	4	3	3	3	17
27	4	4	4	4	4	20
28	2	4	2	2	2	12
29	4	5	5	5	4	23
30	5	5	5	5	5	25
31	4	3	4	3	3	17
32	3	4	4	3	4	18
33	2	2	3	2	2	11
34	5	4	4	5	5	23
35	5	5	5	5	5	25
36	5	5	5	5	5	25
37	3	2	2	4	5	16
38	4	4	4	4	4	20
39	4	2	3	1	3	13
40	5	5	5	5	5	25
41	4	4	4	4	3	19
42	3	4	3	3	4	17
43	4	5	4	4	5	22
44	4	4	5	5	5	23
45	5	5	4	5	4	23
46	5	5	4	5	5	24
47	5	4	4	5	5	23
48	4	4	4	4	4	20
49	5	5	5	5	5	25
50	3	3	3	3	3	15
51	2	1	2	2	2	9
52	4	5	5	5	3	22
53	4	4	4	4	4	20
54	1	5	4	3	3	16
55	4	4	5	4	3	20
56	5	5	5	5	5	25
57	5	5	5	5	5	25

58	2	1	5	4	4	16
59	4	4	4	4	4	20
60	5	5	4	4	4	22
61	5	5	5	5	5	25
62	4	4	4	4	3	19
63	4	4	4	4	3	19
64	2	4	4	3	3	16
65	4	4	4	4	4	20
66	3	4	3	3	4	17
67	4	4	4	4	4	20
68	5	4	5	5	4	23
69	4	4	4	4	3	19
70	4	4	4	4	4	20
71	4	4	4	4	3	19
72	3	3	4	3	2	15
73	4	3	5	4	5	21
74	5	5	5	5	5	25
75	3	3	4	4	4	18

Tabulasi Angket Kepuasan Nasabah

No Responden	Y.Q1	Y.Q2	Y.Q3	Y.Q4	Y.Q5	Jumlah
1	4	4	4	4	4	20
2	4	4	4	4	4	20
3	5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	5	21
5	5	5	4	5	3	22
6	4	4	4	3	4	19
7	5	5	4	5	4	23
8	4	4	4	4	4	20
9	4	4	4	4	3	19
10	4	5	5	4	4	22
11	4	4	4	4	4	20
12	5	5	4	4	3	21
13	5	5	5	4	4	23
14	5	5	5	5	5	25
15	4	4	4	4	5	21
16	5	5	5	5	4	24
17	5	4	5	4	3	21

18	5	5	4	4	4	22
19	4	4	4	4	4	20
20	4	4	4	4	3	19
21	4	4	4	4	4	20
22	4	4	4	5	5	22
23	4	5	5	5	4	23
24	4	4	4	4	4	20
25	5	5	5	5	4	24
26	4	4	4	4	5	21
27	4	4	4	4	5	21
28	2	2	4	4	5	17
29	5	4	4	5	5	23
30	5	5	5	5	4	24
31	4	4	4	3	5	20
32	4	3	2	4	4	17
33	2	2	3	3	5	15
34	5	5	5	4	5	24
35	5	5	5	5	5	25
36	5	5	5	5	5	25
37	3	3	3	3	5	17
38	5	4	4	4	5	22
39	1	3	2	3	4	13
40	5	5	5	5	5	25
41	4	4	4	4	4	20
42	3	3	2	2	4	14
43	5	5	5	4	4	23
44	4	5	5	5	4	23
45	5	5	4	5	5	24
46	5	5	4	5	4	23
47	4	4	4	4	5	21
48	4	4	4	4	4	20
49	5	5	5	5	4	24
50	4	4	4	4	5	21
51	1	1	2	2	4	10
52	5	5	4	4	4	22
53	4	4	4	4	5	21
54	4	4	4	4	5	21
55	4	4	5	5	4	22
56	5	5	5	5	4	24

X1. Q4	Correlation Coefficient Sig. (2- tailed) N	.584** .000 75	.554** .000 75	.335** .003 75	1.000 .000 75	.548** .000 75	.587** .000 75	.661** .000 75	.659** .000 75	.547** .000 75	.759** .000 75
X1. Q5	Correlation Coefficient Sig. (2- tailed) N	.559** .000 75	.460** .000 75	.180 .123 75	.548** .000 75	1.000 .000 75	.693** .000 75	.548** .000 75	.567** .000 75	.414** .000 75	.652** .000 75
X1. Q6	Correlation Coefficient Sig. (2- tailed) N	.565** .000 75	.462** .000 75	.343** .003 75	.587** .000 75	.693** .000 75	1.000 .000 75	.670** .000 75	.696** .000 75	.457** .000 75	.722** .000 75
X1. Q7	Correlation Coefficient Sig. (2- tailed) N	.630** .000 75	.615** .000 75	.542** .000 75	.661** .000 75	.548** .000 75	.670** .000 75	1.000 .000 75	.685** .000 75	.639** .000 75	.852** .000 75
X1. Q8	Correlation Coefficient Sig. (2- tailed) N	.674** .000 75	.490** .000 75	.492** .000 75	.659** .000 75	.567** .000 75	.696** .000 75	.685** .000 75	1.000 .000 75	.608** .000 75	.814** .000 75
X1. Q9	Correlation Coefficient Sig. (2- tailed) N	.638** .000 75	.697** .000 75	.733** .000 75	.547** .000 75	.414** .000 75	.457** .000 75	.639** .000 75	.608** .000 75	1.000 .000 75	.834** .000 75
Jum lah	Correlation Coefficient Sig. (2- tailed) N	.805** .000 75	.737** .000 75	.697** .000 75	.759** .000 75	.652** .000 75	.722** .000 75	.852** .000 75	.814** .000 75	.834** .000 75	1.000 .000 75

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

Output SPSS Variabel Efisiensi

Correlations

	X2.Q1	X2.Q2	X2.Q3	X2.Q4	JUMLAH
--	-------	-------	-------	-------	--------

Spearman's rho	X2.Q1	Correlation Coefficient	1.000	.797**	.736**	.746**	.860**
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.000	.000
		N	75	75	75	75	75
	X2.Q2	Correlation Coefficient	.797**	1.000	.803**	.811**	.893**
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.000	.000
		N	75	75	75	75	75
	X2.Q3	Correlation Coefficient	.736**	.803**	1.000	.787**	.907**
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.000	.000
		N	75	75	75	75	75
	X2.Q4	Correlation Coefficient	.746**	.811**	.787**	1.000	.894**
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.	.000
		N	75	75	75	75	75
	JUMLAH	Correlation Coefficient	.860**	.893**	.907**	.894**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.
		N	75	75	75	75	75

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

Output SPSS Variabel Fitur Produk

Correlations

			X3.Q1	X3.Q2	X3.Q3	X3.Q4	X3.Q5	JUMLAH
Spearman's rho	X3.Q1	Correlation Coefficient	1.000	.641**	.552**	.750**	.566**	.874**
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.000	.000	.000
		N	75	75	75	75	75	75
	X3.Q2	Correlation Coefficient	.641**	1.000	.593**	.613**	.377**	.766**
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.000	.001	.000
		N	75	75	75	75	75	75
	X3.Q3	Correlation Coefficient	.552**	.593**	1.000	.663**	.462**	.757**
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.000	.000	.000
		N	75	75	75	75	75	75
	X3.Q4	Correlation Coefficient	.750**	.613**	.663**	1.000	.684**	.887**
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.	.000	.000

	N	75	75	75	75	75	75
X3.Q5	Correlation Coefficient	.566**	.377**	.462**	.684**	1.000	.754**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.	.000
	N	75	75	75	75	75	75
JUMLAH	Correlation Coefficient	.874**	.766**	.757**	.887**	.754**	1.000
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.
	N	75	75	75	75	75	75

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

Output SPSS Variabel Kepuasan Nasabah

Correlations

		Y.Q1	Y.Q2	Y.Q3	Y.Q4	Y.Q5	JUMLAH	
Spearman's rho	Y.Q1	Correlation Coefficient	1.000	.836**	.671**	.688**	-.100	.853**
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.000	.393	.000
		N	75	75	75	75	75	75
Y.Q2	Correlation Coefficient	.836**	1.000	.759**	.714**	-.136	.873**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.000	.245	.000	
	N	75	75	75	75	75	75	
Y.Q3	Correlation Coefficient	.671**	.759**	1.000	.736**	-.058	.828**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.000	.623	.000	
	N	75	75	75	75	75	75	
Y.Q4	Correlation Coefficient	.688**	.714**	.736**	1.000	-.004	.850**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.	.970	.000	
	N	75	75	75	75	75	75	
Y.Q5	Correlation Coefficient	-.100	-.136	-.058	-.004	1.000	.188	
	Sig. (2-tailed)	.393	.245	.623	.970	.	.105	
	N	75	75	75	75	75	75	
JUMLAH	Correlation Coefficient	.853**	.873**	.828**	.850**	.188	1.000	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.105	.	
	N	75	75	75	75	75	75	

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

Lampiran 4. Hasil Uji Reliabilitas

Output SPSS Kualitas Layanan (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.938	.939	9

Output SPSS Efisiensi (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.931	.934	4

Output SPSS Fitur Produk (X3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.889	.890	5

Output SPSS Kepuasan Nasabah (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.861	.831	5

Lampiran 5. Analisis Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Layanan	75	17.00	45.00	37.4800	6.32532
Efisiensi	75	9.00	20.00	16.8667	3.11636
Fitur Produk	75	9.00	25.00	20.3333	3.46930
Kepuasan Nasabah	75	10.00	25.00	20.9067	3.03659
Valid N (listwise)	75				

Lampiran 6. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		75
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.32992852
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.077
	Positive	.077
	Negative	-.063
Test Statistic		.077
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Lampiran 7. Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics
-------	-----------------------------	---------------------------	---	------	-------------------------

	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	4.096	.989		4.143	.000		
Kualitas Layanan	.177	.071	.369	2.489	.015	.123	8.113
Efisiensi	.219	.121	.225	1.814	.074	.176	5.693
Fitur Produk	.319	.079	.364	4.025	.000	.330	3.032

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Lampiran 8. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.495	.595		4.192	.000
	Kualitas Layanan	-.006	.043	-.045	-.141	.888
	Efisiensi	-.056	.073	-.208	-.771	.443
	Fitur Produk	-.015	.048	-.061	-.307	.759

a. Dependent Variable: ABS_RES

Lampiran 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.899 ^a	.808	.800	1.35773

a. Predictors: (Constant), Fitur Produk, Efisiensi, Kualitas Layanan

Lampiran 10. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
-------	-----------------------------	---------------------------	---	------

	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.096	.989		4.143	.000
Kualitas Layanan	.177	.071	.369	2.489	.015
Efisiensi	.219	.121	.225	1.814	.074
Fitur Produk	.319	.079	.364	4.025	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Lampiran 11. Uji Hipotesis

Hasil Uji Parsial (t)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.096	.989		4.143	.000
Kualitas Layanan	.177	.071	.369	2.489	.015
Efisiensi	.219	.121	.225	1.814	.074
Fitur Produk	.319	.079	.364	4.025	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Hasil Uji Simultan (F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	551.462	3	183.821	99.716	.000 ^b
	Residual	130.885	71	1.843		
	Total	682.347	74			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Fitur Produk, Efisiensi, Kualitas Layanan



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Nomor : 3017 /In.14/G.1/G.4c/PP.00.9/12/2021
Lampiran : -
Hal : Penunjukan Pembimbing Skripsi

13 Desember 2021

Yth. Bapak/Ibu:

1. Rukiah : Pembimbing I
2. Aliman Syahuri Zein : Pembimbing II

Dengan hormat, bersama ini disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa, berdasarkan hasil sidang tim pengkajian kelayakan judul skripsi, telah ditetapkan judul skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Citra Mardiana Siregar
NIM : 1840100190
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan, Efisiensi dan Fitur Produk BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus pada Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah).

Untuk itu, diharapkan kepada Bapak/Ibu bersedia sebagai pembimbing mahasiswa tersebut dalam penyelesaian skripsi dan sekaligus penyempurnaan judul bila diperlukan.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

an. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik

Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.



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

Nomor : 2610 /In.14/G.1/G.4c/PP.00.9/10/2022
Lampiran : -
Hal : Izin Penelitian

24 Oktober 2022

Yth. Sdr. Citra Mardiana Siregar

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan hormat, menyahuti surat permohonan izin penelitian Saudara tanggal 7 Oktober 2022 dengan ini Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan memberikan izin penelitian kepada:

Nama : Citra Mardiana Siregar
NIM : 1840100190
Semester : IX (Sembilan)
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

dalam menyelesaikan skripsi dengan judul "**Pengaruh Kualitas Layanan, Efisiensi dan Fitur Produk BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus pada Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah)**".

Demikian surat ini disampaikan, untuk dapat dipergunakan semestinya.

Wakil Dekan Bidang Akademik

Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.



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

SURAT KETERANGAN

Nomor : 3023 /Un.28/G.1/G.4c/PP.00.9/12/2022

Yang bertanda tangan dibawah ini;

Nama : Abdul Nasser Hasibuan
NIP : 19790525 200604 1 004
Jabatan : Wakil Dekan Bidang Akademik

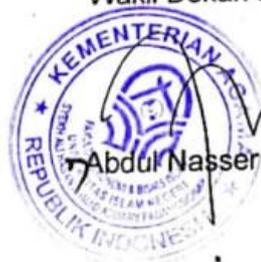
Menerangkan bahwa;

Nama : Citra Mardiana Siregar
NIM : 1840100190
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Adalah benar telah melakukan riset di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan pada tanggal 4 April 2022 s.d 25 Nopember 2022 dengan judul "Pengaruh Kualitas Layanan, Efisiensi dan Fitur Produk BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus pada Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah)".

Jemikian surat ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Padangsidempuan, 06 Desember 2022
an. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik



Abdul Nasser Hasibuan

embusan :
dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.