



**PENGARUH *E-SERVQUAL* TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH PENGGUNA *MOBILE BANKING*  
BANK SYARIAH INDONESIA**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Dan Syarat-syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh:

**ILFI RAHMI  
NIM. 17 401 00138**

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

**2022**



**PENGARUH *E-SERVQUAL* TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH PENGGUNA *MOBILE BANKING*  
BANK SYARIAH INDONESIA**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Dan Syarat-syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh:

**ILFI RAHMI  
NIM. 17 401 00138**

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



**PENGARUH E-SERVQUAL TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH PENGGUNA *MOBILE BANKING*  
BANK SYARIAH INDONESIA**

**SKRIPSI**

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

Oleh:

**ILFI RAHMI**  
NIM. 17 401 00138

**PEMBIMBING I**

**Rodame Monitorir Napitupulu, M.M**  
NIP: 19841130 201801 2 001

**PEMBIMBING II**

**Adanan Murroh Nasution, M.A**  
NIDN: 2104118301

**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**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Jl. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidimpuan 22733  
Telp. (0634) 22080 Fax. (0634) 24022

Hal : Lampiran Skripsi  
a.n. **ILFI RAHMI**  
Lampiran : 6 (Enam) Eksemplar

Padangsidimpuan, 19 Oktober 2022  
Kepada Yth:  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Islam UIN Syahada Padangsidimpuan  
Di-  
Padangsidimpuan

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **ILFI RAHMI** yang berjudul "**Pengaruh E-Servqual Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking Bank Syariah Indonesia**" Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syahada Padangsidimpuan.

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

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

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

**PEMBIMBING I**

**Rodame Monitorir Napitupulu, M.M**  
NIP. 19841130 201801 2 001

**PEMBIMBING II**

**Adanan Murroh Nasution, M.A**  
NIDN. 2104118301

## SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

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

Nama : ILFI RAHMI  
NIM : 17 401 00138  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : **Pengaruh *E-Servqual* Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia**

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan Kode Etik Mahasiswa UIN Syahada Padangsidempuan pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 Ayat 4 Tahun 2014 tentang Kode Etik Mahasiswa UIN Syahada Padangsidempuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, 19 Oktober 2022

Saya yang Menyatakan,



*Ilfi Rahmi*  
ILFI RAHMI

NIM. 17 401 00138

## 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 : ILFI RAHMI  
NIM : 17 401 00138  
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 Noneklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **“Pengaruh *E-Servqual* Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia”** Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Islam Negeri 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 : 19 Oktober 2022

Yang menyatakan,



ILFI RAHMI

NIM. 17 401 00138



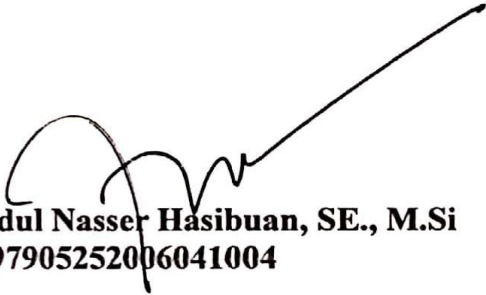


**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733  
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022**

**DEWAN PENGUJI  
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

**Nama** : ILFI RAHMI  
**Nim** : 17 401 00138  
**Fakultas** : Ekonomi dan Bisnis Islam  
**Program Studi** : Perbankan Syariah  
**Judul Skripsi** : Pengaruh *E-Servqual* terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia

**Ketua**



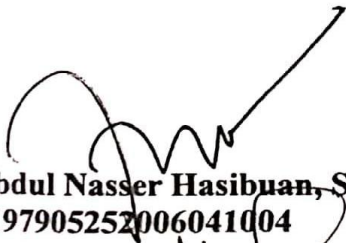
**Dr. Abdul Nasser Hasibuan, SE., M.Si**  
NIP. 197905252006041004

**Sekretaris**



**Nofinawati, M.A**  
NIP. 198211162011012003

**Anggota**



**Dr. Abdul Nasser Hasibuan, SE., M.Si**  
NIP. 197905252006041004



**Nofinawati, M.A**  
NIP. 198211162011012003



**Muhammad Isa, S.T., M.M.**  
NIP. 198006052011011003



**Rodame Monitorir Napitupulu, M.M**  
NIP. 198411302018012001

**Pelaksanaan Sidang Munaqasyah**

**Di** : Padangsidimpuan  
**Hari/Tanggal** : Kamis/ 08 Desember 2022  
**Pukul** : 08.30 WIB s/d Selesai  
**Hasil/Nilai** : Lulus/ 74,5 (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 Sihitang, Padangsidempuan 22733  
Telepon.(0634) 22080 Faximile (0634) 24022

## PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh *E-Servqual* Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna  
*Mobile Banking Bank Syariah Indonesia*  
Nama : Ilfi Rahmi  
NIM : 17 401 00138  
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

Padangsidempuan, 28 Januari 2023

Dekan



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



## ABSTRAK

Nama : Ilfi Rahmi

NIM : 17 401 00138

Judul : Pengaruh *E-Servqual* terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia

Berdasarkan pra survey yang dilakukan peneliti terhadap 30 (tiga puluh) nasabah Bank Syariah Indonesia yang telah menggunakan aplikasi BSI *Mobile* lebih dominan menyatakan puas terhadap layanan BSI *Mobile*, oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh *efficiency*, *fulfillment*, *reliability*, dan *privacy* sebagai indikator kualitas layanan elektronik (*E-Servqual*) terhadap kepuasan nasabah menggunakan aplikasi BSI *Mobile*.

Pembahasan dalam penelitian ini berkaitan dengan manajemen pemasaran yang mana di dalamnya membahas tentang kepuasan nasabah, serta kualitas pelayanan. Pendekatan yang dilakukan dalam kualitas layanan berhubungan dengan teknologi informasi dan komunikasi yaitu kualitas layanan untuk elektronik (*e-serqual*).

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif menggunakan data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner. Pengolahan data dengan bantuan SPSS versi 23. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang masih aktif tahun ajaran 2021/2022. Pengambilan sampel menggunakan rumus Taro Yamane sehingga diperoleh 96 nasabah sebagai responden.

Hasil penelitian yang diperoleh secara parsial ada pengaruh variabel *fulfillment*, *reliability*, dan *privacy* terhadap kepuasan menggunakan aplikasi BSI *Mobile Banking*. *Fulfillment* dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,320 > 1,6617$ ), *reliability* dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $1,871 > 1,6617$ ), dan *privacy* dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,273 > 1,6617$ ). Sedangkan variabel *efficiency* tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan menggunakan aplikasi BSI *Mobile Banking* dengan nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $0,255 < 1,6617$ ). Uji F menghasilkan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $11,481 > 2,47$ ) yang berarti secara simultan ada pengaruh variabel *efficiency*, *fulfillment*, *reliability*, dan *privacy* terhadap kepuasan mahasiswa FEBI, UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan sebagai nasabah yang menggunakan aplikasi BSI *Mobile Banking*.

**Kata Kunci:** *E-Servqual*, Kepuasan, dan *Mobile Banking*.

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Warahmatullaahi Wabarakaatuh*

*Alhamdulillah*, segala puji syukur ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, nikmat dan hidayah-Nya yang tiada henti sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh E-Servqual Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia”** Serta tidak lupa juga shalawat dan salam senantiasa dicurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, seorang pemimpin umat yang patut dicontoh dan diteladani kepribadiannya 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 segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, peneliti mengucapkan banyak terimakasih utamanya kepada:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag., Rektor UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan serta Bapak Dr. Erawadi, M.Ag., Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Dr. Anhar, M.A., Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag., Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si. Wakil Dekan Bidang Akademik, Bapak Dr. Armyn Hasibuan, M.Si., Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Ibu Replita M.Si., Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Nofinawati, S.E., M.A. Selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan. Serta Bapak/Ibu dosen dan juga staf di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan yang telah memberikan ilmu pengetahuan, dorongan dan masukan kepada peneliti dalam proses perkuliahan.
4. Ibu Rodame Monitorir Napitupulu, M.M., selaku pembimbing I dan Bapak Adanan Murroh Nasution, M.A., selaku pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas setiap kebaikan yang telah Bapak dan Ibu berikan.
5. Bapak Yusri Fahmi, M.Hum., selaku kepala perpustakaan serta pegawai perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak serta Ibu Dosen UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan.



7. Teristimewa kepada keluarga tercinta Ayahanda Masri Nasution dan Ibunda Melda Lina, Adik laki-laki Jefri Sanjaya, dan Al Bahri, Adik perempuan Aisah Rahmadini dan Azzahra, serta Tante Non Erita, S.E dan Ferawati, S.Pd yang telah membimbing dan memberikan curahan kasih sayang yang tiada hentinya. Memberikan dukungan moral dan material, selalu memberi do'a, semangat dan harapan yang tiada hentinya serta perjuangan yang tiada mengenal lelah demi kesuksesan dan pendidikan peneliti. Semoga Allah SWT senantiasa dapat membalas perjuangan mereka dengan surga firdaus-Nya.
8. Teruntuk sahabat tersayang Indah Syahfitri Hutaauruk, S.E, Rahmadani, S.E, Riska Aminah Siregar dan Sinta Nur Cahyani, S.E, Ade Ariani S.E dan sahabat terspesial Muhammad Reza Fahlevi, Adia Putra, Popi Melinda, Rifdoh Ulmi S.Pd., dan Sri Hayana yang selalu memberikan semangat, mendengarkan curahan hati, tempat bertukar pikiran, memberikan bantuan dan dukungan dalam menyelesaikan studi hingga menyelesaikan skripsi, semoga kita semua sukses meraih cita-cita
9. Teruntuk sahabat terbaik Yurike Pratiwi S.Sos, Insanul Aisyah S.E, Mutiah Lubis, Niar Pratama Rambe, Nurliani, Indriani, Solehani, sebagai tempat berkeluh kesah dan teman begadang serta teman-teman Kos Ceria Sihitang yang selalu memberi motivasi dalam satu atap.
10. Terimakasih juga kepada rekan kerja terbaik dan luar biasa di Angkringan Reborn yang banyak memberi semangat, dukungan, dan bantuan selama peneliti menyelesaikan studi, semoga kita semua sukses meraih cita-cita.

11. Teman-teman Program Studi Perbankan Syariah IV angkatan 2017, Forsabi, Forkabas dan Genbi yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada peneliti selama proses perkuliahan dan penyusunan penulisan skripsi ini.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan yang jauh lebih baik atas amal kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti. Peneliti juga menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, mengingat keterbatasan, kemampuan dan pengalaman peneliti oleh karenanya peneliti sangat mengharapkan kritikan dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Padangsidempuan, September 2022  
Peneliti,

**ILFI RAHMI**  
**NIM. 17 401 00138**

## 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	Ka dan 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 dan ye
ص	šad	š	Es (dengan titik dibawah)
ض	đad	đ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	žə	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
	Dommah	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
.....ئ	fathah dan ya	Ai	a dan i
ؤ.....	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
...! ...ّ...ئ...ّ	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
...ئ...ّ	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di bawah

....وْ	dommah dan wau	ū	u dan garis di atas
--------	----------------	---	---------------------

### 3. *Ta Marbutah*

Transliterasi untuk *Ta Marbutah* ada dua.

- Ta Marbutah* hidup yaitu *Ta Marbutah* yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dommah*, transliterasinya adalah /t/.
- 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 tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*. Dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

### 5. *Kata Sandang*

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu:

- Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara katasandang 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 didepan 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

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI</b>	
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b>	
<b>HALAMAN DEWAN PENGUJI SIDANG MUNAQASYAH</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN DEKAN</b>	
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
<b>A. Latar Belakang Masalah .....</b>	<b>1</b>
<b>B. Identifikasi Masalah .....</b>	<b>7</b>
<b>C. Batasan Masalah .....</b>	<b>7</b>
<b>D. Definisi Operasional Variabel.....</b>	<b>7</b>
<b>E. Rumusan Masalah.....</b>	<b>9</b>
<b>F. Tujuan Penelitian .....</b>	<b>10</b>
<b>G. Kegunaan Penelitian .....</b>	<b>10</b>
<b>H. Sistematika Pembahasan .....</b>	<b>12</b>
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
<b>A. Kerangka Teori .....</b>	<b>14</b>
1. <i>Mobile Banking</i> .....	14
2. <i>Mobile Banking Syariah</i> .....	17
3. <i>E-Service Quality</i> .....	19
a. <i>Pengertian E-Service Quality</i> .....	19

b. Dimensi <i>E-Service Quality</i> .....	20
c. Kualitas Pelayanan Menurut Perspektif Islam .....	23
4. Kepuasan .....	26
a. Pengertian Kepuasan .....	26
b. Pengukuran Tingkat Kepuasan .....	27
c. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan.....	28
<b>B. Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>30</b>
<b>C. Kerangka Konsep.....</b>	<b>35</b>
<b>D. Hipotesis .....</b>	<b>36</b>
<b>BAB III Metodologi penelitian</b>	
<b>A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....</b>	<b>38</b>
<b>B. Jenis Penelitian .....</b>	<b>38</b>
<b>C. Populasi dan Sampel.....</b>	<b>39</b>
1. Populasi .....	39
2. Sampel.....	39
<b>D. Instrumen Pengumpulan Data.....</b>	<b>40</b>
<b>E. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen .....</b>	<b>41</b>
<b>F. Analisis Data .....</b>	<b>41</b>
1. Analisis Deskriptif .....	42
2. Uji Asumsi Klasik .....	42
a. Uji Normalitas .....	42
b. Uji Multikolinearitas .....	43
c. Uji Autokorelasi .....	43
d. Uji Heteroskedastisitas.....	43
3. Analisis Regresi Linear Berganda .....	44
4. Uji Hipotesis .....	45
a. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	45
b. Uji Parsial (Uji t) .....	45
c. Uji Simultan (Uji F) .....	46



## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

<b>A. Gambaran Umum PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. ....</b>	<b>47</b>
1. Profil PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. ....	47
2. Visi dan Misi PT. Bank Syariah Indonesia ....	47
3. Fitur BSI <i>Mobile Banking</i> .....	48
<b>B. Karakteristik Responden .....</b>	<b>52</b>
<b>C. Hasil Analisis Data .....</b>	<b>53</b>
1. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	53
a. Uji Validitas .....	53
b. Uji Reliabilitas .....	56
2. Analisis Deskriptif .....	58
3. Uji Asumsi Klasik .....	59
a. Uji Normalitas .....	59
b. Uji Multikolinearitas .....	60
c. Uji Heteroskedastisitas.....	61
d. Uji Autokorelasi .....	62
4. Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	62
5. Hasil Uji Hipotesis .....	65
a. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	65
b. Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t) .....	65
c. Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F) .....	67
<b>D. Pembahasan Hasil Penelitian .....</b>	<b>69</b>
<b>E. Keterbatasan Penelitian .....</b>	<b>77</b>

## **BAB V PENUTUP**

<b>A. Kesimpulan .....</b>	<b>78</b>
<b>B. Saran .....</b>	<b>79</b>

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Prasurvey Kepuasan Nasabah.....	6
Tabel I.2 Definisi Operasional Variabel.....	8
Tabel II.1 Penelitian Terdahulu .....	30
Tabel III.1 Pengukuran Skala Likert.....	41
Tabel IV.1 Hasil Uji Validitas Kepuasan.....	53
Tabel IV.2 Hasil Uji Validitas <i>Efficiency</i> .....	54
Tabel IV.3 Hasil Uji Validitas <i>Fulfillment</i> .....	54
Tabel IV.4 Hasil Uji Validitas <i>Reliability</i> .....	55
Tabel IV.5 Hasil Uji Validitas <i>Privacy</i> .....	55
Tabel IV.6 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan.....	56
Tabel IV.7 Hasil Uji Reliabilitas <i>Efficiency</i> .....	56
Tabel IV.8 Hasil Uji Reliabilitas <i>Fulfillment</i> .....	57
Tabel IV.9 Hasil Uji Reliabilitas <i>Reliability</i> .....	57
Tabel IV.10 Hasil Uji Reliabilitas <i>Privacy</i> .....	57
Tabel IV.11 Hasil Uji Analisis Deskriptif .....	58
Tabel IV.12 Hasil Uji Normalitas Data .....	59
Tabel IV.13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	60
Tabel IV.14 Hasil Uji Autokorelasi .....	62
Tabel IV.15 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	63
Tabel IV.16 Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi.....	65
Tabel IV.17 Hasil Output Uji Parsial (Uji t).....	66
Tabel IV.18 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F) .....	68

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar III.1 Kerangka Konsep.....</b>	<b>36</b>
<b>Gambar IV.1 Fitur Layanan Aplikasi BSI <i>Mobile Banking</i> .....</b>	<b>51</b>
<b>Gambar IV.2 Uji Heteroskedastisitas .....</b>	<b>61</b>

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi dan informasi di era globalisasi saat ini tidak dapat dipungkiri menjadi salah satu faktor pendukung keberhasilan sebuah persaingan bisnis, tak terkecuali pada sektor perbankan. Perbankan merupakan industri yang membutuhkan kepercayaan dari pihak nasabah untuk melakukan transaksinya dengan aman, cepat, dan nyaman. Hal itu yang memacu perkembangan perbankan untuk memberikan dan menawarkan kemudahan bagi nasabah melalui layanan operasional yang sangat beragam, salah satunya adalah layanan *e-banking (electronic banking)*.<sup>1</sup>

Salah satu produk layanan *e-banking* yang saat ini paling mendominasi digunakan oleh nasabah adalah *mobile banking*. *Mobile banking* merupakan layanan yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau *smartphone*. Layanan *mobile banking* dapat digunakan dengan menggunakan menu atau aplikasi yang sudah tersedia dan diunduh dan diinstal oleh nasabah.

*Mobile banking* banyak memberikan kemudahan bagi nasabah, bank, dan otoritas. Bagi nasabah, *mobile banking* memberikan kemudahan bertransaksi dalam hal waktu, tempat dan biaya tidak perlu mendatangi kantor bank untuk memperoleh informasi atau melakukan transaksi perbankan.

---

<sup>1</sup> Nelson Tampubolon Dkk, "*Bijak Ber-Elektronik Banking*" (Jakarta: OJK, 2015), hlm. 5.

Bagi otoritas, perkembangan *mobile banking* mewujudkan masyarakat *less cash society*. *Less cash society* adalah gaya hidup dengan menggunakan media atau uang elektronik dalam bertransaksi sehingga tidak perlu membawa uang fisik.<sup>2</sup> *Less cash society* selain dapat meningkatkan sistem pembayaran yang cepat, aman, dan efisien untuk mempercepat perputaran aktivitas ekonomi dan stabilitas sistem keuangan, juga dapat mencegah tindak pidana kriminal maupun tindak pidana pencucian uang.

PT Bank Syariah Indonesia (Tbk) terus mengembangkan inovasi dan digitalisasi produk untuk memberikan layanan terbaik bagi nasabah dan masyarakat Indonesia secara umum. BSI *Mobile* akan menjadi salah satu aplikasi perbankan terlengkap untuk melayani seluruh kebutuhan nasabah baik kebutuhan finansial, sosial maupun spiritual. Volume transaksi kanal digital PT Bank Syariah Indonesia Tbk. tumbuh signifikan sepanjang triwulan pertama 2021. Nilainya hingga Maret 2021 lalu sudah menembus Rp40,85 triliun, dengan kontribusi terbesar berasal dari transaksi melalui layanan BSI *Mobile* yang naik 82,53% dengan jumlah *user* aktif sebanyak 623 ribu secara tahunan (YoY). Sepanjang Januari hingga Maret 2021, volume transaksi BSI *Mobile* mencapai Rp17,3 triliun. Akumulasi transaksi dari *platform* tersebut mencapai 14,65 juta, tumbuh 72,35% YoY.

Secara umum, kenaikan volume transaksi melalui *channel digital banking* BSI sampai Maret 2021 naik 43,3% YoY. Selain disumbang oleh transaksi BSI *Mobile* (42%), kenaikan ini juga ditopang aktivitas nasabah pada kanal *internet*

---

<sup>2</sup> Setijoso, "Towards a LessCash Society in Indonesia" (Jakarta: Bank Indonesia, 2006), hlm. 34.



*banking* (24%); kartu debit/kredit (17%); dan ATM (14%). Untuk menjaga pertumbuhan ke depan, BSI akan terus meningkatkan kapabilitas digital. Hal ini dapat dilihat dari volume transaksi kanal digital BSI tumbuh signifikan sepanjang triwulan kedua 2021. Hingga 2021, nilai transaksi kanal digital BSI sudah menembus Rp95 triliun. Hal ini didorong oleh jumlah *user mobile banking* yang menembus 2.5 juta pengguna. Dengan jumlah yang besar ini BSI akan jadikan *mobile banking* sebagai lokomotif pengembangan ekonomi syariah.<sup>3</sup>

Jumlah besar ini muncul salah satunya didorong oleh peningkatan transaksi nasabah selama pandemi Covid-19. Selama pandemi Covid-19 pemerintah mewajibkan untuk mengaplikasikan protokol kesehatan dan juga *social distancing* untuk mengurangi dampak penyebaran virus Covid-19. Salah satu kebijakan yang harus dilaksanakan bank adalah mempersingkat waktu pelayanan kepada nasabah di kantor. Karena jam pelayanan yang singkat beberapa nasabah yang sudah antri lama tidak bisa menyelesaikan transaksinya pada hari itu, alhasil banyak nasabah yang mengeluh dan tidak puas. Contoh yang kerap terjadi adalah saat antrian mahasiswa yang banyak untuk melakukan transaksi pembarayan uang kuliah.

BSI *Mobile* menghadirkan sederet solusi untuk mempermudah nasabah diantaranya fitur pembukaan rekening *online*, kemudahan transaksi bagi nasabah melalui fitur transfer, belanja *online*, transaksi QRIS, top up pulsa, beli token listrik, top up e-wallet, dan pembayaran sekolah. BSI *Mobile* juga

---

<sup>3</sup> <https://www.bankbsi.co.id> diakses pada tanggal 06 Maret 2022 pukul 13.58 WIB

memiliki fitur produk BSI Tabungan E-Mas dan Gadai Emas via *online*. BSI *Mobile* juga menyediakan fasilitas pembayaran zakat, infaq, sedekah dan wakaf (ZISWAF).<sup>4</sup>

Seiring dengan meningkatnya jumlah *user* BSI *mobile* pada masa pandemi maka pihak bank didorong untuk meningkatkan kapabilitas digital aplikasi *mobile* ini. Dengan tujuan untuk tetap menjaga kepuasan nasabah yang bisa mengakibatkan naik turunnya jumlah pengguna *mobile banking*. Kepuasan nasabah merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan atau diharapkan terhadap kinerja (hasil) yang diterima. Secara teori salah satu upaya untuk mewujudkan kepuasan nasabah adalah melalui kualitas pelayanan yang diberikan. Kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan secara *online* seperti *mobile banking* ini dapat dilihat dari tingkat tanggapan nasabah terhadap yang ditentukan pada setiap klasifikasi layanan secara elektronik (*e-servqual*) hingga nasabah merasa seefektif apakah menggunakan aplikasi tersebut.

*E-service quality* adalah pelayanan yang diberikan pada jaringan internet sebagai perluasan dari kemampuan suatu situs untuk memfasilitasi kegiatan belanja, pembelian, dan distribusi secara efektif dan efisien melalui media elektronik. Definisi tersebut mendeskripsikan *e-servqual* harus memenuhi keefisienan dan keefektifan dimana hal tersebut merupakan indikator kepuasan yaitu sesuai yang diharapkan terhadap pelayanan tidak langsung.

---

<sup>4</sup> Nur Azizah A dan Muhammad Rahmat Hidayat, "Analisis E-Servqual terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty pada Aplikasi BSI Mobile." *Jurnal Ekonomi dan Ilmu Sosial* Vol. 7 No. 1 Februari 2022, hlm. 65

Contoh dari hal tersebut pada layanan *mobile banking* adalah kecepatan akses aplikasi dan pemenuhan produk-produk yang dibutuhkan melalui fitur yang disediakan.

Pelayanan yang baik akan menghasilkan konsumen yang puas, konsumen yang puas merupakan suatu asset masa depan yang diharapkan berperilaku menguntungkan (*favourable behavior*), seperti loyal kepada perusahaan dan menceritakan hal baik (*word of mouth*) mengenai pengalamannya kepada pihak ketiga. Akhirnya, akan menghasilkan keuntungan bagi perusahaan dan termasuk pertumbuhan penerimaan perusahaan.<sup>5</sup> Pertumbuhan yang cepat dalam penggunaan internet yang ekstensif ini dalam praktik pemasaran perusahaan, pengiriman kualitas layanan melalui *platform* elektronik untuk perdagangan elektronik menjadi salah satu masalah kritis bagi pemasar disektor jasa.<sup>6</sup>

Pada penelitian kali ini peneliti memilih mahasiswa pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan sebagai subjek penelitian serta sumber data dan informasi. Peneliti melakukan prasurvey terhadap beberapa mahasiswa pengguna BSI *mobile* untuk mengetahui perbandingan sementara kepuasan nasabah terhadap aplikasi *mobile banking* yang digunakan. Pernyataan dalam kuesioner berikut ini disusun secara umum dari gabungan *e-servqual* dan indikator kepuasan.

---

<sup>5</sup> Farida Jasfar, "*Manajemen Jasa*" (Bogor: Ghalia Indonesia, 2009), hlm. 116

<sup>6</sup> Arif Budiman, Edi Yulianto, dan Muhammad Syafi'i, "Pengaruh E-Servqual terhadap Esatisfaction dan E-Loyalty Pengguna Mandiri Online." *Jurnal Provit*, Vol. 14, No. 1, Tahun 2020 hlm.2

**Tabel I.1**  
**Prasurvey Mengenai Kepuasan Nasabah**

No.	Pernyataan	Ya	Tidak
1.	Saya merasa nyaman ketika menggunakan BSI <i>Mobile</i> dalam melakukan transaksi online	24	6
2.	Melalui BSI <i>Mobile</i> saya mendapatkan informasi produk perbankan Bank Syariah Indonesia.	21	9
3	Saya selalu mendapatkan kepuasan ketika menggunakan layanan aplikasi BSI <i>Mobile</i>	17	13

Sumber: Prasurvey kepada mahasiswa FEBI April, 2022

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui dari 30 responden yang menjawab nyaman ketika melakukan transaksi menggunakan BSI *Mobile* adalah 24 orang dan yang menjawab tidak hanya 6 orang. Begitu juga dengan yang menjawab pertanyaan mendapatkan informasi produk Bank Syariah Indonesia melalui BSI *Mobile* berjumlah 21 orang sedangkan yang menjawab tidak hanya 9 orang. Serta pada pertanyaan nasabah yang mendapatkan kepuasan ketika menggunakan layanan aplikasi BSI *Mobile* adalah 17 orang dan yang menjawab tidak berjumlah 13 orang, dapat disimpulkan bahwa nasabah pengguna *mobile banking* BSI sudah dapat dikatakan puas terhadap layanan *online* BSI, karena jumlah yang menyatakan iya lebih dominan.

Berdasarkan kesimpulan tersebut peneliti dapat menganalisis dimana untuk jawaban sementara banyak nasabah yang menyatakan puas terhadap penggunaan *mobile banking*. Namun belum diketahui faktor spesifik nasabah menyatakan puas karena pernyataan yang disajikan masih secara umum. Oleh karena itu perlu dilanjutkan penelitian agar diketahui kepuasan nasabah tersebut berdasarkan indikator yang lebih spesifik.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dan hasil pengamatan serta kusioner, maka peneliti tertarik untuk mengukur seefektif apakah sistim layanan aplikasi BSI *Mobile* bagi para nasabah sehingga dapat menilai kepuasan terhadap layanan *online*. Oleh karena itu judul yang diambil dalam penelitian ini adalah **“Pengaruh E-Servqual terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia.”**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dapat diidentifikasi yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah belum diketahuinya indikator kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile*.

## **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah, penelitian ini dibatasi pada beberapa variabel inti yaitu, *efficiency*, *fulfillment*, *privacy* dan *reliability* yang mana akan memengaruhi kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* Bank Syariah Indonesia dan yang menjadi objek penelitian adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang menggunakan aplikasi BSI *Mobile*.

## **D. Definisi Operasional Variabel**

Variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi-informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Sesuai dengan judul penelitian ini maka ada dua variabel, yaitu variabel bebas (variabel independen) adalah yang mempengaruhi atau menjadi sebab berubahnya atau timbulnya variabel terikat (variabel dependen). Variabel bebas biasanya dinotasikan dengan



symbol X, sedangkan variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas, variabel terikat dinotasikan dengan symbol Y.

**Tabel I.2**  
**Definisi Operasional Variabel**

<b>Variabel Penelitian</b>	<b>Definisi Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala Pengukuran</b>
<i>Efficiency</i> (X1)	Yaitu kemampuan pelanggan untuk mengakses website, mencari produk yang diinginkan dan informasi yang berkaitan dengan produk tersebut, dan meninggalkan situs bersangkutan dengan upaya minimal.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Akses cepat</li> <li>2. Proses login cepat</li> <li>3. Mutasi cepat</li> </ol>	Ordinal
<i>Fulfillment</i> (X2)	Merupakan pemenuhan janji pelayanan, ketersediaan stok produk dan pengiriman produk sesuai dengan waktu yang dijanjikan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Organisasi dan struktur halaman <i>mobile banking</i> mudah diikuti</li> <li>2. Janji yang akurat tentang layanan yang diberikan</li> <li>3. Transaksi <i>mobile banking</i> selalu akurat.</li> </ol>	Ordinal
<i>Reliability</i> (X3)	Berkenaan dengan sejauh mana situs tersebut tersedia dan berfungsi sebagaimana mestinya.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mudah dan tepat</li> <li>2. Dapat digunakan dimanapun dan kapanpun/24 jam.</li> <li>3. Tidak perlu mengantri</li> <li>4. Sesuai yang dijanjikan</li> </ol>	Ordinal
<i>Privacy</i> (X4)	Merupakan jaminan bahwa data perilaku berbelanja tidak	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak ada penyalahgunaan informasi pribadi</li> </ol>	Ordinal

	akan diberikan kepada pihak lain manapun dan bahwa informasi kartu kredit pelanggan terjamin keamanannya. <sup>7</sup>	nasabah. 2. Memberikan cara lengkap untuk menjaga akun tetap aman 3. Memberi pelayanan akurat untuk membuka akun/aplikasi <i>mobile banking</i> .	
Kepuasan (Y)	Menurut Philip Kotler kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. <sup>8</sup>	1. Kesesuaian harapan 2. Minat menggunakan kembali 3. Merekomendasikan	Ordinal

### E. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang disampaikan di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *efficiency* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*?
2. Apakah *fullfillment* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*?

<sup>7</sup> A. Parasuraman, V. A., Zeithaml dan A. Malhorta, "E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality". *Journal of Service Research*, 7(3),2005. hlm. 213-233.

<sup>8</sup> Philip Kotler dan Kevin L. Keller, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: PT. Indeks, 2008), hlm. 237.

3. Apakah *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*?
4. Apakah *privacy* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*?
5. Apakah terdapat pengaruh *efficiency*, *fulfillment*, *reliability*, dan *privacy* terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*?

#### **F. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh *efficiency* terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*?
2. Untuk mengetahui pengaruh *fulfillment* terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*?
3. Untuk mengetahui pengaruh *reliability* terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*?
4. Untuk mengetahui pengaruh *privacy* terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*?
5. Untuk mengetahui pengaruh *efficiency*, *fulfillment*, *reliability*, dan *privacy* terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*?

#### **G. Kegunaan Penelitian**

Jika tujuan-tujuan yang telah dikemukakan sebelum bagian ini dapat dicapai, maka hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat besar bagi berbagai pihak maupun manfaat untuk berbagai aspek sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Sebagai persyaratan guna menyelesaikan tugas akhir mahasiswa untuk memperoleh gelar strata (S1) program studi Perbankan Syariah di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan. Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan pemikiran penulis mengenai pengaruh *e-servqual* terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking*.

2. Bagi PT. Bank Syariah Indonesia KCP. Padangsidempuan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan bagi pihak internal bank, dalam menentukan langkah-langkah perbaikan terkait kualitas pelayanan elektronik penggunaan *mobile banking* untuk mempertahankan kepuasan nasabah ditengah persaingan yang semakin ketat dalam perkembangan teknologi *digitalis banking*.

3. Bagi UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan / Akademisi

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan referensi pembelajaran dan bagi akademis untuk peneliti selanjutnya di UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

4. Bagi Penelitian Selanjutnya

Sebagai bahan kajian atau informasi bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian yang sama atau tambahan pengetahuan dan wawasan tentang Pengaruh *E-Servqual Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna *mobile banking*.

## **H. Sistematika Pembahasan**

Agar proposal ini terarah dan memudahkan penelitian dalam fenomena maka sistematika pembahasan dalam proposal penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan, berisi mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, definisi operasional variabel, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II Landasan Teori, terdiri dari kerangka teori yang membahas tentang konsep teori yang diambil dari segala yang dijadikan referensi yang relevan dengan penelitian, penelitian terdahulu yang berisi mengenai penelitian yang lebih dulu dilakukan oleh peneliti sebelumnya, kerangka pikir yang menggambarkan mengenai pemikiran peneliti terhadap variabel yang menjadi fenomena permasalahan yang akan diselesaikan, dan hipotesis yang merupakan dugaan sementara terhadap masalah penelitian dan akan diuji kebenarannya melalui analisis data.

BAB III Metode Penelitian, bab ini mencakup lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel yang digunakan sebagai subjek penelitian dan sumber data, instrument atau teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data dari sumber data, metode analisis yang digunakan dengan teknik kuantitatif.

BAB IV Hasil Penelitian, membahas tentang gambaran umum objek penelitian. Menguraikan hasil penelitian berdasarkan analisis data atas



pengaruh *efficiency*, *fulfillment*, *reliability*, dan *privacy* terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking*.

BAB V Penutup, mengemukakan secara singkat kesimpulan yang diperoleh dalam pembahasan. Selanjutnya juga disampaikan saran yang ditujukan kepada pihak-pihak yang bekepentingan dalam penelitian ini.

## BAB II LANDASAN TEORI

### A. Kerangka Teori

#### 1. *Mobile Banking*

Dewasa ini bank telah memanfaatkan teknologi informasi dalam layanan perbankannya dengan meluncurkan media layanan transaksi perbankan berbasis teknologi informasi yaitu *mobile banking*. *Mobile banking* atau yang lebih dikenal dengan sebutan *m-banking* merupakan sebuah fasilitas atau layanan perbankan menggunakan alat komunikasi bergerak seperti *handphone* yang juga dapat memberi kemudahan akses maupun kecepatan dalam memperoleh informasi terkini dan transaksi finansial secara *real time*.<sup>9</sup>

*Mobile banking* dapat diakses nasabah perorangan. Produk layanan *mobile banking* adalah saluran distribusi bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui teknologi GPRS dengan ponsel. Dengan adanya *handphone* dan layanan *mobile banking* transaksi perbankan yang biasanya dilakukan secara manual, artinya kegiatan sebelumnya dilakukan nasabah dengan mendatangi bank, kini dapat dilakukan tanpa harus mengunjungi gerai bank. Hanya dengan menggunakan *handphone* dapat menghemat waktu dan biaya. Layanan *mobile banking* memberikan kemudahan kepada para nasabah untuk melakukan transaksi perbankan seperti cek saldo, transfer antar rekening, pembayaran tagihan dan isi

---

<sup>9</sup> Nurrahmi Hayani dan Saipul AL Sukri, "Dimensi *E-Servqual* dan Dampaknya terhadap *E-Satisfaction* Layanan *Mobile Banking*," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol.7, No.2, Tahun 2021, hlm. 680.

pulsa. Dengan fasilitas ini, semua orang yang memiliki ponsel dapat dengan mudah bertransaksi dimana dan kapan saja. Pada akhirnya bank beramai-ramai menyediakan fasilitas *mobile banking* demi mendapatkan kepuasan dan peningkatan jumlah nasabah.

Praktek *mobile banking* ini jelas akan mengubah strategi bank dalam menjalankan kegiatannya. Setidaknya ada faktor baru yang bisa mempengaruhi pengkajian suatu bank untuk membuka cabang baru atau menambah ATM. *Mobile banking* memungkinkan nasabah untuk melakukan pembayaran-pembayaran secara *online*. Selain itu, dengan *mobile banking* bank bisa meningkatkan kecepatan layanan dan jangkauan dalam aktivitas perbankan. Penyelenggaraan *mobile banking* yang sangat dipengaruhi oleh perkembangan teknologi informasi, dalam kenyataannya pada satu sisi membuat jalannya transaksi semakin mudah, akan tetapi disisi yang lain membuatnya juga semakin berisiko. Dengan kenyataan seperti ini, faktor keamanan harus menjadi faktor yang paling perlu diperhatikan. Bahkan faktor keamanan ini dapat menjadi salah satu fitur unggulan yang dapat ditonjolkan oleh pihak bank.

*Mobile banking* saat ini dapat digolongkan menjadi 3 golongan:

a. *Informational* (bersifat memberi informasi)

Sistem ini didalamnya hanya memuat informasi mengenai produk-produk dan layanan-layanan yang dimiliki oleh suatu bank. Risiko dari sistem ini tergolong cukup rendah, karena sistem ini sama sekali tidak terhubung dengan *server* utama dan jaringan yang ada di bank, tetapi

hanya terhubung dengan *server hosting* situs. Risiko yang mungkin terjadi ialah perubahan isi dari situs di internet (atau sering dikenal dengan istilah *deface*). Hal ini tidak membahayakan keseluruhan sistem dari bank tersebut, tetapi akan dapat mengacaukan informasi yang ada di situs bank yang bersangkutan.

b. *Communicative* (bersifat komunikatif)

Tipe yang kedua ini lebih bersifat interaktif dibandingkan dengan tipe yang pertama. Pada tipe sistem ini, dimungkinkan terjadinya interaksi antara konsumen (nasabah) dengan sistem yang ada di bank. Interaksi itu dapat berupa informasi saldo, laporan transaksi perubahan data pribadi nasabah, maupun formulir-formulir keanggotaan layanan dari bank yang bersangkutan. Dilihat dari cara kerjanya, risiko dari sistem ini jelas lebih besar dibandingkan dengan yang pertama. Hal ini dikarenakan adanya hubungan antara nasabah dengan beberapa *server* di jaringan bank. Untuk itu diperlukan pengawasan dan penjagaan lebih di sistem ini, untuk mencegah penyusup maupun program-program yang dapat merusak sistem seperti virus dan lain-lain.

c. *Transactional* (dapat melakukan transaksi).

Tipe yang terakhir merupakan tipe yang paling lengkap dibandingkan dengan tipe-tipe yang lain, dan pada umumnya juga memuat sistem pada dua tipe sebelumnya. Pada sistem di tipe yang

ketiga ini, nasabah dimungkinkan untuk melakukan transaksi secara langsung.

Karena sistem ini memiliki jalur langsung ke *server* utama dan jaringan yang ada di bank, maka resiko yang dimiliki sistem ini juga cukup besar, paling besar dibandingkan dengan dua tipe sebelumnya. Oleh sebab itu, kontrol yang ketat diperlukan di dalam sistem ini. Transaksi yang dapat dilakukan di sistem ini meliputi akses langsung ke *account* di bank, seperti informasi saldo ataupun transaksi terakhir, pembayaran tagihan, transfer dana, isi ulang pulsa, dan lain-lain.

## **2. *Mobile Banking* Syariah**

### **a. *Mobile Banking* dari Perspektif Islam**

Berdasarkan ruang lingkup ekonomi, maka Islam adalah sebuah agama yang mengatur segala aspek kehidupan, tentu saja mempunyai cara untuk perekonomian dan menarik yang baik dan sesuai dengan aturan-aturan agama Islam, ditinjau dari aspek aksiologinya tinjauan ekonomi Islam adalah setiap kegiatan manusia didasarkan kepada pengabdian kepada Allah untuk memakmurkan bumi, maka dalam perekonomian umat Islam harus mengutamakan keharmonisan dan pelestarian alam. Dalam transaksi *mobile banking* terbukti aman dengan adanya sistem proteksi yang berlapis serta memiliki perlindungan hukum sehingga hak-hak nasabah dalam transaksi *mobile banking* dapat terlindungi dan tidak dapat diperlakukan semena-mena tanpa pertanggung jawaban. Dalam akad perjanjian *mobile banking*

telah sesuai dengan syarat sahnya perjanjian dengan terpenuhinya rukun dan syarat akad (perjanjian). *Mobile banking* termasuk akad wakalah atau wikalah berarti penyerahan, pendelegasian, atau pemberian mandat. Akan tetapi, yang dimaksud sebagai al-wakalah adalah pelimpahan kekuasaan oleh seseorang kepada yang lain dalam hal-hal yang diwakilkan.<sup>10</sup>

Peraturan lain untuk mendorong layanan finansial berbasis teknologi oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) melalui Dewan Syariah Indonesia (DSN)-MUI meluncurkan fatwa Nomor 117/DSN-MUI/II/2018 tentang Layanan Pembiayaan Berbasis Teknologi Berdasarkan Prinsip Syariah.

- b. Perbedaan *Mobile Banking* Syariah dengan Konvensional
  - 1) *Mobile banking* syariah memiliki fitur tambahan yang bisa digunakan seperti layanan islami yaitu, pengingat waktu shalat, juz amma, Al-Qur'an dan penunjuk arah kiblat. Sedangkan pada *mobile banking* konvensional tidak terdapat fitur-fitur tersebut.
  - 2) *Mobile banking* syariah memiliki fitur berbagi infaq, sedekah, dan zakat bisa digunakan kapanpun dan dimanapun. Sedangkan pada *mobile banking* konvensional tidak tersedia fitur tersebut.
  - 3) *Mobile banking* syariah tidak menyediakan pembayaran angsuran dan tagihan kartu kredit, sedangkan pada konvensional menyediakan.

---

<sup>10</sup> Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktek*, (Jakarta: Gema Insan, 2008), hlm. 25.



### 3. *E-Service Quality*

#### a. Pengertian *E-Service Quality*

Menurut Tjiptono kualitas layanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampainnya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan merupakan derajat yang dicapai oleh karakteristik yang berkaitan dalam memenuhi persyaratan. Kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian.<sup>11</sup>

Pada dasarnya, *e-service quality* merupakan pengembangan dari *service quality*. Pengembangan tersebut dibuat atas dasar perbandingan dua faktor, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang diterima dan layanan yang diharapkan konsumen dengan diterapkan pada sebuah media elektronik. *E-service quality* adalah pelayanan yang diberikan pada jaringan internet sebagai perluasan dari kemampuan suatu situs untuk memfasilitasi kegiatan belanja, pembelian, dan distribusi secara efisien dan efektif. *E-servqual* juga didefinisikan sebagai evaluasi total dan ide-ide konsumen yang mempertimbangkan hak istimewa pengiriman layanan elektronik di pasar virtual.<sup>12</sup> Penelitian lain menduga bahwa *e-serqual* menunjukkan persepsi pengguna terhadap hasil penyampaian layanan sepanjang persepsi pengguna dengan pemulihan layanan, jika terjadi kegagalan.

---

<sup>11</sup> Fandi Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Malang: Bayu Media Publishing, 2005), hlm 111.

<sup>12</sup> A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, "ES-QUAL: "Multiple item scale for assessing electronic service quality," *Jurnal Serv. Res.*, vol. 7, No. 3, tahun 2005, hlm. 213-233

Hal yang membedakan kualitas pelayanan elektronik dengan *traditional service* jika dilihat dari tiga hal sebagai berikut:

- 1) Ketidakhadiran staf penjualan. Pada konteks *e-service*, tidak ada pertemuan atau layanan yang bersifat fisik antara pelanggan dan staf penjualan seperti pada *traditional service*.
- 2) Tidak adanya unsur yang bersifat *tangible* (fisik). Pada konteks *electronic service*, proses layanan dilakukan dalam lingkungan virtual yang bersifat *intangible* (non fisik).
- 3) Melakukan secara mandiri. Pada konteks *e-service* pelanggan melakukan pemesanan atau transaksi serta mengontrol proses bisnis sendiri (*self-service*).

b. Cara mengukur dan dimensi *e-servqual*

Menurut Tjiptono dan Candra dalam model *e-servqual* terdapat empat macam gap yang berpengaruh terhadap kualitas layanan elektronik yaitu sebagai berikut:<sup>13</sup>

1) *Information gap*

Mencerminkan kesenjangan antara tuntutan kebutuhan pelanggan berkenaan dengan sebuah website dan keyakinan pihak manajemen atau pengelola website mengenai tuntutan kebutuhan tersebut.

---

<sup>13</sup> Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima (edisi II)*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2008), hlm 170.

## 2) *Design gap*

Kemungkinan terjadi apabila perusahaan gagal memanfaatkan secara optimal semua pengetahuan menyangkut fitur-fitur yang diharapkan pelanggan ke dalam struktur dan fungsi website yang bersangkutan. Artinya bahwa perusahaan tidak menindaklanjuti dan tidak memodifikasi website sesuai dengan keinginan pelanggan.

## 3) *Communication gap*

Kurangnya pemahaman akurat pada staf pemasaran terhadap fitur kapabilitas, dan keterbatasan websitenya. Artinya bahwa janji-janji kepada pelanggan tidak melebihi apa yang bisa dilakukan atau diwujudkan.

## 4) *Fulfillment gap*

Mencerminkan kesenjangan keseluruhan antara tuntutan kebutuhan dan pengalaman pelanggan.

Empat *gab* diatas memberikan dua aspek utama dalam kualitas layanan elektronik yaitu penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan elektronik beserta konsekuensinya, dan kelemahan organisasi yang berakibat pada penilaian jelek pada kualitas pelayanan elektronik. Bila kinerja pelayanan elektronik sesuai atau melebihi penilaian pelanggan, maka akan menghasilkan persepsi yang positif dari pelanggan.

Untuk mengukur kualitas pelayanan elektronik Zeithamal, dkk. mengidentifikasi tujuh dimensi yang membentuk *core online service* yang terbagai menjadi 7 dimensi yaitu:<sup>14</sup>

1) *Efficiency* (Efisiensi)

Merupakan kemampuan pelanggan untuk mengakses *website*, mencari produk yang diinginkan dan informasi yang berkaitan dengan produk tersebut dan meninggalkan situs bersangkutan dengan upaya minimal.

2) *Fulfillment* (Pemenuhan)

Mencakup akurasi janji layanan, ketersediaan stok produk dan pengiriman produk sesuai dengan waktu yang dijanjikan.

3) *Reliability* (Keandalan)

Berkenan dengan fungsional teknis situs bersangkutan khususnya sejauh mana situs tersebut tersedia dan berfungsi sebagai mana mestinya.

4) *Privacy* (Privasi)

Berupa jaminan bahwa data perilaku berbelanja tidak akan diberikan kepada pihak lain manapun dan bahwa informasi kartu kredit pelanggan terjamin keamanannya.

5) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Merupakan kemampuan penjual *online* untuk memberikan informasi yang tepat pada pelanggan sewaktu timbul masalah,

---

<sup>14</sup> Fandi Tjiptono dan Greogius Candra, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: Andi Offset, 2015), hlm. 178.

memiliki mekanisme untuk menangani pengembalian produk dan menyediakan garansi *online*.

6) Kompensasi

Meliputi pengembalian uang, biaya pengiriman dan biaya penanganan produk.

7) Kontak (*Contact*)

Mencerminkan kebutuhan pelanggan untuk bisa berbicara dengan staf layanan pelanggan secara *online* atau melalui telepon atau bukan berkomunikasi resmi.

Empat dimensi utama (efisiensi, *fulfillment*, reliabilitas, dan privasi) merupakan skala inti kualitas pelayanan elektronik yang digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan. Dimensi-dimensi ini merupakan kriteria yang digunakan pelanggan untuk mengevaluasi layanan apabila mereka tidak mengalami masalah sehubungan dengan penggunaan layanan. Sementara tiga dimensi lainnya (daya tanggap, kompensasi dan kontak) merupakan skala *recovery* (pemulihan) kualitas pelayanan elektronik. Maksudnya, dimensi-dimensi ini hanya berperan penting dalam situs pelanggan *online* mengalami masalah atau memiliki sejumlah pertanyaan yang ingin dicarikan solusinya.

c. Kualitas Pelayanan Menurut Perspektif Islam

Pada sebuah retail kualitas pelayanan sangat penting dalam memberikan kepuasan pelanggan, mempertahankan pelanggan dan menciptakan loyalitas pelanggan. Langkah yang diambil agar

pelanggan memperoleh kepuasan adalah dengan mengidentifikasi dan memberikan layanan produk atau jasa yang dibutuhkan pelanggan. Kualitas layanan sangat penting bagi suatu perusahaan untuk mempertahankan pangsa pasar dan meningkatkan profitabilitas dalam persaingan bisnis yang sengit.<sup>15</sup>

Upaya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan bank syariah harus berorientasi pasar atau masyarakat sebagai pengguna jasa perbankan. Hal ini berkaitan dengan harapan masyarakat, mereka ingin mendapatkan hubungan yang baik dengan bank yang nyaman dan mudah melakukan transaksi. Dalam Al-Qur'an surat Ali Imran ayat 159:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ<sup>ط</sup> وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا  
 مِنْ حَوْلِكَ<sup>ط</sup> فَاعْفُ عَنْهُمْ<sup>ط</sup> وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ<sup>ط</sup> وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ<sup>ط</sup> فَإِذَا  
 عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ<sup>ج</sup> إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah.

<sup>15</sup> Rokhmat Subagio dan Ahmad Budiman, “Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan dan Saluran Distribusi Terhadap Kepuasan Nasabah”, Jurnal At-Tijarah: Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam, Vol. 5, No. 2, Ed. Juli-Desember 2019, hlm. 281-282.

Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.”<sup>16</sup>

Alasan bank syariah harus sadar akan pentingnya kualitas pelayanan adalah: pertama, produk dan layanan bank syariah harus diterima sebagai produk dan layanan yang berkualitas tinggi oleh konsumen. Allah senang melihat pekerjaan selesai pada tingkat iqtiqan, yang artinya mempersiapkan dan memberikan hasil terbaik atau melakukan segala sesuatu dengan kualitas tinggi. Kedua, menggunakan kualitas layanan dalam bank syaria menjadi penting karena hubungannya dengan biaya, keuntungan, kepuasan konsumen, ingatan konsumen, serta kata-kata positif dari mulut konsumen.<sup>17</sup>

Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan, memuaskan nasabah adalah hal pokok yang tidak boleh diabaikan, dimana kepuasan nasabah merupakan faktor yang sangat strategis dalam memenangkan persaingan, mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas.<sup>18</sup>

#### **4. Kepuasan**

Setiap organisasi baik yang bersifat nirlaba maupun *profit oriented*, tentunya berusaha untuk maju dan berkembang. Salah satu tantangan yang dihadapi oleh perusahaan saat ini adalah ketatnya persaingan bisnis antar perusahaan serta selera konsumen yang mudah berubah dan makin sulit

---

<sup>16</sup> Al-Quran terjemahan surat Ali Imron, (Semarang: PT. Karya Toha Putra), hlm. 56.

<sup>17</sup> M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah*, (Jakarta: Lentera Hati, 2002), hlm. 319-321.

<sup>18</sup> M. Syafe'i Antonio, *Bank Islam: Teori dan Praktek*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2000), hlm, 16.

dipuaskan. Oleh karena itu kewajiban manajemen perusahaan untuk memikirkan dan berupaya meningkatkan jumlah konsumen atau pelanggannya. Di sisi lain manajemen perusahaan juga harus mempertahankan konsumennya agar tidak berpaling ke perusahaan pesaing. Hal ini dapat dicapai dengan menjaga dan meningkatkan kepuasan konsumen secara berkesinambungan.<sup>19</sup>

a. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dan Keller kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.<sup>20</sup> Konteks teori *consumer behavior*, kepuasan didefinisikan dari pengalaman konsumen setelah merasakan dan mengkonsumsi suatu produk atau jasa yang telah disediakan oleh pemasar atau perusahaan. Kepuasan adalah respons pemenuhan dari konsumen dan hasil penilaian konsumen bahwa produk atau jasa pelayanan telah memberi tingkat kenikmatan di mana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang.

---

<sup>19</sup> Muhammad Isa, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Lembaga Bimbingan Belajar (Potensi) Panyabungan", At-Tijarah: Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam, Vol.5, No.1 Ed. Jan-Juni 2019, hlm. 155.

<sup>20</sup> Muhammad Ibnu Rosyid, "Pengaruh *E-Servqual* dan Kepuasan Pengguna *Mobile Banking* terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank BCA di Bandung," *Jurnal e-Proceeding of Management*: Vol. 6, No. 3 Desember 2019, hlm 3.



Menurut Lupiyoadi dan Hamdani bahwa kepuasan pelanggan dapat diidentifikasi dalam beberapa faktor dimensi, yaitu:<sup>21</sup>

1) *Product-related factors*

Faktor-faktor yang digunakan untuk suatu produk yang melibatkan penantian manfaat yang akan diberikan.

2) *Service-related factors*

Faktor-faktor yang berkaitan dengan pelayanan suatu perusahaan.

3) *Purchase factors*

Faktor-faktor yang berhubungan dengan pembelian.

b. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan

Metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu:

1) Sistem keluhan dan saran

Organisasi yang berorientasi pelanggan memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan saran secara langsung. Informasi-informasi yang diperoleh melalui metode-metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga untuk direspon dengan cepat untuk mengatasi keluhan pelanggan.

2) *Lost Customer Analysis*

Perusahaan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau beralih, agar dapat mengetahui dan memahami

---

<sup>21</sup> Rambat Lupiyoadi, “*Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*”, (Jakarta: Salemba Empat, 2013), hlm. 78

mengapa berhenti atau pindah. Pemantauan *customer loss rate* penting, karena peningkatan *customer loss rate* berarti ada kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

### 3) Survei kepuasan pelanggan

Lembaga riset independen melakukan penelitian dengan menggunakan metode survei kepuasan pelanggan. Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan langsung dari pelanggan.

### 4) *Ghost shopping*

Mempekerjakan orang untuk berpura-pura menjadi pembeli dan mereka harus melaporkan tentang kekuatan dan kelemahan produk yang mereka alami waktu membeli.<sup>22</sup>

## c. Faktor-faktor yang Memengaruhi Kepuasan Nasabah

Adapun faktor-faktor yang memengaruhi dari kepuasan nasabah menurut Hawkins dan Looney, adalah sebagai berikut:

### 1) Kesesuaian harapan

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh nasabah dengan yang sudah diberikan oleh perusahaan, meliputi:

- a) Produk yang diperoleh sesuai dengan yang diharapkan
- b) Pelayanan yang diberikan karyawan sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan

---

<sup>22</sup> Herry Sutanto dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Pustaka Setia, 2013), hlm 278.

c) Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.

2) Minat menggunakan/berkunjung kembali

Merupakan kesediaan nasabah untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk atau jasa yang terkait, meliputi:

- a) Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan memuaskan
- b) Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengonsumsi produk.
- c) Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang telah disediakan sangat memadai.

3) Kesediaan merekomendasikan

Merupakan kesediaan nasabah untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi:

- a) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang diperolehnya memuaskan.
- b) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.

- c) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk.<sup>23</sup>

## B. Penelitian Terdahulu

Untuk memperkuat penelitian ini, maka peneliti mengambil penelitian terdahulu yang berhubungan dengan *Electronic Service Quality* serta penelitian yang berkaitan dengan Kepuasan. Penelitian terdahulu adalah penelitian yang dilakukan oleh beberapa orang sebelum penelitian ini dilakukan. Hasil penelitian yang telah dilakukan dapat dijadikan sebagai bahan referensi maupun bahan pendukung dalam penelitian yang akan kita lakukan. Berikut penelitian terdahulu yang digunakan peneliti sebagai bahan referensi:

**Tabel II. 1**  
**Penelitian Terdahulu**

No.	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Mariatul Aldila. Skripsi. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2017.	Pengaruh Layanan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah.	Berdasarkan analisis data menggunakan analisis jalur dapat diketahui bahwa substruktur I layanan <i>m-banking</i> berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah. Hasil pengujian secara parsial bahwa variabel <i>reliability</i> , <i>empaty</i> , <i>responsiveness</i> dan <i>efficiency</i> berpengaruh positif signifikan

<sup>23</sup> Candrianto, *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar* (Malang: Literasi Nusantara, 2021), hlm. 61.

			sedangkan variabel <i>assurance</i> dan <i>tangible</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan substruktur II diketahui bahwa layanan <i>m-banking</i> berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas. Secara parsial bahwa variabel <i>reliability</i> , <i>empaty</i> , <i>responsiveness</i> dan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah sedangkan variabel <i>assurance</i> , <i>tangible</i> dan <i>efficiency</i> tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah.
2.	Andika Febrianta dan Indrawati. Jurnal Manajemen. Vol.3, No.3 Desember 2016.	Pengaruh Kualitas Layanan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA Di Kota Bandung.	Berdasarkan hasil analisis data menggunakan regresi liner berganda, secara simultan kualitas layanan mobile banking BCA berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BCA di Kota Bandung, dengan total kontribusi sebesar 93,1%, sedangkan tiga faktor yang paling dominan memberikan pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah adalah variabel <i>easiness to operate</i> (X6), <i>efficiency</i> (X5), <i>Convenience</i> (X4) <i>assurance</i> dan <i>security</i> (X3).Sedangkan

			variabel reliability (X1) dan variabel responsiveness (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
3.	Imam Syafi'i. Jurnal Sistem dan Manajemen Industri. Vol.2, No.2 Desember 2018.	Klasifikasi Atribut Pelayanan <i>Mobile Banking</i> dengan Kano Model Berdasarkan Dimensi <i>E-Servqual</i>	Kepuasan pelanggan atas fasilitas dan layanan <i>mobile banking</i> menggunakan metode Kano Model berdasarkan dimensi E-Serqual diketahui atribut layanan <i>mobile banking</i> memberikan pengaruh besar pada kepuasan pelanggan pada klasifikasi atau kuadran <i>one dimensional</i> .
4.	Muhammad Ibnu Rosyid, Maya Arianti dan Khrisna Kusumahadi. Jurnal Manajemen. Vol. 6, No.3 Desember 2019.	Pengaruh E-Servqual dan Kepuasan Pengguna <i>Mobile Banking</i> Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BCA Di Bandung.	Berdasarkan hasil analisis variabel E-servqual mempunyai pengaruh positif terhadap loyalitas sebesar 0,123 yang artinya semakin baik pelayanan, maka loyalitas nasabah akan mengalami kenaikan. Berdasarkan hasil analisis variabel kepuasan nasabah mempunyai pengaruh positif terhadap loyalitas sebesar 0,370 yang artinya semakin banyak kepuasan nasabah maka loyalitas nasabah akan mengalami kenaikan.

5.	Nur Azizah dan Muhammad Rahmat Hidayat. Jurnal Ekonomi dan Ilmu Sosial.Vol. 7, No. 1 Februari 2022	Analisis <i>E-Servqual</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> dan <i>Customer Loyalty</i> pada Aplikasi BSI Mobile	Berdasarkan hasil uji hipotesis dapat diketahui bahwa <i>e-service quality</i> (X) yang terdiri dari indikator <i>reliability</i> (X1), <i>responsiveness</i> (X2), <i>assurance</i> (X3), dan <i>emphaty</i> (X4) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y2) karena <i>t-valuenya</i> di atas 1,96 dan <i>p-valuenya</i> di bawah 0,05. Kemudian <i>reliability</i> (X1), <i>responsiveness</i> (X2), <i>assurance</i> (X3), <i>empathy</i> (X4), dan <i>tangibles</i> (X5) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y1) dalam menggunakan aplikasi BSI mobile karena semua <i>t-valuesnya</i> dibawah 1,96 dan <i>p-valuesnya</i> di atas 0,05. Terakhir pada variabel Y1 terhadap Y2 memiliki pengaruh yang signifikan karena <i>t-valuesnya</i> dia tas 1,96 dan <i>p-valuesnya</i> dibawah 0,05. Hal tersebut dinyatakan nasabah pengguna aplikasi BSI mobile merasa puas dengan kualitas layanan elektronik sehingga nasabah loyal terhadap aplikasi BSI mobile.
----	----------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Perbedaan dan persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah:

1. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Mariatul Aldila adalah sama-sama menggunakan *Mobile Banking* sebagai objek penelitian dengan menggunakan *e-servqual* sebagai indikator kualitasnya. Perbedaan adalah Mariatul Aldila menambahkan variabel loyalitas sebagai variabel terikat dari *e-servqual* selain dari variabel kepuasan sedangkan dalam penelitian ini tidak menggunakan variabel loyalitas.
2. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Andika Febrianta dan Indrawati adalah sama-sama menjadikan hanya variabel kepuasan menjadi variabel terikat, selain itu kesamaan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif yang bersifat deskriptif. Perbedaannya adalah dalam penelitian oleh Andika Febrianta dan Indrawati pada kualitas layanan menggunakan seluruh indikator *e-servqual* tanpa membedakan layanan inti dan layanan pemulihan. Sedangkan dalam penelitian ini hanya menggunakan empat indikator layanan inti pada *e-servqual* sebagai penentu kualitas layanan *online*.
3. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Imam Syafi'i adalah sama menggunakan *mobile banking* sebagai objek penelitiannya dan *e-servqual* sebagai indikator kualitas layanan. Perbedaan dengan penelitian Imam Syafi'i adalah menggunakan Kano Model untuk mengelompokkan dimensi *e-servqual* sebagai klasifikasi pelayanan untuk mencapai



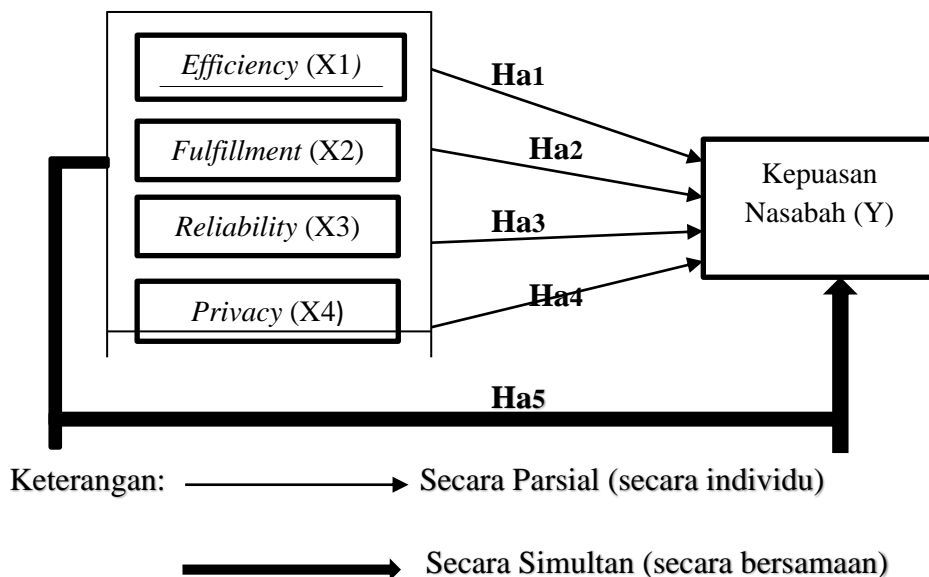
kepuasan nasabah. Sedangkan pada penelitian ini, peneliti hanya menggunakan dimensi inti pada *e-servqual*.

4. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Muhammad Ibnu Rosyid, *et. al* adalah sama-sama menggunakan layanan inti pada *e-servqual* untuk mengklasifikasi kualitas layanan *mobile banking*. Perbedaannya adalah pada penelitian oleh Muhammad Ibnu Rosyid, *et. al* adalah adanya variabel loyalitas sebagai variabel dependen, dan variabel *e-servqual* dan kepuasan sebagai variabel independen, sedangkan pada penelitian ini variabel *e-servqual* diidentifikasi untuk memengaruhi kepuasan sebagai variabel dependen.
5. Persamaan penelitian ini dengan penelitian oleh Nur Azizah dan Muhammad Rahmat Hidayat adalah sama-sama meneliti pada aplikasi BSI Mobile dan menggunakan *e-servqual* sebagai penentu atribut kualitas layanan. Perbedaannya adalah pada penelitian ini menambahkan indikator *Tangibles* dari *e-servqual* dan menambahkan *Customer Loyalty* sebagai variabel dependen. Sedangkan dalam penelitian oleh peneliti tidak menggunakan variabel *customer loyalty* sebagai variabel yang dipengaruhi oleh *e-servqual* dan *impact* dari kepuasan terhadap loyalitas nasabah.

### **C. Kerangka Konsep**

Kerangka konsep yaitu mengenai bagaimana teori dihubungkan dengan beberapa faktor yang sudah diidentifikasi dan menjadi masalah terpenting dalam penelitian. Menurut latar belakang masalah beserta kajian teori yang relevan, maka model kerangka pikir yang diajukan pada penelitian ini yaitu:

**Gambar II. 1**  
**Kerangka Konsep**



#### D. Hipotesis

Hipotesis merupakan pernyataan sementara berupa dugaan mengenai apa saja yang sedang kita amati dalam usaha untuk memahaminya. Hipotesis merupakan kebenaran sementara yang masih harus diuji.<sup>24</sup> Jadi hipotesis merupakan perkiraan sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang biasa disusun dengan pernyataan berpengaruh dan tidak ada pengaruh.

Secara garis besar, kegunaan hipotesis adalah sebagai berikut:

1. Memberikan batasan serta memperkecil jangkauan penelitian dan kerja penelitian
2. Menyiagakan peneliti kepada kondisi fakta dan hubungan antar fakta, yang kadangkala hilang begitu saja dari perhatian peneliti.

<sup>24</sup> Suryani dan Hendriyani, *Metode Riset Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana, 2014), hlm. 93

3. Sebagai alat yang sederhana dalam memfokuskan fakta yang bercerai-berai tanpa koordinasi ke dalam suatu kesatuan penting dan menyeluruh.
4. Sebagai panduan dalam pengujian serta penyesesuaian fakta dan antarfakta.<sup>25</sup>

Berdasarkan rumusan masalah dan kerangka konseptual, maka dalam penelitian ini rangkuman hipotesis diajukan sebagai berikut:

1. *Efficiency* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *BSI Mobile Banking*.
2. *Fulfillment* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *BSI Mobile Banking*.
3. *Reliability* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *BSI Mobile Banking*.
4. *Privacy* terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *BSI Mobile Banking*.
5. *Efficiency, fulfillment, reability, dan privacy* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *BSI Mobile Banking*.

---

<sup>25</sup> Moh. Nazir, *Metode Penelitian Cet.11* (Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia, 2017), hlm 132.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Lokasi penelitian ini dilakukan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan tepatnya berada di Jl. T. Rizal Nurdin Km.4,5 Sihitang Padangsidimpuan Telp. (0634) 22080 Fax. 24022. Penelitian ini dilakukan sejak dilakukan prasurvey pada bulan Januari 2022 sampai dengan melakukan pengisian kuesioner pada Agustus 2022.

#### **B. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu penelitian yang memperoleh data berupa angka-angka dan analisis statistik. Penelitian ini dapat pula disebut penelitian empiris dimana dalam penelitian data dan informasi yang diperoleh adalah dari kegiatan lapangan (kerja penelitian). Penelitian yang akan diteliti adalah penelitian asosiatif hubungan kausal. Menurut Sugiyono penelitian asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan atau juga pengaruh antara dua variabel atau lebih. Sedangkan hubungan kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat, yaitu adanya variabel independen dan dependen.<sup>26</sup>

---

<sup>26</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2018), hlm 37.

## C. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ada pada objek/subjek yang dipejari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki subjek atau objek itu.<sup>27</sup> Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah seluruh mahasiswa aktif FEBI UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addaary Padangsidimpuan yang berjumlah 2323 mahasiswa.

### 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representative (mewakili).<sup>28</sup>

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Taro Yamane, adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:<sup>29</sup>

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2} = \frac{2323}{1 + 2323 (0,1)^2} = 95.87$$

Dimana:

n = jumlah sampel

N = Jumlah populasi = 2323

e = presisi (tingkat kesalahan) 10%

1 = angka konstan

---

<sup>27</sup> Sugiyono, “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*” (Bandung: Alfabetha, 2016), hlm. 80.

<sup>28</sup> *Ibid.*, hlm 81.

<sup>29</sup> Glenn D. Israel, “*Determining Sample Size*”, *IFAS EXTENTION PEOD 6*, hlm. 4.

Hasil perhitungan dari rumus Taro Yamane untuk sampel adalah 95,87 digenapkan menjadi 96. Jadi jumlah sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 96 orang.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik sampel Aksidental (*Convenience sampling*) yang merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang ditemui cocok sebagai sumber data. Dengan kata lain, siapa saja yang ditemui sesuai dengan karakteristik responden yang dibutuhkan maka bisa saja orang tersebut dapat dijadikan *sample*.<sup>30</sup> Dalam penelitian ini yaitu mahasiswa FEBI UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

#### **D. Instrumen Pengumpulan Data**

Instrumen pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner atau angket yang merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Jawaban dari angket yang digunakan sebagai daftar pertanyaan yang diajukan kepada responden diolah dengan skala *likert*.<sup>31</sup>

---

<sup>30</sup> Hendri Tanjung dan Abrista Devi, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, (Jakarta: Gramata Publishing, 2013), hlm. 116

<sup>31</sup> Rahmat, *Statistika Penelitian*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2013), hal. 105.

**Tabel III. 1**  
**Pengukuran Skala *Likert***

<b>Keterangan</b>	<b>Nilai</b>
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

### **E. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen**

#### 1. Uji Validitas

Hasil penelitian yang valid menurut Sugiyono yaitu apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrumen.

#### 2. Uji Reliabilitas

Hasil penelitian yang reliabel menurut Sugiyono apabila terdapat kesamaan data dalam waktu berbeda. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama.<sup>32</sup>

### **F. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kuantitatif, yakni menguji data dan menganalisis data melalui SPSS 23

---

<sup>32</sup> Sugiyono., *Op., Cit.*, hlm. 121.

dengan perhitungan angka-angka dan kemudian menarik kesimpulan dari pengujian tersebut menggunakan rumus di bawah ini.

### 1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Analisis deskriptif juga bertujuan menunjukkan nilai maximum, minimum, mean, dan standar deviasi dari data yang terkumpul.<sup>33</sup>

### 2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui ada tidaknya normalitas residual, multikolinearitas, autokorelasi, dan heteroskedastisitas pada model regresi. Model regresi linear dapat disebut sebagai model yang baik jika model tersebut memenuhi beberapa asumsi klasik, yaitu data residual terdistribusi normal, tidak adanya multikolinearitas, autokorelasi, dan heteroskedastisitas.<sup>34</sup>

#### a. Uji Normalitas Data

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data yang diambil dari populasi berdistribusi normal atau tidak. Metode yang digunakan untuk menguji normalitas adalah dengan metode *lilifors* dengan metode *kolmogrof smirnov*, dimana apabila signifikan  $>0,1$

---

<sup>33</sup> Dwi Priyatno, *SPSS 22 Penolah Data Terpraktis*, (Yogyakarta: ANDI, 2014), hlm.30

<sup>34</sup> *Ibid.*, hlm. 89



maka distribusi bersifat normal, dan apabila signifikan  $< 0,1$  maka distribusi data tidak normal.

b. Uji Multikolinearitas

Cara untuk mengetahui ada tidaknya gejala multikolinearitas antara lain dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan tolerance, apabila VIF kurang dari 10 dan tolerance lebih dari 0,1 maka dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas.

c. Uji Autokorelasi

Autokorelasi merupakan korelasi antara anggota observasi yang disusun menurut waktu atau tempat. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi autokorelasi. Metode pengujian menggunakan uji Durbin-Waston sebagai berikut:

- 1)  $DU < DW < 4-DU$  maka hipotesis diterima artinya tidak terjadi autokorelasi antara variabel independen terhadap variabel dependen.
- 2)  $DW < DU$  atau  $DW > 4-DL$ , maka hipotesis ditolak, artinya terjadi autokorelasi antara variabel independen dengan variabel dependen.
- 3)  $DL < DW < DU$  atau  $4-DU < DW < 4-DL$ , artinya tidak ada kepastian atau kesimpulan yang pasti.

d. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu

pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap, disebut homokedastisitas, sementara itu untuk varians yang berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.<sup>35</sup> Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan dasar penambihan keputusan sebagai berikut:

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebur, kemudian menyempit), maka terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika ada pola yang jelas, seperti titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 3. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk memodelkan hubungan antara variabel dependen dan variabel independen, dengan jumlah variabel independen lebih dari satu. Hubungan ini secara linear melihat pengaruh positif atau negatif variabel terikat mengalami penurunan atau kenaikan. Persamaan regresi linear berganda adalah sebagai berikut:<sup>36</sup>

$$Y = \beta_0 + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + \beta_5X_5 + e$$

Dimana:

$Y$  = Variabel dependen

---

<sup>35</sup> Sugiono, *Op., Cit.*, hlm. 108.

<sup>36</sup> Sofyan Yamin, "Regresi dan Korelasi dalam Genggaman Anda" (Jakarta: Salemba Empat, 2011), hal. 29

$\beta$  = Koefisien regresi  
 $X$  = Variabel Independen  
 $e$  = error

#### 4. Uji Hipotesis

##### a. Koefisien Determinan ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) dapat digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan atau kontribusi dari seluruh variabel independen ( $X$ ) terhadap variabel dependen ( $Y$ ), sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel bebas yang tidak dimasukkan ke dalam model. Model dianggap baik jika koefisien determinasi sama dengan satu atau mendekati satu.<sup>37</sup> Nilai terkecil dari koefisien determinasi adalah nol dan terbesar satu, sehingga dinyatakan  $0 \leq R^2 \leq 1$ .

##### b. Uji Signifikansi Parsial (uji t)

Uji statistik pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat.<sup>38</sup> Ketentuan dalam uji t adalah sebagai berikut: jika  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel maka hipotesis diterima, artinya ada pengaruh *e-servqual* terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. Jika  $t$  hitung  $<$   $t$  tabel maka hipotesis ditolak, artinya tidak ada pengaruh *e-servqual* terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* BSI.

---

<sup>37</sup> Morisan, *Metode Penelitian Survei*, (Jakarta: Kencana, 2012), hlm. 349

<sup>38</sup> Mudjarat Kuncoro, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi* (Jakarta: Erlangga, 2013), hlm. 244.

c. Uji Signifikansi Simultan (uji F)

Uji F adalah analisis varian dalam regresi berganda pada hakikatnya diperlukan untuk menunjukkan sumber-sumber variasi yang menjadi komponen dari variasi total model regresi. Uji F digunakan menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat/dependen. Dengan  $F_{tabel}$  dengan taraf signifikan sebesar 10% (0,1) dengan  $df = n-k-1$ . Ketentuan dalam uji F adalah dengan membandingkan  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$  sebagai berikut:

- 1) Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Berarti variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$   $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima. Berarti variabel independen tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

## **BAB IV HASIL PENELITIAN**

### **A. Gambaran Umum PT. Bank Syariah Indonesia Tbk.**

#### **1. Profil PT. 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 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.

Peleburan tiga bank syariah dengan harapan 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 dari perbankan syariah Indonesia.

#### **2. Visi dan Misi PT. Bank Syariah Indonesia**

##### **a. Visi Bank Syariah Indonesia**

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

b. Misi Bank Syariah Indonesia

- 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia (melayani lebih dari 20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset 500 T dan nilai buku 50 T di tahun 2025).
- 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham (top 5 bank yang paling *profitable* di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB > 2)).
- 3) 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. Fitur BSI *Mobile Banking***

a. Info rekening

Fitur pertama yang harus ada di *mobile banking* adalah fitur info rekening BSI. Fitur ini dimaksudkan agar nasabah bisa melakukan pengecekan terhadap segala informasi yang berkaitan dengan transaksi di rekening, baik itu tabungan *Wadiah*, *Mudharabah* dan tabungan *Mabrur*. Dalam fitur pertama ini, nasabah bisa melihat:

- 1) Informasi saldo
- 2) Daftar mutasi rekening
- 3) Tanggal mutasi
- 4) Informasi portofolio hingga daftar transaksi terjadwal

b. Transfer

Fitur ini memudahkan nasabah dalam mengirim uanh ke rekening BSI ataupun rekening bank lainnya tanpa harus jauh-jauh pergi ke ATM. Transfer bisa dilakukan secara online ataupun transfer SKN/Kliring selama 24 jam nonstop dengan memiliki jaringan internet yang stabil.

c. Pembayaran

Dengan BSI *Mobile*, segala pembayaran kebutuhan harian dan bulanan bisa dilakukan dari mana saja. Adapun layanan pembayaran yang bisa dilakukan, yaitu:

- 1) Pembayaran biaya pendidikan atau akademik
- 2) Pembayaran listrik PLN
- 3) Pembayaran layanan telepon dan Telkom Pay
- 4) Pembelian tiket transportasi
- 5) Pembayaran premi asuransi
- 6) Bayar langganan internet dan TV kabel
- 7) Pembayaran belanja di *e-commerce* seperti Bukalapak, Tokopedia, dan Shopee
- 8) Iuran BPJS
- 9) Pembayaran air PDAM
- 10) Pembayaran haji dan umrah

d. Pembelian

Dalam fitur ini nasabah bisa melakukan pembelian pulsa dan paket data serta token listrik melalui *BSI Mobile* kapan saja dan dimana saja.

e. QRIS

*Quick Response Indonesian Standard* atau QRIS adalah kode QR atau *QR Code* yang dikeluarkan Bank Indonesia (BI) dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) untuk pembayaran. Dengan memanfaatkan teknologi *QR Code*, pembayaran menjadi lebih cepat dan mudah. Sekarang semua *merchant* dan bank digital telah memiliki layanan ini demi menunjang terciptanya *cashless society*.

*Mobile Banking* BSI juga menggunakan fitur ini. dengan cara nasabah bisa langsung *scan QR code* lewat aplikasi *BSI Mobile* langsung input jumlah pembayaran, dan selesai.

f. E-mas

Fitur E-mas dari *BSI Mobile* bisa digunakan nasabah untuk investasi dan membeli emas secara elektronik dengan hitungan rupiah atau gram.

g. Tarik Tunai

Bank Syariah Indonesia memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan penarikan dana tunai di rekening BSI tanpa menggunakan kartu BSI debit. Nasabah bisa menarik uang mulai dari Rp 50. 000 hingga Rp 500.000 per harinya.



#### h. Layanan Islami

Fitur Layanan Islami bisa digunakan nasabah membaca Juz Amma, mempelajari hikmah-hikmah tentang keuangan sesuai syariat islam, dan layanan pengingat waktu shalat beserta arah kiblat.

#### i. Berbagi

Dengan fitur ini, nasabah bisa menyalurkan zakat, infaq, wakaf secara mudah dimana saja, dan kapan saja.

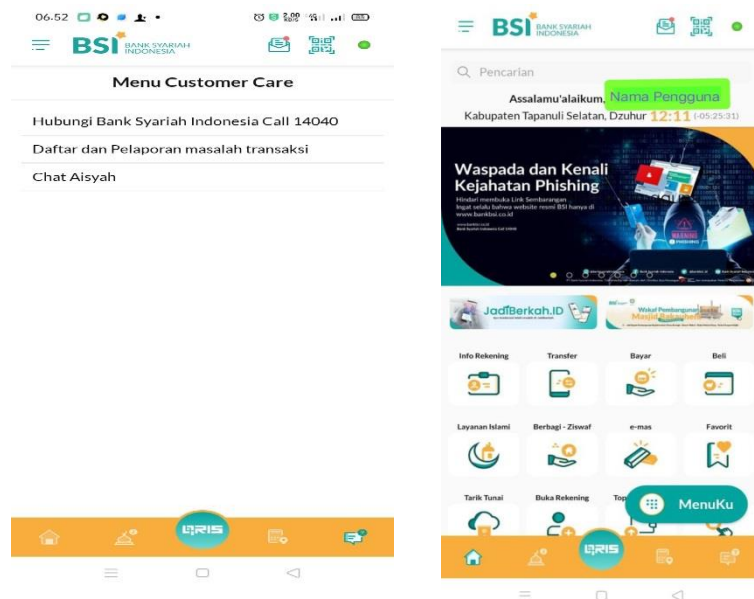
#### j. Buka rekening BSI *Online*

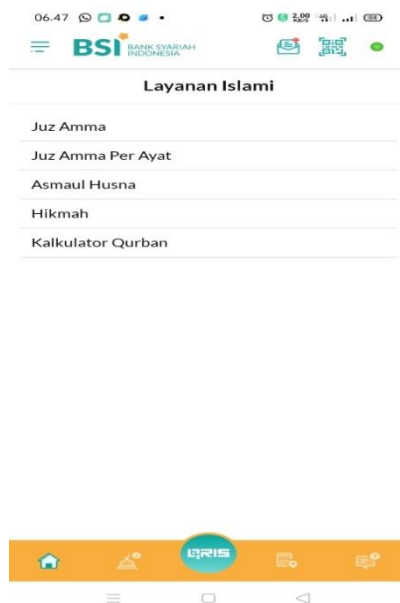
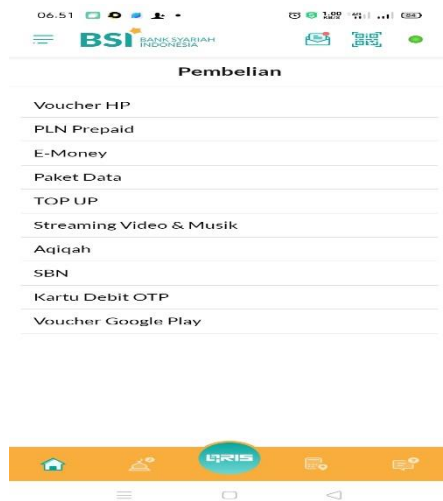
#### k. Pengaturan kata sandi dan ubah PIN

#### l. Info Kurs, fitur ini menampilkan harga jual dan beli kurs untuk kemudahan nasabah bertransaksi valuta asing.

Berikut adalah beberapa gambar fitur yang ada pada halaman aplikasi BSI *Mobile Banking*:

**Gambar IV.1**  
**Fitur Layanan BSI *Mobile***





Sumber: Aplikasi *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia, 2022.

## B. Karakteristik Umum Responden

Gambaran umum responden diambil dari beberapa karakteristik responden seperti jenis kelamin, program studi, dan semester dari masing-masing responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini.

Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa/i aktif Angkatan 2017 keatas Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan berjumlah 96 orang yang dijadikan sampel penelitian dan dianggap mampu untuk menjawab kusioner secara objektif. Pengambilan data primer untuk 96 responden pada penelitian ini menggunakan instrumen angket yang disebar secara kebutuhan dijumpai yang menjadi pengguna aktif ataupun yang pernah bertransaksi melalui *BSI Mobile*.

### C. Hasil Analisis Data

Analisis data digunakan untuk mendeskripsikan data sehingga dapat dipahami, untuk membuat kesimpulan mengenai karakteristik populasi berdasarkan data yang didapatkan dari sampel. Adapun langkah-langkah yang dilakukan dalam analisis data menggunakan SPSS 23 sebagai berikut:

#### 1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

##### a. Hasil Uji Validitas

##### 1) Hasil Uji Validitas Kepuasan (Y)

**Tabel IV.1**  
**Hasil Uji Validitas Kepuasan (Y)**

No	R <sub>hitung</sub>	R <sub>tabel</sub>	Keterangan
1	0,747	Dikatakan valid jika nilai positif dan $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ dengan $df = n - 2 = 96 - 2 = 94$ maka $r_{tabel}$ pada taraf signifikan 10% (0,1) = 0,1689	Valid
2	0,800		Valid
3	0,854		Valid
4	0,846		Valid
5	0,827		Valid
6	0,703		Valid

Sumber: Hasil output spss 23 (data diolah)

Uji validitas kepuasan pada tabel IV.1 dapat disimpulkan bahwa angket mengenai kepuasan dari pernyataan 1 sampai dengan

pernyataan 6 adalah valid. Karena keenam item memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dengan  $n=94$  maka diperoleh  $r_{tabel}$  adalah 0,1689. Sehingga keenam item angket kepuasan dinyatakan valid.

2) Hasil Uji Validitas *Efficiency* ( $X_1$ )

**Tabel IV.2**  
**Hasil Uji Validitas *Efficiency* ( $X_1$ )**

No	$R_{hitung}$	$R_{tabel}$	Keterangan
1	0,679	Dikatakan valid jika nilai positif dan $r_{hitung} \geq r_{table}$ dengan $df= n-2= 96-2 = 94$ maka $r_{tabel}$ pada taraf signifikan 10% (0,1) = 0,1689	Valid
2	0,620		Valid
3	0,708		Valid
4	0,707		Valid
5	0,666		Valid

Sumber: Hasil output spss 23 (data diolah)

Uji validitas *efficiency* pada tabel IV.2 dapat disimpulkan bahwa angket mengenai *efficiency* dari pernyataan 1 sampai dengan pernyataan 5 adalah valid. Karena kelima item memiliki nilai  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  dengan  $n=94$  maka diperoleh  $r_{tabel}$  adalah 0,1689. Sehingga kelima item angket *efficiency* dinyatakan valid.

3) Hasil Uji Validitas *Fulfillment* ( $X_2$ )

**Tabel IV.3**  
**Hasil Uji Validitas *Fulfillment* ( $X_2$ )**

No	$R_{hitung}$	$R_{tabel}$	Keterangan
1	0,775	Dikatakan valid jika nilai positif dan $r_{hitung} \geq r_{table}$ dengan $df= n-2= 96-2 = 94$ maka $r_{tabel}$ pada taraf signifikan 10% (0,1) = 0,1689	Valid
2	0,786		Valid
3	0,734		Valid
4	0,775		Valid
5	0,786		Valid

Sumber: Hasil output spss 23 (data diolah)

Uji validitas *fulfillment* pada tabel IV.3 dapat disimpulkan bahwa angket mengenai *fulfillment* dari pernyataan 1 sampai dengan pernyataan 5 adalah valid. Karena kelima item memiliki nilai  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  dengan  $n=94$  maka diperoleh  $r_{tabel}$  adalah 0,1689. Sehingga kelima item angket *fulfillment* dinyatakan valid.

4) Hasil Uji Validitas *Reliability* ( $X_3$ )

**Tabel IV.4**  
**Hasil Uji Validitas *Reliability* ( $X_3$ )**

No	$R_{hitung}$	$R_{tabel}$	Keterangan
1	0,734	Dikatakan valid jika nilai positif dan $r_{hitung} \geq r_{table}$ dengan $df= n-2= 96-2 = 94$ maka $r_{tabel}$ pada taraf signifikan 10% (0,1) = 0,1689	Valid
2	0,696		Valid
3	0,638		Valid
4	0,621		Valid
5	0,439		Valid

Sumber: Hasil output spss 23 (data diolah)

Uji validitas *reliability* pada tabel IV.4 dapat disimpulkan bahwa angket mengenai *reliability* dari pernyataan 1 sampai dengan pernyataan 5 adalah valid. Karena kelima item memiliki nilai  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  dengan  $n=94$  maka diperoleh  $r_{tabel}$  adalah 0,1689. Sehingga kelima item angket *reliability* dinyatakan valid.

5) Hasil Uji Validitas *Privacy* ( $X_4$ )

**Tabel IV.5**  
**Hasil Uji Validitas *Privacy* ( $X_4$ )**

No	$R_{hitung}$	$R_{tabel}$	Keterangan
1	0,741	Dikatakan valid jika nilai positif dan $r_{hitung} \geq r_{table}$ dengan $df= n-2= 96-2 = 94$ maka $r_{tabel}$ pada taraf signifikan 10% (0,1) = 0,1689	Valid
2	0,802		Valid
3	0,756		Valid
4	0,838		Valid

Sumber: Hasil output spss 23 (data diolah)

Uji validitas *privacy* pada tabel IV.3 dapat disimpulkan bahwa angket mengenai *privacy* dari pernyataan 1 sampai dengan pernyataan 4 adalah valid. Karena keempat item memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dengan  $n=94$  maka diperoleh  $r_{tabel}$  adalah 0,1689. Sehingga keempat item angket *privacy* dinyatakan valid.

b. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan menghitung *Cronbach's Alpha* dari masing-masing instrumen dalam satu variabel. Instrumen yang dipakai jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha*  $>0,60$  maka dapat dikatakan reliabel dan dapat diterima. Nilai reliabilitas dapat dilihat sebagai berikut:

1) Hasil Uji Reabilitas Minat Kepuasan (Y)

**Tabel IV.6**  
**Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan (Y)**  
*Reliability Statistics*

Cronbach's Alpha	N of Items
.883	6

Sumber: Hasil output spss 23 (data diolah)

Dari hasil uji reliabilitas pada tabel IV.6 dapat disimpulkan bahwa nilai *cronbach alpha*  $0,883 > 0,600$ . Maka variabel kepuasan dinyatakan reliabel dan dapat diterima.

2) Hasil Uji Reliabilitas *Efficiency* ( $X_1$ )

**Tabel IV.7**  
**Hasil Uji Reliabilitas *Efficiency* ( $X_1$ )**  
*Reliability Statistics*

Cronbach's Alpha	N of Items
.719	5

Sumber: Hasil output spss 23 (data diolah)

Dari hasil uji reliabilitas pada tabel IV.7 dapat disimpulkan bahwa nilai *cronbach alpha*  $0,719 > 0,600$ . Maka variabel *efficiency* dinyatakan reliabel dan dapat diterima.

3) Hasil Uji Reliabilitas *Fulfillment* ( $X_2$ )

**Tabel IV.8**  
**Hasil Uji Reliabilitas *Fulfillment* ( $X_2$ )**  
***Reliability Statistics***

Cronbach's Alpha	N of Items
.843	5

Sumber: Hasil output spss 23 (data diolah)

Dari hasil uji reliabilitas pada tabel IV.8 dapat disimpulkan bahwa nilai *cronbach alpha*  $0,843 > 0,600$ . Maka variabel *fulfillment* dinyatakan reliabel dan dapat diterima.

4) Hasil Uji Reliabilitas *Reliability* ( $X_3$ )

**Tabel IV.9**  
**Hasil Uji Reliabilitas *Reliability* ( $X_3$ )**  
***Reliability Statistics***

Cronbach's Alpha	N of Items
.609	5

Sumber: Hasil output spss 23 (data diolah)

Dari hasil uji reliabilitas pada tabel IV.9 dapat disimpulkan bahwa nilai *cronbach alpha*  $0,609 > 0,600$ . Maka variabel *reliability* dinyatakan reliabel dan dapat diterima.

5) Hasil Uji Realibilitas *Privacy* ( $X_4$ )

**Tabel IV.10**  
**Hasil Uji Reliabilitas *Privacy* ( $X_4$ )**  
***Reliability Statistics***

Cronbach's Alpha	N of Items
.784	4

Sumber: Hasil output spss 23 (data diolah)

Dari hasil uji reliabilitas pada tabel IV.10 dapat disimpulkan nilai *cronbach alpha*  $0,784 > 0,600$ . Maka variabel *reliability* dinyatakan reliabel dan dapat diterima.

## 2. Hasil Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Analisis deskriptif juga bertujuan menunjukkan nilai *maximum*, *minimum*, *mean*, dan *standar deviation* data yang terkumpul.

**Tabel IV.11**  
**Hasil Uji Analisis Deskriptif**

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepuasan	96	13	30	26.69	3.163
<i>Efficiency</i>	96	17	25	21.70	2.177
<i>Fulfillment</i>	96	13	25	20.47	2.542
<i>Reliability</i>	96	15	25	20.34	2.122
<i>Privacy</i>	96	11	20	17.67	2.320
Valid N (listwise)	96				

Sumber: Hasil output spss 23 (data diolah)

Berdasarkan hasil tabel IV.11 uji analisis statistik deskriptif diatas dapat dilihat pada variabel kepuasan (Y) dengan jumlah data (N) sebanyak 96 mempunyai *mean* 26,69 dengan nilai *minimum* 13 dan nilai *maximum* 30 serta *standard deviation* 3,163. Variabel *efficiency* (X1) dengan jumlah data (N) sebanyak 96 mempunyai *mean* 21,70 dengan nilai *minimum* 17 dan nilai *maximum* 25 serta *standard deviation* 2,177. Variabel *fulfillment*



(X2) dengan jumlah data (N) sebanyak 96 mempunyai *mean* 20,47 dengan nilai *minimum* 13 dan nilai *maximum* 25 serta *standard deviation* 2,541. Variabel *reliability* (X3) dengan jumlah data (N) sebanyak 96 mempunyai *mean* 20,34 dengan nilai *minimum* 15 dan nilai *maximum* 25 serta *standard deviation* 2,122. Variabel *privacy* (X4) dengan jumlah data (N) sebanyak 96 mempunyai *mean* 17,67 dengan nilai *minimum* 11 dan nilai *maximum* 20 serta *standard deviation* 2,320.

### 3. Hasil Uji Asumsi Klasik

#### a. Hasil Uji Normalitas

Melakukan uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan *Kolmogrof Smirnov*. Dasar pengambilan keputusannya adalah pada taraf  $\text{sig} > 0,1$  maka data berdistribusi normal, dan apabila  $\text{sig} < 0,1$  maka data berdistribusi tidak normal. Hasil uji normalitas adalah sebagai berikut:

**Tabel IV.12**  
**Hasil Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.57882962
Most Extreme Differences	Absolute	.076
	Positive	.067
	Negative	-.076
Test Statistic		.076
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

c. Lilliefors Significance Correction.

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

Sumber: Hasil output spss 23 (data diolah)

berdasarkan tabel IV.12 di atas dapat dilihat bahwa hasil uji normalitas dengan metode *One-Sample Kolmogorof Smirnov Test* menunjukkan nilai signifikan kepuasan, *efficiency*, *fulfillment*, *reliability*, dan *privacy*, sebesar  $0,200 > 0,1$  maka dapat disimpulkan bahwa model regresi telah memenuhi normalitas, artinya kepuasan, *efficiency*, *fulfillment*, *reliability*, dan *privacy*, berdistribusi normal.

#### b. Hasil Uji Multikolinearitas

Uji multikoleniaritas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi ditemukan adanya korelasi atau hubungan yang signifikan antara variabel independen. Cara untuk mengetahui ada atau tidaknya multikoleniaritas dengan melihat *Tolerance* lebih dari 0,1 dan VIF kurang dari 10 maka dinyatakan tidak terjadi multikoleniaritas.

**Tabel IV.13**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.110	4.067		1.256	.212		
	Efficiency	.033	.129	.023	.255	.799	.925	1.081
	Fulfillment	.247	.107	.199	2.320	.023	.996	1.004
	Reliability	.272	.146	.183	1.871	.065	.766	1.305
	Privacy	.581	.136	.426	4.273	.000	.735	1.361

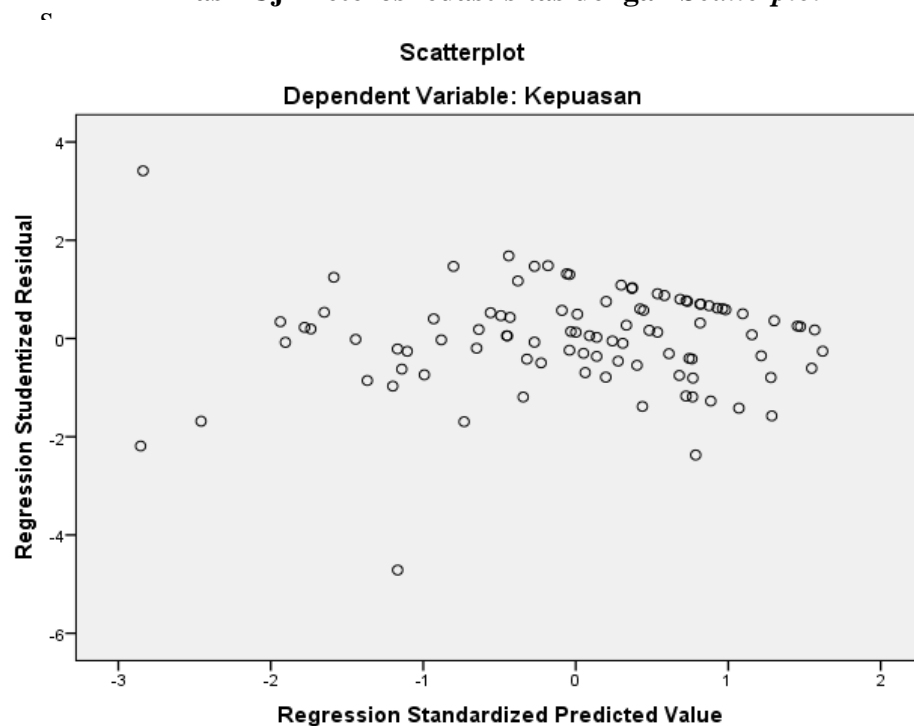
a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Hasil output spss 23 (data diolah)

Hasil uji multikolinearitas pada tabel IV.13 dapat diketahui bahwa nilai *tolerance* untuk variabel *efficiency* adalah 0,925, variabel *fulfillment* adalah 0,996, variabel *reliability* adalah 0,766, dan variabel *privacy* 0,735. Jadi dapat disimpulkan bahwa nilai *tolerance* dari keempat variabel lebih besar dari 0,1 ( $>0,1$ ). Nilai VIF dari variabel *efficiency* adalah 1,081, variabel *fulfillment* adalah 1,004, variabel *reliability* adalah 1,305, dan variabel *privacy* adalah 1,361. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai VIF dari keempat variabel di atas lebih kecil dari 10 ( $<10$ ). Berdasarkan penilaian tersebut dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas antara variabel bebas.

c. Hasil Uji Heteroskedastisitas

**Gambar IV.2**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan *Scatterplot***



Sumber: Hasil SPSS 23 (data diolah)

Berdasarkan hasil dari uji heteroskedastisitas di atas diketahui bahwa titik-titik tidak membentuk pola yang jelas, dan titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

d. Hasil Uji Autokorelasi

**Tabel IV.14**  
**Hasil Uji Autokorelasi**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.579 <sup>a</sup>	.335	.306	2.635	2.216
a. Predictors: (Constant), Privacy, Fulfillment, Efficiency, Reliability					
b. Dependent Variable: Kepuasan					

Sumber: Hasil output spss 23 (data diolah)

Berdasarkan hasil dari uji autokorelasi di atas diketahui bahwa nilai Durbin Watson sebesar 2,216 dengan  $n=96$ , dan  $k=4$  didapat nilai  $DL=1,5821$  dan  $DU=1,7553$ . Jadi nilai  $4-DU = 2,244$  dan  $4-DL = 2,4179$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $(1,7560 < 2,216 < 2,244)$  yang hasilnya tidak terjadi autokorelasi pada model regresi.

4. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Analisis linear berganda akan dilakukan apabila jumlah variabel independen dua atau lebih. Analisis linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen *efficiency* (X1), *fulfillment* (X2), *reliability* (X3), dan *privacy* (X4) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan (Y).

**Tabel IV.15**  
**Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>								
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.110	4.067		1.256	.212		
	Efficiency	.033	.129	.023	.255	.799	.925	1.081
	Fulfillment	.247	.107	.199	2.320	.023	.996	1.004
	Reliability	.272	.146	.183	1.871	.065	.766	1.305
	Privacy	.581	.136	.426	4.273	.000	.735	1.361

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Hasil output spss 23 (data diolah)

Persamaan regresi berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

$$K = 5,110 + 0,033 E + 0,247 F + 0,272 R + 0,581 P + 4,067$$

Penjelasan dari persamaan di atas adalah sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta ( $\alpha$ ) bernilai positif sebesar 5,110 dapat diartikan bahwa apabila *efficiency*, *fulfillment*, *reliability*, dan *privacy* diasumsikan 0 maka kepuasan nasabah yaitu Mahasiswa FEBI menggunakan BSI *Mobile* nilainya sebesar 5,110.
- b. Nilai koefisien regresi variabel *efficiency* ( $\beta_1$ ) bernilai positif sebesar 0,033 dapat diartikan bahwa setiap peningkatan *efficiency* sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah menggunakan BSI *Mobile* sebesar 0,033 satuan dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap.

Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara *efficiency* dengan kepuasan nasabah.

- c. Nilai koefisien regresi variabel *fulfillment* ( $\beta_2$ ) bernilai positif sebesar 0,247 dapat diartikan bahwa setiap peningkatan *fulfillment* sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah menggunakan BSI *Mobile* sebesar 0,274 satuan dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara *fulfillment* dengan kepuasan nasabah.
- d. Nilai koefisien regresi variabel *reliability* ( $\beta_3$ ) bernilai positif sebesar 0,272 dapat diartikan bahwa setiap peningkatan *reliability* sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah menggunakan BSI *Mobile* sebesar 0,272 satuan dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara *reliability* dengan kepuasan nasabah.
- e. Nilai koefisien regresi variabel *privacy* ( $\beta_4$ ) bernilai positif sebesar 0,581 dapat diartikan bahwa setiap peningkatan *privacy* sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah menggunakan BSI *Mobile* sebesar 0,581 satuan dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara *privacy* dengan kepuasan nasabah.

## 5. Hasil Uji Hipotesis

### a. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui sampai sejauh mana ketetapan dan kecocokan garis regresi. Semakin besar nilai ( $R^2$ ) (mendekati 1), maka ketetapanya dikatakan semakin membaik.

**Tabel IV.16**  
**Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.579 <sup>a</sup>	.335	.306	2.635	2.216
a. Predictors: (Constant), Privacy, Fulfillment, Efficiency, Reliability					
b. Dependent Variable: Kepuasan					

Sumber: Hasil output spss 23 (data diolah)

Berdasarkan tabel IV.16 hasil analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ) di atas diperoleh nilai R sebesar 0,579 artinya korelasi antara variabel *efficiency*, *fulfillment*, *reliability*, dan *privacy* terhadap kepuasan nasabah terjadi hubungan kuat. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel independen (*efficiency*, *fulfillment*, *reliability*, dan *privacy*) terhadap variabel dependen (kepuasan) sebesar 0,306 atau (30,6%). Sisanya 0,694 atau (69,4%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

### b. Uji Signifikan Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk melihat pengaruh secara parsial dan menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel dengan variabel

terikat. Ketentuan dalam uji t adalah jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka hipotesis diterima jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka hipotesis ditolak.

**Tabel IV.17**  
**Hasil Output Uji t**

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.110	4.067		1.256	.212		
	Efficiency	.033	.129	.023	.255	.799	.925	1.081
	Fulfillment	.247	.107	.199	2.320	.023	.996	1.004
	Reliability	.272	.146	.183	1.871	.065	.766	1.305
	Privacy	.581	.136	.426	4.273	.000	.735	1.361

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Hasil output spss 23 (data diolah)

Berdasarkan hasil uji parsial pada tabel IV.17, untuk nilai  $t_{tabel}$  diperoleh dari rumus  $df = n - k - 1$ , dimana  $n$  = jumlah sampel, dan  $k$  = jumlah variabel independen, jadi  $df = 96 - 4 - 1 = 91$ , dengan pengujian dua sisi (signifikansi = 0,1) diperoleh  $t_{tabel}$  sebesar 1,66177.

Berdasarkan hasil uji signifikansi parsial (uji t) dapat dilihat hasilnya sebagai berikut:

- 1) Dari hasil uji t dapat dilihat untuk  $t_{hitung}$  untuk variabel *efficiency* adalah sebesar 0,225 dan untuk  $t_{tabel}$  adalah 1,661 sehingga  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $0,225 < 1,661$ ) maka hipotesis ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh *efficiency* terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI *Mobile* pada Mahasiswa FEBI UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.



- 2) Dari hasil uji t dapat dilihat untuk  $t_{hitung}$  variabel *fulfillment* adalah sebesar 2,320 dan untuk  $t_{tabel}$  adalah 1,661 sehingga  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,320 > 1,661$ ) maka hipotesis diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh *fulfillment* terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI *Mobile* pada Mahasiswa FEBI, UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan.
  - 3) Dari hasil uji t dapat dilihat untuk  $t_{hitung}$  variabel *reliability* adalah sebesar 1,871 dan untuk  $t_{tabel}$  adalah 1,661 sehingga  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $1,871 > 1,661$ ) maka hipotesis diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh *reliability* terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI *Mobile* pada Mahasiswa FEBI, UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan.
  - 4) Dari hasil uji t dapat dilihat untuk  $t_{hitung}$  variabel *privacy* adalah sebesar 4,273 dan untuk  $t_{tabel}$  adalah 1,661 sehingga  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,273 > 1,661$ ) maka hipotesis diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh *privacy* terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI *Mobile* pada Mahasiswa FEBI, UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan.
- c. Hasil Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menunjukkan apakah semua variabel bebas/independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat/dependen. Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh *efficiency*, *fulfillment*,

*reliability* dan *privacy* terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI *Mobile*. Ketentuan dalam uji F adalah Jika F-hitung > F-tabel maka hipotesis diterima artinya ada pengaruh *efficiency*, *fulfillment*, *reliability*, dan *privacy* terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI *Mobile*, sedangkan Jika F-hitung < F-tabel maka hipotesis ditolak artinya tidak ada pengaruh *efficiency*, *fulfillment*, *reliability*, dan *privacy* terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI *Mobile*, dan jika nilai sig < 0,1 maka hipotesis diterima.

**Tabel IV.18**  
**Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	318.841	4	79.710	11.481	.000 <sup>b</sup>
	Residual	631.784	91	6.943		
	Total	950.625	95			
a. Dependent Variable: Kepuasan						
b. Predictors: (Constant), Privacy, Fulfillment, Efficiency, Reliability						

Sumber: Hasil output spss 23 (data diolah)

Berdasarkan tabel hasil uji signifikansi simultan (uji F) di atas dapat dijelaskan bahwa nilai F-hitung sebesar 11,481 dan F-tabel dapat dilihat pada tabel statistik dengan derajat kebebasan  $df = n-k-1$  atau  $96-4-1 = 91$  yang diperoleh nilainya sebesar 2,47 sehingga dapat disimpulkan bahwa F-hitung > F-tabel ( $11,481 > 2,47$ ) dan nilai untuk nilai sig. sebesar 0,000 sehingga nilai sig < 0,1 ( $0,000 < 0,1$ ) artinya hipotesis diterima. Hal ini berarti bahwa secara bersama-sama (simultan) *efficiency*, *fulfillment*, *reliability*, dan *privacy* mempunyai

pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI *Mobile* pada mahasiswa FEBI IAIN Padangsidempuan.

#### **D. Pembahasan Hasil Penelitian**

Setelah peneliti melakukan penelitian secara langsung dengan melakukan penyebaran angket yang diajukan kepada mahasiswa FEBI, UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang memiliki dan atau pernah menggunakan layanan *Mobile Banking* BSI dan mengolah hasil dari jawaban para responden dari angket yang telah peneliti sebarakan melalui aplikasi SPSS 23 adalah sebagai berikut:

Berdasarkan hasil perhitungan *R-Square* yaitu sebesar 0,306. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *efficiency*, *fulfillment*, *reliability*, dan *privacy* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan BSI *Mobile* sebesar 30,6% sedangkan sisanya sebesar 69,4 % dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

Selanjutnya hasil interpretasi dari hasil regresi tersebut terhadap signifikansi masing-masing variabel yang diteliti dijelaskan sebagai berikut:

##### **1. *Efficiency* tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BSI *Mobile***

Berdasarkan hasil penelitian dari hasil uji t bahwa  $t_{hitung}$  untuk variabel *efficiency* sebesar 0,255 dan untuk  $t_{tabel}$  diperoleh dari rumus  $df = (n-k-1)$ ,  $df = (96-4-1) = 91$  diperoleh sebesar 1,6617 yang artinya  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $0,255 < 1,6617$ ) sehingga dapat disimpulkan bahwa *efficiency* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI *Mobile Banking*

pada mahasiswa FEBI, UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan. Hasil penelitian pada koefisien regresi menunjukkan variabel *efficiency* memiliki nilai yang paling rendah diantara variabel yang lain sehingga setiap peningkatan 1 satuannya tidak memberi pengaruh yang banyak terhadap kepuasan nasabah.

*Efficiency* oleh BSI *Mobile* yang tidak berpengaruh dan tidak memberi pengaruh yang kuat secara koefisien regresi ini dikarenakan item pada pernyataan nomor 1 pada indikator *efficiency* yaitu BSI *Mobile* memiliki layanan pengaktifan ulang aplikasi dengan cepat. Indikator tersebut menurut sebagian nasabah tergolong masih rumit, karena saat nasabah mengganti *smartphone* atau aplikasi terhapus, maka nasabah akan diminta untuk proses registrasi tidak hanya mengunduh aplikasi, tetapi juga dengan datang ke Bank BSI untuk mengaktifasi ulang *mobile banking*-nya yang umumnya akan melewati proses panjang dan memakan waktu yang lama. Hal tersebut akan mengurangi kepuasan nasabah karena nasabah menginginkan proses dan pengaktifan ulang yang lebih efektif dan efisien.

Hasil penelitian peneliti sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurrahmi Hayani dan Saipul Al Sukri dengan judul “Dimensi E-Servqual dan Dampaknya Terhadap *E-Satisfaction* Layanan Mobile Banking”. Penelitian tersebut menyatakan pengaruh variabel *efficiency* terhadap *e-satisfaction* menunjukkan nilai thitung  $(0,675) < t_{tabel} (1,9835)$  dengan nilai signifikansi yang dihasilkan  $0,501 < 0,05$ . Hal ini

menunjukkan bahwa *efficiency* tidak berpengaruh terhadap *e-satisfaction* pada nasabah *mobile banking* di UIN Suska Riau. Menurut penelitian diatas tidak berpengaruh dikarenakan kerja sama antara BRI Syariah dengan UIN Suska Riau menyebabkan responden tidak memberikan pilihan bank lain dan pengalam nasabah dengan bank lain juga menjadi andil ketidakpuasan nasabah.<sup>39</sup>

Berbeda pada beberapa penelitian lain dimana variabel *efficiency* memiliki pengaruh yang sangat baik terhadap kepuasan nasabah. Salah satunya penelitian oleh Andika Febrianta dan Indrawati dengan judul “Pengaruh Kualitass Layanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA di Kota Bandung.” Hasil penelitiannya menyatakan variabel *efficiency* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $2,751 > 1,649$ . Hasil penelitian berdasarkan skoring kuesioner pernyataan subvariabel mendapat persentase 79,69% dan dikategorikan baik. Subvariabel *efficiency* menggambarkan bahwa *mobile banking* BCA telah mampu memberikan kecepatan untuk meminimalisirkan waktu yang dihabiskan mengakses layanan dan hal itu memberikan tingkat kepuasan nasabah dengan baik.<sup>40</sup>

---

<sup>39</sup> Nurrahmi Hayani dan Saipul Al Sukri “Dimensi *E-Servqual* dan Dampaknya Terhadap *E-Satisfaction* Layanan *Mobile Banking*”, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*: ISSN: 2477-6157, Vol. 7, No.2, 2021, hlm. 683.

<sup>40</sup> Andika Febrianta dan Indrawati, “Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah BCA di Kota Bandung”, *Jurnal e-Proceeding of Management*: ISSN 2355-9347, Vol. 3, No. 3 Desember 2016, hlm 2884.

## 2. *Fulfillment* berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BSI *Mobile*

Berdasarkan hasil penelitian dari hasil uji t bahwa  $t_{hitung}$  untuk variabel *fulfillment* sebesar 2,320 dan untuk  $t_{tabel}$  diperoleh dari rumus  $df = (n-k-1)$ ,  $df = (96-4-1) = 91$  diperoleh sebesar 1,66177 yang artinya  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,320 > 1,6617$ ) sehingga dapat disimpulkan bahwa *fulfillment* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI *Mobile Banking* pada mahasiswa FEBI, UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan.

Berdasarkan hasil analisis variabel *fulfillment*. Data yang diperoleh menyatakan dari setiap pernyataan yang dihasilkan melalui indikator kuesioner, bahwa tanggapan nasabah mengenai *fulfillment* BSI *Mobile* memiliki tanggapan yang sangat baik. Pernyataan pada kusioner dalam indikator *fulfillment* menggambarkan bahwa kenyamanan dan kemudahan yang diberikan sudah dinilai nyaman. Hal ini dirasakan oleh nasabah melalui layanan BSI *Mobile* yang terlihat dari informasi produk yang baik mulai dari spesifikasi tampilan atau halaman yang didesain secara informatif, sampai kepada pemenuhan jasa. Tersedianya fasilitas-fasilitas transaksi berupa tarik tunai hingga metode pembayaran digital QRIS yang memudahkan nasabah dalam transaksinya. Hal ini menunjukkan bahwa *fulfillment* dapat mempengaruhi kepuasan nasabah menggunakan BSI *Mobile*.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nurrahmi Hayani dan Saipul Al Sukri pada variabel *fulfillment*-nya. Hasil tersebut menyatakan bahwa pengaruh variabel *fulfillment* terhadap kepuasan menunjukkan nilai  $t_{hitung} (2,874) > t_{tabel} (1,9835)$ , hal ini menunjukkan bahwa *fulfillment* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* di UIN Suska Riau. *Fulfillment* oleh BRI Syariah terlihat dari informasi produk yang baik mulai dari spesifikasi, sampai kepada pemenuhan jasa.<sup>41</sup>

### **3. *Reliability* berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BSI *Mobile***

Berdasarkan hasil penelitian dari hasil uji t bahwa  $t_{hitung}$  untuk variabel *reliability* sebesar 1,871 dan untuk  $t_{tabel}$  diperoleh dari rumus  $df = (n-k-1)$ ,  $df = (96-4-1) = 91$  diperoleh sebesar 1,66177 yang artinya  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $1,871 > 1,6617$ ) sehingga dapat disimpulkan bahwa *reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI *Mobile Banking* pada mahasiswa FEBI, UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

Hasil penelitian ini relevan dengan teori dari Fandi Tjiptono (2015) yang menyatakan *reliability* (keandalan) adalah atribut yang kemungkinan akan mengalami kerusakan atau gagal pakainya kecil, dalam konteks yang lebih luas artinya kemampuan untuk memberikan layanan sesuai yang

---

<sup>41</sup> Nurrahmi dan Saipul Al Sukri, *Loc., Cit.*, hlm. 683.

dijanjikan, mudah dan tepat.<sup>42</sup> Berdasarkan hasil analisis variabel *reliability*, indikator *reliability* ini menggambarkan bahwa *BSI Mobile Banking* telah mampu memberikan layanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan.

Hal di atas dirasakan oleh nasabah melalui layanannya yang dapat digunakan 24 jam dan berfungsi secara maksimal, keberagaman fitur yang dapat dioperasikan tepat waktu, informasi yang diberikan bebas dari kesalahan, serta transaksi yang dilakukan secara rill sehingga tepat waktu. Data yang diperoleh menyimpulkan bahwa dari setiap pernyataan yang dihasilkan melalui indikator kuesioner, tanggapan nasabah mengenai *reliability mobile banking* BSI memiliki respon yang baik sehingga dapat memengaruhi dan memberi tingkat kepuasan nasabah pengguna *BSI Mobile Banking*.

#### **4. *Privacy* berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna *BSI Mobile***

Berdasarkan hasil penelitian dari hasil uji t bahwa  $t_{hitung}$  untuk variabel *privacy* sebesar 4,273 dan untuk  $t_{tabel}$  diperoleh dari rumus  $df = (n-k-1)$ ,  $df = (96-4-1) = 91$  diperoleh sebesar 1,66177 yang artinya  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,273 > 1,6617$ ) sehingga dapat disimpulkan bahwa *privacy* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna *BSI Mobile Banking* pada mahasiswa FEBI, UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

---

<sup>42</sup> Fandi Tjiptono, "*Strategi Pemasaran*" (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2015), hlm.77.



Data *privacy management* sangat penting terutama pada era digital agar perbankan mendapatkan kepercayaan dari nasabahnya. Dalam penelitian ini *privacy* menunjukkan pengaruh signifikan yang paling tinggi terhadap kepuasan nasabah yang pengaruhnya dapat dilihat pada nilai secara parsial maupun koefisien regresi.

Data yang diperoleh melalui indikator kusioner menyatakan bahwa tanggapan nasabah terhadap variabel *privacy* BSI *Mobile* memiliki respon yang baik. Pernyataan dari kusioner menggambarkan BSI *Mobile* memberikan jaminan keamanan yang lengkap, seperti adanya verifikasi biometrik sidik jari, *username* dan *password* saat *login* aplikasi serta menjaga keamanan transaksi pribadi dengan meminta PIN atau ID setiap akan melakukan transaksi. Adanya fitur-fitur keamanan tersebut memberikan pengaruh yang besar terhadap kepuasana nasabah menggunakan aplikasi BSI *Mobile Banking*.

Hasil penelitian yang ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurrahmi Hayanai dan Saipul AL-Sukri. Hasil penelitiannya yaitu pengaruh variabel *privacy* terhadap *e-satisfaction* menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  (3,902) >  $t_{tabel}$  (1,9835), hal ini menunjukkan bahwa *privacy* berpengaruh terhadap kepuasan pada nasabah *mobile banking* di UIN Suska Riau. Responden berkesimpulan bahwa data yang mereka berikan amana dan terlindungi dari tindak kejahatan dunia maya. Mereka juga meyakini BRI Syariah *Mobile* memiliki program perlindungan data pribadi terenskripsi.<sup>43</sup>

---

<sup>43</sup> Nurrahmi Hayani dan Saipul Al Sukri, *Op., Cit.*, hlm. 684.

### **5. *Efficiency, Fulfillment, Reliability, dan Privacy* berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BSI Mobile**

Berdasarkan tabel hasil uji signifikansi simultan (uji F) di atas dapat dijelaskan bahwa nilai  $F_{hitung}$  sebesar 11,481 dan  $F_{tabel}$  dapat dilihat pada tabel statistik dengan derajat kebebasan  $df = n-k-1$  atau  $97-4-1 = 91$  yang diperoleh nilainya sebesar 2,47 sehingga dapat disimpulkan bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $11,481 > 2,47$ ) artinya hipotesis diterima. Hal ini berarti bahwa secara bersama-sama *efficiency, fulfillment, reliability, dan privacy* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI Mobile Baning pada mahasiswa FEBI, UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Olivia Mimin Trisnawati dan Syaifuddin Fahmi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking (Studi Pada Pengguna Mobile Banking Bank Sinarmas Cabang Malang)” yang menyatakan bahwa “keseluruhan variabel (*efficiency, fulfillment, reliability, dan privacy*) secara bersama-sama atau simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna SimobiPlus Bank Sinarmas Cabang Malang, sebesar  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $32,00 > 2,47$ ), serta analisis hipotesis secara koefisien

determinasi menyatakan 55,7% kepuasan nasabah juga dipengaruhi oleh variabel tersebut.”<sup>44</sup>

#### **E. Keterbatasan Penelitian**

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih memiliki kekurangan keterbatasan yang memungkinkan dapat memengaruhi hasil penelitian. Keterbatasan penelitian ini antara lain keterbatasan variabel yang digunakan yaitu *efficiency*, *fulfillment*, *reliability*, dan *privacy* padahal masih banyak lagi variabel lain yang menjadi indikator kepuasan nasabah pengguna *BSI Mobile*.

Meskipun demikian peneliti tetap berusaha agar keterbatasan yang dihadapi tidak mengurangi makna dari penelitian ini. Akhirnya dengan segala kerja keras serta usaha dan bantuan dari semua pihak skripsi ini dapat terselesaikan. Semoga peneliti selanjutnya lebih disempurnakan lagi.

---

<sup>44</sup> Olivia Mimin Trisnawati dan Syaifuddin Fahmi, “Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (*E-Servqual*) terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna *Mobile Banking*”, *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia*: Vol. 4, No. 2, Februari 2017, hlm. 182.

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dijabarkan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan bahwa:

1. *Efficiency* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI *Mobile Banking* dalam hal ini mahasiswa FEBI, UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
2. *Fulfillment* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI *Mobile Banking* dalam hal ini mahasiswa FEBI, UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
3. *Reliability* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI *Mobile Banking* dalam hal ini mahasiswa FEBI, UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
4. *Privacy* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI *Mobile Banking* dalam hal ini adalah mahasiswa FEBI, UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
5. *Efficiency*, *fulfillment*, *reliability*, dan *privacy* mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI *Mobile Banking* yaitu mahasiswa FEBI, UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

## B. Saran

Adapun saran yang dapat peneliti simpulkan berdasarkan hasil penelitian di atas adalah sebagai berikut:

1. Bagi PT. Bank Syariah Indonesia agar tetap mempertahankan kualitas layanan elektronik (*E-Servqual*) yang diterapkan pada aplikasi BSI *Mobile* terutama pada indikator *efficiency* sebagai atribut inti dalam kualitas layanan elektronik untuk memenuhi kepuasan nasabah yang mana dalam hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, atribut tersebut masih belum mampu memenuhi persepsi nasabah sehingga menyatakan tidak puas. Diharapkan juga indikator *efficiency*, *fulfillment*, *reliability*, dan *privacy* mampu memberikan inovasi dan fitur-fitur terbaru dalam mempertahankan eksistensinya sebagai salah satu teknologi yang meningkatkan kepuasan nasabah melalui rasa puas sebagai *user*.
2. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk meneliti variabel lain dalam penggunaan aplikasi BSI *Mobile Banking*. Variabel dependen dapat ditambahkan seperti loyalitas dan kemudahan, maupun minat menggunakan. Variabel independen dapat dikembangkan dengan indikator *e-servqual* yaitu indikator layanan pemulihan seperti, *responsiveness*, *compensation*, dan *contact* dan variabel *user experience* (pengalaman pengguna). Hal ini diharapkan untuk meneruskan dan mengembangkan penelitian ini pada masa yang akan datang.
3. Untuk Mahasiswa peneliti menyarankan penggunaan BSI *Mobile* diaplikasikan secara maksimal sesuai dengan kebutuhan seperti

pembayaran SPP mahasiswa, sehingga gerai bank tidak padat untuk pembayaran SPP, dan diharapkan mahasiswa dapat beradaptasi dengan teknologi industri 4.0 di segala bidang terkhusus di bidang perbankan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arif Budiman, Edi Yulianto dan Muhammad Safii, "Pengaruh *E-servqual* terhadap *E-Satisfaction* dan *E-Loyalty* Pengguna Mandiri Online," Jurnal Profit Vol. 14, No. 1, Tahun 2020.
- Al-Quran terjemahan surat Ali Imron, Semarang: PT. Karya Toha Putra.
- Andika Febrianta dan Indrawati, Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA Di Kota Bandung *Influence Of Mobile Banking Service Quality To Customer Satisfaction Bank BCA In Bandung*, Jurnal Manajemen Vol. 3, No.3 Desember 2016.
- Candrianto, *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*. Malang: Literasi Nusantara. 2021.
- Danur Pranata, Gita, *Buku Ajar Manajemen Perbankan Syariah*. Jakarta Selatan: Salemba Empat, 2013.
- Dwi Priyatno, *SPSS 22 Penolah Data Terpraktis*. Yogyakarta: ANDI, 2014.
- Glenn D. Israel, "Determining Sample Size", *IFAS EXTENTION PEOD 6*
- Imam Safi'I, "Klasifikasi Atribut Pelayanan *Mobile Baking* dengan Kano Model Berdasarkan Dimensi *E-Servqual*," *Jurnal Sistem dan Manajemen Industri*, Vol. 2, No. 2, Desember 2018.
- Jasfar, Farida, *Manajemen Jasa*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2009.
- Kotler, Philip Kotler dan Keller, Kevin L., *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT. Indeks, 2008.
- Kuncoro, Mudjarat, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga, 2013.
- Lupiyoadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat, 2013.
- Mariatul Aldila, *Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah KC Margonda Depok*. (Skripsi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta.
- Morisan, *Metode Penelitian Surve*. Jakarta: Kencana, 2012.

- Muhammad Ibnu Rosyid, "Pengaruh *E-Servqual* dan Kepuasan Pengguna *Mobile Banking* terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank BCA di Bandung," *Jurnal e-Proceeding of Msngement*: Vol. 6, No. 3 Desember 2019.
- Muhammad Isa, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Lembaga Bimbingan Belajar (Potensi) Panyabungan", At-Tijarah: Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam, Vol.5, No.1 Ed. Jan-Juni 2019.
- M. Syafe'i Antonio, *Bank Islam: Teori dan Praktek*,. Jakarta: Gema Insani Press, 2000.
- Nazir, Moh., *Metode Penelitian Cet.11*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia. 2017.
- Nur Azizah A dan Muhammad Rahmat Hidayat, "Analisis *E-Servqual* terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty pada Aplikasi BSI Mobile." *Jurnal Ekonomi dan Ilmu Sosial* Vol. 7 No. 1 Februari 2022.
- Nurrahmi Hayani dan Saipul AL Sukri, "Dimensi *E-Servqual* dan Dampaknya terhadap *E-Satisfaction* Layanan *Mobile Banking*," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol.7, No.2, Tahun 2021.
- Olivia Mimim Trisnawati dan Syaifuddin Fahmi "Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna *Mobile Banking* Bank Sinarmas Cabang Malang," *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia*, Vol. 4, Nomor 2, Februari 2017.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, dan Malhotra "ES-QUAL: "Multiple item scale for assessing electronic service quality," *Jurnal Serv. Res.*, vol. 7, No. 3, tahun 2005.
- Rahmat, *Statistika Penelitian*. Bandung: CV Pustaka Setia. 2013.
- Rokhmat Subagio dan Ahmad Budiman, "Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan dan Saluran Distribusi Terhadap Kepuasan Nasabah", Jurnal At-Tijarah: Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam, Vol. 5, No. 2, Ed. Juli-Desember 2019.
- Setijoso, *Towards a Less Cash Society in Indonesia*. Jakarta: Bank Indonesia, 2006.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabetha. 2018.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabetha. 2016.



- Suryani dan Hendriyani, *Metode Riset Kuantitatif*. Jakarta: Kencana, 2014.
- Sutanto, Herry dan Khaerul Umam, Khaerul *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Pustaka Setia. 2013.
- Tampubolon, Nelson, Dkk, *Bijak Ber-Elektronik Banking*. Jakarta: OJK, 2015
- Tanjung, Hendry dan Abrista Devi, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*. Jakarta: Gramata Publishing, 2013.
- Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2015.
- Tjiptono, Fandy *Strategi Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset, 2000.
- Tjiptono, Fandy *Service Management Mewujudkan Layanan Prima (edisi II)*, Yogyakarta: Andi Offset, 2008.
- Tjiptono, Fandy dan Candra, Greogius, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offset, 2015.
- Tri Ratnasari, Ririn dan Mastuti H, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2011.
- Yamin, Sofyan, *Regresi dan Korelasi dalam Genggaman Anda*. Jakarta: Salemba Empat, 2011.

<http://www.bankbsi.co.id>

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **DATA PRIBADI**

Nama : Ilfi Rahmi  
Tempat/Tgl Lahir : Koto Dalam, 27 Februari 1999  
Agama : Islam  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Alamat : Koto Dalam Sungai Aua, Kecamatan Sungai Aur,  
Kabupaten Pasaman Barat  
No. Handphone : 0852-7064-46343  
Email : ilfirahmi18042015@gmail.com

### **RIWAYAT PENDIDIKAN**

Tahun 2005-2011 : SD NEGERI 01 Sungai Aur  
Tahun 2011-2014 : SMPN 01 Sungai Aur  
Tahun 2014-2017 : SMAN 01 Sungai Aur  
Tahun 2017-sekarang : Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan  
Ahmad Addary Padangsidempuan

### **DATA ORANG TUA/ WALI**

Nama Orangtua/Wali : Ayah : Masri Nasution  
Ibu : Melda Lina  
Pekerjaan Orangtua/Wali : Ayah : Supir  
Ibu : Ibu Rumah Tangga  
Alamat Orangtua/Wali : Koto Dalam Sungai Aua, Kecamatan Sungai Aur,  
Kabupaten Pasaman Barat

**KETERAMPILAN** : Ms. Word dan Ms. Excel



**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 : 1208 /In.14/G.1/G.4c/PP.00.9/04/2022  
Lampiran : -  
Hal : **Izin Pra Penelitian**

20 April 2022

Yth. Sdr. Ilfi Rahmi

*Assalamu'alaikum Wr.Wb*

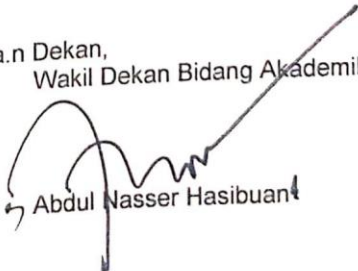
Dengan hormat, menyahuti surat permohonan izin pra penelitian Saudara tanggal 14 April 2022 dengan ini Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpunan memberikan izin pra penelitian kepada:

Nama : Ilfi Rahmi  
NIM : 1740100138  
Semester : X (Sepuluh)  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

dalam menyelesaikan skripsi dengan judul "**Pengaruh e-Servqual Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking (Studi Kasus Mahasiswa FEBI IAIN Padangsidimpunan)**".

Demikian surat ini disampaikan, untuk dapat dipergunakan semestinya.

a.n Dekan,  
Wakil Dekan Bidang Akademik

  
Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan:  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

**Pra Survey Kepuasan Mahasiswa FEBI IAIN  
Padangsidempuan  
Menggunakan Aplikasi BSI *Mobile Banking***

**A. Identitas Responden**

Nama :

NIM :

Program Studi :

Pengguna Aktif :      Ya                                       Tidak

**B. Petunjuk Pengisian**

1. Berikan *cheklis* (✓) pada setiap jawaban anda.
2. Setiap pernyataan berikut ini terdiri atas dua pilihan jawaban, sebagai berikut:

**Daftar Pernyataan**

No.	Pernyataan	Ya	Tidak
1.	Saya merasa nyaman ketika menggunakan BSI <i>Mobile</i> dalam melakukan transaksi <i>online</i>		
2.	Melalui BSI <i>Mobile</i> saya mendapatkan informasi produk perbankan Bank Syariah Indonesia.		
3	Saya selalu mendapatkan kepuasan ketika menggunakan layanan aplikasi BSI <i>Mobile</i>		



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

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

Nomor : 2106 /In.14/G.1/G.4c/PP.00.9/09/2022  
Lampiran : -  
Hal : **Izin Penelitian**

06 September 2022

Yth. Sdr. Ilfi Rahmi

*Assalamu'alaikum Wr.Wb*

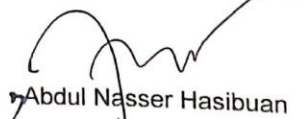
Dengan hormat, menyahuti surat permohonan izin penelitian Saudara tanggal 30 Agustus 2022 dengan ini Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan memberikan izin penelitian kepada:

Nama : Ilfi Rahmi  
NIM : 1740100138  
Semester : XI (Sebelas)  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

dalam menyelesaikan skripsi dengan judul "Pengaruh e-Servqual Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking (Studi Kasus Mahasiswa FEBI)".

Demikian surat ini disampaikan, untuk dapat dipergunakan semestinya.

a.n Dekan,  
Wakil Dekan Bidang Akademik

  
Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan:  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

## ANGKET PENELITIAN

Hal Kusioner Penelitian

Kepada Yth :

Saudara/i Mahasiswa/i

Di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

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 Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (IAIN) Padangsidempuan tentang **"Pengaruh E-Servqual terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking Bank Syariah Indonesia"** diperlukan data-data dan informasi yang mendukung penelitian, maka dengan ini saya memohon dengan sangat kepada Saudara/i teman-teman mahasiswa Di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan untuk mengisi angket yang telah disediakan.

Demikian atas bantuan dan partisipasi Saudara/i berikan dalam mengisi lembar pertanyaan tersebut saya mengucapkan terimakasih yang sebesar-besanya. Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Hormat saya,



Ilfi Rahmi  
NIM. 17 401 00138

## SURAT VALIDASI ANGKET

Menerangkan bahwa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rodame Monitorir Napitupulu, M.M.  
NIP : 19841130 201801 2 001

Telah memberikan pengamatan dan masukan terhadap angket untuk kelengkapan penelitian yang berjudul: "Pengaruh *E-Servqual* terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia".

Yang disusun oleh:

Nama : Ilfi Rahmi  
Nim : 17 401 00138  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Prodi : Perbankan Syariah

Adapun masukan saya adalah sebagai berikut:

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

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

Padangsidempuan, 27 Juli 2022

Validator



Rodame Monitorir Napitupulu, M.M.  
NIP. 19841130 201801 2 001

**LEMBAR VALIDASI  
ANGKET EFFICIENCY**

Petunjuk :

1. Kami mohon kiranya Bapak/ Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Beri tanda *checklist* (✓) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi) dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi Bapak/ Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir.

Indikator	No Soal	V	VR	TV
Akses cepat.	1,2			
Proses <i>login</i> cepat.	3			
Mutasi cepat.	4,5			

Catatan:

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

Padangsidempuan, 27 Juli 2022

Validator



**Rodame Monitorir Napitupulu, M.M**  
NIP. 19841130 201801 2 001



**LEMBAR VALIDASI  
ANGKET FULFILLMENT**

Petunjuk :

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

Indikator	No Soal	V	VR	TV
Organisasi dan struktur halaman <i>mobile banking</i> mudah diikuti	1,2			
Janji yang akurat tentang layanan yang diberikan	3			
Menyediakan fitur lengkap kepada nasabah	4,5			

Catatan:

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

Padangsidempuan, 27 Juli 2022

Validator



**Rodame Monitorir Napitupulu, M.M.**  
NIP. 19841130 201801 2 001

**LEMBAR VALIDASI  
ANGKET RELIABILITY**

Petunjuk :

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

Indikator	No Soal	V	VR	TV
Mudah dan tepat	1			
Dapat digunakan dimanapun	2			
Transaksi tepat waktu	3			
Sesuai yang dijanjikan	4			
Dapat digunakan 24 jam	5			

Catatan:

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

Padangsidempuan, 27 Juli 2022

Validator



**Rodame Monitorir Napitupulu M.M.**  
NIP. 19841130 201801 2 001

**LEMBAR VALIDASI  
ANGKET PRIVACY**

Petunjuk :

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

Indikator	No Soal	V	VR	TV
Tidak ada penyalahgunaan informasi pribadi nasabah	1			
Memberikan cara menjaga akun tetap aman	2,3			
Memberi layanan login aplikasi yang aman	4			

Catatan:

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

Padangsidempuan, 27 Juli 2022

Validator



**Rodame Monitorir Napitupulu, M.M**  
NIP. 19841130 201801 2 001

**LEMBAR VALIDASI  
ANGKET KEPUASAN**

Petunjuk :

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

Indikator	No Soal	V	VR	TV
Kesesuaian harapan	1,2			
Minat menggunakan kembali	3			
Merekomendasikan	4			

Catatan:

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

Padangsidempuan, 27 Juli 2022

Validator



**Rodame Moniforir Napitupulu, M.M.**  
NIP. 19841130 201801 2 001

## DOKUMENTASI







