



**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN MOBILE BANKING
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM BERTRANSAKSI DI BANK SYARIAH
(STUDI KASUS BSI KCP INDRALAYA)**

Sri Amanda¹⁾, Hairunnisa²⁾, Ratna³⁾

¹⁾²⁾³⁾**Institut Agama Islam Al-Qur'an Al-Ittifaqiah Indralaya**

E-mail: sriamanda432@gmail.com¹⁾, hairunnis@iaiqi.ac.id²⁾, ratnastitqi@gmail.com³⁾

Abstract

This study aims to determine the effect of customer trust and the quality of mobile banking services on customer satisfaction in transactions in Islamic banks partially or simultaneously. The data used in this study is primary data obtained directly from the answers of 60 respondents who are customers of Bank Syariah Mandiri who download and use the mobile banking application as a transaction medium. The analytical method used is multiple linear regression analysis. This method uses a quantitative method with the type of field research. Based on the results of research using statistical data SPSS 16 for windows, it is known that the variable customer trust has an influence on customer satisfaction from the t count value which is greater than t table 2.331. For the service quality variable, the calculated t is 2.645. This shows that the service quality variable has a significant influence on customer satisfaction. Meanwhile, the results of the simultaneous test of the two variables together have a significant influence on customer satisfaction with an F count of 74.821. In the test of the coefficient of determination. The variation of the independent variables used in the model is able to explain 72.4% of the variation in the dependent variable. While the remaining 27.6% is influenced or explained by other variables not included in this research model.

Keywords: *Customer Trust, Service Quality, Customer Satisfaction.*



Abstrak

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan nasabah dan kualitas dari layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi di bank syariah secara parsial maupun secara simultan. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yang didapat langsung dari jawaban 60 responden yang merupakan nasabah Bank Syariah Mandiri yang mengunduh dan menggunakan aplikasi mobile banking sebagai media transaksi. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Metode ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian lapangan. Berdasarkan hasil penelitian melalui data statistik SPSS 16 for windows diketahui bahwa variabel kepercayaan nasabah memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah dari nilai t hitung lebih besar dari t tabel 2,331. Untuk variabel kualitas layanan, t hitung yang di dapat sebesar 2,645. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan pada hasil uji simultan kedua variabel secara bersama sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan F hitung sebesar 74,821. Pada uji koefisien determinasi. Variasi variabel independen yang digunakan dalam model mampu menjelaskan sebesar 72,4%. variasi variabel dependen. Sedangkan sisanya sebesar 27,6% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Kata Kunci : *Kepercayaan nasabah, Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah.*



A. PENDAHULUAN

Daya saing bisnis di dunia perbankan semakin kompetitif baik di tingkat lokal maupun internasional. Bank yang ingin tumbuh dan memiliki keunggulan kompetitif dapat memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya. Karena kepuasan dan kepercayaan nasabah menjadi komponen yang fundamental bagi kesuksesan perusahaan perbankan. Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi memberikan berbagai pengaruh terhadap perilaku dan kebiasaan masyarakat. Oleh sebab itu, nasabah menginginkan pelayanan bank juga berjalan dengan cepat dan sederhana untuk setiap transaksi yang dilakukan. Misalnya sistem pembayaran secara digital yang menjadi tren di era digitalisasi saat ini.

PT Bank Syariah Indonesia terus memperkuat layanan serta inovasi digital. Melalui strategi tersebut, pengguna BSI *Mobile* meningkat dibandingkan tahun sebelumnya. Direktur Utama BSI menyebut, pengguna aktif BSI *Mobile* hingga maret 2022 mencapai 3,77 juta atau tumbuh 124% secara tahunan. (*Hingga Maret Lalu, Pengguna Aktif BSI Mobile Capai 3,77 Juta*, n.d.) Kepuasan nasabah menjadi parameter penting dalam bisnis perbankan, karena kualitas pelayanan nasabah harus dijaga dengan baik agar perbankan dapat terus memperoleh kepercayaan dari nasabahnya. Kepuasan tersebut mengacu pada perasaan emosional nasabah dari pelayanan yang mereka dapatkan sesuai dengan ekspektasinya. Kotler berpendapat kepuasan nasabah sebagai derajat keadaan emosional nasabah yang ditentukan kualitas kinerja layanan sesuai dengan harapannya, sehingga mereka mampu memenuhi kebutuhannya. (Ali Hasan, 2010)

Kemajuan produk dan layanan perbankan yang dipadukan dengan teknologi canggih dapat mempermudah pengguna dalam melakukan berbagai transaksi keuangan yang dikenal dengan aplikasi *mobile banking*. Aplikasi tersebut memanfaatkan kompleksitas teknologi GPRS (*General Package Radio Services*) untuk memberikan layanan kemudahan dalam bertransaksi keuangan. (Kurniawati et al., 2017) Bank menawarkan layanan *mobile banking* secara digital sebagai pengganti pelaksanaan transaksi keuangan. *Trend Mobile banking* tersebut nampaknya telah menjadi solusi tersendiri bagi kegiatan perbankan di masa pandemi



seperti sekarang ini. Dengan adanya *mobile banking* ini nasabah dapat menggunakan smartphone mereka untuk mengakses layanan perbankan melalui aplikasi tersebut yang dapat diakses dari manapun dan kapanpun selama 24 jam tanpa perlu mengunjungi ATM (Anjungan Tunai Mandiri) setiap bertransaksi kecuali mengambil uang tunai. (Man Ismail, 2018)

Kualitas layanan merupakan faktor kunci yang akan menjadi keunggulan daya saing. Hal ini terjadi karena bank sebagai sebuah perusahaan jasa, mempunyai ciri dan mudah di tiru suatu produk yang telah di pasarkan. Oleh karena itu lembaga perbankan sudah sewajarnya dapat memberikan kualitas pelayanan yang prima. Berdirinya bank-bank yang semakin berkembang menyebabkan persaingan antar bank syariah menjadi sangat ketat. (Mirna Dilla, 2020) Jika dilihat dari aktivitas financial yang dilakukan, layanan *mobile banking* lebih banyak digunakan untuk mencari informasi. Bahkan, jumlah aktivitas pencarian informasi bisa tiga kali lipat dibandingkan dengan kegiatan transaksi. Hal ini dikarekan karakter masyarakat yang masih belum percaya transaksi menggunakan *mobile banking*, selain itu juga kepercayaan nasabah terhadap resiko keamanan dalam menggunakan *mobile banking*, masih kurang sehingga menimbulkan kekhawatiran akan terkena penipuan masih tinggi. (Ulfa, 2021)

Belum lagi dengan ada nya keterbatasan pada sistem yang menyebabkan sistem eror sehingga sistem pelayanan menjadi offline, dengan adanya layanan *mobile banking* yang disediakan oleh sebuah bank, pelayanan akan menjadi cepat dan efektif serta dilakukan dimanapun dan kapanpun, sehingga nasabah tidak perlu lagi harus mengantri di depan teller apabila ingin melakukan pengiriman uang. *mobile banking* membuat nasabah merasa dapat dilayani di mana saja dan dapat bertransaksi di mana saja. Meskipun meningkatnya pengguna *mobile banking* dengan berbagai manfaat namun nasabah masih menghadapi kendala untuk menggunakan *mobile banking*. Tingkat kepercayaan nasabah terhadap penggunaan *mobile banking* juga menyebabkan nasabah khawatir data pribadi diketahui orang lain atau uang yang dimiliki hilang. Tidak menutup kemungkinan banyak terjadi kejahatan di dunia *cyber*. Dengan demikian, kualitas layanan digital berbasis aplikasi tersebut juga perlu dievaluasi oleh pihak

bank dalam rangka menjaga kepercayaan nasabah terhadap keuangan yang disimpannya. (Astuti Nur Wiji, 2017)

B. METODE PENELITIAN

Pendekatan kuantitatif sebagai jenis riset yang diadopsi dalam studi ini. Pendekatan tersebut dijelaskan sebagai jenis riset yang datanya berupa angka/ bilangan sehingga dapat dianalisis secara statistik untuk memberikan penjelasan dari setiap variabel yang diobservasi. (Juliansyah Noor, 2016) Lokasi penelitian di Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kantor Cabang Pembantu (KCP) Indralaya. Adapun waktu penelitian berlangsung selama kurang lebih 1 bulan sejak Bulan Juli – Agustus 2022. Populasi dari penelitian ini adalah Nasabah BSI KCP Indralaya yang menggunakan *mobile banking*. Jumlah nasabah BSI yang menggunakan *mobile banking* kurang lebih 1.300 pengguna *mobile banking* BSI KCP Indralaya. Sugiyono berpendapat, sampel merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *Non probability* sampling, yakni teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Metode *Non Probability* yang dipilih untuk digunakan dalam penelitian ini ialah *Accidental Sampling*, yakni teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, jadi siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel.

Jawaban setiap item instrument yang digunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negative, instrument penelitian yang menggunakan skala likert dapat dibuat dalam bentuk checklist ataupun pilihan ganda. Pengukuran variable dilakukan dengan menggunakan skala lima alternative pilihan (skala likert). Variable kualitas yang berkaitan diberikan penilaian sebagai berikut :

Tabel 1.1
Penilaian Kualitas Variabel

Kode	Kriteria	Nilai
------	----------	-------

Sri Amanda, Hairunnisa dan Ratna : Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Di Bank Syariah (Studi Kasus Bsi Kcp Indralaya)



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

Alasan peneliti menggunakan skala likert karena memiliki beberapa kebaikan dibandingkan tipe yang lain yaitu relative mudah, Skala likert juga tercermin dalam keragaman skor sebagai akibat penggunaan skala antara 1 sampai 5.

1. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji kualitas data

1) Uji validitas

Pengujian ini ditujukan guna mengetahui tingkat validitas (keakuratan) terhadap setiap poin pertanyaan dari variabel. Parameter dapat diketahui “akurat” atau “valid” untuk setiap pertanyaan yang ada apabila nilai r_{hitung} lebih tinggi dari r_{tabel} , dan ketentuan tersebut berlaku sebaliknya dengan nilai nyata = 0,05.(Noeng Muhadjir, 1996)

2) Uji reabilitas

Pengujian ini digunakan untuk mengukur realibilitas dari setiap variabel. Parameter tersebut dibuktikan dari konsistensi dari setiap pengujian atau jawaban yang berulang.(Andi Prastowo, 2012) Reabilitas suatu pengujian variabel atau jawaban dibuktikan dengan nilai *Cronboach Alpha* (α) lebih tinggi dari 0,60.

b. Uji asumsi klasik

1) Uji normalitas data

Pengujian ini bermanfaat guna mengetahui data dalam sebuah model regresi, dan nilai residual yang diperoleh mampu terdistribusi secara normal atau tidak. Apabila nilai nyata lebih rendah dari 0,05, maka data normal dalam berdistribusi, dan ketentuan tersebut berlaku sebaliknya.(Imam Ghazali, 2015)

2) Uji multikolinieritas

Pengujian ini dimanfaatkan guna mengetahui gejala multikolinieritas yang ada atau tidaknya pada sebuah model regresi yang mengandung variabel. Parameter tersebut diketahui dari nilai Toleransi dan VIF. Apabila nilai toleransi lebih tinggi dari 10, dan nilai VIF lebih rendah dari 10 maka model tersebut tidak memiliki multikolinieritas.(Imam Ghozali, 2015, p. 106)

3) Uji hesteroskedastitas

Pengujian ini dilakukan guna menganalisis apakah pada sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan antar variabel. Pengujian tersebut menggunakan uji Glejser dengan tingkat kepercayaan 95% (nilai nyata = 0,05). Apabila nilai nyata lebih tinggi dari 0,05; maka model regresi tidak memiliki gejala heteroskedastisitas, sehingga model tersebut dikategorikan baik untuk digunakan.(Juliansyah Noor, 2016, p. 106)

c. Uji Hipotesis

1) Uji parsial (Uji-t)

Uji ini pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara parsial dalam menerangkan variasi dependen.(Imam Ghozali, 2015, p. 100) Pengujian ini dimanfaatkan guna mengetahui korelasi dari masing-masing variabel dengan menggunakan tingkat kepercayaan 95% (nilai nyata = 5% atau 0,05).

2) Uji simultan

Tujuan dari pengujian ini guna mengetahui seberapa besar korelasi dari seluruh variabel independen dengan variabel dependennya secara bersamaan.(Imam Ghozali, 2015, p. 102) Parameter tersebut dapat diketahui melalui perbandingan nilai nyata dengan tingkat kepercayaan 95% (nilai nyata sebesar 0,05). Apabila nilai nyata lebih rendah dari 0,05, maka diterima H_a , dan ketentuan tersebut berlaku sebaliknya.

3) Koefisien determinasi (R^2)

Pengujian ini difungsikan guna mengetahui kemampuan model dalam menerangkan variasi yang ada dari antar variabel (independen dengan dependen). Parameter tersebut dapat diestimasi berdasarkan nilai R^2 yang memiliki rentang dari 0

sampai 1, apabila nilai tersebut sangat rendah (mendekati 0), maka korelasi antar variabel lemah, dan ketentuan tersebut berlaku sebaliknya.

C. HASIL DAN ANALISIS

Deskripsi Karakteristik Responden

Sebelum melakukan analisis dalam penelitian, peneliti terlebih dahulu menggambarkan karakteristik responden yang dijadikan sample pada penelitian. Karakteristik responden pada penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, status, tingkat pendidikan, pekerjaan, dan perangkat yang digunakan. Data penelitian diperoleh dari hasil kuesioner yang telah disebarkan kepada seluruh responden yang berjumlah 60 orang. Hasil Kuesioner dapat dilihat pada Tabel. Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden perempuan lebih dominan yakni sebesar 58,3% dibandingkan dengan responden laki-laki yang berjumlah 41,7%.

Dilihat dari usia responden, bahwa responden dengan usia dari 19-25 tahun adalah responden terbanyak dengan persentase 81,6%, selanjutnya diiringi oleh responden dengan kisaran usia 26-30 tahun dengan persentase 8,3%. Ditinjau dari pendidikan responden, nampak bahwa responden dengan pendidikan terakhir SMA 60% adalah responden terbanyak yang disusul oleh responden dengan pendidikan terakhir 40%. Dilihat dari jenis pekerjaannya, terlihat bahwa responden dengan pekerjaan sebagai Mahasiswa sebanyak 45,5% merupakan responden terbanyak, disusul oleh responden dengan jenis pekerjaan sebagai Pegawai Swasta sebesar 37,3%. Dilihat dari perangkat yang digunakan seuruh nya menggunakan Handphone.

1. Distribusi Jawaban Responden

Pengaruh kepercayaan dan kualitas layanan pada *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah akan dilihat dari masing-masing variabel. Distribusi dari jawaban responden dapat dilihat dan disimpulkan rata-rata tanggapan responden sebagai berikut :

- a. Pada dimensi kepercayaan, rata rata jawaban responden ialah : sangat tidak setuju (0%), tidak setuju (0%), netral (2,9%), setuju (42,5%), dan sangat setuju (54,6%). Berdasarkan jawaban dari responden tersebut, responden lebih memberikan penilaian baik terhadap



dimensi kepercayaan yang terdapat di *mobile banking* BSI yaitu sebesar 54,6%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju bahwa dimensi kepercayaan yang terdapat pada *mobile banking* BSI dinilai baik.

- b. Pada dimensi kualitas, rata rata jawaban responden ialah : sangat tidak setuju (0%), tidak setuju (0,2%), netral (9,3%), setuju (37,7%), dan sangat setuju (53,6%). Berdasarkan jawaban dari responden tersebut, responden lebih memberikan penilaian baik terhadap dimensi kualitas yang terdapat di *mobile banking* BSI yaitu sebesar 53.6% walaupun masih ada responden yang penilaiannya kurang baik sebesar 0,2%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagai besar responden setuju bahwa dimensi kualitas yang terdapat pada *mobile banking* BSI dinilai cukup baik.
- c. Pada dimensi kepuasan, rata rata jawaban responden ialah : sangat tidak setuju (0%), tidak setuju (1%), netral (7%), setuju (37,2%), dan sangat setuju (55%). Berdasarkan jawaban dari responden tersebut, responden lebih memberikan penilaian baik terhadap dimensi kepuasan yang terdapat di *mobile banking* BSI yaitu sebesar 55% walaupun masih ada responden yang penilaiannya kurang baik sebesar 1%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagai besar responden setuju bahwa dimensi kepuasan yang terdapat pada *mobile banking* BSI dinilai cukup baik.

2. Uji Instrumen penelitian

- a. Hasil Uji Validitas Data
1) Hasil Uji Validitas

Tabel 1.2
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Ket
Kepercayaan	P1	0,532	0,254	Valid
	P2	0,807	0,254	Valid
	P3	0,676	0,254	Valid
	P4	0,693	0,254	Valid
Kualitas	P1	0,721	0,254	Valid
	P2	0,799	0,254	Valid
	P3	0,762	0,254	Valid



	P4	0,792	0,254	Valid
Kepuasan	P1	0,815	0,254	Valid
	P2	0,722	0,254	Valid
	P3	0,839	0,254	Valid
	P4	0,719	0,254	Valid
	P5	0,763	0,254	Valid

Pada tabel 1.2 dapat dilihat seluruh item pertanyaan kepada responden pengguna *mobile banking* di BSI KCP Indralaya yang diberikan kepada 60 responden memiliki nilai *r* hitung yang lebih besar dari *r* tabel sebesar 0,254 yang berarti semua item pertanyaan dinyatakan valid.

2) Uji reabilitas

Tabel 1.3
 Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Kepercayaan	0,371	Reliabel
Kualitas	0,370	Reliabel
Kepuasan	0,462	Reliabel

Dari hasil pengujian, didapat seluruh nilai *cronbach's alpha* penelitian lebih besar dari 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua instrumen penelitian *reliable*.

b. Uji asumsi klasik

1) Hasil uji normalitas

Tabel 1.4
 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		60
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.000000
	Std. Deviation	1.43530198
Most Extreme	Absolute	.210



Differences	Positive	.174
	Negative	-.210
Test Statistic		.210
Asymp. Sig. (2-tailed)		.071 ^c

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Pada tabel diatas hasil dari uji Kolmogorov Smirnov. Nilai Sig. 0,71. Nilai variabel masingmasing signifikan lebih dari 0,05. Berarti data tersebut terdistribusi secara normal.

2) Hasil uji multikolinieritas

Tabel 1.5

Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a		
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Kualitas	.481	2.080
Kepercayaan	.481	2.080

Dapat dilihat dari tabel diatas, nilai *tolerance* Kepercayaan (X1) dan Kualitas Layanan (X2) sebesar 0,481 lebih besar dari 0,10. Kemudian nilai VIF kedua nya sebesar 2,080 seluruh nya kurang dari nilai VIF 10. Maka dapat disimpulkan bahwa model persamaan regresi tidak terdapat masalah multikolinieritas dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

c. Uji hipotesis

1) Hasil uji parsial (Uji-t)

Tabel 1.6



Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model		T	Sig.
1	(Constant)	.147	.883
	Kepercayaan	2.331	.023
	Kualitas	6.645	.007

a. Dependent Variable: Kepuasan

Pengujian Hipotesis Pertama (H1)

Diketahui nilai sig untuk pengaruh X1 terhadap Y adalah sebesar $0,023 > 0,05$ dan nilai t hitung 2,331 sehingga dapat disimpulkan H1 diterima dan H₀ ditolak yang berarti terdapat pengaruh X1 terhadap Y.

Pengujian Hipotesis Kedua (H2)

Diketahui nilai sig untuk pengaruh X2 terhadap Y adalah sebesar $0,007 < 0,05$ dan nilai t hitung $6,645 > 2,002$ sehingga disimpulkan bahwa H1 diterima dan H₀ ditolak yang berarti terdapat pengaruh X2 terhadap Y.

2) Hasil uji simultan (Uji F)

Tabel 1.7

Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	319.055	2	159.527	74.812	.000 ^b
	Residual	121.545	57	2.132		
	Total	440.600	59			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Kualitas,Kepercayaan

Dilihat dari tabel 1.7 diperoleh nilai Fhitung sebesar 74.812 dengan nilai Sig sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa nilai Fhitung lebih besar dari Ftabel 159.527 dan nilai Sig lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi kepercayaan nasabah dan kualitas layanan *mobile banking* secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

3) Hasil uji koefisien determinasi (Uji R^2)

Tabel 1.8

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.851 ^a	.724	.714	1.46027

a. Predictors: (Constant), Kualitas (X2), Kepercayaan (X1)

Dari tabel diatas diperoleh angka R^2 sebesar 0,724 atau (72,4%). Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel kepercayaan nasabah dan kualitas layanan *mobile banking* terhadap variabel kepuasan nasabah sebesar 72,4%. Atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model mampu menjelaskan sebesar 72,4% variasi variabel dependen. Sedangkan sisanya sebesar 27,6% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang dimasukkan dalam model penelitian ini.

Hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi di bank syariah dalam penggunaan *mobile banking*. Ini menggambarkan bahwa semakin baik layanan *mobile banking* karena data-data pribadi aplikasi *mobile banking* dan transaksi mereka terjaga dengan aman. Hasil ini sesuai dengan penelitian Diana Sintiya (2020) yang menyatakan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.



Kepercayaan sebagai gagasan mengenai kapasitas bank untuk mempertahankan hubungan jangka panjang terhadap kepuasan nasabah terhadap pelayanannya. Saat kepercayaan yang semakin tinggi tentu dapat dijadikan ukuran untuk pemakaian aplikasi *mobile* untuk bertransaksi online.

Dapat disimpulkan bahwa kepercayaan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada *mobile banking* BSI KCP Indralaya ini sudah memberikan dampak yang baik artinya nasabah merasa puas apa yang dirasakan dengan adanya kepercayaan yang baik dengan memakai *mobile banking* seperti pelanggan yang lebih baik, kenyamanan, alternatif dalam bertransaksi online. Kepuasan nasabah merupakan faktor penting dalam suatu bank. Kunci bagi bank dalam menemukan banyak nasabah adalah memberikan kepuasan nasabah dengan menawarkan produk dan layanan berkualitas tinggi. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa nasabah tidak puas dengan produk yang mereka konsumsi akan meninggalkan bank kemudian mencari bank lain yang dapat memenuhi kriteria mereka. Kepuasan ialah perasaan yang dirasakan seseorang sebagai akibat dari membandingkan kinerja dan hasil yang dirasakan dari suatu produk dengan harapannya. Menurut Fandy Tjibtono kepuasan yaitu penilaian terhadap karakteristik atau keistimewaan suatu produk, layanan, yang memberikan tingkat kesenangan konsumen dalam memenuhi kebutuhan konsumsi.

Hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan *mobile banking* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian yang dilakukan oleh Melfi Adelia (2020) menyatakan bahwa semakin tinggi kualitas layanan *mobile banking* maka semakin meningkat kepuasan nasabah pada bank. Beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah, seperti layanan dalam *mobile banking* BSI KCP Indralaya mudah digunakan ketika melakukan transaksi, layanannya dapat diakses dimana saja. Di dalam *mobile banking* terdapat fitur dan informasi yang disediakan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Dapat diartikan bahwa semakin baik kualitas layanan *mobile banking* yang diberikan maka nasabah akan semakin senang menggunakan layanan tersebut.



Hasil analisis data diatas secara bersama-sama bahwa kepercayaan nasabah dan kualitas layanan *mobile banking* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Menurut dari penelitian Irfan Nurahmadi (2020) pada variabel kepercayaan, pihak bank merasa diuntungkan karena semakin banyak nasabah yang mempercayai layanan pada bank tersebut maka semakin optimal profit yang diterima. Untuk nasabah yang memiliki kepercayaan pada bank, merasa diuntungkan karena merasa aman dengan data-data dan transaksi mereka terjaga. Kemudahan penggunaan transaksi dalam layanan *mobile banking* dapat memudahkan nasabah bertransaksi perbankan seperti melakukan transfer ke sesama bank maupun antar bank, dimana transaksi *mobile banking* dapat dilakukan dimanapun dan dapat mempermudah nasabah yang memiliki kesibukan.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil uji secara parsial (uji t) menunjukkan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat di lihat dari nilai t hitung sebesar 2,073 dengan nilai sig sebesar 0,023. Hal ini menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih besar dari pada t tabel yaitu 2,002 dan nilai sig lebih kecil daripada 0,05, sehingga H_0 di tolak dan H_a diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kepercayaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi di bank syariah dalam penggunaan *mobile banking* di BSI KCP Indralaya.

Berdasarkan hasil uji secara parsial (uji t) menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat dilihat dari perolehan nilai t hitung sebesar 6,645 dengan nilai sig sebesar 0,007. Hal ini menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih besar daripada nilai t tabel yaitu 2,002 dan nilai sig lebih kecil daripada 0,05. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan *mobile banking* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil simultan (uji F) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel kepercayaan dan kualitas layanan pada *mobile banking* secara bersama sama terhadap kepuasan nasabah. Dalam penelitian ini diperoleh nilai F hitung sebesar



7,481 dengan nilai sig sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa nilai F Hitung lebih besar daripada F tabel 3,14 dan nilai sig lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini mengartikan bahwa kepercayaan nasabah dan kualitas layanan *mobile banking* secara bersama sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.



DAFTAR PUSTAKA

- Ali Hasan. (2010). *Marketing Bank Syariah*. Ghalia Indonesia.
- Andi Prastowo. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Ar-Ruzi Media.
- Astuti Nur Wiji. (2017). *Teknologi Perbankan*. Graha Ilmu.
- Hingga Maret Lalu, Pengguna Aktif BSI Mobile Capai 3,77 Juta*. (n.d.). Retrieved June 3, 2023, from <https://keuangan.kontan.co.id/news/hingga-maret-lalu-pengguna-aktif-bsi-mobile-capai-377-juta>
- Imam Ghozali. (2015). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Juliansyah Noor. (2016). *Metode Penelitian*. Prenada Media Grup.
- Kurniawati, H. A., Arif, A., & Winarno, W. A. (2017). Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Dimodifikasi. *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, 4(1), 24–29.
<https://doi.org/10.19184/ejeba.v4i1.4563>
- Man Ismail. (2018). *Perbankan dari Teori Menuju Aplikasi*. Prenada Media Grup.
- Mirna Dilla, 150603193. (2020). *Pengaruh Religiusitas, Motivasi dan Tingkat Bagi Hasil Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Pada Bank Syariah di Kota Banda Aceh* [Skripsi, UIN AR-RANIRY]. <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/15140/>
- Noeng Muhadjir. (1996). *Metode Penelitian Kualitatif*. Rake Sarasin.
- Ulfa, A. (2021). Dampak Penggabungan Tiga Bank Syariah di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(2), Article 2. <https://doi.org/10.29040/jiei.v7i2.2680>