

# Pengaruh Penggunaan BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah di BSI Cabang Jenggolo

Oleh:

Dinda Ayu Agustina,

Diah Krisnaningsih

Program Studi Perbankan Syariah  
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo  
Februari 2023

# Pendahuluan

- Sektor perbankan sebagai salah satu bidang kehidupan dimana kemajuan teknologi memberikan dampak yang signifikan. Memanfaatkan teknologi baru, bank meningkatkan layanan dengan membedakan diri dari pesaing dalam hal layanan dan kualitas fitur.
- Terkadang permasalahan yang terjadi karena akibat dari keluhan nasabah terkait jaringan yang dianggap kurang menyenangkan bagi pengguna.

# Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)

- Apakah kualitas layanan yang diberikan oleh BSI Mobile pada BSI KC Jenggolo-Sidoarjo berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah?
- Apakah fitur produk BSI Mobile memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap kepuasan nasabah di BSI KC Jenggolo-Sidoarjo

# Metode

Melalui metodologi deskriptif, penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. penelitian kuantitatif termasuk menggunakan instrumen penelitian untuk mengumpulkan data, mengevaluasi data kuantitatif untuk menguji hipotesis yang ditetapkan, dan teknik penelitian kuantitatif lainnya.

# Hasil

## Uji Validitas

		TX1	TX2	TY
TX1	Pearson Correlation	1	.675**	.667**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	100	100	100
TX2	Pearson Correlation	.675**	1	.635**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	100	100	100
TY	Pearson Correlation	.667**	.635**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	100	100	100

## Uji T

a. Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.850	2.774		.667	.506
TX1	.282	.062	.437	4.527	.000
TX2	.395	.112	.340	3.519	.001

## Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	257.833	2	128.917	49.948	.000 <sup>b</sup>
Residual	250.357	97	2.581		
Total	508.190	99			

## Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items
.908	23

## Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.712 <sup>a</sup>	.507	.497	1.607

# Pembahasan

- **Pengaruh Kualitas Layanan (X1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)**

Berdasarkan temuan pengujian hipotesis, khususnya uji T dengan variabel kualitas layanan BSI Mobile sebagai variabel bebas (X1), nilai signifikansinya adalah 0,000 yang berarti nilai signifikansi kualitas layanan pada uji T kurang dari 0,05. (= 5%), menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan nilai koefisien regresi untuk variabel kualitas layanan sebesar 4,527, terdapat hubungan positif searah antara kepuasan nasabah yang diukur dengan BSI Mobile dan kualitas layanan.

- **Pengaruh Kualitas fitur BSI Mobile (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)**

Berdasarkan analisis statistik, kualitas fitur (X2) pada penelitian ini memiliki nilai signifikansi 0,001 dan nilai signifikansi kurang dari 0,05 yang menunjukkan bahwa kualitas fitur berpengaruh besar dan positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas fitur memiliki dampak positif dan cukup besar terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian, tingkat kepuasan nasabah akan meningkat berbanding lurus dengan kualitas fitur yang disediakan

# Pembahasan

- **Pengaruh Kualitas Layanan (X1) dan Kualitas Fitur (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)**

Berdasarkan hasil uji F diketahui bahwa nilai sig pada penelitian ini adalah 0,000 yang berarti nilai sig lebih kecil dari 0,05. Kesimpulan: Kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan dan fitur produk BSI Mobile yang bervariasi baik secara terpisah maupun kombinasi. Nilai R, bagaimanapun, adalah 0,712, menunjukkan korelasi yang cukup baik antara kebahagiaan pelanggan dan fitur produk BSI Mobile dan kualitas layanan. Nilai R Square sebesar 0,507 yang menunjukkan bahwa pengaruh kualitas layanan dan fitur produk BSI Mobile sebesar 50,7% dan sisanya sebesar 49,3% dipengaruhi oleh faktor lain.

# Temuan Penting Penelitian

Demikian bahwa pengaruh penggunaan BSI Mobile terhadap kepuasan nasabah di BSI cabang Jenggolo yang menunjukkan adanya dampak signifikan terhadap kepuasan nasabah, yang artinya nasabah mampu memahami dan menjelaskan serta dapat memberi contoh tentang transaksi yang dibutuhkan. Dalam hal ini nasabah merasa puas telah terbantu pemahamannya

# Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat menambah wawasan bagi penulis terkait produk BSI Mobile.

# Referensi

- [1] Amelia, Diana. 2021. “Pengaruh Persepsi Nasabah, Kepercayaan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Terhadap Penggunaan Mobile Banking.”
- [2] Andrayani, Kristi Fiki, and Nihayatu Aslamatis Solekah. 2021. “Determinasi Kepuasan Nasabah Elektronik Mobile Banking Bank Syariah Indonesia (Pendekatan E-Service Quality).” *Widyagama National Conference On Economics and Business (Wnceb)*: 1–10. <https://infobanknews.com>.
- [3] Axel, Hernandez, and David Felix. 2022. “Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kepuasan.” *Jurnal Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi* 01(01): 17–32.
- [4] Banking, Mobile, B S I Bank, and Syariah Indonesia. 2021. *Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Mobile Banking BSI (Bank Syariah Indonesia) Studi*.
- [5] Fransiska, Dita. 2021. “Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Fitur BRIS Online Pada BSI Kantor Cabang Kediri.”
- [6] Kosanke, Robert M. 2019. “Sejarah Berdirinya BSI.” (November 2020).
- [7] Nasution, Halimah, and Mhd Dani Habra. 2022. “Tingkat Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan BSI Mobile (Studi Kasus Di Bank Syariah Indonesia KCP Medan Kampung Baru).” *Jurnal Penelitian Ekonomi Manajemen* 2(1): 42–46.

