

**PENGARUH FITUR LAYANAN, KEAMANAN,
DAN KEMUDAHAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
DALAM MENGGUNAKAN BSI *MOBILE BANKING*
(STUDI KASUS PENGGUNA BSI *MOBILE BANKING*
DI KABUPATEN BATANG)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh:

INDAH FAILA SUFA
NIM 4221114

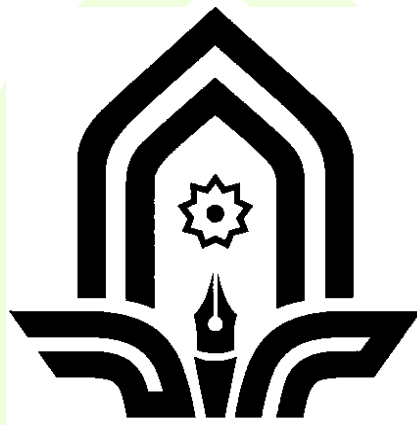
**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

2025

**PENGARUH FITUR LAYANAN, KEAMANAN,
DAN KEMUDAHAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
DALAM MENGGUNAKAN BSI *MOBILE BANKING*
(STUDI KASUS PENGGUNA BSI *MOBILE BANKING*
DI KABUPATEN BATANG)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh:

INDAH FAILA SUFA
NIM 4221114

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

2025

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Indah Faila Sufa

NIM : 4221114

Judul Skripsi : Pengaruh Fitur Layanan, Keamanan, dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan BSI Mobile Banking (Studi Kasus Pengguna BSI Mobile Banking Di Kabupaten Batang)

Menyatakan dengan ini sesungguhnya bahwa skripsi ini adalah benar – benar hasil karya penulis, kecuali dengan bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar – benarnya.

Pekalongan, 23 Juni 2025

Yang Mengatakan,



Indah Faila Sufa

NOTA PEMBIMBING

Lamp : 2 (dua) eksemplar
Hal : Naskah Skripsi Sdri. Indah Faila Sufa

Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
c.q. Ketua Program Studi Perbankan Syariah
PEKALONGAN

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah skripsi Saudara/i:

Nama : Indah Faila Sufa

NIM : 4221114

Judul Skripsi : Pengaruh Fitur Layanan, Keamanan, dan Kemudahan Terhadap
Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan BSI *Mobile Banking*
(Studi Kasus Pengguna BSI *Mobile Banking* Di Kabupaten Batang)

Naskah tersebut sudah memenuhi persyaratan untuk dapat segera dimunaqasahkan.

Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 25 Juni 2025
Pembimbing,



Husni Awali, M.M.
NIP. 198909292019031016



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**

**K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Pahlawan KM 5 Rowolaku Kajen Pekalongan Kab Pekalongan Kode Pos 51161
Website : www.febi.uingusdur.ac.id Email : febi.uingusdur@ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri K.H.
Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan Skripsi Saudari:

Nama : **Indah Faila Sufa**

NIM : **4221114**

Judul Skripsi : **Pengaruh Fitur Layanan, Keamanan, dan Kemudahan
Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan BSI
Mobile Banking (Studi Kasus Pengguna BSI Mobile
Banking Di Kabupaten Batang)**

Dosen Pembimbing : **Husni Awali, M.M.**

Telah diujikan pada hari Jumat, 11 Juli 2025 dan dinyatakan **LULUS** serta
diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Dewan Penguji

Penguji I

Drajat Stiawan, M.Si.
NIP. 198301182015031001

Penguji II

Wilda Yulia Rusvida, M.Sc.
NIP. 199110262019032014

Pekalongan 14 Juli 2025

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. AM. Muh. Khafidz Ma'shum, M.Ag.
NIP. 197806162003121003

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”
(Q.S Al-Baqarah:286)

“Jangan pernah menyerah, karena kesuksesan dimulai dari langkah kecil.”
-Ayah-

“Keberhasilan bukanlah milik orang pintar, keberhasilan adalah kepunyaan mereka yang senantiasa berusaha”
(B.J Habibi)

“Hidup bukan saling mendahului, bermimpilah sendiri-sendiri”
(Baskara Putra)



PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan limpahan nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan manfaat bagi setiap orang yang membacanya, khususnya bagi dunia pendidikan. Dengan ini saya persembahkan skripsi ini untuk:

1. Kedua orang tua, Bapak Alm. Nasikhin dan Ibu Muflikha, terimakasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih yang diberikan. Beliau sumber kekuatan penulis selama ini, selalu memberikan yang terbaik, selalu memberikan perhatian, yang mendidik penulis, memotivasi, memberikan dukungan, serta do'a yang tak pernah putus beliau berikan. Karya ini saya persembahkan sebagai bukti sayang dan cinta kepada kedua orang tua, sehingga saya bisa menyelesaikan pendidikan sarjana di UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Keempat kakak tercinta, Shoni Arfan, Dwi Adi Aji, Afifah Puji Rahayu, dan Ali Muakhor. Ketiga kakak ipar, Ahmad Khoirudin, Gani Listiyana dan Puji Ayu Lestari, terimakasih atas segala bentuk bantuan, nasihat yang diberikan, dan terimakasih selalu menjadi penyemangat kepada peneliti agar dapat menyelesaikan pendidikan sarjana dengan baik.
3. Almamater saya Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
4. Dosen Pembimbing, Bapak Husni Awali, M.M yang telah membimbing saya dengan sangat baik, juga meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Dosen wali, Bapak Shulthoni, Lc., MA., MSI., Ph.D. yang sudah memberikan arahan dan juga sudah membimbing proses akademik selama kuliah ini.
6. Kepada Kekasih saya, Syahrul Mubarak, terimakasih telah senantiasa ada disisi penulis, membantu dan mendengarkan segala keluh kesah penulis, dan telah berkontribusi banyak hal baik materi maupun semangat untuk penulis untuk bisa menggapai impian penulis.

7. Keenam keponakan, Devi Ayu Septiani, Al Vino Nadhif Pranaja, Azarin Azalia Putri, Della Alina Lestari, Al Zio Bariq Ataqi, Muhammad Atqa Al Izam, terimakasih selalu menjadi semangat penulis dalam melakukan hal apapun, dan selalu menjadi motivasi dalam diri untuk menunjukkan yang terbaik kepada kalian. Tumbuhlah menjadi versi paling hebat.
8. Kospin Jasa Syariah, BSI KCP Batang, yang telah menjadi wadah bagi peneliti untuk pengalaman magang.
9. Teman-teman Perkuliahan angkatan 21, terima kasih telah kebersamai saya.
10. Teman-Teman KKN Angkatan 60 Kelompok 23 serta keluarga besar kelurahan Krapyak yang sudah mewarnai masa kuliah yang cukup menyenangkan, terimakasih juga atas pengalaman, pengetahuan, yang didapatkan selama masa KKN.
11. Semua pihak yang membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Terakhir terimakasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras berjuang sampai sejauh ini tidak menyerah dan terus berusaha sampai akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini.

ABSTRAK

INDAH FAILA SUFA, Pengaruh Fitur Layanan, Keamanan, dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan BSI *Mobile Banking* (Studi Kasus Pengguna BSI *Mobile Banking* Di Kabupaten Batang).

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pesatnya digitalisasi perbankan syariah di Indonesia dan tantangan dalam penggunaan aplikasi BSI *Mobile Banking*, terutama terkait fitur layanan, keamanan, dan kemudahan yang memengaruhi kepuasan nasabah. Meskipun jumlah nasabah BSI meningkat, kendala seperti maintenance berkala dan isu keamanan dapat menimbulkan ketidakpuasan. Tujuan penelitian adalah mengukur seberapa besar pengaruh fitur layanan, keamanan, dan kemudahan aplikasi BSI *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah di Kabupaten Batang.

Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif survei dengan teknik purposive sampling terhadap pengguna BSI *Mobile Banking* yang telah bertransaksi minimal satu tahun. Data dikumpulkan melalui kuesioner online selama 23 hari dengan 100 responden yang valid. Analisis data mencakup uji validitas dan reliabilitas instrumen, uji asumsi klasik (normalitas, multikolinieritas, heteroskedastisitas), serta regresi linier berganda untuk menguji pengaruh parsial dan simultan variabel independen (fitur layanan, keamanan, kemudahan) terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah).

Hasil menunjukkan bahwa secara parsial semua variabel berpengaruh signifikan: fitur layanan ($\beta=0.536$, $t=3.374$, $p<0.05$), keamanan ($\beta=0.436$, $t=1.907$, $p<0.05$), dan kemudahan ($\beta=0.392$, $t=5.329$, $p<0.05$) terhadap kepuasan nasabah. Secara simultan, ketiga variabel menjelaskan 54% variansi kepuasan nasabah (adjusted $R^2=0.540$, F signifikan). Dengan demikian, peningkatan fitur layanan, penguatan aspek keamanan, dan optimalisasi kemudahan penggunaan aplikasi sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pengguna BSI *Mobile Banking* di Kabupaten Batang. Implikasi penelitian mendorong bank untuk terus berinovasi, memperbaiki sistem, dan meminimalkan gangguan operasional agar tercipta pengalaman digital banking yang andal dan memuaskan.

Kata Kunci: BSI *Mobile Banking*, kepuasan nasabah, fitur layanan, keamanan, kemudahan

ABSTRACT

INDAH FAILA SUFA, The Influence of Service Features, Security, and Convenience on Customer Satisfaction in Using BSI Mobile Banking (Case Study of BSI Mobile Banking Users in Batang Regency).

This study is motivated by the rapid digitalization of Islamic banking in Indonesia and challenges in using the BSI Mobile Banking application, particularly regarding its service features, security, and ease of use affecting customer satisfaction. Despite growing user numbers, issues such as routine maintenance and security incidents may reduce satisfaction. The aim is to determine the influence of service features, security, and ease of use of BSI Mobile Banking on user satisfaction in Batang Regency.

A quantitative survey method with purposive sampling targeted users who have transacted at least one year via BSI Mobile Banking. Data were collected through online questionnaires for 23 days, yielding 100 valid respondents. Data analysis included validity and reliability tests, classical assumption tests (normality, multicollinearity, heteroscedasticity), and multiple linear regression to assess partial and simultaneous effects of independent variables (service features, security, ease of use) on the dependent variable (customer satisfaction).

Results indicate that all independent variables significantly affect satisfaction: service features ($\beta=0.536$, $t=3.374$, $p<0.05$), security ($\beta=0.436$, $t=1.907$, $p<0.05$), and ease of use ($\beta=0.392$, $t=5.329$, $p<0.05$). Simultaneously, these variables explain 54% of the variance in satisfaction (adjusted $R^2=0.540$, significant F). Therefore, enhancing service features, strengthening security measures, and optimizing ease of use are crucial to improve BSI Mobile Banking user satisfaction in Batang Regency. Implications urge the bank to continuously innovate, improve systems, and minimize operational disruptions to deliver a reliable and satisfying digital banking experience.

Keywords: BSI Mobile Banking, customer satisfaction, service features, security; ease of use

KATA PENGANTAR

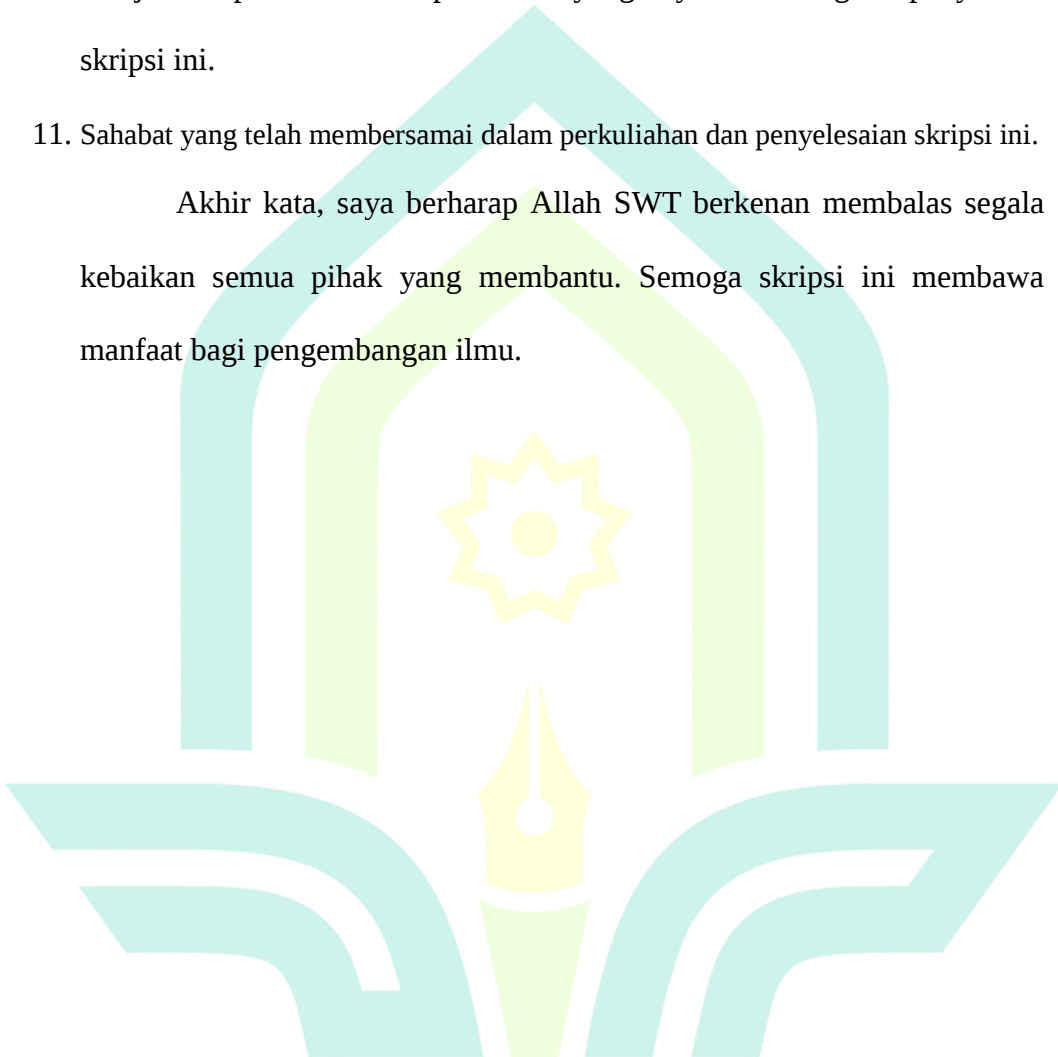
Puji syukur kehadiran Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) Program Studi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari mana perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya sampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag. selaku Rektor UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Dr. H. A.M. Khafidz Ma'sum, M.Ag. selaku Dekan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
3. Bapak Dr. Kuat Ismanto M.Ag. selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
4. Bapak Drajat Stiawan, M.Si. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
5. Ibu Ulfa Kurniasih M.Hum selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
6. Bapak Husni Awali, M.M. selaku Dosen Pembimbing Skripsi Penulis.
7. Bapak Shulthoni, Lc., MA., MSI., Ph.D. Selaku Dosen Pembimbing Akademik.
8. Kedua orang tua dan keluarga saya yang memberikan bantuan dukungan

material dan moral.

9. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan Staff UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
10. Kepada seluruh nasabah BSI di Kabupaten Batang yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian yang saya lakukan guna penyusunan skripsi ini.
11. Sahabat yang telah kebersamai dalam perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN DATA.....	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI	xii
TRANSLITERASI ARAB LATIN	xiv
DAFTAR TABEL.....	xx
DAFTAR GAMBAR	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	17
C. Tujuan Penelitian.....	17
D. Manfaat Penelitian	18
E. Sistematika Pembahasan.....	19
BAB II LANDASAN TEORI.....	21
A. Landasan Teori	21
B. Telaah Pustaka.....	31
C. Kerangka Berpikir	41

D. Hipotesis.....	42
BAB III METODE PENELITIAN.....	46
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	46
B. Setting Penelitian.....	46
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	47
D. Variabel Penelitian.....	49
E. Sumber Data	51
F. Teknik Pengumpulan Data	51
G. Metode Analisis Data.....	52
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	58
A. Deskripsi Data	58
B. Analisis Data.....	61
C. Pembahasan.....	72
BAB V PENUTUP	78
A. Simpulan.....	78
B. Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA.....	81
LAMPIRAN	

TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan skripsi ini berlandaskan pada hasil Keputusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan No. 0543b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam Bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam Bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut:

A. 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 lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	s	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet

س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	Ş	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	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

B. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, yang terdiri dari vokal tunggal (*monoftong*) dan vokal rangkap (*diftong*)

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda Vokal	Nama	Huruf Latin	Nama
..... َ	Fattah	A	A

..... َ
 ُ
 ِ

Kasrah

I

I

Dammah

U

U

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda Vokal	Nama	Huruf Latin	Nama
... َيَ	Fattah dan ya	Ai	a dan i
... َوَ	Fattah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

كُتِبَ

Ditulis

Kataba

فَعَلَ

Ditulis

Fa'la

سُئِلَ

Ditulis

Su'ila

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Tanda Vokal	Nama	Huruf Latin	Nama
أَ.....	Fattah dan alif atau ya	A	a dan garis di atas
إِ.....	Kasrah dan ya	I	i dan garis di atas
وُ.....	Hamzah dan wau	U	u dan garis di atas

Contoh :

قَالَ

Ditulis

Qāla

رَمَى

Ditulis

Ramā

D. Ta'marbutah

Transliterasi untuk ta'marbutah ada dua :

- a. Ta'marbutah hidup, dengan mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah dilambangkan dengan /t/.

Contoh:

مَرَأَتُجَمِيلَةٍ

Ditulis

mar'atun jamīlah

- b. Ta'marbutah mati, dengan mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah dilambangkan dengan /h/.

Contoh:

فَاطِمَةُ

Ditulis

fāṭimah

E. Syaddah

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi syaddah atau tasyid tersebut.

Contoh:

رَبَّنَا

Ditulis

Rabbānā

الْبِرِّ

Ditulis

al-birr

F. Kata sandang

Kata sandang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال namun dalam transliterasi ini kata sandang dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah dan huruf qamariyah.

1. Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf syamsiyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan sesuai aturan yang digariskan di depan dan sesuai bunyinya.

3. Baik diikuti huruf syamsiyah maupun huruf qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan kata sempang.

Contoh:

القمر	Ditulis	<i>al-qamar</i>
البدیع	Ditulis	<i>al-badî'</i>

G. Hamzah

Hamzah yang berada di awal kata tidak ditransliterasikan. Akan tetapi, jika hamzah tersebut berada di tengah kata atau di akhir kata, huruf hamzah itu ditransliterasikan dengan apostof (/').

Contoh:

أُمُورُ	Ditulis	<i>umirtu</i>
سَيِّئٌ	Ditulis	<i>syai'un</i>

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim maupun harf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka transliterasi ini, penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim maupun harf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka transliterasi ini, penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

وَإِنَّا لَلْهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ	Ditulis	<i>Wainnallāhalahuwakhairar-rāziqîn</i>
إِبْرَاهِيمُ الْخَلِيلُ	Ditulis	<i>Ibrāhîm al-Khalîl</i>

I. Huruf Kapital

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

Contoh:

وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ

Ditulis

Wa mā Muhammadun illā rasl

Penggunaan huruf awal capital hanya untuk Allah bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau tulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf capital tidak digunakan.

Contoh:

إِلَّا إِلَهُ الْأُمُورِ جَمِيعًا

Ditulis

Lillāhi al-amrujamî'an

J. Tajwid

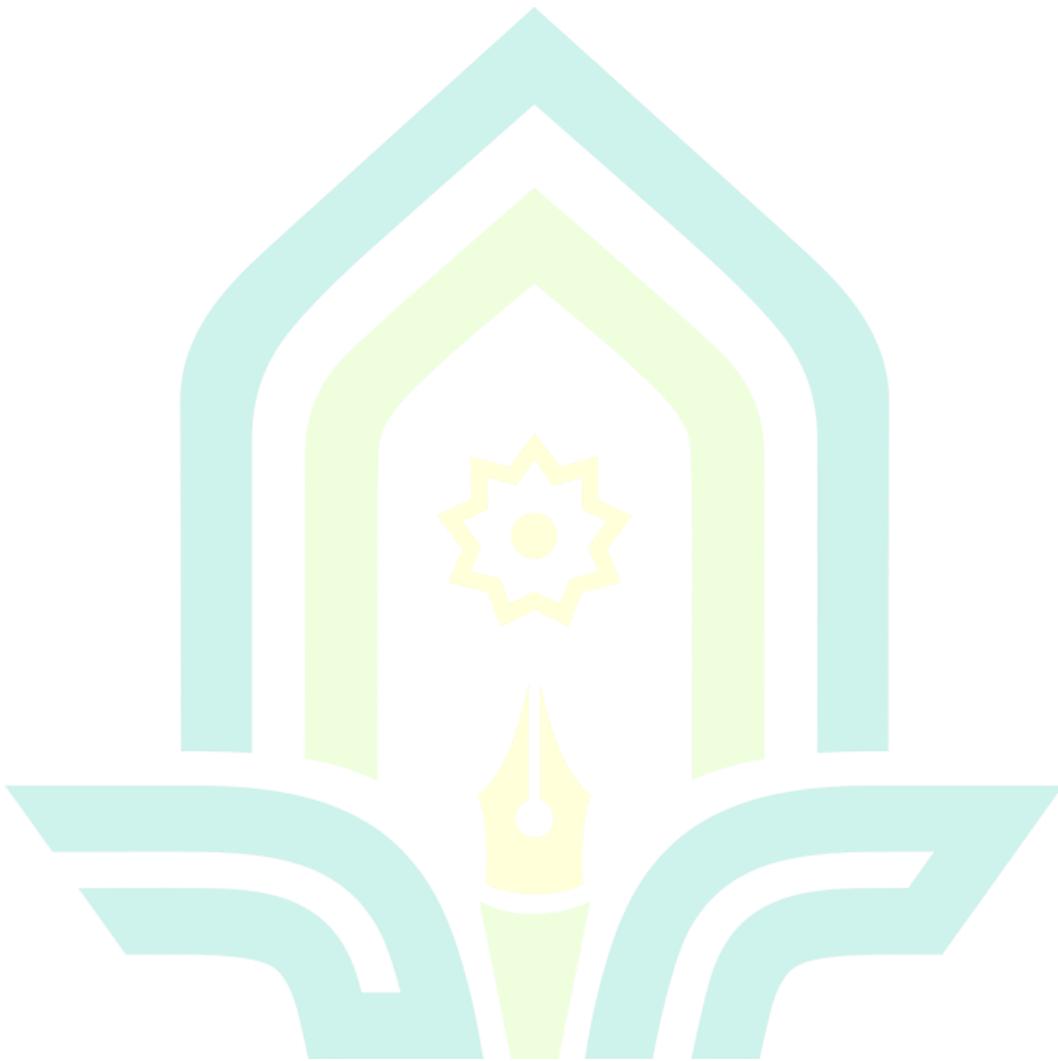
Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu di sertai dengan pedoman tajwid.

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perkembangan Jumlah Nasabah yang menggunakan BSI <i>Mobile Banking</i> di Indonesia Tahun 2021 – 2024.....	6
Tabel 2. 1 Telaah Pustaka	31
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	49
Tabel 3. 2 Kuisioner Pengumpulan Data	52
Tabel 4. 1 Karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
Tabel 4. 2 Karakteristik responden berdasarkan Usia.....	59
Tabel 4. 3 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	60
Tabel 4. 4 Karakteristik responden berdasarkan domisili.....	60
Tabel 4. 5 Karakteristik responden berdasarkan lama nasabah	61
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas.....	62
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas.....	63
Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas	63
Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolinearitas.....	64
Tabel 4. 10 Hasil Uji Glejser.....	65
Tabel 4. 11 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	66
Tabel 4. 12 Hasil Parsial (Uji t)	68
Tabel 4. 13 Hasil Uji Simultan (Uji f).....	70
Tabel 4. 14 Uji Koefisien Determinasi	71

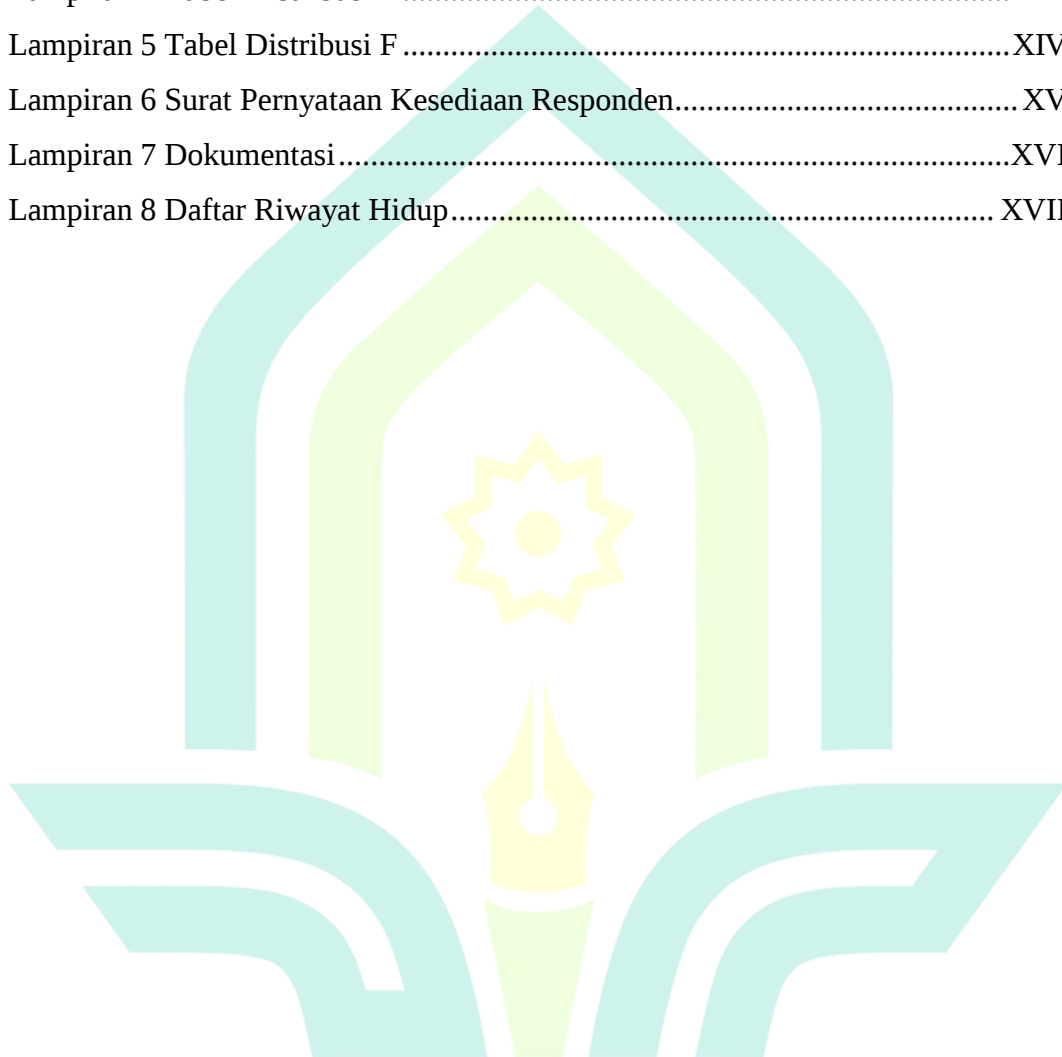
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	41
Gambar 4. 1 Scatterplot.....	65



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Angket	I
Lampiran 2 Data Mentah Penelitian	VI
Lampiran 3 Output SPSS	IX
Lampiran 4 Tabel Distribusi T	XIII
Lampiran 5 Tabel Distribusi F	XIV
Lampiran 6 Surat Pernyataan Kesediaan Responden.....	XV
Lampiran 7 Dokumentasi.....	XVI
Lampiran 8 Daftar Riwayat Hidup.....	XVII



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara dengan jumlah penduduk Muslim terbesar, baik di kawasan negara-negara ASEAN maupun secara global. Berdasarkan laporan The Muslim 500 edisi 2023 yang diterbitkan oleh *The Royal Islamic Strategic Studies Centre* (RISSC), memberikan informasi bahwa terdapat 237,55 juta jiwa penduduk muslim atau setara 86,7% dari total populasi penduduk muslim di Indonesia (Zulaikha & Farida, 2024). Kondisi tersebut menciptakan kecenderungan yang kuat terhadap perbankan syariah, yang kemudian dianggap sebagai potensi utama bagi modal pertumbuhan. Hal ini diharapkan dapat mendukung pertumbuhan perekonomian Indonesia, terutama di sektor ekonomi yang berdasarkan pada prinsip syariah. Menurut Kementerian Keuangan RI (2021) Keuangan berbasis syariah telah mengungguli pasar keuangan konvensional selama sepuluh tahun terakhir, menjadikannya salah satu sektor yang tumbuh paling cepat dan pesat dalam industri keuangan global.

Perkembangan pesat informasi dan teknologi saat ini, telah memberikan perubahan dampak yang besar pada berbagai bidang bisnis, termasuk pada bidang industri perbankan di Indonesia. Dampak tersebut terlihat dari semakin ketatnya persaingan bisnis. Dalam menghadapi persaingan bisnis ini, setiap perusahaan, termasuk bank, dituntut untuk terus bekerja dan berusaha dengan lebih efektif dan efisien, agar dapat mempertahankan keberlangsungan

operasional perusahaan. Persaingan di sektor perbankan menjadi semakin ketat seiring dengan bertambahnya jumlah bank yang beroperasi di Indonesia, yang pada akhirnya mendorong sektor industri perbankan untuk lebih sigap dalam menyesuaikan dengan dinamika sosial dan perubahan pola perilaku masyarakat. Adaptasi ini menjadi kunci bagi industri perbankan untuk tetap relevan dan dapat menyediakan layanan yang terbaik, sesuai dengan keperluan dan harapan nasabah yang semakin beragam (Amalia & Hastriana, 2022).

Menurut data dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), mencatat jumlah pengguna internet di Indonesia pada tahun 2024 mencapai, lebih dari 221 juta orang, atau sekitar 79,5% dari total populasi. Informasi tersebut menunjukkan perkembangan digitalisasi di setiap sektor semakin terlihat mengalami peningkatan.

Di era digital saat ini, kemajuan perkembangan teknologi berlangsung sangat pesat dan terus meningkat, yang menyebabkan adanya pemanfaatan teknologi internet pada berbagai sektor. Salah satunya pada sektor perbankan, dimana teknologi internet digunakan untuk mempermudah aktivitas transaksi. Pencapaian tingginya jumlah penggunaan teknologi internet tersebut salah satunya merupakan, keberhasilan dunia perbankan dalam berinovasi melalui pemanfaatan teknologi untuk memberikan layanan kepada nasabah. *Mobile Banking* atau yang lebih dikenal sebagai M-Banking, merupakan layanan perbankan yang disediakan oleh bank bagi para nasabahnya., layanan ini berbasis teknologi yang memanfaatkan perangkat komunikasi portabel, seperti ponsel atau handphone, untuk memungkinkan nasabahnya dalam melakukan

berbagai aktivitas transaksi perbankan, juga dapat dilakukan dengan cara yang aman, mudah dan nyaman. Bank menyediakan layanan *Mobile Banking* dengan menghadirkan berbagai fitur layanan, keamanan, dan kemudahan kepada nasabahnya, untuk menjalankan berbagai aktivitas transaksi perbankan, seperti pengecekan saldo, transfer antar rekening, dll (Lubis & Lukman, 2023).

Sektor perbankan di Indonesia tengah berkembang dengan cepat, termasuk pada perbankan syariah, dimana masyarakat Indonesia merupakan mayoritas muslim terbesar di dunia. Hal ini ditandai dengan didirikannya secara langsung PT. Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) yang diresmikan di istana Negara, pada tanggal 1 Februari 2021, oleh Bapak Presiden Joko Widodo. BSI adalah hasil penggabungan dari tiga bank syariah yaitu, PT Bank BRI Syariah Tbk, PT. Bank Syariah Mandiri Tbk, dan PT. Bank BNI Syariah Tbk (Oktariani et al., 2024).

Bank Syariah Indonesia, atau yang dikenal dengan sebutan BSI, yaitu salah satu lembaga keuangan yang menyediakan layanan *Mobile Banking*. BSI *Mobile Banking* dikembangkan sebagai aplikasi yang berkonsep “*Super App*” (aplikasi super) dengan ekosistem yang terus diperluas seiring waktu. Berdasarkan informasi resmi dari BSI, aplikasi tersebut mempunyai tiga fungsi utama, yaitu fungsi spiritual, fungsi finansial, dan fungsi sosial. Fungsi spiritual diwujudkan BSI *Mobile Banking* melalui fitur-fitur Islami yang dapat membantu nasabah dalam menjalankan amalan sehari-hari dalam menggunakan BSI *Mobile Banking*. Fungsi finansial berarti, BSI *Mobile Banking* memberikan upaya menghadirkan aplikasi perbankan yang mendukung dalam menyediakan layanan

transaksi keuangan nasabahnya secara aman dan nyaman. Sementara itu, Fitur sosial mengacu pada berbagai kemudahan yang diberikan *BSI Mobile Banking* kepada nasabahnya, guna memudahkan nasabahnya dalam melakukan transaksi keuangan digital (Oktariani et al., 2024). Layanan *BSI Mobile Banking* dapat digunakan oleh nasabah sebagai fasilitas layanan dalam perbankan, yang diberikan oleh Bank BSI. *BSI Mobile Banking* merupakan perpaduan antara teknologi *Mobile Banking* dan prinsip-prinsip syariah Islam, yang dirancang untuk memberikan layanan perbankan sesuai dengan ajaran agama islam. Melalui *BSI Mobile Banking*, dapat dengan mudah nasabah melakukan berbagai transaksi keuangan seperti, transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, hingga pengecekan saldo, secara praktis tanpa harus mengunjungi kantor cabang. Selain efisien, layanan ini juga memberikan jaminan keamanan melalui penerapan aturan syariah yang melarang transaksi yang mengandung unsur riba, gharar (ketidakpastian), dan maisir (perjudian). Dengan demikian, *BSI Mobile Banking*, tidak hanya menawarkan berbagai fitur layanan dan kemudahan teknologi modern, tetapi juga memastikan setiap transaksi keuangan yang aman dilakukan sesuai dengan ajaran Islam, sekarang telah banyak para pengusaha (pelaku ekonomi) yang tidak lagi mengandalkan uang tunai dalam melakukan transaksi pembayaran, melainkan beralih mengadopsi layanan perbankan digital seperti *Mobile Banking*. *Mobile Banking* tentu menjadi solusi perbankan yang memiliki berbagai fitur layanan, aman digunakan dan mudah dipahami cara penggunaannya, sehingga mempermudah kita dalam menjalani kehidupan (Hidayah et al., 2022).

Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) belum lama ini banyak yang melaporkan kesulitan dalam menggunakan aplikasi *BSI Mobile Banking*, sebab munculnya masalah keamanan pada BSI. Layanan *BSI Mobile Banking* sempat tidak dapat diakses karena pemeliharaan sistem, namun laporan selanjutnya mengonfirmasi bahwa BSI telah menjadi sasaran serangan *ransomware*. Layanan *BSI Mobile Banking* sempat mengalami gangguan (*down*), yang diduga disebabkan oleh serangan dari kelompok peretas, yang dikenal dengan sebutan LockBit. Pihak terkait juga mengakui sudah mencuri file dan data penting milik BSI, termasuk juga mengambil data pribadi milik nasabah BSI (Suryo,2023) Alfons Tanujaya, ahli dibidang keamanan siber, mengonfirmasi bahwa LockBit bukan sekedar mengintimidasi, melainkan juga sudah berhasil mencuri dan mengambil serta mengenkripsi, 1,5 TB data milik BSI. Data tersebut diklaim memuat data pengguna (nasabah) sebanyak 15 juta dan karyawan yang berisi nomor telepon, alamat, nama, dokumen identitas, jumlah rekening, nomor kartu, riwayat transaksi, *password* akses dan berbagai data lainnya. Lockbit juga menegaskan bahwa mereka mempunyai *password* akses untuk seluruh sistem internal juga eksternal milik BSI (Prastiwi, 2023). Meskipun sistem *Mobile Banking* dari bank sebelumnya telah terintegrasi dengan *BSI Mobile Banking*, ulasan dari para pengguna (nasabah) mengenai *BSI Mobile Banking* menunjukkan bahwa, aplikasi tersebut sedang mempunyai sejumlah kendala. Kondisi tersebut, seharusnya menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan bagi perusahaan BSI, guna melakukan perbaikan pada layanannya agar muncul kepuasan nasabah dalam menggunakan *BSI Mobile Banking*.

Per Agustus 2021, ada 2,7 juta pengguna layanan *BSI Mobile Banking*, sementara jumlah rekening nasabah BSI mencapai 15 juta, kekurangan yang signifikan ini, mungkin disebabkan oleh pemahaman yang buruk tentang layanan *BSI Mobile Banking* oleh masyarakat, yang menyebabkan jumlah nasabah BSI belum optimal. Tetapi Jumlah nasabah telah melewati 20,5 juta pada semester 1 tahun 2024. Namun, per Juni 2024, masih sebesar 7,12 juta nasabah yang menggunakan *BSI Mobile Banking*, secara tahunan tumbuh sebesar 33,9%. *BSI Mobile Banking* mulai diminati dan mampu memenuhi semua kebutuhan nasabah (Khair et al., 2025).

Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Nasabah yang menggunakan *BSI Mobile Banking* di Indonesia Tahun 2021 – 2024

No	Tahun	Jumlah Pengguna
1.	2021	2,7 Juta
2.	2022	4,7 Juta
3.	2023	6,3 Juta
4.	2024	7,12 Juta

Sumber : (www.bankbsi.co.id, 2024)

Bank Syariah Indonesia (BSI), berhasil meraih prestasi luar biasa dengan memperoleh penghargaan pada ajang *internasional Euromoney Awards for Excellence 2024* sebagai *Best Digital Bank*, seiring dengan perkembangan yang pesat pada *BSI digital banking*, terutama pada *BSI Mobile Banking*. Perlu diketahui bahwa hingga semester satu tahun 2024, total transaksi yang dilakukan melalui *BSI Mobile Banking* telah mencapai Rp298,82 triliun. mencatatkan pertumbuhan tahunan sebesar 35,4%. Jumlah pengguna *BSI Mobile Banking* juga mengalami kenaikan yang signifikan, pada Desember 2023, jumlah pengguna *BSI Mobile Banking* mencapai 12,72% (YtD), dan pada Juni 2024,

jumlah tersebut meningkat menjadi 7,12 juta orang. Selama periode ini, BSI *Mobile Banking* mencatatkan 247,32 juta transaksi. Direktur Teknologi Informasi BSI, Saladin Dharmanugraha Effendi, menegaskan bahwa BSI konsisten untuk terus mengembangkan inovasi demi menjadi bank syariah yang modern, inklusif, serta berfokus dalam mengedepankan digitalisasi. Ia menyatakan bahwa, penghargaan ini sebagai bentuk penghargaan atas usaha BSI dalam beradaptasi untuk memenuhi kebutuhan seluruh nasabah melalui layanan *digital banking*, khususnya BSI *Mobile Banking*. Keberhasilan ini merupakan bukti atas inovasi dan komitmen BSI karena adanya pengupgrade-an. Pada fitur layanan yang semula hanya terdapat fitur informasi rekening, transfer, pembayaran, dan pembelian. Namun sekarang sudah di upgrade dengan tambahan fitur *QRIS*, Buka rekening, E-mas, Tarik tunai tanpa kartu, *Top-up*, Manajemen kartu, Info kurs, layanan Islami dan layanan berbagi. Adapun pembaharuan terbaru dari fitur layanan BSI *Mobile Banking* adalah tersedianya layanan fitur pembayaran *virtual account* yaitu fitur *Know Your Customer biometric* berguna untuk memberikan kemudahan bagi calon nasabah dalam membuka rekening secara online menggunakan handphone pribadi. Dalam mengembangkan kualitas layanan perbankan digitalnya, yang semakin menunjukkan perkembangan pesat, terutama melalui aplikasi BSI *Mobile Banking*. Seiring dengan transformasi digital yang semakin berkembang dan beragam, BSI mampu menghadirkan solusi perbankan yang lebih efisien, aman, dan mudah diakses oleh penggunanya. BSI *Mobile Banking* memberikan pengalaman perbankan yang lebih baik, dan memperkuat posisinya sebagai

pemimpin dalam layanan keuangan berbasis syariah di era digital (www.bankbsi.co.id, 2024).

Setiap perbankan harus mampu mengikuti dan mengejar perkembangan pesat digitalisasi, termasuk BSI, agar mampu bersaing dengan perbankan konvensional. BSI harus menetapkan kebijakan dan strategi tepat guna menyesuaikan dengan kebutuhan nasabah yang semakin kompleks. Kebutuhan yang dimaksudkan ialah kualitas layanan system keuangan, yang mampu mempermudah pekerjaan layanan keuangan, khususnya melalui *Mobile Banking*, menawarkan berbagai keunggulan yang signifikan, salah satu kelebihan utamanya adalah akses yang mudah., yang dapat memungkinkan penggunaanya untuk melakukan berbagai transaksi perbankan yang praktis, kapanpun, di manapun, dan mengurangi kebutuhan untuk mengunjungi bank fisik. BSI *Mobile Banking* juga mengedepankan keamanan yang canggih, seperti otentikasi biometrik dan enkripsi data yang memberikan rasa aman kepada penggunaanya. Selain itu *Mobile Banking* juga meningkatkan efisiensi transaksi pada fitur layanannya, seperti transfer uang dan pembayaran tagihan, yang dapat dilakukan dengan cepat melalui aplikasi, menghemat waktu dan tenaga. *Mobile Banking* kerap kali menawarkan biaya tarif transaksi yang lebih murah dan berbagai fitur tambahan, seperti pengingat pembayaran dan laporan pengeluaran, yang membantu nasabah mengelola keuangan mereka dengan lebih baik. Layanan *Mobile Banking* menawarkan dan memberikan berbagai fitur layanan yang beragam, unggul dan baik, juga memungkinkan akses yang lebih mudah ke masyarakat, untuk menjangkau masyarakat yang sebelumnya terpinggirkan atau

terisolasi, layanan ini turut mendorong inklusi keuangan. Dampak dari penerapan layanan *Mobile Banking* ini sangat luas dan signifikan, karena tidak hanya meningkatkan aksesibilitas, tetapi juga memberikan kontribusi besar terhadap pemberdayaan ekonomi masyarakat. Indikasi keberhasilan dalam peningkatan kepuasan nasabah dapat terlihat dari fitur layanan yang di berikan, keamanan yang terjamin, dan kemudahan yang ditawarkan. Selain itu, *Mobile Banking* mendorong lembaga keuangan untuk berinovasi, mengubah cara layanan keuangan yang disampaikan dan dikelola, serta berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi, dengan menyediakan akses yang lebih baik dan luas bagi masyarakat untuk berinvestasi dan mengelola keuangan mereka. Perilaku nasabah juga dapat berubah, dengan masyarakat lebih aktif melakukan transaksi digital dan cermat dalam perencanaan keuangan. Namun, risiko keamanan dan penipuan tetap menjadi perhatian, sehingga lembaga keuangan harus terus meningkatkan langkah-langkah keamanan. Secara keseluruhan, *Mobile Banking* tidak hanya menawarkan kemudahan, tetapi juga berpotensi membawa dampak positif dalam meningkatkan akses keamanan dan fitur layanan keuangan yang beragam pada masyarakat (Zulaikha & Farida, 2024).

Perusahaan dapat membuat kepuasan nasabah dengan menawarkan berbagai layanan yang terbaik kepada nasabahnya. Evaluasi penilaian dilakukan setelah melakukan pembelian atau penggunaan oleh nasabah untuk menilai kepuasan mereka. Seperti halnya dalam penggunaan BSI *Mobile Banking*, apabila pilihan yang dipilih oleh nasabah sesuai dengan keinginan atau harapan, bahkan jika melampaui keinginan nasabah, maka kepuasan akan tercapai.

Begitupun juga sebaliknya, jika hasil dari pembelian atau penggunaan tersebut tidak akan sesuai dengan harapan, atau bahkan kurang dari yang diinginkan, maka akan terbentuk ketidaksenangan. Setelah mengevaluasi kinerja atau hasil berdasarkan harapan atau batas keinginannya, nasabah akan merasakan perasaan senang atau kekecewaan sebagai respons dari perbandingan tersebut, yang pada akhirnya menghasilkan atau mencerminkan tingkat kepuasan atau ketidakpuasan mereka, terhadap pengalaman menggunakan layanan *BSI Mobile Banking* (Khotijah et al., 2023).

Kepuasan yaitu keadaan nasabah merasa puas atas layanan yang disediakan bank kepada nasabahnya. Hal ini tercapai, ketika kinerja yang dihasilkan dapat memenuhi bahkan melebihi ekspektasi atau harapan nasabah. Tingkat kepuasan nasabah memiliki ketergantungan yang tinggi terhadap kualitas layanan yang diterima nasabah. Ada beberapa hal-hal yang memengaruhi tingkat kepuasan nasabah dalam penggunaan layanan *Mobile Banking* antara lain, kepuasan nasabah atas fitur layanan, keamanan dan kemudahan yang diterima. Nasabah cenderung mengevaluasi layanan yang mereka terima, berdasarkan ekspektasi atau harapan yang mereka miliki atau inginkan. Oleh sebab itu, penting untuk suatu perusahaan, dalam menetapkan standar layanan tinggi, unggul, dan juga berkualitas baik. Dengan demikian, hal ini akan memberikan dampak signifikan, terhadap peningkatan kepuasan nasabah (Palupi Permata Rahmi et al., 2023).

Fitur layanan ialah elemen khas pada suatu produk atau jasa yang dirancang guna memenuhi kebutuhan dan meningkatkan kepuasan nasabah.

Fitur layanan tersebut berfungsi sebagai pelengkap yang bertujuan untuk menambah nilai produk atau menyempurnakan kinerjanya agar lebih optimal dalam memenuhi harapan nasabah (Khusna & Khoiriawati, 2023).

Fitur layanan sebagai faktor penting dalam menentukan kepuasan nasabah. Semakin baik dan beragam fitur layanan yang disediakan oleh suatu bank, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang secara langsung dirasakan dari nasabah. Sebab itu, BSI terus berinovasi dengan menghadirkan *BSI Mobile Banking* sebagai solusi yang tidak hanya memenuhi berbagai kebutuhan dan tuntutan nasabah, melainkan juga memberikan alternatif yang praktis untuk melakukan berbagai aktivitas transaksi dalam perbankan. *Mobile Banking* banyak dipilih para nasabah perbankan di Indonesia, terutama oleh nasabah BSI. BSI hadir untuk melayani semua kalangan masyarakat, baik yang beragama Islam maupun yang tidak beragama Islam. Bank ini tidak membatasi layanannya hanya untuk umat Muslim, melainkan terbuka bagi masyarakat non-Muslim. *BSI Mobile Banking*, memberikan fitur layanan, keamanan juga kemudahan bagi nasabah untuk bertransaksi dan memberikan pengalaman transaksi yang efisien, aman, dan nyaman, nasabah dapat melaksanakan berbagai jenis transaksi dengan fleksibel, kapanpun dan di manapun, tanpa harus terikat oleh batasan waktu atau tempat, menjadikan layanan ini sangat relevan dengan gaya hidup modern yang serba cepat dan dinamis (Hidayah et al., 2022).

Keamanan merupakan pengaruh yang penting juga dalam penggunaan *Mobile Banking*, karena keamanan dapat berdampak pada kepuasan nasabah itu sendiri. Nasabah berharap, agar *BSI Mobile Banking* menyediakan sistem

keamanan yang handal guna menjaga juga melindungi data pribadi dan informasi keuangan mereka, serta menjamin kerahasiaan dan keamanan data bagi nasabah yang menggunakan *BSI Mobile Banking*. Jika nasabah merasa bahwa *BSI Mobile Banking* tidak aman, mereka mungkin akan kehilangan kepercayaan dan merasa tidak puas dalam bertransaksi. Keamanan Sistem Informasi merujuk pada upaya bagaimana perusahaan dalam mencegah atau setidaknya mendeteksi terjadinya tindakan penipuan terhadap informasi digital yang tidak berwujud secara fisik dan secara nyata (Mustika Raudhatul Jannah & Siregar, 2024).

Keamanan yang dijelaskan Esther et al. (2020) menyatakan bahwa unsur elemen keamanan pada sistem *Mobile Banking* yaitu salah satu tantangan utama bagi lembaga keuangan, terutama terkait dengan isu keamanan. Karena jika tingkat keamanan yang kurang memadai (lemah) maka dapat meningkatkan risiko terjadinya kerugian yang signifikan, baik bagi nasabah maupun penyedia layanan. Sebaliknya, jika tingkat keamanan yang diterapkan dalam layanan *Mobile Banking* cukup tinggi dan terjamin, hal ini tidak hanya dapat mengurangi potensi kerugian, tetapi juga meningkatkan rasa percaya dan kepuasan nasabah terhadap layanan *Mobile Banking*. Dengan demikian, penting bagi penyedia layanan untuk selalu memastikan bahwa sistem keamanan yang diterapkan mampu melindungi data dan transaksi nasabah secara optimal. Karena keamanan yang baik juga dapat mendukung kepuasan nasabah dan pertumbuhan penggunaan *Mobile Banking* secara berkelanjutan. Bank di negara berkembang seharusnya juga memperhatikan aspek keamanan dalam layanan internet

banking, yang sekaligus menjadi tantangan dalam upaya meningkatkan standar keamanan pada layanan *Mobile Banking*, sebab layanan tersebut mengandalkan jaringan internet sebagai sarana komunikasi, maka tingkat keamanan dari *Mobile Banking* sangat bergantung pada keamanan jaringan internet itu sendiri (Kholid & Soemarso, 2018).

Kemudahan nasabah dalam bertransaksi juga merupakan tujuan dalam menciptakan kepuasan nasabah. Kemudahan dalam menggunakan *Mobile Banking* menunjukkan, bahwa layanan tersebut dibuat untuk mudah dipahami dan dioperasikan. Sehingga memungkinkan nasabah untuk dengan cepat menguasai cara menggunakan *Mobile Banking*, tanpa mengalami kesulitan yang berarti (Soleha et al., 2024).

Layanan *Mobile Banking* memberikan kemudahan untuk nasabah khususnya yang menggunakan layanan Bank Syariah Indonesia (BSI). BSI juga menawarkan informasi perbankan dari salah satu sumber yaitu melalui BSI *Mobile Banking* yang memungkinkan siapa saja dan di mana saja yang memiliki ponsel untuk mengaksesnya dengan mudah. Pada akhirnya, bank juga sibuk menawarkan fungsionalitas BSI *Mobile Banking* untuk mencapai kepuasan dan meningkatkan jumlah nasabah, tetapi BSI *Mobile Banking* masih mempunyai beberapa kekurangan. Namun idealnya, BSI *Mobile Banking* memungkinkan nasabah dengan mudah memperoleh transaksi dan informasi melalui aplikasi *Mobile Banking* (Ningsih & Padli Nasution, 2022).

Fitur layanan, keamanan dan kemudahan dalam mengakses layanan perbankan, membuat nasabah dapat dengan mudah menilai kepuasan pada

layanan antara satu bank dengan bank lainnya. Sehingga, BSI perlu bersaing secara ketat untuk meningkatkan layanannya demi mencapai kepuasan nasabah (Zakiy & Azzahroh, 2017). Oleh karena itu, penting untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi fitur layanan, keamanan, dan kemudahan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *BSI Mobile Banking*.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Amatun Nur Makmuriyah dan Kartika Marella Vanni (2020), fitur layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan dalam menggunakan *Mobile Banking*. Ini menunjukkan bahwa semakin lengkap dan canggih fitur yang disediakan dalam aplikasi *M-Banking*, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi. Hasil penelitiannya juga sejalan dengan penelitian Putri Amalia & Anna Zakiyah Hastriana (2022) yang menunjukkan bahwa variabel fitur layanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Tetapi dalam penelitian Oktariani et al. (2024) menunjukkan bahwa fitur layanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* pada Bank Syariah Indonesia, yang dimana dalam penelitian itu hipotesis pertama ditolak, dengan menyatakan bahwa variabel fitur layanan tidak memberikan pengaruh kepada tingkat kepuasan nasabah dalam penggunaan *Mobile Banking* pada Bank Syariah Indonesia.

Dalam penelitian Rahmawati & Hardiyanti (2024) menunjukkan bahwa variabel keamanan memiliki dampak pengaruh yang positif dan signifikan, terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan *BSI Mobile Banking*, baik secara individu maupun secara bersamaan. Sejalan dengan penelitian Lubis & Lukman

(2023) bahwa Persepsi terhadap Keamanan mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia.

Berdasarkan studi yang dilakukan oleh Alkhowaiter (2020), kemudahan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Kemudahan dalam penggunaan mencakup berbagai layanan seperti pembayaran digital dan metode perbankan yang lazim digunakan dalam kehidupan sehari-hari. Nasabah mengandalkan *Mobile Banking* untuk memudahkan aktivitas perbankan mereka, apabila *Mobile Banking* mampu menyediakan kemudahan tersebut dengan baik, maka tingkat kepuasan nasabah akan cenderung meningkat. Sesuai pada hasil penelitian Rambe & Hasibuan (2022), yang menunjukkan, bahwa kemudahan dalam penggunaan mempengaruhi kepuasan nasabah secara signifikan, sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah bahwa, kemudahan yang diberikan akan berdampak pada meningkatnya tingkat kepuasan nasabah. Namun, menurut hasil penelitian Widianingrum (2021), menjelaskan bahwa, kemudahan penggunaan tidak memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah. Berdasarkan survei awal yang dilakukan, beberapa nasabah mengungkapkan, bahwa mereka mengalami kendala saat menggunakan BSI *Mobile Banking*, akibatnya, aplikasi menjadi kurang mudah digunakan, terutama saat koneksi internet lemah atau terjadi gangguan. Selain itu, akses ke BSI *Mobile Banking* terkadang terhambat karena proses pemeliharaan sistem atau sedang dalam proses perbaikan. Kondisi ini menimbulkan ketidakpuasan di kalangan pengguna terhadap aplikasi BSI

Mobile Banking (Zulkarnain et al., 2023).

Berdasarkan data dari fenomena tersebut, dapat disimpulkan bahwa tidak setiap peristiwa empiris selalu konsisten dan sejalan dengan teori yang telah ada. Kesimpulan ini diperkuat oleh temuan dalam berbagai penelitian sebelumnya. Hasil-hasil penelitian tersebut menunjukkan adanya perbedaan pengaruh dari variabel Fitur Layanan, Keamanan dan Kemudahan terhadap Kepuasan nasabah menggunakan *Mobile Banking*. Berdasarkan penjelasan fenomena dan research gap diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai seberapa besar pengaruh fitur layanan, keamanan, dan kemudahan aplikasi BSI *Mobile Banking*, yang sering mengalami maintenance serta aplikasi force close. Dengan adanya hal tersebut, nasabah BSI di semua daerah pastinya merasakan ketidaknyamanan terhadap layanan yang diberikan oleh BSI, termasuk nasabah di daerah Batang. Dengan adanya aplikasi BSI *Mobile Banking*, peneliti akan menyelidiki permasalahan seberapa besar pengaruh fitur layanan, keamanan, dan kemudahan terhadap kepuasan nasabah di Kabupaten Batang, yang melakukan transaksi menggunakan aplikasi BSI *Mobile Banking*. Dengan demikian di lakukan penelitian terkait **PENGARUH FITUR LAYANAN, KEAMANAN, DAN KEMUDAHAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN BSI MOBILE BANKING (STUDI KASUS PENGGUNA BSI MOBILE BANKING DI KABUPATEN BATANG).**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka perumusan masalahnya adalah :

1. Apakah fitur layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *BSI Mobile Banking* di Kabupaten Batang ?
2. Apakah keamanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *BSI Mobile Banking* di Kabupaten Batang?
3. Apakah kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *BSI Mobile Banking* di Kabupaten Batang?
4. Apakah fitur layanan, keamanan, dan kemudahan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *BSI Mobile Banking* di Kabupaten Batang?

C. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin di capai pada penelitian ini adalah untuk :

1. Untuk mengetahui pengaruh fitur layanan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *BSI Mobile Banking* di Kabupaten Batang.
2. Untuk mengetahui pengaruh keamanan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *BSI Mobile Banking* di Kabupaten Batang.
3. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *BSI Mobile Banking* di Kabupaten Batang.
4. Untuk mengetahui pengaruh fitur layanan, keamanan, dan kemudahan secara simultan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *BSI Mobile Banking* di Kabupaten Batang.

D. Manfaat

Pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi Akademis

Dapat dijadikan bahan acuan untuk peneliti selanjutnya yang sejenis dan sebagai sumber informasi untuk pihak yang membutuhkannya.

b. Bagi Penelitian Berikutnya

Penelitian ini diharapkan agar mampu digunakan sebagai bahan referensi untuk informasi lebih lanjut, bagi peneliti berikutnya dengan pembahasan sejenis. Dan guna memberikan pemahaman pengetahuan serta menambah informasi yang lebih baik tentang perbankan syariah dalam penggunaan *Mobile Banking*.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan mampu mengasah ketrampilan penulis dalam penerapan ilmu pengetahuan yang sebelumnya sudah didapatkan pada masa perkuliahan dan bisa mengaitkan teori yang dipelajari pada kenyataan di lapangan.

b. Bagi Perusahaan Perbankan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademis dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya bagi sektor perbankan, guna mendorong terciptanya inovasi baru dalam sistem BSI *Mobile Banking* di masa mendatang yang berkualitas, aman, dan mudah

untuk di pergunakan, sehingga nasabah tetap menggunakan fasilitas layanan BSI.

c. Bagi Nasabah

Hasil penelitian ini diharapkan agar dapat membantu para nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam menggunakan transaksi *Mobile Banking*.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan pada penelitian ini disusun sesuai dengan metodologi penelitian yang bertujuan mempermudah pembahasan dan pemahaman dalam penyusunannya, maka pemaparan sistematika pembahasan pada penelitian ini sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini memaparkan mengenai penjelasan terkait latar belakang masalah dalam penelitian yang dilakukan, rumusan masalah yang menjadi pokok pembahasan yang akan di buktikan pada pembahasan, tujuan dari penelitian yang di lakukan yang masih berkaitan dengan rumusan masalah, serta manfaat penelitian yang di lakukan untuk kedepannya.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berkaitan dengan tema penelitian serta pembahasan hasil penelitian terdahulu yang bisa menjadi literatur yang selaras dengan topik skripsi oleh karenanya bisa mempermudah penulisan. Juga menjelaskan terkait kerangka pemikiran atas masalah di mana secara

ringkas menjelaskan hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat tergantung penelitian dan juga hipotesis yang akan menjadi acuan dalam penganalisisan data.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini yang memuat langkah langkah dalam melakukan penelitian agar hasil penelitiannya dapat di nyatakan secara akurat. Metode ini mencakup jenis dan pendekatan penelitian, teknik dalam pengambilan sampel, variabel penelitian dan definisi operasional variabel, sumber data, pengumpulan data, serta teknik analisis data.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, akan menyajikan hasil deskripsi data yang telah dikumpulkan, diikuti dengan penyajian hasilnya. Selanjutnya, akan dilakukan analisis yang mendalam seperti, pengujian data, pengujian hipotesis, dan diakhiri dengan interpretasi dalam bentuk pembahasan hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Dalam bab terakhir ini, penulis akan menyimpulkan hasil data yang telah dikumpulkan dan merumuskan saran untuk arahan bagi penelitian selanjutnya. Tidak lupa, penulis juga mencantumkan daftar pustaka dan lampiran-lampiran yang akan mendukung sebagai referensi selama melakukan penelitian ini.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, sehingga dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Hasil uji diketahui bahwa nilai beta fitur layanan sebesar 0.536 dengan nilai t hitung $> t$ tabel yaitu $3.374 > 1.661$ dan nilai signifikansi $0.001 < 0.05$ maka H_1 diterima yang dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan pada variabel fitur layanan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *BSI Mobile Banking* di Kabupaten Batang.
2. Hasil uji diketahui bahwa nilai beta keamanan sebesar 0.436 dengan nilai t hitung $> t$ tabel yaitu $1.907 > 1.661$ dan nilai signifikansi $0.004 < 0.05$ maka H_2 diterima yang dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan pada variabel keamanan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *BSI Mobile Banking* di Kabupaten Batang.
3. Hasil uji diketahui bahwa nilai beta kemudahan sebesar 0.392 dengan nilai t hitung $> t$ tabel yaitu $5.329 > 1.661$ dan nilai signifikansi $0.000 < 0.05$ maka H_3 diterima yang dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan pada variabel kemudahan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *BSI Mobile Banking* di Kabupaten Batang.
4. Hasil uji anova atau simultan menunjukkan bahwa nilai F sebesar 8.573 dengan nilai signifikansi $0.000 < 0.05$ maka H_4 diterima yang dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan pada pengaruh fitur layanan,

keamanan, dan kemudahan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile Banking* di Kabupaten Batang. Berdasarkan tabel 4.14 angka *adjusted R square* menunjukkan koefisien determinasi atau peranan *variance* antara pengaruh fitur layanan, keamanan, dan kemudahan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile Banking* di Kabupaten Batang. Nilai (angka) *adjusted R square* sebesar 0,540 atau 54% , hal ini menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile Banking* di Kabupaten Batang, karena melebihi nilai 50%. Sementara itu, sisanya sebesar 46% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

B. Saran

Hasil penelitian yang dijelaskan peneliti menyampaikan beberap saran yang mampu memberikan manfaat dan evaluasi untuk penelitian selanjutnya sebagai berikut.

1. Bagi Bank Syariah Indonesia. Pertama, selalu *awareness* terhadap segala hal kemungkinan yang berkaitan dengan resiko transaksional dan berdampak langsung terhadap nasabah. Kedua, optimalisasi keamanan, banyak sekalai penipuan yang terjadi sehinga diperlukan mitigasi resiko lebih tinggi. Ketiga, terus melakukan inovasi dalam pengembangan layanan basis digital untuk memberikan kemudahan yang lebih luas.
2. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk memperhatikan beberapa hal berdasarkan hasil penelitian ini. Pertama, disarankan untuk menambah serta mengembangkan variabel lain dalam penelitian berikutnya. Kedua, temuan dari

penelitian ini dapat dijadikan landasan untuk penelitian lanjutan dengan cara mengamati atau mengganti objek penelitian serta memperluas cakupan studi agar dapat menyempurnakan hasil penelitian terdahulu. Ketiga, terdapat lebih banyak referensi yang sebanding dengan penelitian yang dilakukan.



DAFTAR PUSTAKA

- Adiyanta, F. C. S. (2019). Hukum dan Studi Penelitian Empiris: Penggunaan Metode Survey sebagai Instrumen Penelitian Hukum Empiris. *Administrative Law and Governance Journal*, 2(4), 697–709. <https://doi.org/10.14710/alj.v2i4.697-709>
- Afrian, R. (2017). ANALISIS PENGARUH ADANYA FAKTOR HARGA, KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (Studi Kasus Pada UD. Ikan Mas di Kabupaten Pemalang). *Diponegoro Journal of Management*, 6, 1–11. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Agung Widhi Kurniawan. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*.
- Al-Quraisy. (2023). The Effect of Security and Privacy on Customer Satisfaction in E-Banking Services. *INDF*, 23(2), 371–389.
- Amalia, P. (2023). Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, dan Fitur M-Banking terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep). *Alkasb: Journal of Islamic Economics*, 2(2), 70–89.
- Amalia, P., & Hastriana, A. Z. (2022). Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, dan Fitur M-Banking terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep). *Islamic Sciences, Sumenep*, 1, 70–89.
- Artina, N. (2021). Pengaruh Persepsi Manfaat , Persepsi Kemudahan , Kepercayaan Dan Fitur Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan E-Money Di Kota Palembang. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis Universitas Multi Data Palembang*, 11(1), 120–131.
- Asiva Noor Rachmayani. (2015). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kulaitatif Dan Kombinasi*, (Vol 6 p 254)
- Ayyub, S., Xuhui, W., Asif, M., & Ayyub, R. M. (2020). Determinants of intention to use Islamic banking: A comparative analysis of users and non-users of Islamic banking: evidence from Pakistan. *International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management*, 13(1), 147–163. <https://doi.org/10.1108/IMEFM-05-2017-0135>
- data primer diolah SPSS. (2025). *data diolah*.
- Ekonomi, J., Khair, A., Fauziah, N. H., & Amanda, R. P. (2025). *PENERAPAN SISTEM INFORMASI PADA PERBANKAN SYARIAH: KETERBATASAN MASYARAKAT DALAM MENGGUNAKAN MOBILE BANKING*. 2025, 40–49.
- Fiqri, M., Wahyuningsih, S., & Nurhasanah, T. (2022). Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Marketplace Terbaik Menggunakan Metode AHP pada

Kelurahan Gunung Batu. *Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer*, 2(02), 268–280. <https://doi.org/10.47709/jpsk.v2i02.1724>

Fitri Lim, Hesty Ervianni Zulaecha, Hamdani, H., & Sriyanto, S. (2022). Pengaruh Profitabilitas, Likuiditas, Struktur Aktiva, Dan Ukuran Perusahaan Terhadap Struktur Modal. *Akuntansi*, 1(4), 28–38. <https://doi.org/10.55606/jurnalrisetilmuakuntansi.v1i4.109>

Ghozali. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 24*. Universitas Diponegoro.

Hafizh, A., Rahma, T. I. F., & Jannah, N. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Terhadap Loyalitas Nasabah Mobile Banking BSI Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi Dan Bisns Islam*, 7(2), 427–440. <https://doi.org/10.30868/ad.v7i02.5133>

Herdioko, J., & Ni Kadek Dewi Damayanti. (2023). Analisis Motivasi Penggunaan Dompot Digital Ovo Pada Masyarakat Di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Modus*, 35(1), 133–153. <https://doi.org/10.24002/modus.v35i1.6915>

Hidayah, N., Andriyati, S., Rismayani, V., & Victoria, V. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan, ketersediaan fitur layanan terhadap loyalitas nasabah penggunaan bsi mobile. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 4(2), 139–159.

Ismulyaty, S., Roni, M., Lampung, K. B., Tengah, L., & Tengah, L. (n.d.). *ditolak. Begitu juga kepuasan nasabah berpengaruh signifikan secara persial terhadap loyalitas nasabah pengguna internet banking pada Bank Syariah Indonesia Cabang Kalirejo, yang dibuktikan dengan nilai t.* 66–75.

Izzaty, R. E., Astuti, B., & Cholimah, N. (2021). PENGARUH PENGETAHUAN PRODUK, PERSEPSI MANFAAT, PENGARUH SOSIAL, DAN KEAMANAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN E-WALLET DANA (Studi Pada Pengguna E-Wallet DANA Di Kota Kudus). *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 1(1), 5–24.

Janna, N. M., & Herianto. (2021). Artikel Statistik yang Benar. *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)*, 18210047, 1–12.

Jannah, K. A. M., Aiman, U., Hasda, S., Fadilla, Z., Ardiawan, T. M. K. N., & Sari, M. E. (2017). Metodologi Penelitian Kuantitatif Metodologi Penelitian Kuantitatif. In *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Issue May).

Kholid, F. I., & Soemarso, E. D. (2018). Analisis Pengaruh Keamanan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan Nasabah dan Kebermanfaatan Terhadap Minat Menggunakan E-Banking Pada PT Bank BNI Syariah KCP Magelang. *Jurnal Sains Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 8(2), 49–57. <http://journal2.um.ac.id/index.php/ekobis/article/view/2164>

Khotijah, S. N., Mawardi, M. C., & Hidayati, I. (2023). Pengaruh Keamanan, Kenyamanan, Kualitas Layanan Dan Fitur Aplikasi Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah. *El-Aswaq*, 4(02), 541–551.

<https://doi.org/10.31106/laswq.v4i02.25795>

- Khusna, K. M., & Khoiriawati, N. (2023). Pengaruh Fitur Layanan, Kemudahan dan Efisiensi terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Muamalat DIN. *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 5(6), 2749–2766. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v5i6.3625>
- Lachenbruch, P. A., Lwanga, S. K., & Lemeshow, S. (1991). Sample Size Determination in Health Studies: A Practical Manual. *Journal of the American Statistical Association*, 86(416), 1149. <https://doi.org/10.2307/2290547>
- Lahagu, R., Sulistyandari, & Binangkit, I. D. (2023). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Risiko Terhadap Minat Penggunaan Uang Elektronik. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA*, 2(1), 104–116.
- Lilia, W., Verawaty, Situmeang, S. I. L., & Hartanto, D. (2020). Pengaruh Profitabilitas, Likuiditas, Ukuran Perusahaan terhadap Struktur Modal Perusahaan Property dan Real Estate yang terdaftar di BEI. *Riset & Jurnal Akuntansi*, 4, 2.
- Lubis, D. Yanti, & Lukman, S. (2023). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Banking. *Jeksy Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, vol.2(2), 443–456.
- Lutfiani, U., W, N. R., & Albab, U. (2024). Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Mobile Banking : Studi Kasus BSI Kota Bandar Lampung. 09(02), 460–468. <https://doi.org/10.37366/jespb.v9i02.1923>
- M-progress, J. I., Pengembangan, P., Dan, K., Kerja, D., Wardani, S., Rita, P., & Permatasari, I. (2022). Pengaruh Pengembangan Karier Dan Disiplin Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil (Pns) Staf Umum Bagian Pergudangan Penerbangan Angkatan Darat (Penerbad) Di Tangerang. *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 12(1), 13–25. <https://doi.org/10.35968/m-pu.v12i1.862>
- MAKMURIYAH, A. N., & VANNI, K. M. (2020). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN MOBILE BANKING (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Semarang). *Eduka : Jurnal Pendidikan, Hukum, Dan Bisnis*, 5(1), 37. <https://doi.org/10.32493/eduka.v5i1.6362>
- Mayasari, S., & Safina, wan dian. (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Ayam Goreng Kalasan Cabang Iskandar Muda Medan. *Jurnal Bisnis Mahasiswa*, 215–224.
- Meileny, F., & Wijaksana, I. T. (2020). Garuda1812560. Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Linkaja Di Indonesia, 4(2), 200–210.
- Mustika Raudhatul Jannah, & Siregar, S. L. (2024). Pengaruh Kemudahan Sistem,

- Keamanan Sistem dan Tampilan Aplikasi Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah dengan Kualitas Layanan Sebagai Variabel Intervening. *KALBISOCIO Jurnal Bisnis Dan Komunikasi*, 11(1), 105–123. <https://doi.org/10.53008/kalbisocio.v11i1.3302>
- Ningsih, N. A., & Padli Nasution, M. I. (2022). .Penerapan BSI Mobile pada Sistem Informasi Manajemen Perbankan Syariah. *Sci-Tech Journal*, 2(1), 90–95. <https://doi.org/10.56709/stj.v2i1.68>
- Nugraha, D., Putra, G., & Raharjo, S. T. (2021). Analisis Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Layanan, Dan Persepsi Manfaat Terhadap Loyalitas Pengguna Dengan Kepuasan Pengguna Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pengguna Aplikasi Grab di Kota Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 10(6), 1–15. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Nurhadi, R. (2023). Pengaruh Fitur Layanan Digital Banking terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI). *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan*, 12(2), 105–118.
- Oktariani, F., Panorama, M., & Bayumi, R. (2024). Pengaruh Fitur Layanan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia Kc Palembang Demang Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital*, 01(03), 618–626.
- Palupi Permata Rahmi, Nur Aryanti, A., & Abdul Aziz, D. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA. *ARBITRASE: Journal of Economics and Accounting*, 3(3), 710–722. <https://doi.org/10.47065/arbitrase.v3i3.660>
- Pangestu, D. (2022). Analisis Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan BSI Mobile. *Jurnal Muamalat Indonesia - Jmi*, 2(2), 72–86. <https://doi.org/10.26418/jmi.v2i2.58961>
- Permatasari, B. (2022). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Keamanan, Dan Persepsi Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Mobile Banking Bca. *Journals of Economics and Business*, 2(2), 1–16. <https://doi.org/10.33365/jeb.v2i2.112>
- Rahmawati, A., & Hardiyanti, W. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Keamanan Produk Bsi Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Cakrawala Repositori IMWI*, 6(6), 2817–2829. <https://doi.org/10.52851/cakrawala.v6i6.612>
- Rofiudin, M., Shabry, M., & Juniarsa, N. (2022). Pengaruh Harga Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Beli Konsumen Tokopedia Pasca Covid 19 Di Malang Raya. *Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 19(2), 2022.
- Rosita, E., Hidayat, W., & Yuliani, W. (2021). Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Perilaku Prososial. *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling Dalam Pendidikan)*, 4(4), 279. <https://doi.org/10.22460/fokus.v4i4.7413>

- Rukhmana, T. (2021). Jurnal Edu Research Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (IICLS) Page 25. *Jurnal Edu Research : Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (IICLS)*, 2(2), 28–33.
- Satria, R., & Imam, D. C. (2024). Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Bahtera Adi Jaya Periode 2018-2022. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(7), 5490–5500. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i7.3020>
- Septia, E., Fasa, M. I., & Suharto, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Akuntansi, Manajemen, Bisnis Dan Teknologi (AMBITEK)*, 3(1), 53–62. <https://doi.org/10.56870/ambitek.v3i1.65>
- Setyarini, A. (2020). ANALISIS PENGARUH CAR, NPL, NIM, BOPO, LDR TERHADAP ROA (Studi Pada Bank Pembangunan Daerah Di Indonesia Periode 2015-2018). *Research Fair Unisri*, 4(1), 282–290. <https://doi.org/10.33061/rsfu.v4i1.3409>
- Soleha, F., Rizal, M., & Wahyuningtiyas, N. (2024). Vol. 13. No. 01 ISSN : 2302-7061. *E-Jurnal Riset Manajemen*, 13(01), 627–638.
- Suharsono, R. S., & Sari, R. P. (2019). Pengaruh Promosi Media Online terhadap Keputusan Pembelian Produk Hijab. *JAMIN: Jurnal Aplikasi Manajemen Dan Inovasi Bisnis*, 1(2), 41. <https://doi.org/10.47201/jamin.v1i2.28>
- Taluke, D., Lakat, R. S. M., Sembel, A., Mangrove, E., & Bahwa, M. (2019). Analisis Preferensi Masyarakat Dalam Pengelolaan Ekosistem Mangrove Di Pesisir Pantai Kecamatan Loloda Kabupaten Halmahera Barat. *Spasial*, 6(2), 531–540.
- Wijayanti, N. P. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan BSI Mobile terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Surakarta (Studi Pada Generasi Z di Kota Surakarta). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(55), 1–119.
- Zakiy, M., & Azzahroh, E. P. (2017). Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 3(1), 26–38.
- Zulaikha, S., & Farida, S. N. (2024). *F a k t o r - F a k t o r y a n g M e m p e n g a r u h i K e p u a s a n d a n L o y a l i t a s N a s a b a h P e n g g u n a M - B a n k i n g B a n k S y a r i a h I n d o n e s i a*. 8(2), 54–76.
- Zulkarnain, M., Aurantia Marina, Nur Jumriatunnisah, & Nurul Ilma Hasana Kunio. (2023). Pengaruh Kemudahan, Ketersediaan Fitur Dan Manfaat Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Bsi Mobile Di Kecamatan Ilir Barat Kota Palembang. *J-EBIS (Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam)*, 8, 267–284. <https://doi.org/10.32505/j-ebis.v8i2.7036>