Bulletin of Islamic Economic Research

Vol. 1, No. 1, Juni 2024
https://attractivejournal.com/index.php/bier

Pengaruh Pengetahuan Dan Kualitas Layanan Elektronik Dalam Menggunakan BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kota Metro

Puji Hastuti[1*], Subandi[2],Finny Ligery[1]
[1]*Universitas Ma'arif Lampung, Indonesia*
[2]*Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Indonesia*

Puji.tutuk24@gmail.com

ARTICLE INFO
Article history:
Received
July 11, 2024
Revised
July 13, 2023
Accepted
July 16, 2023

Abstract

The development of sharia banking has increased very well along with technological developments. 78% of BSI KCP Metro City customers have activated electronic services (BSI Mobile) and the remainder have chosen not to activate the service due to server down or error, and customers do not yet understand how to use BSI Mobile. There are also customers who don't know about BSI Mobile, especially customers who live far from the city. The aim of this research is to determine the impact of customer knowledge and electronic service quality in using BSI Mobile on customer satisfaction. The research method uses quantitative analysis with an explanatory approach. The sampling technique is accidental sampling A total of 98 respondents were BSI KCP Metro City customers. Data was processed using multiple linear regression tests with the help of the SPSS version 26 application. Based on data processing, the partial test results show that the calculated t value for the Knowledge variable is 4.620 ≥ 1.985 (t table). It means H0 rejected and H1 accepted, meaning Knowledge has a positive effect on customer satisfaction at Bank Syariah Indonesia KCP Metro City. The results of the t test (Partial) on the Electronic Service Quality variable obtained a calculated t value of 7.608 ≥ 1.985 t table. So, H0 rejected and H1 accepted, meaning that there is a positive influence of the Electronic Service Quality variable on customer satisfaction at Bank Syariah Indonesia KCP Metro City. The results of the f test calculation show the calculated f value is 70.291 > 3.092 f table. With the significance value in the ANOVA table showing the number 0.000 < 0.05. So, the variables Knowledge and Quality of Electronic Services together influence the customer satisfaction variable at Bank Syariah Indonesia KCP Metro City.

Keyword: *Knowledge, Service Quality, Customer Satisfaction, BSI Mobile*

Published by
Website

CV. Creative Tugu Pena
https:/attractivejournal.com/index.php/bier
This is an open access article under the CC BY SA license
https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/
@ 2024 (Authors)

PENDAHULUAN

Bank syariah mulai dikembangkan sebagai suatu respon dari kelompok ekonom dan praktisi perbankan muslim yang berupaya mengakomodasi desakan dari berbagai pihak untuk menjalankan transaksi keuangan sejalan dengan nilai moral dan prinsip-

prinsip syariah Islam.(Hasan 2014) Prinsip tersebut berkaitan dengan adanya pelarangan praktik *riba*', kegiatan *maysir* (spekulasi), dan *Gharar* (ketidakjelasan). Bank syariah sebagai lembaga keuangan menjalankan kegiatan operasionalnya berlandaskan pada Al-Qur'an dan Hadits Nabi SAW. Dengan kata lain, Bank Syariah adalah lembaga yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam. (Drs. Ismail, 2015)

Perkembangan dunia perbankan syariah meningkat dengan sangat baik seiring dengan perkembangan teknologi yang membantu seluruh masyarakat memperoleh informasi mengenai bank syariah.(Sodik and Dkk 2022) Hal ini dibuktikan dengan berdirinya 12 Bank Umum Syariah, 22 unit perusahaan Syariah, dan 163 bank pembiayaan Syariah menurut data OJK per Desember 2015. Salah satu perbankan syariah yang berada di Kota Metro adalah Bank Syariah Indonesia (BSI) yang mulai beroperasi pada 1 Februari 2021. Adanya perbankan syariah bertujuan memperluas jaringan pengembangan bank syariah yang berfokus pada produk dan layanan secara Islami. (Adila, 2017)

Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kota Metro memiliki peran penting dalam mencapai tingkat kepuasan nasabah. Nasabah yang semakin kritis terhadap layanan yang diperoleh membuat perusahaan harus dapat meningkatkan kegiatan operasional sebaik mungkin untuk memberikan layanan terbaik.(Dayyan and Dkk 2022) Bank Syariah Indonesia selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan baik dari segi karyawan maupun fasilitas yang disediakan. Nasabah akan terus bertahan menggunakan layanan keuangan dengan BSI dan juga dapat menambah minat masyarakat untuk bergabung dengan BSI apabila mereka merasa puas dengan layanan yang di sediakan. (Suraone, 2018)

Kualitas layanan adalah persepsi nasabah mengenai layanan yang merupakan akumulasi kepuasan bagi banyak nasabah atas banyak pengalaman layanan.(Cahyana 2023) Penyedia layanan yang berkualitas adalah penyedia yang mampu terus menerus menyediakan pengalaman layanan yang memuaskan selam periode waktu yang lama.(Bella and Dkk 2023) Pelayanan merupakan salah satu faktor yang menentukan dominasi suatubank dalam persaingan antar bank yang ada. (ramadhan, 2016)

Bank sebagai perusahaan jasa dibidang keuangan, atau perusahaan lainyang terkait dengan transaksi keuangan perlu mengutamakan kualitas pelayanan.(Atieq 2022) Apabila bank tidak mampu melayani nasabah dengan baik, maka kemungkinan yang akan timbul adalah nasabah akan memutuskan hubungan bisnis dengan bank. Oleh karena itu, kualitas layanan memegang peranan penting dalam mempengaruhi nasabah untuk melakukan transaksi. (Hasibuan, 2017)

Di industri perbankan, banyak inovasi layanan telah dilakukan dengan tujuan untuk memberikan layanan yang nyaman, aman dan mudah kepada nasabah.(Satar 2021) Dewasa ini, perkembangan teknologi informasi menciptakan metode dan peluang bisnis baru, dan transaksi bisnis menjadi semakin menyesuaikan perkembangan teknologi. Sehubungan dengan perkembangan teknologi tersebut memungkinkan setiap orang dengan mudah melakukan transaksi. (Hasibuan m. , 2020)

Secara elektronik Bank Syariah Indonesia memiliki layanan elektronik yang aplikasi dinakaman BSI Mobile. BSI Mobile bertujuan mempermudah pelayanan bagi para nasabah untuk dapat bertransaksi tanpa harus datang ke bank.(Rindi 2023) Layanan ini memberikan aspek keamanan, kecepatan, kenyamanan dan fleksibilitas transaksi, karena dapat melakukan transaksi kapan dan dimana saja. (Chellapalli, 2020)

Kualitas layanan elektronik dengan kepuasan nasabah merupakan hal yang perlu diperhatikan oleh pihak perbankan.(Sugiarti 2023) Kualitas layanan elektronik dapat meningkatkan kepuasan nasabah dengan memberikan kemudahan, kecepatan, keamanan,

dan keterjangkauan dalam melakukan transaksi perbankan syariah. Selain itu, nasabah akan merasa puas apabila tingkat keamanan data nasabah menjadi prioritas perbankan.

Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang digunakan dengan harapannya. Nasabah akan merasa puas atau tidak puas, tergantung pada kinerja produk yang diterima nasabah.(Lubis 2021) Menurut Oliver loyalitas nasabah didefinisikan sebagai komitmen nasabah bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali ataupun melaksanakan pembelian ulang produk/jasa terpilih secara tidak berubah-ubah pada masa mendatang. Dengan kata lain, Kepuasan nasabah adalah ukuran sejauh mana nasabah merasa puas dengan produk, layanan, dan pengalaman yang mereka terima dari sebuah lembaga keuangan, seperti bank. Hal ini mencakup berbagai aspek, mulai dari kualitas layanan hingga interaksi dengan karyawan bank dan kemudahan penggunaan produk atau layanan perbankan. (Richard, 2017)

Philip Kotler mengemukakan bahwa Pengetahuan adalah suatu perubahan dalam perilaku suatu individu yang berasal dari pengalaman. Oleh karena itu, hal-hal yang perlu diperhatikan terkait pengetahuan dalam memustuskan untuk menabung di perbankan syariah dapat ditentukan dengan indikator adanya informasi dari media, pengalaman teman, saudara atau keluarga, dan pengetahuan ilmiah. (Eta mamang sangadji, 2019)

Hasil penelitian yang dilakukan peneliti merujuk pada kualitas layanan elektronik memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Kualitas layanan elektronik menjadi penting yang harus diperhatikan oleh setiap perusahaan yang telah besar dengan teknologi. Selain itu, pengetahuan juga penting dalam mendapati teknologi seperti aplikasi perbankan.

Hubungan pengetahuan dan kualitas layanan elektronik terhadap kepuasan nasabah sebagai berikut Pengetahuan nasabah tentang layanan elektronik yang dapat memengaruhi seberapa efektif mereka dapat memanfaatkan layanan tersebut. Nasabah yang paham akan cara menggunakan fitur-fitur layanan elektronik akan lebih mungkin untuk merasakan manfaatnya dan lebih puas dengan pengalaman perbankan syariah mereka. Kemudian, Kualitas layanan elektronik yang baik akan meningkatkan kepuasan nasabah. Ketika nasabah merasa layanan tersebut mudah digunakan, aman, dan dapat diandalkan, mereka akan cenderung merasa lebih puas dengan kinerja bank syariah.

Berdasarkan hasil pra survei yang dilakukan penulis pada 20 April 2024 di BSI KCP Kota Metro menemukan bahwa 78% nasabah BSI KCP Kota Metro telah mengaktifkan layanan BSI Mobile. Namun, 22% nasabah lainnya tidak mengaktifkan layanan tersebut disebabkan oleh layanan BSI Mobile sering mengalami *server down* atau *error,* nasabah yang belum memahami cara penggunaan BSI Mobile. Selanjutnya, nasabah belum mengetahui adanya BSI Mobile yang merupakan layanan elektronik yang disediakan BSI terhadap para nasabahnya.

Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Vadly Azhar Lubis dan Onan Marakali Siregar(2021) dengan hasil penelitian yaitu minat nasabah pada penggunaan BSI Mobile masih tergolong rendah dibandingkan dengan jumlah seluruh nasabah BSI KCP Rantauprapat hal ini dikarenakan berbagai keterbatasan nasabah yang meliputi kemampuan, pengetahuan, daerah tempat tinggal belum sepenuhnya didukung jaringan internet, serta budaya nasabah yang masih menggunakan cara tradisional melakukan transaksi. Namun, terdapat juga beberapa nasabah yang berminat tetapi belum menggunakan dikarenakan berbagai keterbatasan tersebut. Disamping itu, terdapat nasabah yang

berminat dan menggunakan BSI Mobile dengan baik karena dianggap memudahkan dan membantu nasabah dalam melakukan transaksi.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: "Pengaruh Pengetahuan dan Kualitas Layanan Elektronik dalam Menggunakan BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kota Metro".

METODE

Jenis penelitian yang di gunakan peneliti yaitu metode kuantitatif eksplanatif, menurut Priyono penelitian eksplanatif dilakukan untuk menjelaskan tentang mengapa suatu gejala atau kejadian bisa terjadi. Penelitian eksplanatif menjelaskan tentang pengaruh atau hubungan satu variabel dengan variabel lain. (Sugiono, 2017) Berdasarkan dari pengertian di atas dapat dikatakan bahwa penelitian kuantitatif eksplanatif merupakan penelitian yang dilakukan untuk meneliti populasi atau sampel dengan hasil berupa angka yang dapat digunakan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antar variabel yang diteliti. Kuantitatif eksplanatif digunakan dalam penelitian ini karena menjelaskan pengaruh antara variabel X1 yaitu Pengetahuan, X2 Kualitas Pelayanan Elektronik terhadap variabel Y yaitu Kepuasan Nasabah BSI KCP Kota Metro.

Data setiap variabel yang dikumpulkan dengan metode kuesioner sebagai alat pengumpul data utama dengan di bantu Skala Likert. Kemudian, data diuji secara statistic menggunakan SPSS 26. Metode Pengumpulan data dilakukan dengan cara kuesioner dan dokumentasi. Teknik pengambilan sampel adalah *Accidental sampling*, dengan jumlah responden sebanyak 98 responden. Data yang terkumpul kemudian dilakukan uji validitas dan reliabilitas, uji normalitas, uji homogenitas, dan uji heteroskedastisitas. Uji analisis regresi linier berganda, pengujian hipotesis melalui uji t, dan uji f serta analisis koefisien determinasi (*R*2). (Siregar, 2016)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Populasi pada penelitian ini ialah Nasabah Bank Syariah Indonesia Adapun jumlah nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kota Metro berjumlah 3.836 nasabah. Peneliti mengambil jumlah sampel berdasarkan Insidental/*Accidental Sampling* yaitu nasabah BSI KCP Kota Metro yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dikantor BSI sebanyak 98 orang. Dalam pengambilan sampel, peneliti menggunakan teknik Insidental/*Accidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja nasabah yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Adapun untuk lebih jelasnya mengenai responden sebagai berikut:

Penyebaran Responden Berdasarkan Variabel

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari Pengetahuan (X1), Kualitas Layanan Elektronik (X2), dan Kepuasan Nasabah(Y).

Tabel 4.1

Jumlah Jawaban Hasil Penyebaran Kuesioner Berdasarkan Variabel

Variabel	Item	SS	%	S	%	N	%	TS	%	STS	%
Pengetahuan	I	11	11,2%	48	49%	16	16,3%	21	21,4%	2	2%
	II	11	11,2%	40	40,8%	33	33,7%	14	14,3%	0	0%
	III	11	11,2%	45	45,9%	29	29,6%	11	11,2%	2	2%
	IV	10	10,2%	49	50%	26	26,5%	13	13,3%	0	0%

	V	13	13,3%	47	48%	24	24,5%	10	10,2%	4	4,1%
Kualitas Layanan Elektronik	I	8	8,2%	32	32,7%	23	23,5%	31	31,6%	4	4,1%
	II	6	6,1%	32	32,7%	30	30,6%	23	23,5%	7	7,1%
	III	16	16,3%	33	33,7%	34	34,7%	13	13,3%	2	2%
	IV	9	9,2%	38	38,8%	18	18,4%	22	22,4%	11	11,2%
	V	6	6,1%	47	48%	23	23,5%	21	21,4%	1	1%
	VI	9	9,3%	43	44,3%	33	34%	11	11,3%	1	1%
	VII	15	15,5%	48	49,5%	17	17,5%	15	15,5%	2	2,1%
	VIII	12	12,4%	44	45,5%	26	26,8%	12	12,4%	3	3,1%
	XI	10	10,3%	43	44,3%	27	27,8%	14	14,4%	3	3,1%
	X	13	13,4%	37	38,1%	28	28,9%	13	13,4%	6	6,2%
Kepuasan	I	5	5,1%	35	35,7%	31	31,6%	25	25,5%	2	2%
	II	11	11,2%	43	43,9%	27	27,6%	13	13,3%	4	4,1%
	III	26	26,5%	39	39,8%	18	18,4%	8	8,2%	7	7,1%

Sumber: Data Primer diolah, Juni 2024

Dari keseluruhan jawaban 98 responden diatas, Pengaruh Pengetahuan dan Kualitas Layananan Eleketronik dalam Menggunakan BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah di Pengaruhi beberapa faktor yaitu:

Faktor Pengatahuan

Variabel Pengetahuan terdapat 5 pernyataan kemudian hasil kuesioner menunjukkan pernyataan yang paling banyak mendapatkan respon positif ialah pernyataan Prosedur untuk bertransaksi di Bank Syariah Indonesia sangat mudah di pahami baik secara langsung atau melalui layanan BSI dengan skor SS=11,2% S=45,9% N=29,6% TS=11,2% STS=2%

Fakto Kualitas Layanan Elektronik

Variabel Kualitas Layanan Elektronik terdapat 10 pernyataan kemudian hasil kuesioner menunjukkan pernyataan yang paling banyak mendapatkan respon positif ialah pernyataan Saya merasa privasi saya dilindungi pada aplikasi BSI Mobile Dengan skor SS=15,5% S=49,5% N=17,5% TS=15,5% STS=2,1%.

Faktor Kepuasan

Pada variabel Lokasi terdapat 3 pernyataan, kemudian hasil kuesioner menunjukkan pernyataan yang paling banyak mendapatkan respon positif ialah Secara keseluruhan, saya sangat puas dengan aplikasi BSI Mobile. Dengan skor SS=11,2% S=43,9% N=27,6% TS=13,3% STS=4,1%.

Berdasarkan hasil di atas, dapat di simpulkan bahwa Variabel Pengetahuan dan Kualitas Layanan Elektronik berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah dalam menggunakan BSI Mobile.

Menurut Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh gambaran tentang jenis kelamin dari responden pada tabel 4.2 sebagai berikut:

Tabel 4.2

Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Responden	Persentase
Laki-laki	66	67,3%
Perempuan	33	33,7%

Jumlah	98	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, Juni 2024

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 4.2 mendapatkan informasi bahwa proporsi jumlah responden berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh Laki-laki sebanyak 66 responden (67,3%), sedangkan responden Perempuan sebanyak 33 responden (33,7%).

Berdasarkan Usia Responden

Usia responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini berkisar antara 24 tahun sampai 45 tahun. Jumlah responden berdasarkan kelompok usia dapat dilihat pada tabel 4.3 berikut.

Tabel 4.3
Jumlah Responden Berdasarkan Usia

Usia	Responden	Persentase
24-35 Tahun	40	40%
36-45 Tahun	58	58%
Jumlah	98	100%

Sumber: Data Primer yang diolah; Juni 2024

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh informasi mengenai usia responden yang berusia 24-35 tahun sebanyak 40 responden. Dan responden lainnya dengan usia 36-45 tahun sebanyak 58 responden.

Berdasarkan Jenis Produk yang digunakan

Jenis produk yang digunakan menjadi sampel dalam penelitian ini merupakan jenis produk yang dipakai nasabah dalam bertransaksi menggunakan BSI Mobile Jumlah responden berdasarkan jenis Bank Umum Syariah dapat dilihat pada tabel 4.4 berikut.

Tabel 4.4
Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Produk yang digunakan

Produk BSI KCP Metro	Respomden
BSI Tabungan Easy Wadiah	45
BSI Mitra Guna Berkah	4
BSI Gadai Emas	12
BSI Reksa Dana Syariah	4
BSI Tabungan Haji Indonesia	20
BSI Tabungan Bisnis	11
BSI KUR Mikro	1
BSI Payment Point	1
Jumlah	98

Sumber: Data Primer yang diolah, Juni 2024

Berdasarkan data hasil penelitian, diperoleh informasi mengenai jumlah responden berdasarkan Produk yang digunakan nasabah BSI Tabungan Easy Wadiah 45, BSI Mitra Guna Berkah 4, BSI Gadai Emas 12, BSI Reksa Dana Syariah 4, BSI Tabungan Haji Indonesia 20, BSI Tabungan Bisnis 11, BSI KUR Mikro 1, BSI Payment Point 1.

Berdasarkan Pengguna BSI Mobile

Penggunaan BSI Mobile merupakan faktor yang mempengaruhi indikator pengetahuan dan kualitas layanan elektronik terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Kota

Metro. Jumlah responden berdasarkan penggunaan BSI Mobile dapat dilihat pada tabel 4.5 sebagai berikut.

Tabel 4.5
Jumlah Responden Berdasarkan Pengguna BSI Mobile

Pengguna BSI Mobile	Ya	Tidak
Nasabah	78	20
Jumlah	98	

Sumber: Data Primer yang diolah, Juni 2022

Berdasarkan tabel 4.5 diatas bahwa jumlah responden berdasarkan penggunaan BSI Mobile terdapat 78 yang menggunakan Layanan BSI Mobile dan 20 yang tidak Menggunakan.

Hasil Uji Instrumen

Pada Penelitian ini menggunakan 2 kali pengujian intrumen yaitu uji Validitas dan Uji Reliabilitas, sebagai berikut:

Uji Validitas

Uji validitas pada penelitian ini dengan korelasi *product moment pearson*. Dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

Jika r hitung > r tabel (uji 2 sisi dengan sig. 0,01) maka item instrumen pertanyaan dikatakan valid.

Jika r hitung < r tabel (uji 2 sisi dengan sig. 0,01) maka item instrumen pertanyaan dikatakan tidak valid

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Kuesioner	r X dan Y	r Tabel	Keterangan
Pengetahuan (X1)	I	0,751	0,165	**Valid**
	II	0,645	0,165	**Valid**
	III	0,674	0,165	**Valid**
	IV	0,797	0,165	**Valid**
	V	0,497	0,165	**Valid**
Kualitas Layanan Elektronik (X2)	I	0,596	0,165	**Valid**
	II	0,595	0,165	**Valid**
	III	0,530	0,165	**Valid**
	IV	0,650	0,165	**Valid**
	V	0,699	0,165	**Valid**
	VI	0,706	0,165	**Valid**
	VII	0,684	0,165	**Valid**
	VIII	0,654	0,165	**Valid**
	IX	0,757	0,165	**Valid**

	X	0,657	0,165	**Valid**
Kepuasan (Y)	I	0,762	0,165	**Valid**
	II	0,816	0,165	**Valid**
	III	0,782	0,165	**Valid**

Data Primer: Di olah pada Juni 2024

Dari hasil Uji Validitas diatas, telah didapatkan nilai korelasi antara skor item dengan skor total. r tabel dicari pada nilai signifikasi 0,1 dengan uji 2 sisi dan jumlah data (n) = 98 responden, maka didapat nilai r tabel sebesar 0,165.

Berdasarkan hasil analisis dari Uji Validitas menunjukan bahwa setiap item kuesioner per indikator pada variable Pengetahuan (X1), Kualitas Layanan Elektronik (X2) pada variable Kepuasan (Y) Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kota Metro dikatakan **Valid**. Karena, nilai r hitung pada setiap item kuesioner mempunyai nilai lebih besar dari r tabel yaitu 0,156.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan metode *Alpha Cronbach's* (>0,6). Hasil Reliabilitas dikatakan reliabel jika nilai *Alpha Cronbach's* > 0,6, sebagai berikut:

Tabel 4.7

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai *Alpha Cronbach's*	Keterangan
Pengetahuan (X1)	672	**Reliabel**
Kualitas Layanan Elektronik (X2)	847	**Reliabel**
Kepuasan (Y)	686	**Reliabel**

Data Primer: Di olah pada Juni 2024

Dari hasil analisis data tersebut diperoleh nilai *Alpha Cronbach's* masing-masing variabel X dan Y lebih besar dari ketentuan yaitu 0,6. Maka, peneliti menyimpulkan simpulkan bahwa hasil Uji Reliabilitas pada setiap item kuesioner dapat diandalkan.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji Normalitas pada penelitian ini menggunakan uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov*. Data terdistribusi normal jika nilai signifikasi > 0,05.

Tabel 4.8

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters[a,b]	*Mean*	.0000000
	Std. Deviation	1.54636439
Most Extreme Differences	*Absolute*	.057
	Positive	.057

	Negative	-.043
Test Statistic		.057
Asymp. Sig. (2-tailed)		**.200**[c,d]
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Data Primer: Di Olah Pada Juni 2024

Berdasarkan tabel hasil uji normalitas, peneliti mendapatkan nilai signifikasi sebesar 0,200 ≥ 0,05. Hasil ini menunjukan bahwa data primer pada penelitian ini berdistribusi normal.

Uji Homogenitas

Uji homogenitas atau uji kesamaan dua varians bertujuan untuk mengetahui kedua data tersebut homogen atau tidak dengan cara membandingkan kedua variansnya. Pengujian homogenitas dilakukan terhadap variabel penelitian yang akan menunjukkan bahwa tidak terjadi gejala homogenitas pada data primer penelitian ini.

Tabel 4.9
Uji Homogemitas

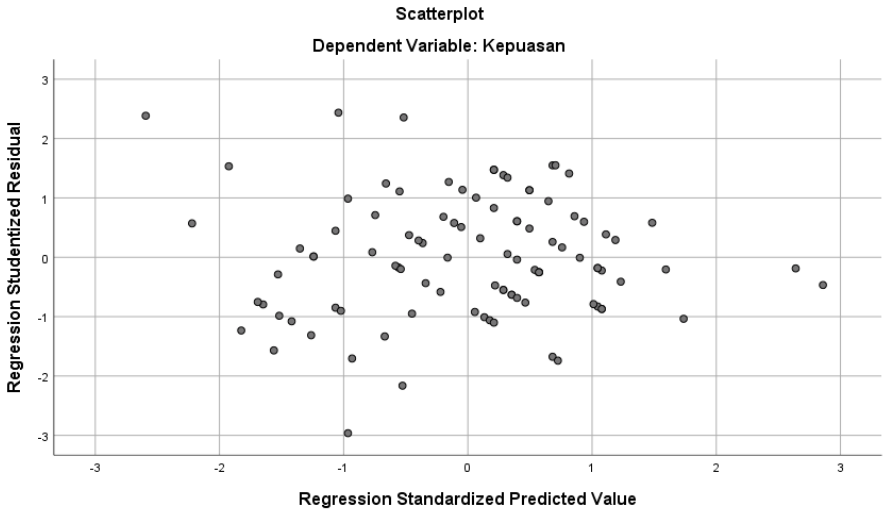
Test of Homogeneity of Variances					
		Levene Statistic	df1	df2	**Sig.**
X1, X2 Dan Y	*Based on Mean*	45.113	2	291	**.000**
	Based on Median	32.571	2	291	**.000**
	Based on Median and with adjusted df	32.571	2	165.460	**.000**
	Based on trimmed mean	44.300	2	291	**.000**

Data Primer: Di Olah pada Juni 2024

Uji yang digunakan adalah uji homogenitas varians. Pengujian homogenitas dilakukan dengan analisis *Test of Homogeneity of Varians* melalui program SPSS 26. Persyaratan homogen menunjukkan bahwa nilai probabilitas (Sig) < 0,05 maka data penelitian ini tidak terjadi homogenitas.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas pada penelitian ini dilakukan dengan melihat hasil grafik*Scatterplot*



Gambar 4.2
Hasil Uji Hetroskedastisitas

Berdasarkan gambar diatas, data primer pada penelitian ini menunjukkan titik-titik yang menyebar di atas dan di bawah angka nol, dan tidak membentuk pola atau bergelombang. Sehingga, variabel pada penelitian ini tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh dari dua variabel bebas yaitu Pengetahuan (X1) dan Kualitas Layanan Elektronik (X2) terhadap Kepuasan (Y) Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kota Metro. Berikut table hasil uji regresi linier berganda:

Tabel 4.10
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients[a]						
		Unstandardized Coefficients		*Standardized Coefficients*		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	*(Constant)*	1.370	1.028		1.333	.186
	Pengetahuan	.269	.058	.338	4.620	.000
	Kualitas Layanan Elektronik	.207	.027	.557	7.608	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan						

Data Primer: Di olah pada Juni 2024

Berdasarkan tabel hasil analisis regresi linier berganda diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut

Y= 1,370 + 0,269X1 + 0,207X2

Keterangan:

Nilai Konstanta menyatakan jika variabel Pengetahuan dan Kualitas Layanan Elektronik sama dengan nol maka variabel Kepuasan sebesar 1,370.

Koefisien X1 sebesar 0,269, jika terjadi peningkatan pada variabel Pengetahuan sebesar 1% maka Kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kota Metro akan meningkat sebanyak 0,269 (26,9%).

Koefisien X2 sebesar 0,207, yang berarti jika terjadi peningkatan pada variable Kualitas Layanan Elektronik sebesar 1% maka Kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kota Metro akan meningkat sebanyak 0,207 (20,7%).

Berdasarkan hasil dari uji regresi linier berganda tersebut dapat disimpulkan pada penelitian ini variable Pengetahuan dan Kualitas Layanan Elektronik berpengaruh terhadap Variabel Kepuasan (Y) nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kota Metro.

Hasil Uji Hipotesis

Uji t (Parsial)

Uji t ini digunakan untuk melihat pengaruh persial variabel bebas terhadap variabel terikat. Variabel bebas pada penelitian ini ialah Pengetahuan (X1), Kualitas Layanan Elektronik (X2) dan variabel Kepuasan (Y).

Tabel 4.11

Hasil Uji t (Parsial)

ANOVA[a]						
Model		*Sum of Squares*	***Df***	*Mean Square*	F	Sig.
1	Regression	343.243	2	171.622	70.291	.000[b]
	Residual	231.951	**95**	2.442		
	Total	575.194	97			
a. Dependent Variable: Kepausan						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan Elektronik, Pengetahuan						

Data Primer: Di olah pada Juni 2024

Coefficients[a]						
		Unstandardized Coefficients		*Standardized Coefficients*		
Model		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	*(Constant)*	1.370	1.028		1.333	.186
	Pengetahuan	.269	.058	.338	**4.620**	**.000**
	Kualitas Layanan Elektronik	.207	.027	.557	**7.608**	**.000**
a. Dependent Variable: Kepuasan						

Data Primer: Di olah pada Juni 2024

Nilai t tabel dicari pada taraf signifikasi 0,025 dengan uji 2 sisi dan angka df residual sebesar 95 (tabel anova kolom df dan baris residual), sehingga mendapatkan hasil t tabel sebesar 1,985.

Nilai t hitung variabel Pengetahuan (X1) diperoleh 4,620 ≥ 1,985 (t tabel), dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti Pengetahuan berpengaruh positif terhadap Kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kota Metro.

Variabel Kualitas Layanan Elektronik (X2) nilai t hitung 7,608 ≥ 1,985 (t tabel), dengan kesimpulan H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti ada pengaruh positif variabel Kualitas Layanan Elektronik terhadap Kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kota Metro.

Uji f (Simultan)

Uji f digunakan untuk mengetahui pengaruh signifikan antara variabel Pengetahuan dan Kualitas Layanan Elektronik dan variabel Kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kota Metro secara bersamaan. H_0 diterima dan H_1 ditolak jika f hitung ≤ f tabel, atau nilai sig ≤ 0,05 (5%).

Tabel 4.12
Hasil Uji f (Simultan)

ANOVA[a]						
Model		*Sum of Squares*	*Df*	*Mean Square*	**F**	Sig.
1	Regression	343.243	2	171.622	**70.291**	.000[b]
	Residual	231.951	95	2.442		
	Total	575.194	97			
a. Dependent Variable: Kepausan						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan Elektronik, Pengetahuan						

Data Primer: Di olah pada Juni 2024

Berdasarkan hasil perhitungan uji f (simultan) diketahui nilai f hitung sebesar 70,291 > f tabel 3,092. Kemudian, nilai sig (0,000) < 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan variabel Pengetahuan dan Kualitas Layanan Elektronik secara bersama-sama berpengaruh terhadap variable Kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kota Metro.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi pada penelitian ini dilakukan untuk melihat seberapa besar kontribusi variabel Pengetahuan dan Kualitas Layanan Elektronik terhadap variabel Kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kota Metro. Berikut hasil uji koefisien determinasi:

Tabel 4.13
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	*R*	***R Square***	*Adjusted R Square*	*Std. Error of the Estimate*
1	.772[a]	**.597**	.588	1.563
a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan Elektronik, Pengetahuan				

Data Primer: Di olah pada Juni 2024

Hasil dari tabel Uji Koefisien Determinasi, diperoleh angka *R Square* (R^2) sebesar 0,597 atau 59,7%. Angka tersebut menunjukkan bahwa pengaruh Pengetahuan dan Kualitas Layanan Elektronik terhadap Kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kota Metro sebesar 59,7%. Kemudian sisanya sebanyak 40,3% kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kota Metro di pengaruhi variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Pembahasan Penelitian

Hasil Penelitian yang telah peneliti lakukan digunakan sebagai acuan untuk menjawab rumusan masalah penelitian yaitu: Apakah pengetahuan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Kota Metro ?, Apakah kualitas pelayanan elektronik berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Kota Metro ?, Apakah pengetahuan dan kualitas

pelayanan elektronik secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Kota Metro ?

Upaya untuk menjawab rumusan masalah tersebut peneliti melakukan penelitian menggunakan data primer terbaru dengan cara mengambil data sampel secara Sampling Insidental/*Accidental Sampling* melalui penyebaran kuesioner kepada 98 responden yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti di kantor Bank Syariah Indonesia KCP Kota Metro.

Kemudian, data yang terkumpul dari kuesioner penelitian diolah menggunakan *IBM SPSS 26* untuk memudahkan peneliti memperoleh hasil penelitian yang akurat. Tahapan analisi data diantaranya. Uji Instrumen yang terdiri dari Uji Validitas dan Uji Reliabilitas. Setelah itu peneliti melakukan Uji Regresi Linier Berganda pada variabel penelitian. Kemudian, tahap pengujian hipotesis antara lain: Uji Persial (Uji t), Uji Simultan (Uji f) dan Uji Koefisien Determinasi (R^2).

Hasil penelitian menunjukkan gambaran umum responden dalam oenelitian ini yang terbagi menjadi 3 kategori yaitu responden berdasarkan penyebaran kuesioner variabel, responden berdasarkan jenis kelamin, responden berdasarkan usia, responden berdasarkan jenis produk yang di gunakan, responden berdasarkan pengguna BSI Mobile.

Hasil gambaran umum responden berdasarkan penyebaran kuesioner variable menunjukkan bahwa pada Item I variabel Pengetahuan di dominasi jawaban Setuju sebanyak 48 jawaban atau 49% dan jawaban paling rendah adalah Sangat Tidak Setuju yaitu 2 jawaban atau 2%. Pada Item pernyataan II di dominasi jawaban Setuju sebanyak 40 responden atau 40,8% dan terendah pada jawaban Sangat Tidak Setuju yaitu 0. Item pernyataan III di dominasi Setuju 45 jawaban atau 45,9% dan terkecil pada skala Sangat Tidak Setuju sebanyak 2 jawaban 2%. Item pernyataan IV di dominasi oleh pernyataan Setuju 49 (50%) dan terendah 0 jawaban yaitu Sangat Tidak Setuju. Kemudian, Item ke-V di dominasi pernyataan Setuju sebanyak 47 atau 48% dan terendah pernyataan Sangat Tidak Setuju dengan 4 jawaban atau 4,1%.

Variabel Kualitas Layanan Elektronik pada Item I di dominasi pernyataan Setuju 32 jawaban 32,7%, Item II di dominasi pernyataan Setuju sebanyak 32 jaawaban 32,7%. Pada Item ke-III di dominasi oleh pernyataan Netral 34 (34,7%). Item ke-IV di dominasi oleh pernyataan Setuju sebanyak 38 responden atau 38,8%. Item pernyataan ke-V di dominasi oleh jawaban Setuju sebanyak 47 (48%). Item VI sebanyak 43 (44,3%) pada pernyataan Setuju, Pada Item ke-VII memperoleh jawaban terbanyak pada pernyataan Setuju sebanyak 48 jawaban atau 49,5%. Item ke-VIII sebanyak 44 responden atau 45,5% pada pernyataan Setuju, Item ke-IX di dominasi oleh jawaban Setuju sebanyak 43 (44,3%). Kemudian, pada Item ke-X di dominasi oleh jawaban 37 responden atau 38,1% pada pernyataan Setuju.

Pada variabel Kepuasan di Item kuesioner I memperoleh jawaban terbanyak pada pernyataan Setuju yaitu 35 responden atau 35,6%. Item ke-II sebanyak 43 responden menjawab Setuju atau 43,9%. Kemudian, pada Item ke-III sebanyak 39 responden menjawab Setuju atau 39,8%.

Gambaran umum responden berdasarkan jenis kelamin di dominasi oleh responden Laki-laki sebanyak 66 responden atau 67,3%. Sisanya di isi oleh responden Perempuan sebanyak 33 responden atau 33,7%. Berdasarkan Usia 98 responden pada penelitian ini terbagi menjadi dua kriteria usia, pada usia 24 sampai 35 tahun sebanyak 40 responden atau 40,2%. Kemudian, pada usia 36 sampai 45 tahun sebanyak 58 responden atau 59,8%. Berdasarkan jenis produk

yang digunakan peneliti mendapatkan terdapat delapan jawaban jenis produk yang digunakan oleh responden dalam penelitian ini yaitu BSI Tabungan Easy Wadiah sebanyak 45 responden, BSI Mitra Guna Berkah sebanyak 4 Responden, BSI Gadai Emas sebanyak 12 Responden, BSI Reksa Dana Syariah sebanyak 4 responden, BSI Tabungan Haji Indonesia sebanyak 20 responden, BSI Tabungan Bisnis 11 responden, BSI KUR Mikro 1 responden, dan BSI *Payment Point* sebanyak 1 responden. Kategori terakhir gambaran umum responden berdasarkan pengguna BSI Mobile di donimasi oleh jawaban Ya dengan 78 Responden, sisanya sebanyak 20 responden menjawab Tidak.

Kemudian, berdasarkan pengujian yang peneliti lakukan dengan aplikasi olah data *SPSS 26* dengan menggunakan data primer terbaru sebanyak 98 responden. Peneliti dapat menentukan jawaban dari rumusan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Apakah pengetahuan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Kota Metro ?

   Berdasarkan tabel yang menunjukkan nilai t hitung pada variabel Pengetahuan (X1) memperoleh angka sebesar 4,620 ≥ 1,985 (t tabel). Hasil ini dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti Pengetahuan berpengaruh positif terhadap Kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kota Metro.

   Hasil di atas, sejalan dengan penelitian tesis yang dilakukan oleh Mahanani Retro Pembayun pada tahun 2023: *"Pengaruh Produk Bank Syariah Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Magetan 2".* Pascasarjana IAIN Ponorogo. Yang menunjukkan hasil uji t pada X1 yaitu produk bank syariah mempunyai pengaruh negarif terhadap kepuasan nasabah dapat dilihat dari nilai signifikansi diperoleh sebesar 0,065 > 0,05 yang artinya nilai signifikansi tersebut lebih dari 0,05. Hal tersebut menunjukkan bahwa produk bank syariah tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dan dapat disimpulkan bahwa H_a ditolak dan H_0 diterima. Dengan demikian pengujian hipotesis 1 yang menyatakan produk bank syariah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah ditolak.

2. Apakah kualitas pelayanan elektronik berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Kota Metro ?

   Output pada tabel tentang hasil uji t (Parsial) menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan Elektronik (X2) memperoleh nilai t hitung sebesar 7,608 ≥ 1,985 t tabel. Maka, dengan ini diperoleh kesimpulan H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti ada pengaruh positif variabel Kualitas Layanan Elektronik terhadap Kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kota Metro.

   Hasil penelitian di atas, sejalan dengan penelitian relevan yang dilakukan oleh Fita Ayu Pascasarjana Universitas Islam Negeri Salatiga pada tahun 2020 yang berjudul *"Pengaruh Pelayanan, Pengetahuan Nasabah Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasansebagai Variabel Moderating (Studi Pada Bank BRI Syariah KCP Demak)"*. Hasil uji *SmartPLS 3* yang menunjukkan bahwa variabel kepuasan (X2) terhadap kepercayaan diperoleh nilai *P-value* 0,000 < 0,05 maka dapat di simpulkan bahwa kepuasan terhadap kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan.

3. Apakah pengetahuan dan kualitas pelayanan elektronik secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Kota Metro ?

Hasil perhitungan uji f pada penelitian ini menunjukkan nilai f hitung sebesar 70,291 > 3,092 f tabel. Kemudian, dengan melihat nilai signifikansi pada tabel ANOVA diketahui bahwa nilai signifikansi menunjukkan angka 0,000 < 0,05. Dengan demikian, Kesimpulan dari penelitian ini variabel Pengetahuan dan Kualitas Layanan Elektronik secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel Kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kota Metro.

Hasil diatas selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Mahanani Retro Pembayun pada tahun 2023: *"Pengaruh Produk Bank Syariah Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Magetan 2".* Pascasarjana IAIN Ponorogo. Yang menunjukkan hasil simultan dapat diperoleh nilai sig sebesar 0,000. Nilai sig tersebut < 0,05. Karena nilai sig lebih kecil dari α (0,000 < 0,05) dapat disimpulkan bahwa antar variabel independen produk bank syariah dan pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian pengujian hipotesis 3 yang meyatakan produk bank syariah dan pelayanan secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah dapat diterima.

Hasil uji regresi linier berganda pada penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pengetahuan dan kualitas layanan elektronik berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kota Metro karena berdasarkan rumus dan angka **Y= 1,370 + 0,269X1 + 0,207X2**. Hal tersebut berarti nilai Konstanta menyatakan jika variabel Pengetahuan dan Kualitas Layanan Elektronik sama dengan nol maka variabel Kepuasan sebesar 1,370. Selanjutnya, Koefisien X1 sebesar 0,269, jika terjadi peningkatan pada variabel Pengetahuan sebesar 1% maka Kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kota Metro akan meningkat sebanyak 0,269 (26,9%). Kemudian, Koefisien X2 sebesar 0,207, yang berarti jika terjadi peningkatan pada variable Kualitas Layanan Elektronik sebesar 1% maka Kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kota Metro akan meningkat sebanyak 0,207 (20,7%).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian tentang Pengaruh Pengetahuan dan Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kota Metro, peneliti menyimpulkan dan menginterpretasikan hasil tersebut sebagai berikut:

Penelitian ini menyimpulkan bahwa pengetahuan dan kualitas layanan elektronik memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kota Metro. Hasil uji t menunjukkan bahwa pengetahuan nasabah (X1) dengan nilai t hitung sebesar 4,620 lebih besar dari t tabel 1,985, serta kualitas layanan elektronik (X2) dengan nilai t hitung sebesar 7,608 lebih besar dari t tabel 1,985, keduanya secara signifikan mempengaruhi kepuasan nasabah. Selain itu, uji f menunjukkan bahwa variabel pengetahuan dan kualitas layanan elektronik secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan nasabah dengan nilai f hitung 70,291 lebih besar dari f tabel 3,092, serta nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, baik pengetahuan nasabah maupun kualitas layanan elektronik secara signifikan meningkatkan kepuasan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

A. Ismail, Perbankan Syariah (Jakarta: Prenadamedia Group, 2015), hlm.38.

A.S. Moenir, Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, (Jakarta: Bumi Aksara, 2020) 88.

Adi Firman Ramadhan dkk. 2016. "Persepsi Mahasiswa dalam Menggunakan E-money" JUrnal Ekonomi dan Bisnis vol.13, no,2.

Adila, M. 2017. "Pengaruh Layanan Mobile banking Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah". Tesis Universitas Nusantara.

Ahmad Tanzeh, Pengantar Metode Penelitian. (Yogyakarta : Teras, 2019). hlm. 99.

Andriasan Sudarso, 2016. "Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan". Yogyakarta: Deepublish

Anwar Sanusi, Metodologi Penelitian Bisnis, (Indonesia: Salemba Empat, 2018), hlm. 67.

Atieq, Muhammad Qoes. 2022. "Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Manfaat Dan Risiko Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah." *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan* 2 (1): 401–23.

Azhari Akmal Tarigan, et. al., Metodologi Penelitian Ekonomi Islam, (Medan: La Tansa Press, 2021), hlm. 57.

Bella, Sinta, and Dkk. 2023. "Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Palembang Demang." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)* 3 (1): 125–44.

Cahyana, Divka Adella. 2023. "PengaruhTeknologi Informasi, Kualitaas Pelayanan Dan Keunggulan Terhadap Minat Generasi Milenial Menggunakan Mobile Banking Di Bank Syariah." *Multidisciplinary Journal of Education , Economic and Culture* 1 (2): 103–16.

Chellapalli dan Kumar, "Role of Customer Perceptions in The Usages of Electronic Payment System", International Journal of Scientific and Technology Research 9, no.2 (2020): 4336-4340.

Dayyan, Muhammad, and Dkk. 2022. "Analisis Keputusan Nasabah Menggunakan Layanan E-Banking Pada Bank Syariah Indonesia Di Kota Langsa." *J-EBIS (Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam)* 7 (April): 191–206.

Duwi Priyatno, Pengolahan Data Terpraktis, (Yogyakarta: CV Amdi Offset, 2014), hlm. 51.

Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, Perilaku Konsumen, (Yogyakarta: Andi Offset, 2019), 182.

Fandy Tjiptono, 2022. Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer, Yogyakarta: Andi, 101.

Gerson Richard, 2017. "Mengukur Kepuasan Pelanggan", Jakarta: PPM, h. 19.

Harbeis Suraone, 2018. "Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta". Yogyakarta: UIN Sunan Kalijga.

Hasan, Nurul Ichsan. 2014. *Pengantar Perbankan Syariah*. *Referensi (GP Press Group)*.

Hasibuan, Malayu. "Perbankan Islam", Jakarta : PT Bumi Aksara, 2020.

Hasibuan, Malayu. Perbankan Islam, Jakarta : PT Bumi Aksara, 2017.

Lubis, Muhammad Vadly Azhar. 2021. "Analisis Minat Nasabah Pada Penggunaan Aplikasi BSI Mobile Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Bank BSI KCP Rantauprapat." *E-Proceeding SENRIABDI* 1 (1): 1–165.

Rindi, Syahputri. 2023. "Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam

Menggunakan BSI Mobile Pada Bank Syariah Indonesia KC Medan Ahmad Yani." *Journal Economic Excellence Ibnu Sina* 1 (4): 13–21.

Satar, Muhammad. 2021. *Manajemen Bank Syariah : Kegiatan Usaha Bank Syariah*. https://repo.iainbatusangkar.ac.id/xmlui/handle/123456789/21723.

Sodik, Fajar, and Dkk. 2022. "Analisis Minat Penggunaan Pada Fitur Pembelian Mobile Banking BSI: Pendekatan TAM Dan TPB." *Journal of Business Management and Islamic Banking* 1 (1): 35–53.

Sugiarti, Dian. 2023. "Customer Satisfaction in Using Mobile Services Bank Syariah Indonesia." *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance* 6 (2): 518–29.

Sugiyono, 2017. Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods), hlm 120.

Sukardi, Metodologi Penelitian Pendidikan: Kompetensi dan Prakteknya. Jakarta: Bumi Aksara, 2017),hlm 157.

Syofian Siregar, Statistik Parametik Untuk Penelitian Kuantitatif, (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), hlm. 410.

Afifuddin, M. (2023). Strategi Pemasaran Syariah Dalam Mempertahankan Eksistensi Lembaga Keuangan Syariah Ditengah Pandemi Covid-19. *Margin: Jurnal Bisnis Islam dan Perbankan Syariah*, 105-114. https://doi.org/10.58561/margin.v2i2.89