

## Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Jember

Widia Eka Pramesti<sup>1\*</sup>, Wahyu Eko Setianingsih<sup>1</sup>, Ira Puspitadewi S<sup>1</sup>

Universitas Muhammadiyah Jember

e-mail: [widiaekapramesti15@gmail.com](mailto:widiaekapramesti15@gmail.com) \*, [setianingsih@unmuhjember.ac.id](mailto:setianingsih@unmuhjember.ac.id), [irapuspita@unmuhjember.ac.id](mailto:irapuspita@unmuhjember.ac.id)

### ABSTRAK

Mobile banking adalah fasilitas yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi online. Fasilitas online ini hanya dapat digunakan di smartphone. Melalui smartphone nasabah dapat mengakses layanan keuangan seperti transfer, mengecek saldo, pembukaan rekening, pembayaran tagihan, TOP UP dan perubahan PIN. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh Efficiency, Fullfilment, Reliability, Privacy, Responsiveness terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Jember. Jenis penelitian ini adalah penelitian kausalitas. Populasi dalam penelitian ini yaitu nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) yang menggunakan aplikasi mobile banking lebih dari 5 kali dalam bertransaksi. Sampel yang digunakan sebanyak 126 responden. Data dikumpulkan melalui kuisioner. Variabel Alat analisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian membuktikan bahwa Efficiency tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile, Reliability tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan menggunakan aplikasi BSI Mobile, Fullfilment berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan menggunakan aplikasi BSI Mobile, Privacy berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan menggunakan aplikasi BSI Mobile. Hasil temuan ini berarti semakin baik Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam meningkatkan keamanan untuk pengguna mobile banking agar nasabah memiliki rasa aman dan nyaman ketika melakukan transaksi maka dengan cara itu akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah di mobile banking Bank Syariah Indonesia (BSI). Responsiveness berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan menggunakan aplikasi BSI Mobile.

**Kata kunci:** Efficiency, Fullfilment, Reliabilit, Privacy, Responsiveness, Kepuasan Nasabah.

### ABSTRACT

*Mobile banking is a facility that allows customers to make online transactions. This online facility can only be used on smartphones. Through smartphones, customers can access financial services such as transfers, checking balances, opening accounts, paying bills, TOP UP and changing PINs. This study aims to examine and analyze the effect of Efficiency, Fullfilment, Reliability, Privacy, Responsiveness on customer satisfaction of Bank Syariah Indonesia (BSI) Jember Branch. This type of research is causality research. The population in this study are Bank Syariah Indonesia (BSI) customers who use the mobile banking application more than 5 times in transactions. The sample used was 126 respondents. Data is collected through a questionnaire. Variable The analysis tool uses multiple linear regression. The results of the study prove that Efficiency has no significant effect on customer satisfaction in using the BSI Mobile application, Reliability has no significant effect on satisfaction using the BSI Mobile application, Fullfillment has a significant effect on satisfaction using the BSI Mobile application, Privacy has a significant effect on satisfaction using the BSI Mobile application. The results of this finding mean that the better Bank Syariah Indonesia (BSI) is in improving security for mobile banking users so that customers have a sense of security and comfort when making transactions, in that way the higher the level of customer satisfaction in Bank Syariah Indonesia (BSI) mobile banking. Responsiveness has a significant effect on satisfaction using the BSI Mobile application..*

**Keywords:** Efficiency, Fullfilment, Reliability, Privacy, Responsiveness, Customer Satisfactio

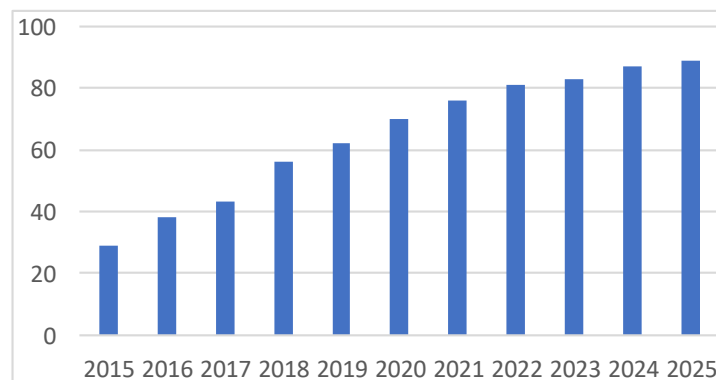
### PENDAHULUAN

Persaingan bisnis dituntut lebih maju saat ini, persaingan bisnis sekarang ini terjadi bukan hanya dari persaingan dalam negeri tetapi juga persaingan luar negeri. Persaingan antar perusahaan harus memunculkan suatu keunggulan bersaing perusahaan untuk membuat perusahaan lebih maju

dan ada di mata pelanggannya. Untuk membuat perusahaan semakin maju, sekarang ini harus berbasis dengan teknologi karena perkembangan teknologi yang begitu cepat memudahkan perusahaan untuk berinovasi (Andrean, 2017). Perusahaan yang ingin berkembang dan unggul dalam sektor apapun harus bisa memberikan produk yang berkualitas dengan harga yang murah, selain itu pelayanan yang ramah kepada konsumen sangat berpengaruh dalam meningkatnya penjualan produk barang maupun jasa.

Pesatnya perkembangan *financial technology (fintech)* terbukti dengan berkembangnya *fintech* di berbagai sektor usaha, mulai dari *Start Up* pembayaran, peminjaman, perencanaan keuangan, investasi ritel, pembiayaan, remitasi, riset keuangan, dan lain-lain. Konsep *fintech* tersebut mengadaptasi perkembangan teknologi yang dipadukan dengan bidang finansial pada lembaga perbankan, sehingga diharapkan dapat memfasilitasi transaksi keuangan yang lebih mudah, modern, meliputi layanan keuangan berbasis digital yang saat ini telah berkembang di Indonesia, yaitu *payment channel system*, *digital banking*, *online digital insurance*, *peer to peer (P2P) lending*, serta *crowd funding* (Lugu et al., 2019). Penerapan *Financial Technology* untuk meningkatkan efisiensi kegiatan operasional dan mutu pelayanan bank kepada nasabahnya, sebab pemanfaatan *Financial Technology* tersebut sejalan dengan semakin berkembangnya kebutuhan masyarakat akan layanan keuangan berbasis *online* dan penggunaan media internet untuk akses data digital.

Salah satu industri yang mengalami kemajuan tersebut adalah perbankan. Industri perbankan adalah industri jasa yang dalam perjalanannya sangat dipengaruhi oleh konsumen. Untuk dapat bertahan dalam industri yang semakin kompetitif ini sangat bergantung pada kualitas jasa yang diberikan (Khan, M., Mahapatra, S. and Sreekumar, 2009). Semakin baik tingkat kepuasan yang dirasakan nasabah akan berujung pada profitabilitas yang dihasilkan (Gerrard & Cunningham, 2005). Tidak bisa dipungkiri, perkembangan industri telepon seluler dan internet ikut mendorong migrasi digitalisasi perbankan. Dikatakan (Khan, M., Mahapatra, S. and Sreekumar, 2009) satu dari tiga revolusi yang terjadi di dunia adalah internet disamping revolusi agraris dan revolusi industri di Inggris. Internet dengan kemampuannya mampu meminimalisir biaya yang ada di perbankan.



Gambar 1 Data pengguna smartphone di perkirakan naik sampai tahun 2025

Sumber: <https://databoks.katadata.co.id/>

Berdasarkan gambar 1 terlihat jelas bahwa data pengguna *smartphone* mengalami kenaikan dari tahun ke tahun, hal ini membuktikan bahwa minat masyarakat terhadap pemakaian *smartphone* semakin meningkat. Jumlah pengguna *Elektronik Channel* di Indonesia terus meningkat dari tahun ke tahun yang didorong pertumbuhan pengguna internet dan *smartphone*, serta semakin banyaknya bank yang fokus pada fasilitas tersebut. Menurutnya layanan *Banking Elektronik Channel* dibagi menjadi 3 kategori, yaitu *Internet Banking*, *Phone*

*Banking dan Mobile Banking*. *Internet banking* merupakan fasilitas layanan yang diberikan kepada nasabah untuk melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet (website bank), sehingga mempermudah penggunaannya melakukan cek saldo, mutasi rekening, transfer, pembayaran tagihan, pembelian *voucher* Prabayar, dan fasilitas lainnya. Adapun *phone banking* adalah fasilitas perbankan yang diberikan kepada nasabah untuk melakukan panggilan ke suatu nomor telepon tertentu, yang kemudian akan dilayani oleh sistem atau operator, untuk melakukan aktivitas perbankan seperti informasi saldo, transfer antar rekening, pembayaran kartu kredit, telepon. Sedangkan *mobile banking* adalah fasilitas perbankan dengan menggunakan *handphone* (melalui *software* yang diinstall dalam *handphone*), di mana nasabah bisa melakukan transaksi perbankan seperti informasi saldo, transfer antar rekening, pembayaran kartu kredit, telepon, dll.

Hasil pra survey yang dilakukan pada 36 nasabah *mobile banking* BSI Jember yang menjawab ya atau tidak. Dapat dilihat bahwa nasabah lebih banyak memilih puas terhadap *mobile banking* BSI, tetapi juga ada yang merasa tidak puas terhadap pelayanan *mobile banking* BSI. Pada penelitian (Trisnawati & Fahmi, 2017), menunjukkan bahwa *efficiency, fulfillment, reliability, privacy* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna *Mobile Banking*. Pada penelitian (Hariansyah et al., 2019), berdasarkan penelitian yang telah dilakukan *fulfillment, privacy, responsiveness* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap *satisfaction* (kepuasan) nasabah. Berdasarkan penelitian terdahulu, fenomena dan data dari hasil prasurvey yang dilakukan oleh penulis tentang kepuasan nasabah *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (BSI) cabang Jember, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang pengaruh kualitas layanan *mobile banking* BSI terhadap kepuasan nasabah. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *efficiency, fulfillment, reliability, privacy* dan *responsiveness* terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* BSI Jember..

## METODE PENELITIAN

### Desain Penelitian

Dalam merancang suatu penelitian, dikenal penelitian *ekploratoris* dan *konklusif*, dimana penelitian *konklusif* dapat diklasifikasikan lagi atas penelitian diskriptif dan kausal. Jika dilihat dari variabelnya yaitu variabel bebas dan terikat, penelitian ini adalah penelitian kausalitas. Penelitian kausalitas bertujuan mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga menunjukkan arah hubungan antara variabel bebas dan terikatnya. Dengan kata lain penelitian kausalitas mempertanyakan masalah sebab akibat (Kuncoro, 2009).

### Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Jember, pada Bulan November-Desember tahun 2022.

### Populasi, Sampel, Sampling

Menurut (Kuncoro, 2009) adalah populasi ialah sejumlah penduduk atau individu yang paling sedikit mempunyai suatu sifat sama, jadi populasi adalah jumlah keseluruhan dan unit analisis yang ciri-cirinya akan diduga, dapat disimpulkan bahwa populasi adalah semua obyek atau subyek yang diteliti dalam sebuah penelitian. Adapun populasi penelitian ini adalah pengguna *mobile banking* BSI Kantor Cabang Jember. Metode pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* yaitu penentuan sampel berdasarkan kriteria tertentu atau pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2012) dengan jumlah sampel yaitu 126 dengan menggunakan rumus Slovin.

### Alat Analisis Data

Pengujian hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan model persamaan regresi berganda. Model ini digunakan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen dengan skala pengukuran interval atau rasio dalam suatu persamaan linier. Variabel independen terdiri dari *efficiency, reliability, fulfillment, privacy, responsiveness* sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan nasabah.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**  
**Tabel 1 Hasil Uji Validitas**

Variabel	rHitung	rTabel	Keterangan
<i>Efficiency (X1)</i>			
X1.1	0,494	0,1678	Valid
X1.2	0,485	0,1678	Valid
X1.3	0,676	0,1678	Valid
<i>Reliability (X2)</i>			
X2.1	0,697	0,1678	Valid
X2.2	0,433	0,1678	Valid
X2.3	0,694	0,1678	Valid
<i>Fullfilment (X3)</i>			
X3.1	0,587	0,1678	Valid
X3.2	0,507	0,1678	Valid
X3.3	0,710	0,1678	Valid
<i>Privacy (X4)</i>			
X4.1	0,710	0,1678	Valid
X4.2	0,593	0,1678	Valid
X4.3	0,783	0,1678	Valid
<i>Responsiveness (X5)</i>			
X5.1	0,684	0,1678	Valid
X5.2	0,577	0,1678	Valid
X5.3	0,790	0,1678	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)			
Y.1	0,630	0,1678	Valid
Y.2	0,454	0,1678	Valid
Y.3	0,706	0,1678	Valid

Sumber : Data yang diolah 2022

Hasil uji validitas pada tabel 1 menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan pada variabel memiliki  $r$  Hitung  $>$   $r$  Tabel, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan pada masing-masing variabel dinyatakan valid, karena variabel mempunyai koefisien  $r$ -hitung lebih besar daripada  $r$ -tabel yaitu 0,1678

**Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas (X)**

<i>Cronbach's</i>	
<i>Alpha</i>	<i>N of Items</i>
,785	15

Sumber : Data yang diolah 2022

Sedangkan pada pengujian reliabilitas data variabel X1, X2, X3, X4 dan X5 tabel diatas menggunakan aplikasi IMB SPSS Statistics 22 hasil yang diperoleh dari data Cronbach's Alpha yaitu 0,785 yang artinya tingkat reliabilitas variabel X cukup karena nilai tersebut diantara 0,40-0,60.

Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas (Y)

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,102	3

Sumber : Data yang diolah 2022

Berdasarkan hasil tabel diatas menunjukkan bahwa data Cronbach's Alpha yaitu 0,102 yang artinya tingkat reliabilitas variabel Y cukup karena nilai tersebut diantara 0,40-0,60.

Tabel 4 Regresi Linier Berganda

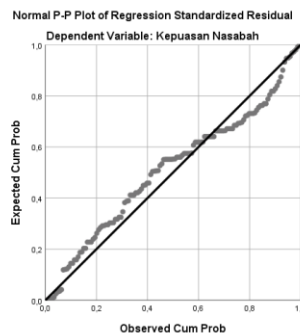
Variabel	Koefisien Regresi
Variabel Bebas	
<i>Efficiency</i> (X1)	0,051
<i>Reliability</i> (X2)	0,049
<i>Fullfilment</i> (X3)	0,264
<i>Privacy</i> (X4)	0,145
<i>Responsiveness</i> (X5)	0,246
Variabel Terikat=Kepuasan Nasabah	
Konstanta	3,319

Sumber : Data yang diolah 2022

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan koefisien  $\beta$  merupakan bentuk sebuah persamaan regresi yang dapat dihasilkan yaitu  $Y = 3,319 + 0,051 X_1 + 0,049 X_2 + 0,264 X_3 + 0,145 X_4 + 0,246 X_5$

Persamaan artinya: Hasil persamaan diatas dapat diterjemahkan konstanta sebesar 3,319 yang mengandung arti bahwa nilai konsistensi variabel *efficiency*, *reliability*, *fullfilment*, *privacy* dan *responsiveness* sebesar 3,319. Koefisien *efficiency* bernilai positif dengan hasil koefisien determinasi 0,051 artinya setiap penggunaan aplikasi BSI *Mobile* mudah akan disertai dengan peningkatan kepuasan menggunakan aplikasi BSI *Mobile*. Koefisien *reliability* bernilai positif dengan hasil koefisien determinasi 0,049 artinya setiap penggunaan aplikasi BSI *Mobile* memberikan *reliability* yang bagus akan disertai dengan peningkatan keputusan kepuasan menggunakan aplikasi BSI *Mobile*. Hal ini searah dengan penelitian terdahulu yaitu pada penelitian (Trisnawati & Fahmi, 2017), menunjukkan bahwa *efficiency*, *fullfilment*, *realibility*, *privacy* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna *Mobile Banking*.

Koefisien *fullfilment* bernilai positif dengan hasil koefisien determinasi 0,264 artinya setiap penggunaan aplikasi BSI *Mobile* mampu memenuhi kebutuhan maka akan menjadi peningkatan keputusan kepuasan menggunakan aplikasi BSI *Mobile*. Koefisien *privacy* bernilai positif dengan hasil koefisien determinasi 0,145 artinya setiap penggunaan aplikasi BSI *Mobile* mampu melindungi data yang kita punya maka akan menjadi peningkatan keputusan kepuasan menggunakan aplikasi BSI *Mobile*. Koefisien *responsiveness* bernilai positif dengan hasil koefisien determinasi 0,246 artinya setiap penggunaan aplikasi BSI *Mobile* mampu merespon yang kita inginkan maka akan menjadi peningkatan keputusan kepuasan menggunakan aplikasi BSI *Mobile*. Hal ini searah dengan penelitian terdahulu yaitu pada penelitian (Hariansyah et al., 2019), berdasarkan penelitian yang telah dilakukan *fulfillment*, *privacy*, *responsiveness* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap *satisfaction* (kepuasan) nasabah.



Gambar 2 Hasil uji normalitas  
Sumber : Data yang diolah 2022

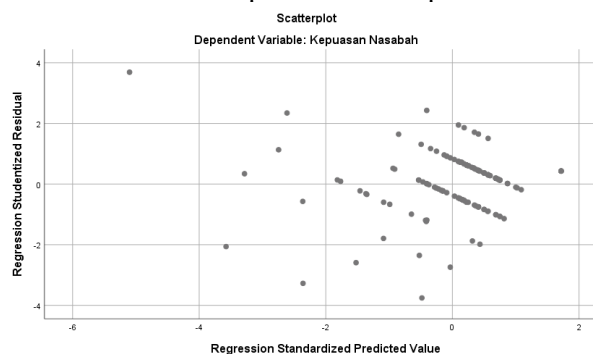
Berdasarkan 2 bahwa hasil dari uji normalitas tersebut menunjukkan bahwa semua data berdistribusi secara normal, sebaran data berada disekitar garis diagonal. Dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini memenuhi asumsi normalitas.

**Tabel 5 Hasil Uji Multikolinieritas**

No	Variabel	Nilai Tolerance	Nilai VIF	Keterangan
1	<i>Efficiency</i>	0,467	2,143	Tidak terjadi Multikolinieritas
2	<i>Reliability</i>	0,507	1,971	Tidak terjadi Multikolinieritas
3	<i>Fullfilment</i>	0,630	1,587	Tidak terjadi Multikolinieritas
4	<i>Privacy</i>	0,545	1,834	Tidak terjadi Multikolinieritas
5	<i>Responsiveness</i>	0,571	1,752	Tidak terjadi Multikolinieritas

Sumber : Data yang diolah 2022

Berdasarkan tabel 5, semua variabel bebas menunjukkan bahwa nilai tolerance lebih dari 0,10 dan nilai VIF (*Varian Infitation Factor*) kurang dari 10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antara variabel independent dalam penelitian ini.



Gambar 3 Hasil uji heteroskedastisitas  
Sumber : Data yang diolah 2022

Berdasarkan Gambar 3, terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk suatu pola tertentu yang jelas, serta tersebar baik diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu y. Hal ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas.



**Tabel 6 Hasil Uji T**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	3,319	1,092	
X1	,051	,112	,042
X2	,049	,080	,055
X3	,264	,081	,262
X4	,145	,066	,188
X5	,246	,066	,313

Sumber : Data yang diolah 2022

Dari tabel 6, diketahui perbandingan antara taraf signifikansi dengan signifikansi tabel adalah sebagai berikut: Nilai t hitung yang dihasilkan variabel X1 *efficiency* yaitu 0,457 dengan nilai sig. 0,648. Hasil nilai sig. 0,648 lebih besar daripada 0,05 artinya secara parsial variabel *efficiency* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi BSI *Mobile*. Nilai t hitung yang dihasilkan variabel X2 *reliability* yaitu 0,612 dengan nilai sig. 0,541. Hasil nilai sig. 0,541 lebih besar daripada 0,05 artinya secara parsial variabel *reliability* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan menggunakan aplikasi BSI *Mobile*. Nilai t hitung yang dihasilkan variabel X3 *fullfilment* yaitu 3,276 dengan nilai sig. 0,001. Hasil nilai sig. 0,001 lebih kecil daripada 0,05 artinya secara parsial variabel *fullfilment* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan menggunakan aplikasi BSI *Mobile*. Nilai t hitung yang dihasilkan variabel X4 *privacy* yaitu 2,189 dengan nilai sig. 0,030. Hasil nilai sig. 0,030 lebih kecil daripada 0,05 artinya secara parsial variabel *privacy* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan menggunakan aplikasi BSI *Mobile*. Nilai t hitung yang dihasilkan variabel X5 *responsiveness* yaitu 3,731 dengan nilai sig. 0,000. Hasil nilai sig. 0,000 lebih kecil daripada 0,05 artinya secara parsial variabel *responsiveness* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan menggunakan aplikasi BSI *Mobile*. Uji t digunakan untuk menjelaskan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen, dan taraf yang digunakan yaitu 0,05 (Ghozali, 2013). Hal ini searah dengan penelitian terdahulu yaitu pada penelitian (Trisnawati & Fahmi, 2017), menunjukkan bahwa *efficiency*, *fullfilment*, *realibility*, *privacy* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna *Mobile Banking*.

**Tabel 7 Hasil Uji F**

Model	Sum of		Mean Square	F	Sig.
	Squares	df			
1 Regression	82,775	5	16,555	23,484	,000 <sup>b</sup>
Residual	92,349	131	,705		
Total	175,124	136			

Sumber : Data yang diolah 2022

Berdasarkan tabel diatas, nilai F-hitung 23,484 dengan F sig. 0,000 dimana lebih kecil dari 0,05 maka Ho ditolak. Kriteria uji F ini, yaitu :  
 Jika nilai sig. < 0,05 Ho maka ditolak  
 Jika nilai sig. > 0,05 H1 maka diterima,  
 Karena hasil nilai sig. 0,000 < 0,05 maka Ho ditolak sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh secara simultan dan *efficiency*, *reliability*, *fullfilment*, *privacy responsiveness* terhadap kepuasan nasabah menggunakan BSI *Mobile*.

**Tabel 8 Hasil Uji Koefisien Determinasi**

<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	,688 <sup>a</sup>	,473	,453	,83961

Sumber : Data yang diolah 2022

Dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 0,453 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel *efficiency, reliability, fulfillment, privacy dan responsiveness* terhadap variabel kepuasan nasabah dipengaruhi sebesar 45,3%, sementara sisanya 54,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hipotesis pertama yang telah dipaparkan menunjukkan hasil dari uji t bahwa nilai t hitung yang dihasilkan variabel *efficiency* yaitu 0,457 dengan nilai sig. 0,648. Hasil nilai sig. 0,648 lebih besar daripada 0,05 artinya secara parsial variabel *efficiency* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi BSI *Mobile*. Yang berarti bahwa hipotesis *efficiency* secara parsial hanya berpengaruh positif dan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah *mobile banking* BSI Cabang Jember. Hasil dari penelitian ini dapat diketahui bahwa variabel *efficiency* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Peneliti menduga bahwa nasabah belum merasakan kemudahan dalam menggunakan BSI *mobile* dikarenakan tidak jarang nasabah mendapati gangguan dalam mengakses aplikasi *mobile banking* BSI. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Trisnawati & Fahmi, 2017), (Hariansyah et al., 2019), (Liem et al., 2020) yang menunjukkan bahwa variabel *efficiency* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah

Hipotesis kedua yang telah dipaparkan menunjukkan hasil dari nilai t hitung yang dihasilkan variabel *reliability* yaitu 0,612 dengan nilai sig 0,541. Hasil nilai sig. 0,541 lebih besar daripada 0,05 artinya secara parsial variabel *reliability* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan menggunakan aplikasi BSI *Mobile*. Hal ini menunjukkan bahwa *reliability* tidak akan mengakibatkan meningkat atau menurunnya kepuasan nasabah *mobile banking* BSI Jember yang berarti bahwa hipotesis *reliability* secara parsial hanya berpengaruh positif dan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah *mobile banking* BSI di kota Jember. Peneliti menduga bahwa nasabah belum mendapat pelayanan yang sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya dikarenakan nasabah sering mengalami kegagalan dalam bertransaksi di *mobile banking* BSI. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Trisnawati & Fahmi, 2017), (Imelda & Huwaida, 2019), (Husnita & Ariyanti, 2019), (Liem et al., 2020) yang menunjukkan bahwa variabel *reliability* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hipotesis ketiga yang telah dipaparkan menunjukkan hasil dari nilai t hitung yang dihasilkan variabel *fulfilment* yaitu 3,276 dengan nilai sig. 0,001. Hasil nilai sig. 0,001 lebih kecil daripada 0,05 artinya secara parsial variabel *fulfilment* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan menggunakan aplikasi BSI *Mobile*. Hal ini bisa dikarenakan bahwa nasabah merasa puas karena *mobile banking* BSI dapat memberikan informasi data keuangan secara lengkap dan akurat. Hal ini berarti bahwa semakin kuatnya janji layanan ketersediaan produk maka akan semakin tinggi juga kepuasan nasabah. Contohnya dengan memiliki banyak macam transaksi sehingga nasabah merasa kebutuhan dalam transaksi terpenuhi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Trisnawati & Fahmi, 2017), (Hariansyah et al., 2019), (Liem et al., 2020), yang menunjukkan bahwa *fulfilment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hipotesis keempat yang telah dipaparkan menunjukkan hasil dari nilai t hitung yang dihasilkan variabel *privacy* yaitu 2,189 dengan nilai sig. 0,030. Hasil nilai sig. 0,030 lebih besar daripada 0,05 artinya secara parsial variabel *privacy* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan menggunakan aplikasi BSI *Mobile*. Hal ini bisa dikarenakan bahwa nasabah merasa puas karena *mobile banking* BSI dapat memberikan keamanan dalam bertransaksi. Hal ini berarti bahwa semakin kuatnya keamanan dalam *mobile banking* maka akan semakin tinggi pula kepuasan nasabah. Contohnya adanya *double lock* dalam setiap transaksi dapat meminimalisir adanya



kejahatan dan memberikan rasa aman kepada penggunanya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Trisnawati & Fahmi, 2017), (Hariansyah et al., 2019), (Liem et al., 2020), (Rahmawati & Fianto, 2020) yang menunjukkan bahwa variabel *privacy* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hipotesis kelima yang telah dipaparkan menunjukkan hasil dari nilai t hitung yang dihasilkan variabel *responsiveness* yaitu 3,731 dengan nilai sig. 0,000. Hasil nilai sig. 0,000 lebih kecil daripada 0,05 artinya secara parsial variabel *responsiveness* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan menggunakan aplikasi BSI *Mobile*. Hal ini bisa dikarenakan bahwa nasabah merasa puas karena *mobile banking* cepat menanggapi masalah yang terjadi. Hal ini berarti bahwa semakin kuatnya *mobile banking* memberikan informasi yang tepat kepada pelanggan sewaktu timbul masalah maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah. Contohnya adanya call center untuk menangani masalah ketika bertransaksi di *mobile banking*. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Imelda & Huwaida, 2019), (Hariansyah et al., 2019) (Husnita & Ariyanti, 2019) yang menunjukkan bahwa variabel *responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

### KESIMPULAN

Dari data yang didapat dan dianalisis yang telah dilakukan dalam penelitian ini maka yang dapat disimpulkan oleh peneliti adalah :*Efficiency* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi BSI *Mobile*. Hasil temuan ini berarti Bank Syariah Indonesia (BSI) harus lebih meningkatkan dalam fitur-fitur yang ada pada *mobile banking*, sehingga nasabah dapat pengalaman yang cepat dan efisien dalam bertransaksi di aplikasi *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (BSI). *Reliability* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan menggunakan aplikasi BSI *Mobile*. Hasil temuan ini berarti Bank Syariah Indonesia (BSI) harus lebih meningkatkan performa *mobile banking* untuk menyampaikan informasi produk yang disajikan kepada nasabah agar nasabah merasa puas dalam menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (BSI). *Fullfilment* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan menggunakan aplikasi BSI *Mobile*. Hasil temuan ini berarti semakin baik Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam meningkatkan layanan dalam pemenuhan produk *mobile banking* yang akurat, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (BSI). *Privacy* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan menggunakan aplikasi BSI *Mobile*. Hasil temuan ini berarti semakin baik Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam meningkatkan keamanan untuk pengguna *mobile banking* agar nasabah memiliki rasa aman dan nyaman ketika melakukan transaksi maka dengan cara itu akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah di *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (BSI). *Responsiveness* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan menggunakan aplikasi BSI *Mobile*. Hasil temuan ini berarti semakin baik Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam meningkatkan kemampuan aplikasi *mobile banking* dalam memberikan informasi yang tepat kepada nasabah ketika timbul permasalahan, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (BSI). *Efficiency, reliability, fullfilment, privacy responsiveness* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah menggunakan BSI *Mobile*.

### DAFTAR PUSTAKA

- Andrean, S. Y. dan I. M. B. D. (2017). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan dan Persepsi Risiko terhadap Minat Untuk Menggunakan Instrumen Uang Elektronik. *Diponegoro Journal Of Management*, 6(4), 1–7.
- Gerrard, & Cunningham, F. G. (2005). *Obstetri Williams* (1st ed.). EGC.
- Ghozali, Imam. 2013. “Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS Cetakan Keempat”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro

- Hariansyah, F. A., Wardani, N. H., & Herlambang, A. D. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada Pengguna Layanan BRI Mobile Bank Rakyat Indonesia di Kantor Cabang Cirebon. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer* E-ISSN, 2548, 964X.
- Husnita, Z., & Ariyanti, M. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Negara Indonesia (studi Kasus Mahasiswa/i Bandung Raya). *EProceedings of Management*, 6(2).
- Imelda, S., & Huwaida, H. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Bri Kcp Kayu Tangi Banjarmasin. *Jurnal INTEKNA: Informasi Teknik Dan Niaga*, 19(2), 101–109.
- Khan, M., Mahapatra, S. and Sreekumar, N. (2009). Service Quality Evaluation in Internet Banking: An Empirical Study in India. *International Journal of Indian Culture and Business Management*, 2(30).
- Kuncoro, M. (2009). *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi* (3rd ed.). Erlangga.
- Liem, A. T., Chrisanti, I. R., Sandag, A., & Purwadaria, D. D. P. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Mobile Banking PT. Bank XYZ Wilayah Airmadidi Menggunakan E-Servqual. *CogITo Smart Journal*, 6(2), 229–238.
- Lugu, S., Lubis, M. M., & Siregar, R. S. (2019). Analisis Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Pendapatan Nelayan Juragan Tangkapan Ikan Teri (Studi Kasus: Kelurahan Belawan Bahari Kecamatan Medan Belawan Kota Medan). *Jurnal Agrium*, 1(2), 103–114.
- Rahmawati, C. K., & Fianto, B. A. (2020). Analisis Deskriptif Pada Dimensi Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, 7(6), 1118. <https://doi.org/10.20473/vol7iss20206pp1118-1127>
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (1st ed.). Alfabeta.
- Trisnawati, O. M., & Fahmi, S. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking (Studi Pada Pengguna Mobile Banking Bank Sinarmas Cabang Malang). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 4(2), 174–184.