



Pengaruh Fitur Layanan Dan *Perception of Easy* Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi BSI Mobile Pada Civitas Akademika UNHAS Y

Eka Meirita Indriani Saputri

Universitas Hasyim Asy'ari (UNHAS Y) Tebuireng Jombang

Peni Haryanti

Universitas Hasyim Asy'ari (UNHAS Y) Tebuireng Jombang

Alamat: Jl. Irian Jaya No.55 Tebuireng Jombang

Korespondensi penulis: ekameirita10@gmail.com

Abstract. BSI Mobile application is BSI's effort to realize the expectations of its user customers. Service features and perception of ease are taken into account to increase customer satisfaction of BSI Mobile users. This study aims to determine the partial and simultaneous effects of service features and perception of easy on customer satisfaction. Simultaneous factors of service features and perception of easy on customer satisfaction users of BSI Mobile. This research using a causal associative approach. The population in this study is the UNHAS Y academic community, especially lecturers and employees. The sampling method is probability sampling technique and the sampling uses the Slovin formula with a total of 67 respondents. Furthermore, the respondent's data was analysed with data analysis techniques, namely validity test, reliability test, classical assumption test, and hypothesis testing. While in the discussion will review the views of Muslim economists regarding the research results. The results showed that partially and simultaneously variables of service features and perception of easy have a positive and significant effect on customer satisfaction of BSI Mobile users. significant on customer satisfaction of BSI Mobile users in the UNHAS Y academic community in 2024.

Keywords: Service Features, Perception of easy, Customer Satisfaction

Abstrak. Aplikasi BSI Mobile merupakan upaya BSI untuk mewujudkan harapan para nasabah penggunaannya. Fitur layanan dan perception of easy diperhitungkan untuk meningkatkan kepuasan nasabah pengguna BSI Mobile. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara parsial dan simultan faktor fitur layanan dan perception of easy terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI Mobile. Penelitian ini menggunakan pendekatan asosiatif kausal. Populasi dalam penelitian ini adalah civitas akademika UNHAS Y khususnya dosen dan karyawan. Metode penentuan sampel adalah teknik probability sampling dan pengambilan sampelnya menggunakan rumus Slovin dengan jumlah sampel sebanyak 67 responden. Selanjutnya data responden tersebut dianalisis dengan teknik analisis data yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis. Sedangkan dalam pembahasan akan diulas pandangan ekonom muslim mengenai hasil penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan variabel fitur layanan dan perception of easy berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI Mobile pada civitas akademika UNHAS Y tahun 2024.

Kata kunci: Fitur Layanan, Perception of Easy, Kepuasan Nasabah

LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi di era digital saat ini telah membawa perubahan signifikan dalam aktivitas ekonomi dan sosial, termasuk dalam industri perbankan. Industri perbankan merupakan salah satu sektor yang paling banyak mengadopsi teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi internal dan pelayanan kepada nasabah¹. Salah satu penerapan teknologi dalam perbankan adalah internet

¹ M. Danuri, "Perkembangan Dan Transformasi Teknologi Digital. Jurnal Ilmiah Infokam," *Jurnal Ilmiah Infokam* 15(2). (2019).

banking, yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi secara online tanpa harus datang ke bank².

Bank Syariah, seperti Bank Syariah Indonesia (BSI), memiliki peran penting dalam perekonomian dengan menjalankan prinsip-prinsip syariah yang melarang riba³. Bank Syariah Indonesia sebagai hasil merger dari BRI Syariah, BNI Syariah, dan Mandiri Syariah, terus berinovasi dalam layanan digital untuk memenuhi kebutuhan nasabahnya, meskipun masih ada keluhan terkait kualitas layanan aplikasi mobile banking mereka, BSI Mobile⁴. Penggunaan internet di Indonesia terus meningkat, dengan penetrasi mencapai 79,5% pada tahun 2024, sehingga layanan perbankan digital menjadi semakin relevan (APJII, 2024). Meskipun aplikasi BSI Mobile telah menerima penghargaan, masih ada kritik dari pengguna terkait gangguan teknis dan responsivitas layanan⁵.

Penelitian ini berfokus pada kepuasan nasabah pengguna BSI Mobile di lingkungan Universitas Hasyim Asy'ari (UNHAS) Tebuireng Jombang. Universitas ini dipilih karena semua dosen dan stafnya adalah nasabah BSI, yang menjadikan mereka sampel yang relevan untuk mengkaji persepsi terkait fitur layanan dan kemudahan penggunaan aplikasi BSI Mobile. Penelitian ini berbeda dari penelitian sebelumnya karena fokusnya pada persepsi dan pengalaman pengguna BSI Mobile di kalangan akademisi UNHAS.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah: bagaimana pengaruh fitur layanan terhadap kepuasan nasabah pengguna *BSI Mobile*; bagaimana pengaruh *perception of easy* terhadap kepuasan nasabah pengguna *BSI Mobile*; bagaimana pengaruh fitur layanan dan *perception of easy* terhadap kepuasan nasabah pengguna *BSI Mobile*. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh fitur layanan terhadap kepuasan nasabah pengguna *BSI Mobile*, pengaruh *perception of easy* terhadap kepuasan nasabah pengguna *BSI Mobile*, serta pengaruh fitur layanan dan *perception of easy* terhadap kepuasan nasabah pengguna *BSI Mobile*.

Penelitian ini berkontribusi pada bidang ekonomi Islam dengan mengeksplorasi pengaruh fitur layanan dan persepsi kemudahan penggunaan aplikasi mobile banking terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia. Studi ini memperkaya literatur dengan bukti empiris mengenai penerapan teknologi dalam perbankan syariah untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Hasil penelitian menawarkan panduan praktis bagi perbaikan layanan perbankan syariah, serta mengembangkan teori dan praktik manajemen kepuasan nasabah dalam kerangka ekonomi Islam. Temuan ini juga dapat digunakan oleh institusi keuangan syariah lain untuk mendorong inovasi sesuai prinsip-

² A. Ansori, "Sistem Informasi Perbankan Syaria'ah.," *Jurnal Llmiah Perbankan Syariah* 4(2), (2018): 183-204., <https://doi.org/10.32678/bs.v4i2.1131>.

³ Nur Afifah and Peni Haryanti, "Hakikat Peran Intermediasi Bank Syariah Bagi Masyarakat Pada PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang.," *JIES Journal of Islamic Economics Studies* 02, no. 03 (2021): 160–73, <https://doi.org/10.33752/jies.v2i3.420>.

⁴ Dandi Gunawan, "Penerapan Good Corporate Governance (GCG) Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS)," *Jurnal Manajemen Akuntansi (JUMSI)* 2, no. 4 (2022), <https://doi.org/10.36987/jumsi>.

⁵ Dea Widianingsih, "Pengaruh Kemudahan, Kegunaan Dan Fitur Layanan Terhadap Keputusan Menggunakan Aplikasi BSI Mobile (Studi Pada Pengguna BSI Mobile Kabupaten Ngawi)."

prinsip ekonomi Islam, meningkatkan efisiensi operasional, dan memperkuat loyalitas nasabah.

KAJIAN TEORITIS

Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah adalah kunci untuk menjaga loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat diukur dari puas tidaknya seorang pelanggan terhadap produk atau jasa yang diterimanya. Meski jasa layanan tidak terlihat, namun bisa dirasakan dalam bentuk kepuasan. Pelanggan yang puas dengan produk dan layanan akan mendorong dan mengembangkan perusahaan. Sebaliknya ketidakpuasan pelanggan menyebabkan turunnya citra perusahaan akibat adanya opini negatif dari pengguna produk atau jasa pelayanan perusahaan. Kepuasan pelanggan juga merupakan evaluasi terhadap produk atau layanan yang diberikan perusahaan kepada penggunanya⁶.

Indikator kepuasan pelanggan menurut ⁷ adalah sebagai berikut:

- 1) Kesesuaian dengan harapan, adalah ketika sebuah produk atau layanan mampu memenuhi ekspektasi pengguna atau bahkan melebihiinya.
- 2) Menggunakan secara berulang, merupakan suatu tindakan atau kegiatan mengambil atau memanfaatkan suatu produk atau layanan secara berulang kali. Penggunaan secara berulang kali seringkali dianggap sebagai indikasi kepuasan pelanggan dan kesetiaan terhadap merek atau produk tertentu.
- 3) Ketersediaan untuk merekomendasikan, adalah ketersediaan seseorang atau pelanggan untuk memberikan saran kepada orang lain untuk menggunakan layanan yang sama. Hal ini berarti pelanggan telah merasakan manfaat positif dari layanan yang ia gunakan.

Menurut ilmu ekonomi Islam, kepuasan memiliki kaitan yang erat dengan kebutuhan, keinginan, masalah, manfaat, keberkahan, amanah dan kehandalan. Islam mengajarkan umatnya untuk saling membantu dalam hal kebaikan satu sama lain serta dalam hal muamalah. Hal ini dijelaskan dalam firman Allah SWT surat At-Taubah ayat 59 dijelaskan bahwa:

وَلَوْ أَنَّهُمْ رَضُوا مَا آتَاهُمُ اللَّهُ وَرَسُولُهُ وَقَالُوا حَسْبُنَا اللَّهُ سَيُؤْتِينَا اللَّهُ مِنْ فَضْلِهِ وَرَسُولُهُ إِنَّا إِلَى اللَّهِ رَاغِبُونَ

Artinya: "Jikalau mereka sungguh-sungguh ridha dengan apa yang diberikan Allah dan RasulNya kepada mereka, dan berkata: "Cukuplah Allah bagi Kami, Allah akan memberikan sebagian dari karunia-Nya dan demikian (pula) Rasul-Nya, Sesungguhnya Kami adalah orang-orang yang berharap kepada Allah," (Q.S At-Taubah [9]: 59)⁸.

Fitur Layanan

Fitur adalah suatu hal yang dapat dipertimbangkan oleh seseorang jika menggunakan sebuah produk. Apabila pengguna merasa cocok dan puas atas fitur yang

⁶ Juli Syahputri, Muhammad Lathief Ilhamy Nasution, and Siti Aisyah, "Pengaruh Lokasi, Biaya Dan Fitur Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Bertransaksi Pada Aplikasi Toko Modern Fastpay," *Jurnal Riset Manajemen* 10 (2023), <https://doi.org/doi.org/10.32477/jrm.v10i2.707>.

⁷ (Syahputri et al., 2023)

⁸ Kementrian Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemah. At Taubah:59*, ed. Bowie Vandeef, keenam (jakarta: Forum Pelayan Al-qur'an, 2020).

ada maka akan berdampak pada kepuasan nasabah. Fitur berarti tentang apa saja yang dapat digunakan oleh setiap nasabah dengan menggunakan mobile banking. Sebagian besar nasabah mengungkapkan ketersediaan fitur akan mempengaruhi keputusan mereka untuk tidak beralih⁹.

Indikator fitur layanan menurut ¹⁰(2023) yaitu:

- 1) Aksesibilitas informasi, yaitu kemampuan untuk mendapatkan akses informasi ketika menggunakan suatu layanan tanpa adanya kesulitan.
- 2) Fitur yang beragam, yaitu adanya beberapa variasi yang disediakan oleh suatu layanan.
- 3) Fitur yang unggul, yaitu adanya karakteristik yang menonjol atau unik dalam sebuah fitur produk atau layanan ketika dibandingkan dengan fitur atau layanan yang lain.

Dalam Islam diajarkan bahwa bila ingin memberikan hasil usaha baik yang berupa barang maupun jasa/pelayanan hendaknya memberikan yang sebaik mungkin. Korelasinya dengan fitur layanan adalah bagaimana individu atau instansi memberikan kualitas terbaiknya dalam pelayanan guna melangsungkan kepentingan banyak orang. Hal ini secara implisit dijelaskan dalam Al-Qur'an surat Yusuf ayat 21:

وَقَالَ الَّذِي اشْتَرَاهُ مِنْ مِصْرَ لِامْرَأَتِهِ أَكْرِمِي مَثْوَاهُ عَسَىٰ أَنْ يَنْفَعَنَا أَوْ نَتَّخِذَهُ وَلَدًا

Artinya: Orang Mesir yang membelinya berkata kepada istrinya, "Berikanlah kepadanya tempat (dan layanan) yang baik. Mudah-mudahan dia bermanfaat bagi kita atau kita pungut dia sebagai anak." (Q.S Yusuf [12]: 21)¹¹

Perception of Easy

Persepsi kemudahan adalah sejauh mana pengguna mengharapkan usaha yang minimal untuk mencapai tujuan. Kemudahan menggunakan layanan merupakan persepsi nasabah bank terhadap kemampuan mereka dalam menggunakan *Mobile Banking*. Suatu layanan yang dianggap mudah dalam penggunaannya, akan menunjukkan layanan tersebut akan lebih sering digunakan oleh penggunaanya¹².

Indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kemudahan penggunaan *mobile banking* menurut ¹³ adalah:

- 1) Efisiensi waktu, adalah kemampuan dalam menggunakan suatu layanan secara cepat dan efisien tanpa perlu menghabiskan banyak waktu.
- 2) Kemampuan melakukan transaksi, adalah sejauh mana pengguna merasa bahwa proses melakukan transaksi menggunakan layanan perbankan melalui aplikasi mobile banking tidak memerlukan kesulitan.

⁹ Muhammad Zulkarnain et al., "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 (2023), <https://doi.org/https://doi.org/10.32505/j-ebis.v8i2.7036>.

¹⁰ (Zulkarnain,

¹¹ Kementrian Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemah. Yusuf:21*, ed. Bowie Vandeef, keenam (jakarta: Forum Pelayan Al-qur'an, 2020).

¹² Lubis, Darma Yanti, and Sanusi Lukman, "Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Banking," *JEKSya Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah* 2 (2023), <https://doi.org/https://jurnal.perima.or.id/index.php/JEKSya>.

¹³ (Lubis, 2023)

- 3) Kemudahan operasional *Mobile Banking*, merupakan tingkat kemudahan yang dirasakan oleh pengguna ketika mengoperasikan mobile banking tanpa adanya kesulitan.
- 4) Penggunaan yang fleksibel, yaitu kemampuan untuk melakukan berbagai jenis transaksi keuangan melalui perangkat seluler dengan mudah dan sesuai kebutuhan pengguna.

Dalam Al-Qur'an terdapat beberapa ayat yang menunjukkan tentang persepsi kemudahan baik secara eksplisit maupun implisit diantaranya ialah yang tercantun dalam Al-Qur'an surah Al-Baqarah ayat 185, yang berbunyi:

يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ¹⁴

Artinya: "Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu" (Q.S Al-Baqarah [2]:185)¹⁴

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan pendekatan asosiatif kausal. Populasi dalam penelitian ini adalah civitas akademika UNHAS khususnya dosen dan karyawan. Metode penentuan sampel adalah menggunakan teknik *sampling purposive*, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu¹⁵. Metode pengambilan sampelnya menggunakan metode *Slovin* dimana jumlah sampel sebanyak 67 responden. Selanjutnya data responden tersebut dianalisis dengan teknik analisis data yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis. Metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal digunakan untuk mengukur dan menganalisis hubungan sebab-akibat antara variabel secara objektif melalui data numerik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas

Uji validitas pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan software Spss versi 24 dengan pengujian pervariabel. Uji validitas variabel fitur layanan (X1) dapat dilihat melalui tabel berikut.

**Tabel 1.1 Hasil Uji Validitas
Variabel Fitur Layanan**

Item	r. hitung	r. tabel	Keterangan
X1.1	0.657	0.229	Valid
X1.2	0.808	0.229	Valid
X1.3	0.759	0.229	Valid
X1.4	0.828	0.229	Valid
X1.5	0.695	0.229	Valid

Sumber: IBM SPSS 24

¹⁴ Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemah. Al-Baqarah:185*, ed. keenam, Bowie Vand (jakarta: Forum Pelayan Al-qur'an, 2020).

¹⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2022).

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien korelasi seluruh butir pernyataan memiliki signifikansi *pearson correlation* lebih besar dari r tabel, dimana r tabel sebesar 0.229 hal ini berarti seluruh pernyataan pada variabel fitur layanan dinyatakan valid.

Tabel 1.2 Hasil Uji Validitas
Variabel Perception of Easy

Item	r. hitung	r. tabel	Keterangan
X2.1	0.800	0.229	Valid
X2.2	0.644	0.229	Valid
X2.3	0.601	0.229	Valid
X2.4	0.710	0.229	Valid
X2.5	0.702	0.229	Valid
X2.6	0.746	0.229	Valid
X2.7	0.692	0.229	Valid
X2.8	0.712	0.229	Valid

Sumber: IBM SPSS 24

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien korelasi seluruh butir pernyataan memiliki signifikansi *pearson correlation* lebih besar dari r tabel, dimana r tabel sebesar 0.229 hal ini berarti seluruh pernyataan pada variabel *perception of easy* dinyatakan valid.

Tabel 1.3 Hasil Uji Validitas
Variabel Kepuasan Nasabah

Item	r. hitung	r. tabel	Keterangan
Y.1	0.817	0.229	Valid
Y.2	0.827	0.229	Valid
Y.3	0.766	0.229	Valid
Y.4	0.709	0.229	Valid
Y.5	0.687	0.229	Valid
Y.6	0.746	0.229	Valid

Sumber: IBM SPSS 24

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien korelasi seluruh butir pernyataan memiliki signifikansi *pearson correlation* lebih besar dari r tabel, dimana r tabel sebesar 0.229 hal ini berarti seluruh pernyataan pada variabel kepuasan nasabah dinyatakan valid.

Hasil Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas pada penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah kuesioner yang dibagikan kepada responden memenuhi syarat reliabel. Suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's alpha* lebih besar dari 0,6 atau 60%¹⁶. Uji reliabilitas ini menggunakan aplikasi SPSS 24. Berikut adalah hasil uji reliabilitas:

¹⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, ed. M.Pd. Setiyawami, S.H., Cetakan Ke (Bandung: ALFABETA, cv, 2022).

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of items	Keterangan
Fitur Layanan	0,805	5	Reliabel
Perception of easy	0,846	8	Reliabel
Kepuasan Nasabah	0,851	6	Reliabel

Sumber: IBM SPSS 24

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai *Cronbach Alpha* setiap variabel lebih besar dari 0.6. hal ini berarti bahwa ketiga variabel dinyatakan reliabel.

Uji Normalitas Data

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah model regresi berdistribusi normal atau tidak. Uji ini menggunakan teknik *Kolmogorov Smirnov*. Adapun hasil pengujian normalitas dapat dilihat pada tabel Berikut ini:

Tabel 3 Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
Unstandarized Residual		
N		67
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.13799918
Most Extreme Differences	Absolute	.103
	Positive	.063
	Negative	-.103
Test Statistic		.103
Asymp. Sig. (2-tailed)		.075 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: IBM SPSS 24

Dari hasil uji normalitas dengan menggunakan *kolmogorov-smirnov* test mendapatkan hasil dengan signifikansi dua arah sebesar 0.075 yang artinya lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal. Maka model regresi ini layak untuk digunakan analisis selanjutnya.

Uji Multikolinearitas

Analisis terhadap problem multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai *variante inflation factor* (VIF), jika nilai VIF yang diamati lebih dari 10 dan jika nilai

tolerance kurang dari 0,1, maka diduga terjadi problem multikolinearitas ¹⁷. Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat melalui tabel berikut:

Tabel 4 Uji Multikolinearitas

Model	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient	t	Sig.	Collinearity Statistic	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	3.351	1.954		1.751	.091		
FITUR LAYANAN	.269	.128	.225	2.095	.040	.459	2.179
<i>Perception of easy</i>	.459	.081	.611	5.695	.000	.459	2.179

Sumber: IBM SPSS 24

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas pada tabel 4.10, dapat dilihat bahwa nilai *Tolerance* sebesar 0,459 yang artinya lebih besar dari 0,1 dan VIF dari variabel X_1 adalah sebesar 2,179 yang berarti lebih kecil dari angka 10. Pada variabel X_2 nilai VIF sebesar 0,459 > 0,1 dan *Tolerance* sebesar 2,179 < 10. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa persamaan model regresi tidak mengandung masalah multikolinearitas yang artinya tidak ada korelasi diantara variabel-variabel bebas sehingga layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan uji glesjer. Uji Glesjer sendiri menggunakan rumus: $ABS_RES(RES_1)$. Jika tingkat signifikannya >5% atau 0,05 maka terjadi homokedastisitas. Hasil uji glesjer dapat dilihat melalui tabel berikut:

Tabel 5 Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.299	1.206		1.906	.061
FITUR LAYANAN	.001	.079	.003	.014	.989
<i>Perception of easy</i>	-.019	.050	-.067	-.386	.701

Sumber: IBM SPSS 24

Berdasarkan tabel diatas tampak bahwa nilai signifikansi dari variabel fitur layanan (X_1) adalah 0.989 artinya > 0.05 dan variabel *Perception of easy* (X_2) memiliki

¹⁷ (Sugiyono, 2022)

nilai signifikansi 0.701 yaitu > 0.05 . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji Regresi Berganda

Analisis regresi berganda dipilih untuk menganalisis pengajuan hipotesis dalam penelitian. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini terkait pengaruh fitur layanan dan *perception of easy* terhadap kepuasan nasabah pengguna *BSI Mobile*. Tujuan analisis regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel dependen dan independent. Alat uji yang digunakan untuk menguji analisis regresi berganda yaitu menggunakan program SPSS 24. Menurut rumus dari persamaan regresi linier berganda adalah:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

Keterangan :

Y = Kepuasan nasabah

α = Konstanta

$\beta_1 - \beta_2$ = Koefisien Regresi

**Tabel 6 Regresi Berganda
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.351	1.953		1.715	.091
FITUR LAYANAN	.269	.128	.225	2.095	.040
<i>Perception of easy</i>	.459	.081	.611	5.695	.000

Sumber: IBM SPSS 24

Keterangan

- 1) Nilai konstanta sebesar 3.351 apabila seluruh variabel bebas dianggap nol, maka nilai kepuasan nasabah adalah 3.351.
- 2) Nilai $(b_1) = 0.269$ merupakan koefisien regresi untuk variabel fitur layanan (X_1), menunjukkan apabila variabel fitur layanan ditingkatkan satu satuan maka akan terjadi peningkatan pada kepuasan nasabah sebesar 0.269 satuan. Sebaliknya penurunan satu satuan pada variabel fitur layanan akan menurunkan kepuasan nasabah sebesar 0.269 dengan asumsi-asumsi lain adalah tetap. Koefisien bersifat positif artinya terdapat hubungan positif fitur layanan dan kepuasan nasabah.
- 3) Nilai $(b_2) = 0.459$ merupakan koefisien regresi untuk variabel *perception of easy* (X_2), menunjukkan apabila variabel *perception of easy* ditingkatkan satu satuan maka akan terjadi peningkatan pada kepuasan nasabah sebesar 0.459 satuan. Koefisien bersifat positif artinya terdapat hubungan positif antara *perception of easy* dan kepuasan nasabah pengguna *BSI Mobile* pada civitas akademika UNHASY.

Uji Parsial (t)

Uji t (parsial) digunakan untuk mengetahui apakah hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima atau ditolak¹⁸. Hasil dari pengujian dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 7 Uji Parsial
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.351	1.953		1.715	.091
FITUR LAYANAN	.269	.128	.225	2.095	.040
<i>Perception of easy</i>	.459	.081	.611	5.695	.000

Sumber: IBM SPSS 24

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai (sig) variabel fitur layanan adalah 0.040 artinya < 0.05 dan t hitung $2.095 > t$ tabel 1.993, dengan uji 2 sisi dan $DF = n-2 = 67-2 = 72$. maka dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima dan H_0 ditolak, artinya bahwa variabel fitur layanan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna *BSI Mobile* pada civitas akademika UNHAS.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai (sig) variabel *perception of easy* adalah 0.000 artinya < 0.05 dan t hitung $5.695 > t$ tabel 1.993, dengan uji 2 sisi dan $DF = n-2 = 67-2 = 72$. maka dapat disimpulkan bahwa H_2 diterima dan H_0 ditolak, artinya bahwa variabel *perception of easy* (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna *BSI Mobile* pada civitas akademika UNHAS.

Uji Simultan (F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas memiliki pengaruh secara simultan atau secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Jika nilai signifikan variabel bebas < 0.05 maka terdapat pengaruh secara simultan terhadap variabel terikat. Hasil dari penelitian dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 8 Hasil Uji Simultan (F)
ANOVA**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
1 Regression	572.577	2	286.288	59.225	.000 ^b
Residual	343.207	71	4.834		
Total	915.784	73			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), *Perception of easy*, Fitur Layanan

Sumber: IBM SPSS 24

¹⁸ (Sugiyono, 2022)

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai F hitung sebesar 59.225 dengan F tabel 2.73 ($59.225 > 3.13$) dan nilai signifikansi sebesar 0.000 atau dibawah standar 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa nilai H_0 ditolak dan H_3 diterima, yang berarti bahwa variabel fitur layanan dan *perception of easy* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah pengguna *BSI Mobile* pada civitas akademika UNHAS.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi antara nol dan satu. Hasil uji koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 9 Hasil Uji Simultan (F)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std.Error of the Estimate
1	.791 ^a	.625	.615	2.199

Sumber: IBM SPSS 24

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi pada tabel diatas nilai yang dijadikan acuan koefisien determinasi nilai *adjusted R Square* yaitu 0.615 yang artinya variabel fitur layanan dan *perception of easy* mempengaruhi kepuasan nasabah sebesar 61.5 % sedangkan sisanya 38.5 % dipengaruhi oleh variabel atau faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Pengaruh fitur layanan terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi BSI Mobile pada civitas akademika UNHAS

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa hipotesis “fitur layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pengguna *BSI Mobile* pada civitas akademika UNHAS” yang berarti bahwa H_1 dinyatakan diterima. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil (sig) fitur layanan lebih kecil dari tingkat signifikansi dan t hitung lebih besar dari t tabel. Apabila fitur layanan meningkat, maka kepuasan nasabah pengguna *BSI Mobile* juga akan meningkat, sebaliknya apabila fitur layanan menurun, maka kepuasan nasabah pengguna *BSI Mobile* akan menurun.

Pengaruh Perception of Easy terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi BSI Mobile pada civitas akademika UNHAS

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa hipotesis “*perception of easy* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pengguna *BSI Mobile* pada civitas akademika UNHAS” yang berarti bahwa H_2 dinyatakan diterima. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil (sig) fitur layanan lebih kecil dari tingkat signifikansi dan t hitung $>$. Apabila *perception of easy* meningkat, maka kepuasan nasabah pengguna *BSI Mobile* juga akan meningkat, sebaliknya apabila *perception of easy* menurun, maka kepuasan nasabah pengguna *BSI Mobile* akan menurun.

Pengaruh fitur layanan dan perception of easy terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi BSI Mobile pada civitas akademika UNHAS

Berdasarkan tabel hasil uji simultan, diperoleh nilai F hitung lebih besar dari F tabel dan nilai (sig) dibawah standar tingkat signifikansi. Maka dapat disimpulkan bahwa

nilai H_0 ditolak dan H_3 diterima, yang berarti bahwa variabel fitur layanan dan *perception of easy* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah pengguna *BSI Mobile* pada civitas akademika UNHAS. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi nilai yang dijadikan acuan adalah koefisien determinasi nilai *adjusted R Square* yaitu 0.615 yang artinya variabel fitur layanan dan *perception of easy* mempengaruhi kepuasan nasabah sebesar 61.5 % sedangkan sisanya 38.5 % dipengaruhi oleh variabel atau faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

KESIMPULAN DAN SARAN

Menurut hasil penelitian dan pembahasan mengenai Pengaruh fitur layanan dan *perception of easy* terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi *BSI Mobile* pada civitas akademika UNHAS pada tahun 2024 disimpulkan bahwa melalui hasil uji t (parsial) variabel fitur layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna *BSI Mobile* pada civitas akademika UNHAS tahun 2024. Menurut hasil uji t (parsial) menunjukkan variabel *perception of easy* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna *BSI Mobile* pada civitas akademika UNHAS tahun 2024. Berdasarkan hasil uji F (simultan) diperoleh hasil bahwa variabel fitur layanan dan *perception of easy* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah pengguna *BSI Mobile* pada civitas akademika UNHAS tahun 2024.

Berdasarkan hasil pada penelitian ini indikator fitur yang beragam pada variabel fitur layanan masih perlu ditingkatkan lagi. Dalam hal ini saran yang diberikan penulis adalah agar sekiranya BSI dapat meningkatkan atau menambah fitur yang belum ada pada *BSI Mobile* seperti fitur investasi dengan reksadana syariah dan fitur pertukaran mata uang asing. Hasil temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa indikator kemampuan melakukan transaksi pada variabel *perception of easy* perlu untuk dipertahankan dan ditingkatkan lagi. Dalam konteks ini BSI diharapkan dapat mengoptimalkan kinerja sistem agar tidak terjadi gangguan ketika nasabah sedang bertransaksi menggunakan *BSI Mobile*.

Saran yang dapat penulis berikan bagi penulis selanjutnya diharapkan agar dapat mengembangkan variabel penelitian serta menambah lebih banyak referensi untuk dapat memperluas penelitian guna mendapatkan informasi yang lengkap mengenai hal-hal yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan *BSI Mobile*.

DAFTAR REFERENSI

- Afifah, Nur, and Peni Haryanti. "Hakikat Peran Intermediasi Bank Syariah Bagi Masyarakat Pada PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang." *JIES Journal of Islamic Economics Studies* 02, no. 03 (2021): 160–73. <https://doi.org/10.33752/jies.v2i3.420>.
- Ansori, A. "Sistem Informasi Perbankan Syariah." *Jurnal Ilmiah Perbankan Syariah* 4(2), (2018): 183-204. <https://doi.org/10.32678/bs.v4i2.1131>.
- Danuri, M. "Perkembangan Dan Transformasi Teknologi Digital. *Jurnal Ilmiah*

- Infokam.” *Jurnal Ilmiah Infokam* 15(2). (2019).
- Gunawan, Dandi. “Penerapan Good Corporate Governance (GCG) Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).” *Jurnal Manajemen Akuntansi (JUMSI)* 2, no. 4 (2022). <https://doi.org/10.36987/jumsi>.
- Kementrian Agama RI. *Al-Qur'an Dan Terjemah. Al-Baqarah:185*. Edited by keenam. Bowie Vand. jakarta: Forum Pelayan Al-qur'an, 2020.
- . *Al-Qur'an Dan Terjemah. At Taubah:59*. Edited by Bowie Vandeef. Keenam. jakarta: Forum Pelayan Al-qur'an, 2020.
- . *Al-Qur'an Dan Terjemah. Yusuf:21*. Edited by Bowie Vandeef. Keenam. jakarta: Forum Pelayan Al-qur'an, 2020.
- Lubis, Darma Yanti, and Sanusi Lukman. “Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Banking.” *JEKSya Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah* 2 (2023). <https://doi.org/https://jurnal.perima.or.id/index.php/JEKSya>.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2022.
- . *Metode Penelitian Kuantitatif*. Edited by M.Pd. Setiyawami, S.H. Cetakan Ke. Bandung: ALFABETA, cv, 2022.
- Sugiyono, Prof. Dr. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta, 2020.
- Syahputri, Juli, Muhammad Lathief Ilhamy Nasution, and Siti Aisyah. “Pengaruh Lokasi, Biaya Dan Fitur Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Bertransaksi Pada Aplikasi Toko Modern Fastpay.” *Jurnal Riset Manajemen* 10 (2023). <https://doi.org/doi.org/10.32477/jrm.v10i2.707>.
- Widianingsih, Dea. “Pengaruh Kemudahan, Kegunaan Dan Fitur Layanan Terhadap Keputusan Menggunakan Aplikasi BSI Mobile (Studi Pada Pengguna BSI Mobile Kabupaten Ngawi).” 2023.
- Zulkarnain, Muhammad, Aurantia Marina, Nur Jumriatunnisah, Nurul Kunio, and Ilma Hasana. “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 (2023). <https://doi.org/https://doi.org/10.32505/j-ebis.v8i2.7036>.