

ABSTRAK

Dian Anggraeni, 2023, *Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan*, Program Studi Perbankan Syariah (PBS), Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Madura, Dosen Pembimbing: Fena Ulfa Aulia, S.E., M.Ak.

Kata Kunci: Kemudahan Penggunaan, Kualitas Pelayanan, Minat Nasabah

Minat nasabah dalam penelitian ini ialah kecenderungan individu untuk bertindak sebelum memutuskan menggunakan *mobile banking* benar-benar dilaksanakan. Minat nasabah dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan dan kualitas pelayanan. Penelitian ini berangkat dari permasalahan, masih adanya nasabah yang kurang puas akan kemudahan penggunaan dan kualitas pelayanan BSI *Mobile* berdasarkan *rating* 4,3 di *plays store* dengan 136 ribu ulasan. Hasil wawancara kepada pegawai BSI juga memaparkan bahwa BSI *Mobile* mengalami gangguan dan tidak bisa diakses. Selain itu hasil wawancara kepada nasabah, aplikasi BSI *mobile* tidak bisa digunakan jika tidak diperbaharui, kegagalan bertransaksi tetapi saldo berkurang, transaksi pembelian pulsa nominal Rp. 10.000 belum tersedia. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh variabel kemudahan penggunaan dan kualitas layanan secara parsial dan simultan terhadap minat nasabah.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif bersifat asosiatif dengan sumber data primer berupa hasil kuesioner yang diberikan kepada responden. Populasi penelitian ini yaitu 1.926 nasabah aktif menggunakan BSI *Mobile*. Teknik pengambilan sampel menggunakan *nonprobability sampling* dengan metode *accidental sampling* yaitu sampel diambil secara spontanitas (acak), siapa saja yang tidak sengaja bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel. Ukuran sampel menggunakan rumus slovin dan diperoleh sampel 95 responden. Data dari penelitian ini sudah memenuhi uji keabsahan data dan uji asumsi klasik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Hasil uji t (parsial) variabel kemudahan penggunaan (X_1) diperoleh $t_{hitung} 5,721 > t_{tabel} 1,661$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$ maka kemudahan penggunaan (X_1) berpengaruh positif signifikan terhadap minat nasabah. Hasil uji t (parsial) variabel kualitas pelayanan (X_2) diperoleh $t_{hitung} 3,146 > t_{tabel} 1,661$ dan signifikansi $0,002 < 0,05$ maka variabel kualitas pelayanan (X_2) berpengaruh positif signifikan terhadap minat nasabah. Hasil uji f (simultan) didapatkan $f_{hitung} 29,415 > f_{tabel} 3,09$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$ maka variabel X (kemudahan penggunaan dan kualitas pelayanan) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile*