

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank merupakan lembaga keuangan yang dipercaya masyarakat untuk menyimpan dananya dan menyalurkan dana tersebut kepada masyarakat.¹ Dalam Undang-undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998, pasal 1 ayat 2, tentang Perbankan, yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau dalam bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat.² Fungsi pokok dari bank adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dana tersebut kepada masyarakat. Oleh karena itu, bank disebut sebagai *financial intermediary*. Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatannya berdasarkan prinsip syariah dan tidak membebankan bunga kepada nasabah.³

Bank syariah tidak menerapkan bunga yang bersifat memastikan keuntungan. Bank syariah dalam menjalankan kegiatan operasionalnya menggunakan bagi hasil dengan aspek keadilan dan perlindungan kepada nasabah dengan membagi bersama-sama keuntungan dan kerugian (*profit and loss sharing*).⁴ Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan gabungan dari beberapa bank, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah pada 1

¹Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Prenada Media Group, 2011), 23.

²Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (Jakarta: BPHN, 1998), 3.

³Ismail, *Perbankan Syariah*, 24.

⁴Rudy Haryanto, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah* (Pamekasan: Duta Media Publishing, 2021), 7.

Februari 2021. Penggabungan ketiga bank tersebut menjadi BSI tentunya akan menyatukan kelebihan dari ketiga bank tersebut. Sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauannya yang lebih luas, dan kapasitas permodalan yang lebih baik.⁵

Pemasaran merupakan bagian yang sangat penting dalam perusahaan. Bagian pemasaran mempunyai tanggung jawab untuk mempengaruhi konsumen ke dalam suatu rangkaian kegiatan yang terkoordinir. Kegiatan pemasaran dilakukan melalui sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian. Proses tersebut merupakan fungsi dari manajemen dalam kegiatan pemasaran untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.⁶

Sebuah perusahaan jasa harus menjaga kualitas jasa yang diberikan agar lebih bagus dari perusahaan pesaingnya. Selain itu, perusahaan harus menyadari apa kebutuhan dan harapan konsumen terhadap produk atau jasa yang ditawarkan.⁷ Bank sebagai lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa, harus dapat memberikan pelayanan terbaiknya (*service excellent*) untuk dapat memenangkan persaingan antara bank.⁸

Kualitas layanan adalah upaya yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah agar tercapai kepuasan. Kepuasan adalah situasi yang ditunjukkan oleh nasabah ketika menyadari bahwa kebutuhan dan keinginan yang

⁵Bank Syariah Indonesia, “*Sejarah Perusahaan*,” bankbsi.go.id, diakses dari <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>, pada tanggal 20 Oktober 2022 pukul 5:02 WIB.

⁶ Rudy Haryanto, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah* (Pamekasan: Duta Creative, 2021), 1.

⁷Heni Rohaeni dan Nisa Marwa, “Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah,” *Jurnal Ecodemika* 2, no. 7 (September, 2018): 314, <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecomedica/article/view/4503/pdf>.

⁸ Ikatan Banking Indonesia dan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* (Jakarta Pusat: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014), 8.

diinginkan sesuai dengan harapan dan terpenuhi dengan baik.⁹ Agar kepuasan terpenuhi maka diperlukan keseimbangan antara kebutuhan dan keinginan dengan apa yang diberikan.¹⁰ Apabila nasabah tersebut terpenuhi keinginan atau harapannya maka kepuasan nasabah tersebut tercapai. Sedangkan, apabila keinginan dan harapan nasabah tidak tercapai maka kepuasan nasabah tidak tercapai.

Perkembangan teknologi yang pesat saat ini menjadi aspek penentu kemajuan perbankan. Perbankan menerapkan teknologi bertujuan untuk memudahkan operasional internal perusahaan dan memudahkan pelayanan terhadap nasabah.¹¹ Teknologi yang tumbuh dengan pesat, harus dimanfaatkan secara cermat dan tepat. Berbagai teknologi menyediakan terobosan baru yang dapat digunakan oleh bank dalam usahanya untuk selalu meningkatkan kualitas layanan yang ada. Sehingga dari situlah bank-bank yang ada di seluruh dunia membuat suatu inovasi baru dengan meluncurkan mobile banking.¹²

Mobile banking merupakan aplikasi yang digunakan melalui *smartphone* atau *tablet* untuk memudahkan penggunaanya dalam melakukan transaksi ataupun kegiatan perbankan lainnya.¹³ Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan salah satu bank yang memiliki layanan mobile banking. Layanan mobile banking dari BSI adalah BSI Mobile, yang mana BSI Mobile merupakan fasilitas mobile banking yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia untuk memudahkan nasabah dalam

⁹Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan* (Suarabaya: Unitomo Press, 2019), 90.

¹⁰Ibid. 62.

¹¹Tata Sutabri, *Konsep Sistem Informasi* (Yogyakarta: CV ANDI OFFSET, 2012), 66.

¹² Syifa Noer Faturrozhiah, "Analisis Minat Nasabah dalam Penggunaan Mobile Banking: Studi di Bank Syariah Indonesia KCP Pacitan" (Skripsi: Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Ponorogo, 2021), 39.

¹³Unggul Basoeky; dkk, *Pemanfaatan Teknologi Digital dalam Berbagai Aspek Kehidupan Masyarakat* (CV. Media Sains Indonesia, 2021), 93.

bertransaksi secara *online*. BSI mobile ini dapat diakses dari mana saja dan kapan saja melalui *smartphone*.¹⁴

Menurut *website* resmi Bank Syariah Indonesia (BSI) pada Maret 2021 transaksi melalui digital banking BSI pada transaksi BSI Mobile 43,3%, selain itu internet banking 24%, kartu kredit atau debit 17%, dan ATM sebesar 14%.¹⁵ Pada Juni 2022 *user* pengguna BSI Mobile mengalami kenaikan sebesar 81% yaitu mencapai 4,07 juta *user*. Peningkatan jumlah pengguna ini di pengaruhi oleh perubahan perilaku masyarakat yang mulai beralih ke *e-chanel* BSI Mobile, ATM dan Internet Banking. Sebanyak 97% nasabah BSI beralih menggunakan *e-chanel* untuk melakukan aktivitas perbankan.¹⁶

Dalam penelitian terdahulu yang diteliti oleh Isroul Khusna pada tahun 2020 mengenai pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah (studi kasus pada PT. Bank Syariah Indonesia KC Manado-Tendean), pada indikator variabel X (kualitas layanan) terdapat 6 indikator yang digunakan, yaitu *efficiency*, kendala (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti langsung (*tangible*),¹⁷ dengan hasil penelitian yang diperoleh kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.¹⁸ Sedangkan, pada penelitian ini indikator yang digunakan dalam variabel

¹⁴Dwita Febrianti; dkk “Penerapan Basis Data pada Perusahaan Perbankan (Studi Kasus Penerapan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia),” 5, no. 2, (2021): 3687. <https://jptam.org/index.php/jptam/article/download/1449/1266>.

¹⁵Bank Syariah Indonesia, “BSI Catat Volume Transaksi Digital Tembus Rp40,85 Triliun, BSI Mobile Naik 82%,” [bankbsi.co.id](https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/bsi-catat-volume-transaksi-digital-tembus-rp4085-triliun-bsi-mobile-naik-82), diakses dari <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/bsi-catat-volume-transaksi-digital-tembus-rp4085-triliun-bsi-mobile-naik-82> pada 20 Oktober 2022 pukul 11:21 WIB.

¹⁶BSI, “BSI Terus Dorong Aktivasi Digital Transaksi Via BSI Mobile Lebih Masif”, [bankbsi.co.id](https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/bsi-terus-dorong-aktivasi-digital-transaksi-via-bsi-mobile-lebih-masif), diakses dari <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/bsi-terus-dorong-aktivasi-digital-transaksi-via-bsi-mobile-lebih-masif> pada 20 Oktober 2022 pukul 11:18 WIB

¹⁷Isroul Khusna, “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah: Studi Kasus PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah KC Manado-Tendean” (Skripsi: IAIN Manado, Manado, 2020), 9.

¹⁸Ibid. 67.

X (kualitas layanan) yaitu efisiensi (*eficiency*), pemenuhan janji (*fulfilment*), kesediaan sistem beroperasi (*system availability*), privasi (*privacy*).¹⁹ Dengan perbedaan indikator yang digunakan pada penelitian terdahulu dan penelitian ini peneliti ingin mengetahui apakah kualitas layanan masih berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Dalam melakukan penelitian ini peneliti menggunakan Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan sebagai objek penelitiannya. Bank Syariah KC Pamekasan awalnya merupakan Bank Syariah Mandiri di mana bank ini dalam menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan pada prinsip syariah. Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan merupakan bank syariah yang berada di Jln. KH Agus Salim No. 3A, Pamekasan, Jawa Timur di mana Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan ini merupakan Bank Syariah Indonesia satu-satunya di Pamekasan. Lokasi bank ini strategis karena dekat dengan pusat perbelanjaan dan juga arek lancor yang merupakan pusat dari kota Pamekasan.

Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan selain menyediakan layanan jasa secara langsung seperti transfer, gadai emas dan sebagainya Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan juga menyediakan layanan secara tidak langsung dengan memanfaatkan teknologi yang ada untuk memudahkan nasabahnya dalam bertransaksi. Di mana Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan menyediakan layanan mobile banking yang bernama BSI Mobile. BSI Mobile dapat memudahkan nasabah dalam melakukan kegiatan perbankan seperti cek saldo, transfer dana, membayar tagihan dan lain sebagainya. Menurut Bapak Irawan Nugroho selaku

¹⁹Edy Purwo Saputro; dkk, *Digitalisasi Perbankan: Prospek, Tantangan & Kinerja* (Surakarta: Muhammadiyah University Press, 2022), 106.

Branch Manager di Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan per tahun 2022 jumlah seluruh nasabah Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan sebanyak 40.000 nasabah.²⁰

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan”**

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang akan diangkat dalam penelitian ini berdasarkan latar belakang di atas adalah:

1. Apakah kualitas layanan BSI Mobile mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas layanan BSI Mobile terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka terdapat beberapa tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini antara lain:

1. Untuk menganalisis dan mengetahui mengenai pengaruh kualitas layanan BSI Mobile terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan.

²⁰ Irawan Nugroho, Branch Manager Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan, *Wawancara Langsung* (18 April 2023).

2. Untuk menganalisis dan mengetahui mengenai seberapa besar pengaruh kualitas layanan BSI Mobile terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan.

D. Asumsi Penelitian

Asumsi penelitian adalah suatu anggapan dasar mengenai suatu masalah penelitian yang kebenarannya sudah diterima oleh peneliti. Fungsi anggapan dasar dalam sebuah penelitian adalah sebagai landasan berpikir dan bertindak dalam melaksanakan penelitian, untuk mempertegas variabel yang akan diteliti dan untuk menentukan serta merumuskan hipotesis.²¹

Asumsi penelitian ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan“ adalah kepuasan nasabah dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain kualitas produk, kualitas layanan, emosional, harga, dan biaya.²² Akan tetapi dalam penelitian ini yang dianggap berpengaruh terhadap kepuasan nasabah adalah kualitas layanan, sedangkan kualitas produk, emosional, harga, dan biaya dianggap konstan.

E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah jawaban sementara yang menjawab rumusan masalah pada penelitian yang akan diteliti. Dikatakan jawaban sementara karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan teori yang relevan dan belum didasarkan pada fakta-

²¹Tim Penyusun Pedoman Karya Tulis Ilmiah, *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah* (Pamekasan: STAIN Pamekasan, 2015), 17.

²²Meitiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan* (Suarabaya: Unitomo Press, 2019), 87.

fakta empiris yang dilakukan melalui pengumpulan data.²³ Karakteristik hipotesis adalah dinyatakan dengan kalimat pernyataan, dirumuskan dengan jelas dan padat, serta dapat diuji secara empiris, yaitu dengan mengumpulkan data untuk menguji kebenaran dari hipotesis.²⁴ Adapun hipotesis penelitian ini yaitu:

1. H_0 = Tidak terdapat pengaruh signifikan antara kualitas layanan BSI Mobile terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan.
2. H_a = Terdapat pengaruh signifikan antara kualitas layanan BSI Mobile terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan.

F. Kegunaan Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan dan manfaat bagi beberapa pihak, di antaranya:

1. Kegunaan Secara Teoritis

a. Bagi Penulis

Dengan melakukan penelitian ini peneliti diharapkan dapat mendapatkan pengalaman dan menambah pengetahuan mengenai pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah.

b. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran dan dapat dijadikan sebagai rujukan penelitian selanjutnya mengenai pengaruh

²³Garaika dan Darmanah, *Metodologi Penelitian* (Lampung Selatan: CV HIRA TECH, 2019), 21.

²⁴Tim Penyusun Pedoman Karya Tulis Ilmiah, *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah* (Pamekasan: STAIN Pamekasan, 2015), 18.

kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah. Selain itu penelitian ini juga diharapkan dapat menambah wawasan keilmuan bagi mahasiswa IAIN Madura khususnya program studi perbankan syariah.

2. Kegunaan Secara Praktis

a. Bagi Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan acuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan.

b. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, wawasan dan memberikan informasi kepada masyarakat mengenai kualitas layanan BSI Mobile.

G. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian berisi mengenai batasan variabel-variabel yang diteliti dan berisi paparan penjabaran variabel menjadi sub variabel dan indikator-indikatornya.²⁵ Adapun ruang lingkup penelitian ini adalah:

1. Ruang Lingkup Materi

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu kualitas layanan (X) dan kepuasan nasabah (Y). Agar variabel tersebut tidak meluas maka diperlukan adanya batasan terhadap materi yang akan diteliti. Selain itu di dalamnya juga dipaparkan

²⁵Tim Penyusun Pedoman Karya Tulis Ilmiah, *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah* (Pamekasan: STAIN Pamekasan, 2015), 19.

penjabaran variabel dan indikatornya. Adapun ruang lingkup materi penelitian ini, yaitu:²⁶

a. Kualitas Layanan (variabel X)

Kualitas layanan adalah upaya pemenuhan keinginan nasabah supaya hal-hal yang di harapkan nasabah dapat terpenuhi dan tercipta kepuasan nasabah.²⁷

Indikator variabel kualitas layanan yaitu:²⁸

- 1) *Efficiency.*
- 2) *Fulfillmen.*
- 3) *System availability.*
- 4) *Privacy.*

b. Kepuasan Nasabah (Variabel Y)

Kepuasan nasabah adalah penilaian nasabah setelah menggunakan produk atau jasa dari bank dan membandingkan produk atau jasa yang diperoleh dengan harapan nasabah. Indikator variabel kepuasan nasabah yaitu:²⁹

- 1) *Re-purchase.*
- 2) Menciptakan *word of mouth.*
- 3) Menciptakan citra merek.
- 4) Menciptakan keputusan pembelian pada perusahaan yang sama.

²⁶Tim Penyusun Pedoman Karya Tulis Ilmiah, *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah* (Pamekasan: STAIN Pamekasan, 2015), 19.

²⁷Meitiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan* (Suarabaya: Unitomo Press, 2019), 61.

²⁸Edy Purwo Saputro; dkk, *Digitalisasi Perbankan: Prospek, Tantangan & Kinerja* (Surakarta: Muhammadiyah University Press, 2022), 106.

²⁹Rosnaini Daga, *Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan*, (Makasar: Global Reaseach And Consulting Institute, 2017) 81.

2. Ruang Lingkup Lokasi

Peneliti melakukan penelitian di Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan, tepatnya di Jln. KH Agus Salim No. 3A, Pamekasan, Jawa Timur.

H. Definisi Istilah

Definisi istilah ini diperlukan dalam sebuah penelitian agar terhindar dari perbedaan pengertian, sehingga makna dalam penelitian ini jelas.³⁰ Dalam penelitian ini peneliti akan menjelaskan makna variabel dari judul skripsi “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Agus Salim Pamekasan,” yaitu:

1. Kualitas layanan menurut Tjiptono yang dikutip oleh Meithiana Indrasari adalah upaya pemenuhan keinginan nasabah supaya hal-hal yang di harapkan nasabah dapat terpenuhi dan tercipta kepuasan nasabah. Suatu kualitas pelayanan dikatakan baik jika penyedia jasa memberikan layanan yang setara dengan yang diharapkan nasabah.³¹
2. Mobile Banking menurut Kurniawati, Susanto, Shaikh & Karjaluoto, Giaglis, dan Widiyanto yang dikutip oleh Unggul Basoeki, dkk mobile banking merupakan aplikasi yang digunakan melalui *smartphone* atau *tablet* yang digunakan untuk memudahkan penggunanya dalam melakukan transaksi ataupun kegiatan perbankan lainnya.³²

³⁰Tim Penyusun Pedoman Karya Tulis Ilmiah, *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah* (Pamekasan: STAIN Pamekasan, 2015), 19.

³¹Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan* (Suarabaya: Unitomo Press, 2019) 61.

³²Unggul Basoeki; dkk, *Pemanfaatan Teknologi Digital dalam Berbagai Aspek Kehidupan Masyarakat* (CV. Media Sains Indonesia, 2021), 93.

3. Kepuasan Nasabah menurut Tjipto yang dikutip oleh Meithiana Indrasari menguraikan kepuasan adalah situasi yang ditunjukkan oleh nasabah ketika menyadari bahwa kebutuhan dan keinginan yang diinginkan sesuai dengan harapan dan terpenuhi dengan baik.³³ Agar kepuasan terpenuhi maka diperlukan keseimbangan antara kebutuhan dan keinginan dengan apa yang diberikan.³⁴

I. Kajian Penelitian Terdahulu

Agar menghindari penelitian yang sama dan anggapan plagiarisme pada penelitian-penelitian sebelumnya, maka diperlukan tinjauan-tinjauan pada penelitian sebelumnya. Terkait judul pengaruh kualitas mobile banking terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan, penulis menemukan penelitian terdahulu dengan tema yang hampir mirip, yaitu:

Tabel 1.1
Penelitian Terdahulu (Perbedaan dan Persamaan)

No	Judul, Tahun dan Nama Peneliti	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1	1. Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah. 2. 2020. 3. Isroul Khusna.	1. Berdasarkan hasil uji korelasi yang dilakukan menunjukkan bahwa nilai korelasi antara variable X dan variable Y yaitu $0,407 > 0,05$ sehingga H_a di terima dan H_0 di tolak. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.	1. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. 2. Variabel independen (X) yaitu kualitas layanan. 3. Variabel dependen (Y) yaitu	1. Objek penelitiannya yaitu Bank Rakyat Indonesia Syariah. 2. Lokasi di Manado-Tandean. Penelitian yang dilakukan penulis:

³³Unggul Basoeky; dkk, *Pemanfaatan Teknologi Digital dalam Berbagai Aspek Kehidupan Masyarakat* (CV. Media Sains Indonesia, 2021), 93.

³⁴Ibid. 62.

		2. Berdasarkan uji koefisien determinasi nilai R^2 yang di peroleh adalah 0,221 atau 22,1%. Artinya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sebesar 22,1%.	kepuasan nasabah.	1. Objek penelitiannya yaitu Bank Syariah Indonesia. 2. Lokasi di Pamekasan.
2	1. Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa). 2. 2020. 3. Melfi Adela.	1. Berdasarkan uji F menunjukkan bahwa antara variabel layanan mobile banking yang meliputi keamanan sistem mobile banking, kemudahan penggunaan layanan perbankan, dan kecepatan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. 2. Layanan mobile banking yang meliputi keamanan sistem mobile banking, kemudahan penggunaan layanan, kredibilitas perusahaan layanan perbankan dan kecepatan secara bersamaan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.	3. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. 4. Variabel dependen (Y) yaitu kepuasan nasabah.	1. Variabel independen (X) yaitu layanan. 2. Objek penelitian di Bank BNI Syariah. 3. Lokasi di Rajabasa. 4. Jumlah responden sebanyak 95 responden. Penelitian yang dilakukan penulis: 1. Variabel independen (X) yaitu kualitas layanan. 2. Objek penelitian di Bank Syariah Indonesia. 3. Lokasi penelitian di Pamekasan. 4. Jumlah responden sebanyak 100 responden.
3	1. Pengaruh Pelayanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah	1. Dari hasil data yang telah diolah dari penelitian ini di peroleh kesimpulan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara layanan M-Banking terhadap	2. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. 3. Variabel dependen (Y)	1. Variabel independen (X) yaitu pelayanan. 2. Objek penelitian di

	<p>Mandiri Kota Prabumulih.</p> <p>2. 2020.</p> <p>3. Zakaria Harahap.</p>	<p>kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Prabumulih.</p>	<p>yaitu kepuasan nasabah.</p>	<p>Bank Syariah Mandiri.</p> <p>3. Lokasi di Prabumulih.</p> <p>Penelitian yang dilakukan penulis:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Variabel independen (X) yaitu kualitas layanan. 2. Objek penelitian di Bank Syariah Indonesia. 3. Lokasi penelitian di Pamekasan.
4	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta. 2. 2020. 3. Nur Aisyah Febriani Pasaribu. 	<p>Berdasarkan hasil hipotesis uji t di peroleh hasil:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Variabel keamanan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta, dengan nilai uji t sebesar $2,986 > 1,660$ yang berarti H_{01} di tolak dan H_{a1} di terima. 2. Variabel kemudahan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta, dengan nilai uji t sebesar $2,640 > 1,660$ yang berarti H_{02} ditolak dan H_{a1} diterima. 3. Variabel kecepatan tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta, dengan nilai uji t sebesar 	<ol style="list-style-type: none"> 6. Variabel independen (X) yaitu kualitas layanan. 7. Variabel dependen (Y) yaitu kepuasan nasabah. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Objek penelitannya yaitu Bank Rakyat Indonesia Syariah. 2. Lokasi di Yogyakarta. <p>Penelitian yang dilakukan penulis:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Objek penelitannya yaitu Bank Syariah Indonesia. 2. Lokasi di Pamekasan.

		<p>1.343 < 1,660 yang berarti H_{03} diterima dan H_{a1} ditolak.</p> <p>4. Variabel desain berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta, dengan nilai uji t sebesar $2,587 > 1,660$ yang berarti H_{04} di tolak dan H_{a1} di terima.</p> <p>5. Variabel biaya berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta, dengan nilai uji t sebesar $6,912 > 1,660$ yang berarti H_{05} di tolak dan H_{a1} di terima.</p>		
5	<p>1. Pengaruh Kualitas Layanan dan Fitur Produk BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kabupaten Sleman.</p> <p>2. 2020.</p> <p>3. Elsandro Yoga Pranantha.</p>	<p>1. Pada variabel kualitas layanan berdasarkan hasil uji regresi linier berganda nilai koefisien regresi yang diperoleh sebesar 0,331, hal ini menunjukkan nilai memiliki arah yang positif. Sedangkan, pada uji t nilai sig sebesar 0,001 yang artinya variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.</p> <p>2. Pada variabel fitur produk berdasarkan uji regresi linier berganda diperoleh nilai koefisien sebesar 0,792 yang menunjukkan nilai mempunyai arah yang positif. Sedangkan pada uji t nilai sig</p>	<p>6. Variabel independen (X) yaitu kualitas layanan.</p> <p>7. Variabel dependen (Y) yaitu kepuasan nasabah.</p> <p>8. Objek penelitian yaitu Bank Syariah Indonesia.</p>	<p>1. Variabel independen (X2) yaitu fitur produk.</p> <p>2. Lokasi penelitian yaitu Sleman.</p> <p>3. Menggunakan regresi linier berganda.</p> <p>Penelitian yang dilakukan di lakukan penulis:</p> <p>1. Menggunakan X1 saja yaitu kualitas layanan.</p> <p>2. Lokasi penelitian yaitu Pamekasan.</p> <p>3. Menggunakan regresi linier sederhana.</p>

		<p>sebesar 0,000 yang artinya fitur produk mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.</p> <p>3. Nilai sig pada uji F sebesar 0,000, hal ini menunjukkan bahwa nilai sig lebih kecil dari 0,05. Artinya kualitas layanan dan fitur produk BSI Mobile secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.</p> <p>4. Nilai R sebesar 0,668 yang artinya hubungan kualitas layanan dan fitur produk BSI Mobile dengan kepuasan nasabah tergolong puas.</p> <p>5. Nilai R² sebesar 0,446 yang berarti terdapat 44,6% pengaruh kualitas layanan dan fitur produk BSI Mobile dan sisanya sebesar 55,4% di pengaruhi faktor lain</p>		
--	--	---	--	--