

BAB IV

DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

1. Profil Bank Syariah Indonesia

a) Sejarah Bank Syariah Indonesia

Bank Syariah Indonesia merupakan bank yang terbentuk sebagai hasil perpaduan antara PT Bank BRISyariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri, dan PT Bank BNI Syariah. Pada tanggal 27 Januari 2021, dengan surat Nomor SR-3/PB.1/2021, otoritas jasa keuangan (OJK) secara resmi mengizinkan penggabungan tiga perusahaan bank syariah tersebut. Selain itu, bank syariah terbesar di Indonesia diresmikan secara langsung di Istana Negara pada 1 Februari 2021, atau 19 Jumadil Akhir 1442 H.

Penggabungan ketiga bank syariah ini memberikan layanan yang lebih lengkap, jangkauan yang lebih luas, dan kapasitas permodalan yang lebih besar. Kementerian BUMN mendukung komitmen pemerintah dan sinergi dengan perusahaan. Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global. Keberadaan BSI juga mencerminkan perbankan Syariah Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (*Rahmatan Lil 'Aalamiin*), dan fakta bahwa Indonesia adalah negara dengan populasi muslim terbesar di dunia juga membuka peluang.⁷⁶

⁷⁶ <https://www.bankbsi.co.id/> diakses pada tanggal 1 November 2024 jam 16.00 WIB.

b) Visi Misi Bank Syariah Indonesia

Visi:

Menjadi TOP 10 GLOBAL ISLAMIC BANK

Misi:

- 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia

Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan aset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.

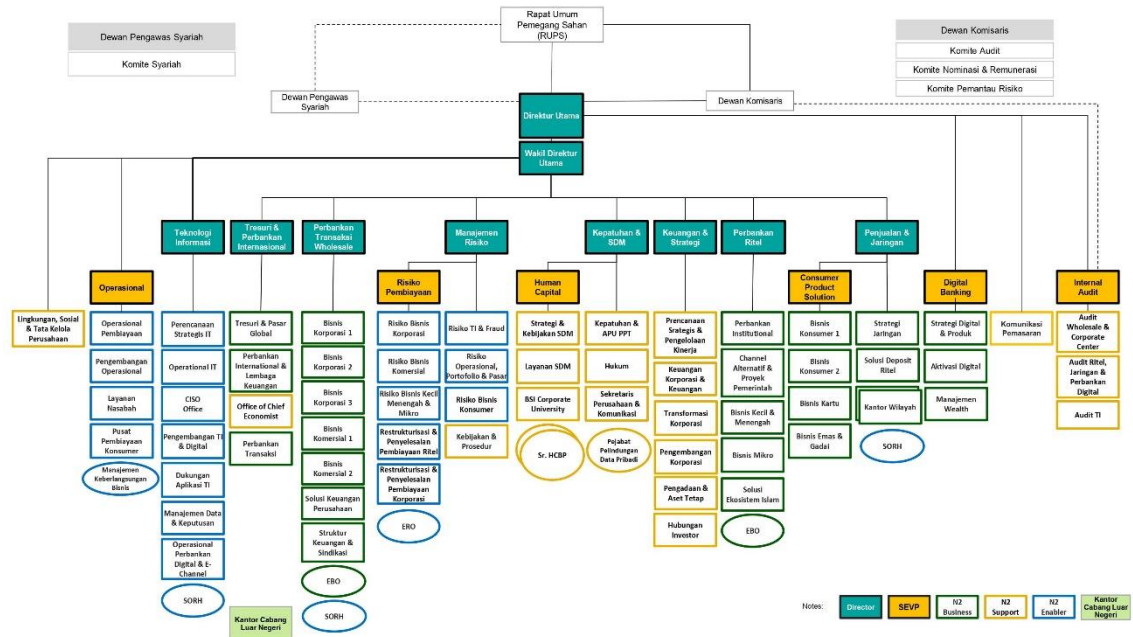
- 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham

Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).

- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia

Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

c) Struktur Perusahaan



Gambar 4. 1 Struktur Perusahaan BSI

d) Produk-Produk Bank Syariah Indonesia

- 1) Individu: Emas, Jasa, Haji & Umrah, Investasi, Pembiayaan dan Tabungan.
- 2) Bisnis: *Cash Management*, Pembiayaan Bisnis, *Trade Finance*, Tabungan Bisnis, *Value Chain*, dan BEWIZE.
- 3) Kartu: Prioritas dan BSI Hasanah *Card*.
- 4) *Digital Banking*: BSI QRIS dan e-mas.
- 5) Produk dan Layanan BSI *Mobile*

e) Fitur BSI *Mobile*

Fitur-fitur layanan yang tersedia:

- 1) Informasi Rekening, yang memungkinkan pengguna melihat semua informasi transaksi tabungan wadiah dan mudharabah di *BSI Mobile*.
- 2) Daftar Mutasi, yang memungkinkan pengguna melihat uang apa yang masuk atau keluar dari rekening, termasuk tanggal dan jumlah.
- 3) Transfer, yang memungkinkan pengguna mengirim uang ke rekening BSI atau rekening bank lainnya tanpa harus pergi ke bank.
- 4) Pembiayaan, yang bertujuan untuk melakukan berbagai transaksi keuangan. PLN, Shopee, Tokopedia, air PDAM, dan biaya haji dan umroh adalah beberapa contohnya.
- 5) Pembelian, yang bertujuan untuk menawarkan transaksi pembelian sederhana untuk berbagai kebutuhan seperti token listrik atau pulsa.
- 6) QRIS, yang bertujuan untuk melakukan pemindaian QR yang tersedia untuk berbagai transaksi.
- 7) Untuk memudahkan investasi emas, pelanggan juga dapat membeli emas secara elektronik dengan fitur E-mas dari BSI dengan hitungan rupiah atau gram.

- 8) Tarik tunai, yang memungkinkan pelanggan mengambil uang tunai dari rekening BSI tanpa menggunakan kartu debit BSI, memungkinkan pelanggan mengambil uang antara Rp. 50.000 dan Rp. 500.000 setiap hari.
- 9) Al-Quran, karena sebagai Muslim kita harus selalu mengikuti tuntunan dalam Al-Quran.
- 10) ATM Cabang, didalam fitur ini, Lokasi ATM dan kantor cabang bisa ditemukan dengan mudah berdasarkan lokasi berada saat itu
- 11) Kotak masuk: Kotak masuk ini akan membantu Anda melacak semua transaksi perbankan yang akan disimpan di dalamnya, dan Anda juga dapat melihat notifikasi tentang berbagai program.
- 12) Aktivasi, bagi nasabah yang baru mendownload aplikasi BSI *Mobile* bisa melakukan aktivasi dengan memasukkan nomor HP yang terdaftar dan nomor aktivasi yang dikirim melalui SMS.

2. Deskripsi Data Penelitian

Data penelitian ini diperoleh melalui kuesioner yang telah tersusun dan dikirimkan melalui *Google Form* kepada mahasiswa FEBI IAIN Madura. Proses pengumpulan data menggunakan *purposive sampling*, yaitu metode pemilihan sampel berdasarkan kriteria atau pernyataan tertentu dalam penelitian syarat untuk menganalisis data responden yaitu

menggunakan aplikasi SPSS versi 24. Berikut ini merupakan rincian pengumpulan data penelitian dengan kuesioner:

Tabel 4. 1
Jumlah Penyebaran Kuesioner

Kuesioner	Jumlah
Kuesioner yang disebar	93
Kuesioner yang tidak kembali	0
Kuesioner yang kembali	93
Kuesioner yang tidak digunakan	0
Kuesioner yang digunakan	93
Tingkat pengembalian	100%
Tingkat Pengembalian yang digunakan	100%

Sumber: Penyebaran Kuesioner, 2024.

Berdasarkan tabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa yang disebar sebanyak 93 dan kuesioner yang digunakan juga sebanyak 93. Sehingga tingkat pengembalian yang digunakan adalah 100%.

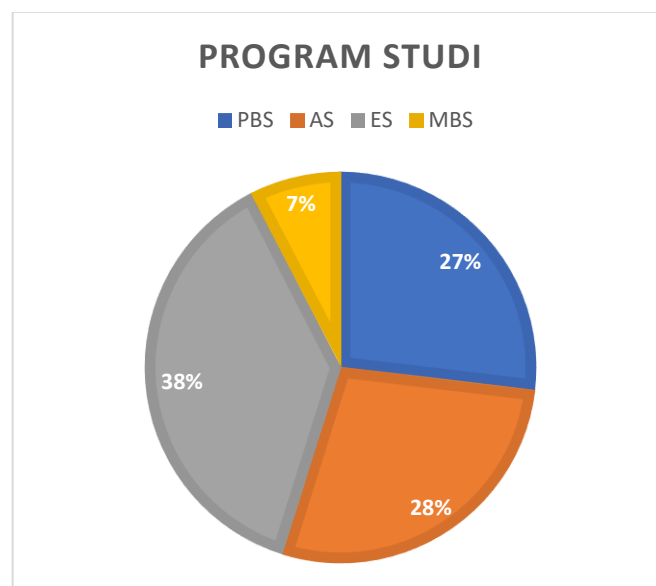
3. Deskripsi Data Responden

Dalam penelitian yang dilakukan, karakteristik responden berguna untuk memberikan informasi kepada peneliti. Pada penelitian ini antara lain berdasarkan program studi, semester, jenis kelamin, Domisili, dan pendidikan terakhir.

a. Karakteristik responden berdasarkan Program Studi

Dalam penelitian ini, peneliti memakai responden dari mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam semester gasal yang terdiri dari 4 Program studi, diantaranya yaitu Perbankan Syariah, Ekonomi Syariah, Akuntansi Syariah dan Manajemen Bisnis Syariah. Penelitian ini melibatkan 93 mahasiswa dengan informasi yang dikemukakan dalam grafik berikut ini.

Gambar 4. 2
Grafik Prodi Responden



Sumber : Hasil kuesioner, 2024

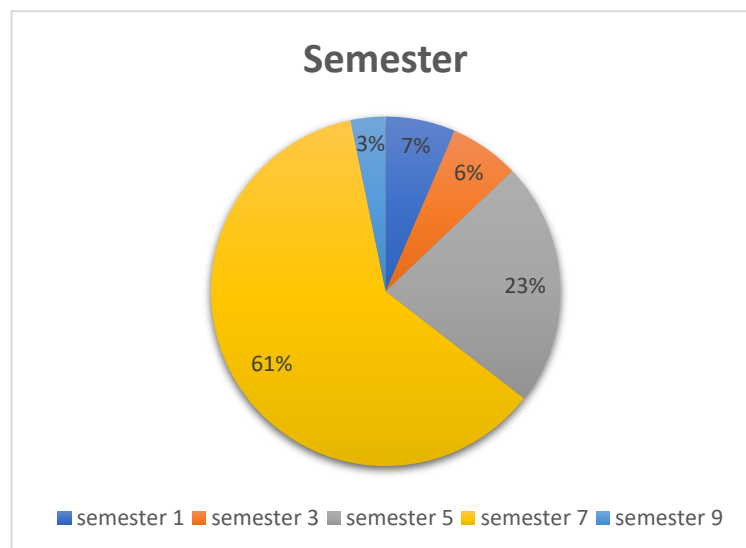
Berdasarkan grafik diatas terlihat bahwa Responden yang mengisi kuesioner berasal dari empat program studi, masing-masing dengan persentase yang berbeda dengan total responden sebanyak 93 orang. Hanya 7 orang responden berasal dari program studi Manajemen Bisnis Syariah dengan presentase 7%, sementara 25 orang berasal dari program studi

dengan presentase 27%, 26 orang berasal dari program studi Akuntansi Syariah dengan presentase 28%, dan 35 berasal dari program studi Ekonomi Syariah dengan persentase paling banyak yaitu 38%. Ini menunjukkan bahwa program studi Ekonomi Syariah memiliki jumlah responden terbesar pada penelitian ini.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Semester

Dalam penelitian ini karakteristik berdasarkan semester asal terdiri dari semester 1, 3, 5, 7 dan 9 dan merupakan mahasiswa aktif Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang dapat dilihat pada grafik dibawah ini:

Gambar 4. 3
Grafik Semester Responden



Sumber: Hasil dari kuesioner, 2024

Berdasarkan grafik diatas dapat diketahui bahwa responden yang paling dominan adalah mahasiswa semester 7 sebanyak 57 dengan persentase terbesar yaitu 61%, kemudian semester 5 sebanyak 21 dengan

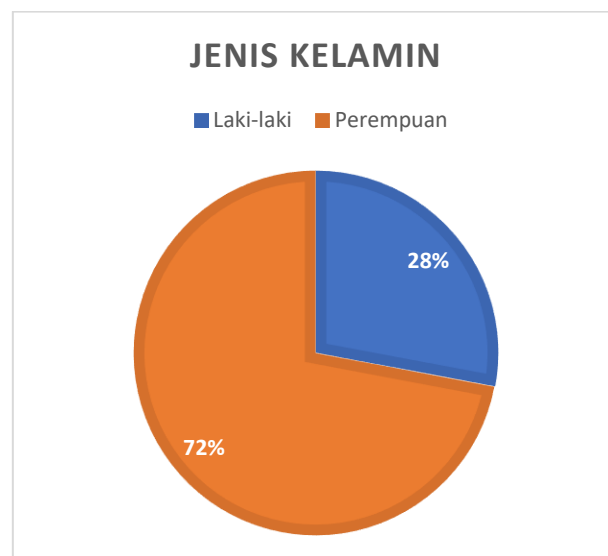
persentase 23%, semester 1 sebanyak 6 dengan persentase 7% dan semester 3 sebanyak 6 dengan persentase 6% , sedangkan semester 9 hanya 3 mahasiswa yang mengisi kuesioner ini dengan persentase 3%. Sehingga jika dilihat dari presentase pengisian kuesioner diatas, peneliti menyimpulkan bahwa yang lebih banyak mengisi kuesioner adalah semester 7.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dalam penelitian ini, karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dikelompokkan menjadi dua kategori yaitu kategori Perempuan dan kategori laki-laki. Hasil dari kuesioner yang telah disebarluaskan tertera dalam grafik berikut ini:

Gambar 4. 4

Grafik Jenis Kelamin Responden



Sumber: Hasil dari Kuesioner, 2024

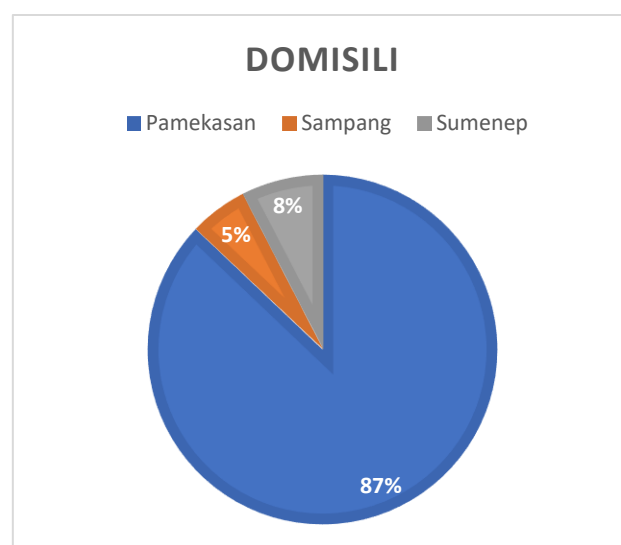
Dari grafik tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah Perempuan yang menyumbang 72% dari total responden (67 orang), sedangkan laki-laki hanya sebesar 28% (26 orang). Proporsi ini menggambarkan bahwa keterlibatan perempuan dalam pengisian kuesioner jauh lebih tinggi daripada laki-laki yang mencerminkan perbedaan partisipasi yang cukup mencolok antara kedua kelompok gender tersebut.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili

Dalam penelitian ini, karakteristik responden berdasarkan domisili dikelompokkan berdasarkan daerah asal mereka yaitu Pamekasan, Sampang dan Sumenep. Hasil dari kuesioner yang telah disebarluaskan tertera dalam grafik berikut ini:

Gambar 4. 5

Grafik Domisili Responden



Sumber: Hasil dari Kuesioner, 2024

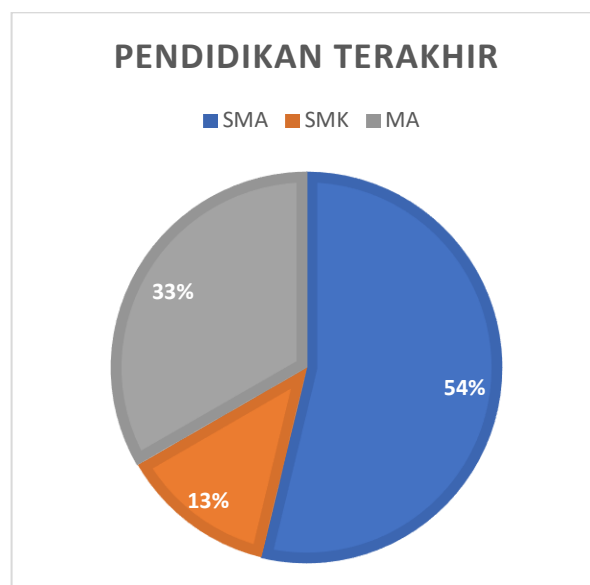
Dari grafik di atas, terlihat bahwa mayoritas responden berasal dari Pamekasan yang mencapai 87% (81 orang) dari total responden dan hanya sedikit yang berasal dari Sampang yaitu 5% (5 orang) sedangkan Sumenep sebesar 8% (7 orang). Hal ini yang menunjukkan bahwa responden penelitian ini didominasi oleh mahasiswa yang berdomisili Pamekasan.

e. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Dalam penelitian ini, karakteristik responden berdasarkan Pendidikan terakhir dikelompokkan menjadi tiga kategori yaitu Sekolah Menengah Atas (SMA), Sekolah Menengah Kejuruan (SMK), dan Madrasah Aliyah (MA). Hasil dari kuesioner yang telah disebarakan tertera dalam grafik berikut ini:

Gambar 4. 6

Grafik Pendidikan Terakhir Responden



Sumber: Hasil dari Kuesioner, 2024

Dari grafik diatas terlihat bahwa sebagian besar responden yang Pendidikan terakhirnya SMA mencapai 54% (50 orang) dari total responden, diikuti oleh 33% (31 orang) dari responden yang Pendidikan terakhirnya MA, dan hanya 13% (12 orang) dari responden yang Pendidikan terakhirnya SMK. Hal Ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang mengisi kuesioner adalah lulusan SMA.

4. Deskripsi Variabel Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menyebarkan kuesioner kepada mahasiswa aktif Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Madurs yang merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia dan pernah melakukan transaksi minimal 1x di *BSI Mobile*. Kuesioner yang dibuat berisi 28 total pernyataan yang berkaitan dengan variabel pengetahuan (X1) sebanyak 6 pernyataan, variabel keamanan (X2) sebanyak 6 pernyataan, variabel kemudahan (X3) sebanyak 8 pernyataan, dan variabel kepuasan nasabah (Y) sebanyak 8 pernyataan

a. Distribusi Jawaban Responden pada Variabel Pengetahuan

Tabel 4. 2

Data Jawaban responden mengenai variabel Pengetahuan (X1)

No.	SS		S		KS		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	25	26.9	51	54.8	17	18.3					93
2	16	17.2	50	53.8	23	24.7	4	4.3			93
3	17	18.3	48	51.6	24	25.8	3	3.2	1	1.1	93
4	24	25.8	53	57.0	13	14.0	2	2.2	1	1.1	93
5	42	45.2	45	48.4	5	5.4			1	1.1	93
6	59	63.4	31	33.3	3	3.2					93
Jumlah	183		278		85		9		3		558

Menurut informasi dari data yang tercantum pada tabel diatas, terlihat bahwa Responden menjawab beberapa pernyataan tentang pengetahuan (X1). Sebanyak 183 mahasiswa menyatakan sangat setuju, 278 mahasiswa menyatakan setuju, 85 mahasiswa menyatakan kurang setuju, 9 mahasiswa menyatakan tidak setuju, dan 3 mahasiswa menyatakan sangat tidak setuju.

b. Distribusi Jawaban Responden pada Variabel Keamanan

Tabel 4. 3

Data Jawaban responden mengenai variabel Keamanan (X2)

No.	SS		S		KS		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	50	53.8	37	39.8	5	5.4			1	1.1	93
2	31	33.3	56	60.2	5	5.4			1	1.1	93
3	35	37.6	55	59.1	3	3.2					93
4	21	22.6	60	64.5	12	12.9					93
5	32	34.4	56	60.2	5	5.4					93
6	44	47.3	43	46.2	6	6.5					93
Jumlah	213		307		36				2		558

Responden menjawab beberapa pernyataan mengenai variabel keamanan (X2) mengacu pada informasi dari data yang tercantum pada tabel di atas. Terdapat 213 responden menyatakan sangat setuju, 307 responden menyatakan setuju, 36 responden menyatakan kurang setuju, dan 2 responden menyatakan sangat tidak setuju.

c. Distribusi Jawaban Responden pada Variabel Kemudahan

Tabel 4. 4

Data Jawaban responden mengenai variabel Kemudahan (X3)

No.	SS		S		KS		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	41	44.1	46	49.5	6	6.5					93
2	35	37.6	52	55.9	5	5.4			1	1.1	93
3	45	48.4	44	47.3	3	3.2			1	1.1	93
4	48	51.6	41	44.1	4	4.3					93
5	45	48.4	44	47.3	3	3.3	1	1.1			93
6	42	45.2	48	51.6	3	3.2					93
7	36	38.7	50	53.8	6	6.5			1	1.1	93
8	39	41.9	49	52.7	5	5.4					93
Jumlah	331		374		35		1		3		744

Menurut informasi yang terdapat dalam tabel, dapat dilihat bahwa partisipan memberikan respon terhadap sejumlah pernyataan tentang variabel kemudahan (X3). Sejumlah 331 orang yang menunjukkan tingkat persetujuan yang tinggi, diikuti oleh 374 peserta yang menyatakan persetujuan, 35 peserta yang memiliki pandangan kurang setuju, 1 orang yang tidak sependapat, dan 3 peserta yang menunjukkan tingkat ketidaksetujuan yang tinggi.

d. Distribusi Jawaban Responden pada Variabel Kepuasan Nasabah

Tabel 4. 5

Data Jawaban responden mengenai variabel Kepuasan Nasabah (Y)

No.	SS		S		KS		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	36	38.7	51	54.8	6	6.5					93
2	30	32.3	56	60.2	7	7.5					93
3	29	31.2	49	52.7	14	15.1			1	1.1	93
4	31	33.3	58	62.4	4	4.3					93
5	40	43.0	48	51.6	5	5.4					93
6	40	43.0	42	45.2	11	11.8					93
7	41	44.1	50	53.8	2	2.2					93
8	35	37.6	48	51.6	10	10.8					93
Jumlah	282		402		59				1		744

Tabel diatas menunjukkan tanggapan partisipan terhadap beberapa pernyataan mengenai kepuasan nasabah (Y). Ada 282 orang yang menyatakan kesepakatan persetujuan yang sangat kuat, 402 orang yang setuju, 59 orang yang kurang setuju, dan 1 orang yang menyatakan ketidaksetujuan yang sangat kuat.

5. Uji Kualitas Data

Tujuan dari uji kualitas data adalah untuk menentukan apakah setiap item pernyataan dalam kuesioner penelitian ini layak atau tidak untuk digunakan dalam penelitian. Kuesioner dalam penelitian ini terdiri dari 28 pernyataan, dengan 6 pernyataan yang berkaitan dengan variabel pengetahuan (X1), 6 pernyataan yang berkaitan dengan variabel Keamanan (X2), 8 pernyataan yang berkaitan dengan variabel kemudahan (X3), 8 pernyataan yang berkaitan dengan variabel Kepuasan nasabah (Y). Uji kualitas data dilakukan untuk memastikan bahwa setiap pernyataan relevan dan sesuai untuk mengukur variabel yang dimaksud.

a. Uji Validitas

Uji validitas pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui apakah item pertanyaan setiap variabel valid atau tidak. Untuk mengetahui valid atau tidaknya yaitu dengan membandingkan nilai r_{hitung} dan r_{tabel} dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Jika hasil perhitungan (r_{hitung}) lebih besar dari nilai dalam tabel (r_{tabel}), maka dapat disimpulkan bahwa pertanyaan dalam kuesioner dapat dianggap valid.
- 2) Jika hasil perhitungan (r_{hitung}) lebih kecil dari nilai dalam tabel (r_{tabel}), maka validitas pertanyaan dalam kuesioner dipertanyakan.

Untuk menentukan r_{tabel} dilihat di dalam tabel dengan cara:

$$df = (n-2)$$

Dengan n adalah jumlah sampel dengan menggunakan taraf signifikansi sebesar 0,05.

Dalam penelitian ini jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 93 orang sehingga $df = 93-2$ yaitu 91 dan taraf signifikansi sebesar 0,05 yang digunakan. Oleh karena itu, r_{tabel} yang dihasilkan adalah 0,2039. Selanjutnya, hasil dari perhitungan dengan menggunakan SPSS versi 24 adalah sebagai berikut:

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	<i>Pearson Correlation</i>	r_{tabel} $\alpha = 0,05$	Validitas
Pengetahuan (X1)	X1.1	0,694	0,2039	Valid
	X1.2	0,734	0,2039	Valid
	X1.3	0,680	0,2039	Valid
	X1.4	0,655	0,2039	Valid
	X1.5	0,655	0,2039	Valid
	X1.6	0,375	0,2039	Valid
Keamanan (X2)	X2.1	0,725	0,2039	Valid
	X2.2	0,716	0,2039	Valid
	X2.3	0,653	0,2039	Valid
	X2.4	0,688	0,2039	Valid
	X2.5	0,653	0,2039	Valid
	X2.6	0,690	0,2039	Valid
	X3.1	0,565	0,2039	Valid

Kemudahan (X3)	X3.2	0,606	0,2039	Valid
	X3.3	0,692	0,2039	Valid
	X3.4	0,684	0,2039	Valid
	X3.5	0,616	0,2039	Valid
	X3.6	0,667	0,2039	Valid
	X3.7	0,680	0,2039	Valid
	X3.8	0,689	0,2039	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	Y1	0,832	0,2039	Valid
	Y2	0,531	0,2039	Valid
	Y3	0,633	0,2039	Valid
	Y4	0,695	0,2039	Valid
	Y5	0,811	0,2039	Valid
	Y6	0,697	0,2039	Valid
	Y7	0,656	0,2039	Valid
	Y8	0,522	0,2039	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah SPSS 24, 2024

Berdasarkan tabel diatas, semua item pernyataan untuk variabel Pengetahuan (X1), Keamanan (X2), Kemudahan (X3) dan variabel Kepuasan Nasabah (Y) dianggap valid karena memiliki nilai koefisien korelasi lebih besar dari 0,2039.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan terhadap item pertanyaan yang dinyatakan valid. Uji ini digunakan untuk memastikan bahwa jawaban dari kuesioner memberikan hasil yang konsisten dan dapat diandalkan. Untuk menguji keandalan variabel, perhitungan *Cronbach Alpha* digunakan dalam program

SPSS versi 24. Jika nilai *Cronbach Alpha* sebuah variabel melebihi 0,600 variabel tersebut memenuhi kriteria keandalan.

Tabel 4.7
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
Pengetahuan (X1)	0,713	Reliabel
Keamanan (X2)	0,776	Reliabel
Kemudahan (X3)	0,803	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,821	Reliabel

Sumber: Data Primer yang diolah SPSS 24, 2024

Tabel tersebut menunjukkan bahwa semua item pada variabel independen dan dependen memiliki nilai *Cronbach Alpha* lebih dari 0,600. Oleh karena itu, variabel Pengetahuan (X1), Keamanan (X2), Kemudahan (X3) dan Kepuasan Nasabah (Y) dianggap dapat diandalkan (reliabel).

6. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui apakah ada normalitas residual, multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi pada model regresi. Jika model regresi linier memenuhi beberapa asumsi klasik, yaitu data residual berdistribusi normal dan tidak ada multikolinearitas, heteroskedastisitas, atau autokorelasi, maka model tersebut dianggap baik. Berikut ini adalah uji asumsi klasik yang digunakan:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah nilai residual memiliki distribusi normal. Jika distribusi adalah normal atau hampir normal maka model regresi dianggap baik.

Pada penelitian ini menguji normalitas dengan metode uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov*. Jika nilai signifikansi residual lebih dari 0,05 residual dianggap berdistribusi normal. Jika nilai signifikansi kurang dari 0,05 residual dianggap tidak berdistribusi normal. Berikut dibawah ini merupakan Hasil uji normalitas menggunakan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov*:

Tabel 4.8

Hasil Uji Normalitas

<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>		
		Unstandardized Residual
N		93
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.25169854
Most Extreme Differences	Absolute	.079
	Positive	.079
	Negative	-.058
Test Statistic		.079
Asymp. Sig. (2-tailed)		.191 ^c

Sumber: Data Primer yang diolah oleh SPSS 24, 2024

Di atas telah tertera hasil uji normalitas dengan metode *One Sample Kolmogorov-Smirnov*. Diperoleh hasil signifikan sebesar 0,191 yang lebih besar dari 0,05. Artinya hasil tersebut menunjukkan bahwa penelitian ini memiliki distribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menentukan apakah ada korelasi antara variabel dalam model regresi. Jika ada, ini berarti menunjukkan masalah multikolinearitas. Seharusnya, dalam model regresi yang baik, tidak ada korelasi di antara variabel independen.

Pada Penelitian ini, nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF) dapat digunakan untuk mengetahui apakah ada masalah multikolinearitas dalam model regresi. Jika nilai toleransi lebih besar dari 0,1 dan VIF kurang dari 10 maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada masalah multikolinearitas dalam model regresi.

Tabel 4.9

Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Pengetahuan (X1)	.505	1.982
	Keamanan (X2)	.410	2.436
	Kemudahan (X3)	.614	1.629

Sumber: Data Primer yang diolah oleh SPSS 24, 2024

Berdasarkan tabel yang tertera di atas, dapat diketahui bahwa nilai *tolerance* variabel Pengetahuan, Keamanan dan Kemudahan lebih besar dari 0,1. Sedangkan jika dilihat dari nilai VIF masing-masing variabel semuanya kurang dari 10. Hasil inilah menunjukkan bahwa model ini tidak menunjukkan adanya masalah multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas menentukan apakah ada perbedaan dalam varian residual antara pengamatan. Jika varian tetap dari satu pengamatan ke pengamatan lain, itu disebut homoskedastisitas, jika tidak, itu disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah model regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas.

Pada penelitian ini menggunakan uji glejser Ini melibatkan nilai sig. dari variabel X (bebas atau independen) dengan absolut residual dalam pengambilan keputusan, berdasarkan ketentuan berikut:

- 1) Terjadi heteroskedastisitas jika nilai sig. variabel bebas kurang dari 0,05.
- 2) Tidak terjadi heteroskedastisitas jika nilai sig. variabel bebas lebih dari 0,05.

Tabel 4. 10
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.785	1.804		3.208	.002
	Pengetahuan (X1)	-.105	.078	-.191	-1.351	.180
	Keamanan (X2)	-.118	.093	-.200	-1.273	.206
	Kemudahan (X3)	.044	.060	.095	.739	.462

Sumber: Data Primer yang diolah oleh SPSS 24, 2024

Berdasarkan data yang tertera dalam tabel diatas menunjukkan bahwa nilai sig. variabel X1 (Pengetahuan) yang sebesar $0,180 > 0,05$, nilai sig. variabel X2 (Keamanan) yang sebesar $0,206 > 0,05$ dan nilai sig. variabel X3 (Kemudahan) yang sebesar $0,462 > 0,05$. Ini berarti dapat disimpulkan bahwa dalam model ini tidak terjadi atau tidak mengalami heteroskedastisitas.

d. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk menentukan apakah terdapat korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t sebelumnya pada model regresi linear yang digunakan. ketika terjadi korelasi maka terdapat

masalah autokorelasi dan ketika tidak ada autokorelasi berarti termasuk dalam model regresi yang baik.

Uji Durbin Watson, atau DW Test, dapat digunakan untuk mengidentifikasi uji autokorelasi, dengan rumusan hipotesis berikut:

$$H_0 : \rho = 0$$

$$H_1 : \rho \neq 0$$

Pengambilan Keputusan ada atau tidaknya autokorelasi dapat dilihat berdasarkan kriteria dibawah ini:

Tabel 4. 11

Pengambilan Keputusan Uji Autokorelasi

Hipotesis Nol (H_0)	Keputusan	Jika
Tidak Ada Autokorelasi Positif	Tolak H_0	$0 < d_{hitung} < d_{L,\alpha}$
Tidak Ada Autokorelasi Positif	Tidak Ada Keputusan	$d_{L,\alpha} < d_{hitung} < d_{U,\alpha}$
Tidak Ada Autokorelasi Positif dan Negatif	Terima H_0	$d_{U,\alpha} < d_{hitung} < 4 - d_{U,\alpha}$
Tidak Ada Autokorelasi Negatif	Tidak Ada Keputusan	$4 - d_{U,\alpha} < d_{hitung} < 4 - d_{L,\alpha}$
Tidak Ada Autokorelasi Negatif	Tolak H_0	$4 - d_{L,\alpha} < d_{hitung} < 4$

Tabel 4. 12**Hasil Uji Durbin Watson**

Model Summary^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.728 ^a	.531	.515	2.289	1.883

Sumber: Data Primer yang diolah oleh SPSS 24, 2024

Tabel di atas menunjukkan bahwa Durbin Watson (DW) memiliki nilai 1,883. Untuk mengetahui ada tidaknya korelasi dapat dilihat dengan membandingkan nilai DW dengan nilai tabel DW dan derajat kepercayaan yang digunakan sebesar 5%. Pada Penelitian ini berdasarkan tabel DW dengan jumlah sampel $n=93$ dan jumlah variabel yang digunakan dalam penelitian ini ($k=3$) akan didapati hasil sebagai berikut:

Tabel 4. 13**Hasil Uji Autokorelasi**

N	DW	dL	dU	4-dL	4-dU	Keputusan
93	1,883	1,596	1,729	2,404	2,271	$dU < DW < 4-dU$

Dalam tabel di atas, nilai DW sebesar 1,883 berada di antara $dU = 1,729$ dan $4-dU = 2,271$ ($dU < DW < 4-dU$). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak ada autokorelasi positif maupun negatif dalam model regresi.

B. Pembuktian Hipotesis

1. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menentukan bagaimana satu variabel terikat atau dependen berhubungan dengan dua atau lebih variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel independent (X) yaitu Pengetahuan (X1), Keamanan (X2), dan Kemudahan (X3). Sedangkan variabel dependennya yaitu Kepuasan nasabah (Y). Berikut ini adalah model persamaan regresi linear berganda:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Hasil analisis berdasarkan SPSS versi 24 diperoleh dengan sebagai berikut:

Tabel 4. 14

Hasil Perhitungan Analisis Regresi Linear berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	6.930	2.860	
	Pengetahuan (X1)	.354	.123	.294
	Keamanan (X2)	.460	.148	.353
	Kemudahan (X3)	.194	.094	.190

Sumber : Data Primer yang diolah oleh SPSS 24, 2024

Hasil analisis regresi linier berganda ditunjukkan pada tabel di atas bahwa Koefisien variabel independen Pengetahuan (X1) adalah 0,354. Koefisien variabel independen Keamanan (X2) adalah 0,460 dan Koefisien variabel independen Kemudahan (X3) adalah 0,194. konstanta (α) yang tertera pada penelitian ini adalah 6,930 sehingga model persamaan regresi yang dihasilkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = 6,930 + 0,354 X_1 + 0,460 X_2 + 0,194 X_3 + e$$

Dari model regresi linear diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a) Dalam model regresi linear ini, konstanta α memiliki nilai 6,930, yang menunjukkan bahwa Kepuasan nasabah (Y) akan memiliki nilai 6,930 ketika variabel independent (Pengetahuan, Keamanan, dan Kemudahan) diabaikan atau dianggap nol.
- b) Variabel Pengetahuan (X1) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,354. Oleh karena itu, jika variabel Pengetahuan (X1) meningkat 1 satuan, maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,354 satuan dengan asumsi bahwa variabel lainnya tidak berubah.
- c) Variabel Keamanan (X2) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,460. Maka dari itu, jika variabel Keamanan (X2) meningkat, maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,460 satuan dengan asumsi bahwa variabel lainnya tetap.
- d) Variabel Kemudahan (X3) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,194. Ini berarti jika variabel Kemudahan (X3) meningkat, dan asumsi

variabel lainnya tetap atau tidak berubah maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,194 satuan.

2. Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui apakah ada pengaruh signifikan yang diuji bersama-sama dari semua variabel independen (Pengetahuan, Keamanan dan Kemudahan) terhadap variabel dependen (Kepuasan nasabah) dengan tingkat signifikansi 0,05. Kriteria yang digunakan untuk menentukan hasilnya adalah sebagai berikut:

- 1) Melakukan perbandingan antara nilai F_{tabel} dan nilai F_{hitung} .
 - a) Jika nilai F_{tabel} melebihi nilai F_{hitung} , H_0 akan diterima sementara H_a akan ditolak.
 - b) Jika nilai F_{tabel} kurang dari nilai F_{hitung} , maka akan terjadi penolakan terhadap hipotesis nol (H_0) dan penerimaan terhadap hipotesis alternatif (H_a).
- 2) Menggunakan nilai kemungkinan signifikan.
 - a) Jika nilai kemungkinan signifikan berada di bawah 0,05 H_0 akan ditolak dan H_a akan diterima.
 - b) Sebaliknya, jika nilai kemungkinan signifikan melebihi 0,05, hipotesis nol (H_0) akan diterima dan hipotesis alternatif (H_a) akan ditolak.

Dibawah ini merupakan hasil pengujian signifikansi secara simultan menggunakan SPSS versi 24:

Tabel 4. 15
Hasil Perhitungan Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	527.116	3	175.705	33.525	.000 ^b
	Residual	466.453	89	5.241		
	Total	993.570	92			

Sumber: Data Primer yang diolah oleh SPSS 24, 2024

Menurut data diatas, Nilai F_{hitung} sebesar 33,525 dengan tingkat signifikansi 0,000 yang lebih kecil daripada 0,05 ($0,000 < 0,05$). Nilai F_{tabel} adalah 3,097 diperoleh dari $F_{tabel}(df1,df2)$, dengan $\alpha = 0.05$. Sehingga $F_{hitung}(33,525) > F_{tabel}(3,098)$.

$$df1 = k (\text{Jumlah variabel}) - 1$$

$$= 3 - 1$$

$$= 2$$

$$df2 = n (\text{Jumlah sampel}) - k (\text{Jumlah variabel})$$

$$= 93 - 3$$

$$= 90$$

Dengan demikian, dari hasil pada kedua pendekatan tersebut menunjukkan bahwa Keputusan yang terjadi yaitu H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga ini berarti bahwa Kepuasan nasabah pengguna BSI

Mobile dipengaruhi secara bersamaan oleh variabel X, yang meliputi Pengetahuan, Keamanan dan Kemudahan.

3. Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independent mempunyai pengaruh secara parsial terhadap variabel dependen (Y). Dalam penelitian ini ingin mengetahui apakah pengetahuan, keamanan dan kemudahan secara individual mempunyai pengaruh terhadap kepuasan penggunaan BSI *Mobile* dengan tingkat signifikansi 0,05. Ada dua cara untuk mengambil keputusan uji t ini yaitu:

- 1) Dengan membandingkan nilai t_{hitung} dan nilai t_{tabel} .

Dalam hal ini, H_0 diterima (H_a ditolak) jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$ dan H_0 ditolak (H_a diterima) jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$.

- 2) Dengan menggunakan nilai signifikansi.

Dalam hal ini H_0 diterima (H_a ditolak) jika nilai signifikansi lebih dari 0.05 dan H_0 ditolak (H_a diterima) jika angka signifikansi < 0.05 .

Dibawah ini merupakan hasil pengujian signifikansi secara parsial menggunakan SPSS versi 24:

Tabel 4. 16
Hasil Perhitungan Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.930	2.860		2.423	.017
	Pengetahuan (X1)	.354	.123	.294	2.879	.005
	Keamanan (X2)	.460	.148	.353	3.116	.002
	Kemudahan (X3)	.194	.094	.190	2.051	.043

Sumber: Data Primer yang diolah oleh SPSS 24, 2024

Berdasarkan hasil dalam tabel diatas, dengan mengurangi jumlah variabel (k) dari jumlah sampel (n), nilai t_{tabel} dihitung dengan df , yang menghasilkan $df = 93 - 3 = 90$ dengan tingkat signifikansi 0,05, dan nilai t_{tabel} yang terkait adalah 1,661. Di bawah ini adalah hasil ringkasan dari masing-masing variabel:

1) Variabel Pengetahuan (X1)

Variabel Pengetahuan (X1) secara hasil perhitungan dalam tabel diatas memperoleh sig. 0,005 yang lebih kecil daripada 0,05 dan ketika menggunakan cara dengan membandingkan t_{tabel} dengan t_{hitung} , hasil t_{hitung} penelitian ini sebesar 2,879 yang lebih besar daripada t_{tabel} , yaitu 1,661 ($2,879 > 1,661$). Dengan demikian, dari kedua pendekatan pengambilan keputusan, dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, yang menunjukkan bahwa variabel Pengetahuan (X1) memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunaan BSI *Mobile* (Y).

2) Variabel Keamanan (X2)

Tabel di atas menunjukkan hasil perhitungan yang menunjukkan bahwa variabel Kemudahan (X2) berdampak positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penggunaan BSI *Mobile* (Y) karena memperoleh sig. 0,002 yang lebih rendah dari 0,05 dan ketika menggunakan cara dengan membandingkan t_{tabel} dengan t_{hitung} , hasil t_{hitung} penelitian ini sebesar 3,116 yang lebih besar daripada t_{tabel} , yaitu 1,661 ($3,116 > 1,661$). yang berarti bahwa hasil H_0 ditolak dan H_a diterima.

3) Variabel Kemudahan (X3)

Variabel Kemudahan (X3) secara hasil perhitungan dalam tabel diatas memperoleh sig. 0,043 yang lebih kecil daripada 0,05 dan ketika menggunakan cara dengan membandingkan t_{tabel} dengan t_{hitung} , hasil t_{hitung} penelitian ini sebesar 2,051 yang lebih besar daripada t_{tabel} , yaitu 1,661 ($2,051 > 1,661$). Dengan demikian, dari kedua pendekatan pengambilan keputusan, dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, yang menunjukkan bahwa variabel Kemudahan (X3) memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunaan BSI *Mobile* (Y).

4. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Dalam penelitian ini, uji koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hal ini juga dilakukan untuk mengetahui seberapa besar peran yang dimainkan oleh variabel-variabel tersebut dalam mempengaruhi variasi yang terjadi pada variabel dependen.

Tabel 4. 17
Hasil Perhitungan Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.728 ^a	.531	.515	2.289	1.883

Sumber: Data Primer yang diolah oleh SPSS 24, 2024

Dalam tabel diatas, terlihat bahwa koefisien Rsquare (R^2) yaitu mencapai 0,531 atau setara dengan 53,1%. Ini menunjukkan bahwa model regresi dalam penelitian ini dapat menjelaskan lebih dari setengah variabel dependen sebesar 53,1% sedangkan sekitar 46,9% dipengaruhi oleh variabel yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

C. Pembahasan

1. Pengaruh Pengetahuan terhadap kepuasan penggunaan BSI *Mobile* sebagai sarana transaksi keuangan pada Mahasiswa FEBI IAIN Madura.

Pengetahuan nasabah adalah semua informasi yang dikumpulkan oleh seorang pelanggan atau konsumen tentang berbagai barang dan jasa, serta pengetahuan lain yang berkaitan dengan fungsinya sebagai konsumen⁷⁷. Tingkat pemahaman mahasiswa tentang produk atau layanan sangat memengaruhi bagaimana mereka memanfaatkan fitur yang tersedia di BSI *Mobile*. Mahasiswa yang tahu banyak tentang BSI *Mobile* cenderung lebih percaya diri saat menggunakannya.

⁷⁷ Rizky Agung Pambudi dkk, 93.

Secara teoritis, Pengetahuan dapat berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan *BSI Mobile* pada mahasiswa FEBI IAIN Madura karena cara mahasiswa menilai manfaat dan kemudahan suatu layanan dipengaruhi oleh apa yang diketahui. Mahasiswa dapat mendapatkan pengalaman yang sesuai atau bahkan melampaui ekspektasi mereka setelah memahami fitur-fitur *BSI Mobile* dan memanfaatkannya sesuai kebutuhan. Pengetahuan mahasiswa FEBI IAIN Madura terkait fitur-fitur dan kegunaan *BSI Mobile* sangat bermanfaat bagi kehidupan mahasiswa karena salah satunya ketika membayar UKT tidak perlu mengantri hanya menggunakan *smartphone* saja. Selain membayar UKT, mahasiswa bisa kapan saja dan dimana saja bertransaksi menggunakan *BSI Mobile* yang nantinya mempermudah pekerjaan mahasiswa karena kesibukannya masing-masing. Hal tersebut akan meningkatkan kepuasan terhadap mahasiswa ketika menggunakan layanan *BSI Mobile*. Hal ini terkait erat dengan teori kepuasan pelanggan, yang mengatakan bahwa kepuasan muncul ketika harapan dipenuhi atau dilebihi.

Selain itu, pengetahuan yang memadai juga dapat membantu mahasiswa melihat teknologi dengan cara yang lebih aman. Ketika mahasiswa memahami mekanisme aplikasi pasti akan merasa lebih nyaman. Dengan demikian, pengetahuan meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan terhadap layanan yang digunakan sehingga akan meningkatkan kepuasan transaksi keuangan dengan *BSI Mobile*.

Pengaruh Pengetahuan tentang BSI *Mobile* terhadap kepuasan penggunaan BSI *Mobile* pada mahasiswa FEBI IAIN Madura dapat dilihat berdasarkan hasil uji dari kuesioner yang telah disebarakan kepada magasiswa yang merupakan nasabah BSI dan pengguna BSI *Mobile*. Hasil Pengujian dari berbagai regresi linear dalam penelitian ini dapat dilihat bahwa Pengetahuan penggunaan terdapat hubungan dengan kepuasan penggunaan BSI *Mobile* yang dilihat dari uji t (uji parsial) menghasilkan nilai t_{hitung} sebesar 2,879 dengan t_{tabel} sebesar 1,661. Begitu juga dengan nilai signifikansi sebesar 0,005 yang lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi penolakan H_0 dan Penerimaan H_a sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan BSI *Mobile* pada mahasiswa FEBI IAIN Madura.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Puji Hastuti, Subandi dan Finny Ligery mengenai Pengaruh Pengetahuan Dalam Menggunakan BSI *Mobile* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. Temuan dari penelitian yg dilakukan oleh puji hastuti dkk bahwa nilai t_{hitung} pada variabel pengetahuan memperoleh sebesar 4,620 dengan t_{tabel} 1,985 ini menunjukkan t_{hitung} lebih besar daripada t_{tabel} dengan kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga pengetahuan

berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile*.⁷⁸

2. Pengaruh Keamanan terhadap kepuasan penggunaan BSI *Mobile* sebagai sarana transaksi keuangan pada Mahasiswa FEBI IAIN Madura.

Keamanan dalam menggunakan BSI *Mobile* merupakan kemampuan untuk melindungi data dan informasi pelanggan dari penipuan dan pencurian sehingga nasabah percaya dan tetap menggunakannya.⁷⁹ Keamanan merupakan salah satu faktor utama dalam membangun kepercayaan, yang secara langsung memengaruhi kepuasan nasabah yang menyatakan bahwa kepuasan tercipta ketika harapan pengguna terpenuhi

Secara teoritis, keamanan dapat berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan BSI *Mobile* sebagai sarana transaksi keuangan pada mahasiswa FEBI IAIN Madura karena mahasiswa tersebut merasa aman dari segala ancaman saat menggunakannya. Bank Syariah Indonesia sudah menerapkan beberapa fitur keamanan tambahan seperti kata sandi dan pemindaian sidik jari untuk memastikan setiap transaksi berjalan dengan aman sehingga akan merasa lebih tenang dan percaya dalam menggunakannya serta dapat meningkatkan kepuasan pada pengguna BSI *Mobile*.

⁷⁸ Puji Hastuti, Subandi dan Finny Ligery, “Pengaruh Pengetahuan Dan Kualitas Layanan Elektronik Dalam Menggunakan BSI *Mobile* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kota Metro”. *Bulletin of Islamic Economic Research* Vol. 1, No. 1 (Juni 2024), <https://doi.org/10.51278/bier.v1i1.1344>

⁷⁹ Rizky Agung Pambudi dkk, 95.

Keamanan juga berperan dalam mengurangi persepsi risiko pengguna. Dalam layanan digital seperti *BSI Mobile*, risiko sering kali bersifat abstrak, seperti ancaman pencurian identitas atau hilangnya uang dalam rekening. *BSI Mobile* berhasil membangun citra sebagai aplikasi yang aman dan mahasiswa akan memiliki persepsi risiko yang lebih rendah, sehingga dapat lebih fokus pada manfaat layanan. Hal ini tidak hanya melibatkan kenyamanan penggunaan, tetapi juga meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan *BSI Mobile* tersebut. Dengan demikian, keamanan berkontribusi langsung terhadap kepuasan pengguna melalui peningkatan kepercayaan, pengurangan risiko, dan pengalaman transaksi yang lebih andal.

Berdasarkan penelitian ini dapat diketahui bahwa Keamanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunaan *BSI Mobile* pada mahasiswa FEBI IAIN Madura dengan nilai t_{hitung} sebesar 3,116 dan t_{tabel} sebesar 1,661 yang berarti t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} . Begitu pula jika dilihat dari nilai signifikansi yang sebesar 0,002 yang lebih kecil dari 0,05. ini berarti menunjukkan bahwa terjadi penolakan H_0 dan H_a diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel keamanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penggunaan *BSI Mobile* pada mahasiswa FEBI IAIN Madura.

Hal ini sejalan dengan penelitian yg dilakukan oleh Putri Amalia dan Anna Zakiyah Hastriana mengenai Pengaruh Keamanan dalam Bertransaksi pada Bank Syariah Indonesia. Temuan dari penelitian yg

dilakukan menghasilkan pengaruh positif signifikan dengan nilai koefisien regresi variabel sebesar 0,332 yang menunjukkan adanya hubungan searah antara keamanan *mobile banking* dengan kepuasan nasabah.⁸⁰

3. Pengaruh Kemudahan terhadap kepuasan penggunaan BSI Mobile sebagai sarana transaksi keuangan pada Mahasiswa FEBI IAIN Madura.

Kemudahan menggunakan *e-banking* didefinisikan sebagai tingkat di mana seseorang percaya bahwa menggunakannya mudah dan tidak memerlukan usaha keras. Konsep ini mencakup kemudahan penggunaan sistem sesuai keinginan pengguna. Berkembangnya teknologi juga dilihat dari mudah tidaknya transaksi nasabah ketika menggunakan. Jika semakin mudah dalam menggunakan maka nasabah akan merasa puas.

Secara teoritis, Kemudahan memiliki pengaruh terhadap kepuasan penggunaan BSI *Mobile* karena salah satu alasan utama mahasiswa FEBI IAIN Madura menggunakan layanan digital adalah untuk mendapatkan akses yang cepat, praktis, dan efisien dalam bertransaksi. Kemudahan penggunaan BSI *Mobile* memungkinkan mahasiswa untuk melakukan transaksi dengan lebih cepat tanpa perlu bantuan teknis yang rumit. Hal ini meningkatkan efisiensi dan mengurangi frustrasi yang mungkin muncul akibat kesulitan teknis, sehingga secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa. Ketika mahasiswa merasa bahwa BSI *Mobile* mudah

⁸⁰ Putri Amalia dan Anna Zakiyah Hastriana, “Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, dan Fitur *M-Banking* terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep)”, *Journal of Islamic Economics*, Vol. 1, No. 1 (Juni 2022), 70-89, <https://jurnal.instika.ac.id/index.php/alkasb>.

digunakan, pastinya akan lebih nyaman dan tidak merasa terbebani saat menjalankan aktivitas keuangannya.

Kemudahan juga memengaruhi pengalaman pengguna. Mahasiswa merasa lebih percaya diri dan puas dengan layanan *BSI Mobile* ketika dapat menyelesaikan transaksi dengan mudah. Oleh karena itu, kemudahan menggunakan aplikasi sangat penting untuk menumbuhkan kepercayaan mahasiswa terhadap layanan *BSI Mobile*, yang dapat meningkatkan kepuasan mereka dalam menggunakannya.

Berdasarkan penelitian ini dapat dilihat bahwa kemudahan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunaan *BSI Mobile* pada mahasiswa FEBI IAIN Madura. Ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan searah antara kemudahan dengan kepuasan penggunaan *BSI Mobile* dengan nilai t_{hitung} yang tertera yaitu 2,051 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,661 ($2,051 > 1,661$) begitu juga dengan perolehan nilai sig. sebesar 0,043 yang lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu berdasarkan hasil uji tersebut dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga menandakan bahwa variabel kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan *BSI Mobile* pada mahasiswa FEBI IAIN Madura.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Zulkarnain, Aurantia Marina dkk tentang bagaimana pengaruh variabel kemudahan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan *BSI Mobile Banking*. Temuan dari penelitian yang dilakukan oleh Nurul Hidayah dan Susila Andriyati dkk diketahui dari hasil pengujian

secara parsial dengan nilai koefisien regresi 0,221 dan tsig sebesar $0,006 < 0,05$. Hal ini menandakan bahwa aplikasi *BSI Mobile* sangat mudah digunakan oleh setiap nasabah sehingga berpengaruh signifikan.⁸¹

4. Pengaruh Pengetahuan, Keamanan, dan Kemudahan secara simultan terhadap kepuasan penggunaan *BSI Mobile* sebagai sarana transaksi keuangan pada Mahasiswa FEBI IAIN Madura.

Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Madura adalah bagian dari generasi yang sangat membutuhkan teknologi dalam kehidupan sehari-hari termasuk dalam transaksi keuangan. Salah satu solusi yang sangat bermanfaat bagi mereka adalah *BSI Mobile* yaitu aplikasi perbankan *mobile* milik Bank Syariah Indonesia (BSI). Namun untuk meningkatkan kepuasan nasabah terkait penggunaan *BSI Mobile* dipengaruhi oleh Pengetahuan, Keamanan dan Kemudahan pengguna.

Secara Teoritis, Pengetahuan, Keamanan dan Kemudahan terhadap Kepuasan penggunaan *BSI Mobile* pada mahasiswa FEBI IAIN Madura saling melengkapi dalam menciptakan pengalaman pengguna yang positif. Pengetahuan mahasiswa FEBI IAIN Madura tentang fitur-fitur dan manfaat *BSI Mobile* memungkinkan mahasiswa untuk memaksimalkan penggunaan aplikasi sesuai kebutuhan. Pemahaman yang baik membuat mahasiswa merasa lebih percaya diri dan efisien dalam menggunakan aplikasi,

⁸¹ Muhammad Zulkarnain, Aurantia Marina dkk, "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)*, Vol. 8, No. 2, (Oktober 2023), 267-284, <https://doi.org/10.32505/j-ebis.v8i2.7036>.

sehingga meningkatkan kepuasan. Namun, pengetahuan saja tidak cukup tanpa adanya keamanan yang kuat.

Keamanan berperan penting dalam membangun kepercayaan mahasiswa terhadap BSI *Mobile*. Perlindungan terhadap data pribadi, keandalan sistem, dan mekanisme pencegahan risiko menjadi fondasi utama yang memastikan transaksi berjalan lancar tanpa kekhawatiran akan ancaman seperti pencurian data atau kesalahan sistem. Ketika keamanan terjamin, mahasiswa lebih termotivasi untuk terus menggunakan aplikasi dan merasa nyaman dalam setiap transaksi.

Kemudahan melengkapi aspek pengetahuan dan keamanan dengan aplikasi yang mudah digunakan memungkinkan mahasiswa untuk menyelesaikan transaksi tanpa kebingungan atau hambatan teknis. Ini membuat mahasiswa merasa dihargai karena waktu dan usaha mereka diminimalkan. Secara teori, kombinasi antara pengetahuan, keamanan, dan kemudahan menciptakan pengalaman yang holistik, di mana mahasiswa dapat memahami, mempercayai, dan menggunakan aplikasi dengan nyaman. Ketika ketiga faktor ini hadir secara bersamaan, mereka saling memperkuat dalam membentuk kepuasan pengguna.

Berdasarkan penelitian ini dalam uji F dijelaskan bahwa nilai F_{hitung} menghasilkan nilai sebesar 33.525 dan F_{tabel} sebesar 3,907 ($33.525 > 3,907$) dengan Tingkat signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Dari hasil uji tersebut dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga menunjukkan bahwa variabel pengetahuan, keamanan

dan kemudahan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan penggunaan BSI *Mobile* sebagai sarana transaksi keuangan pada Mahasiswa FEBI IAN Madura.

Sementara itu hasil dari uji koefisien determinasi (R^2) terlihat bahwa nilai koefisien determinasi menghasilkan sebesar 0,531 atau 53,1%. Ini menunjukkan bahwa model regresi dalam penelitian ini dapat menjelaskan lebih dari setengah variabel dependen sebesar 53,1% sedangkan sekitar 46,9% dipengaruhi oleh variabel yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.