

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *BSI MOBILE* TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK SYARIAH INDONESIA MALUKU UTARA

Mujahidin Hafid¹ Romi Hidayat²

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Afiliasi dan alamat institusi¹

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Afiliasi dan alamat institusi²

romi74997@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan *BSI Mobile* terhadap tingkat kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia wilayah Maluku Utara. Menggunakan pendekatan kuantitatif, penelitian ini memanfaatkan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat di Provinsi Maluku Utara yang telah menggunakan layanan *BSI Mobile* dengan total responden sebanyak 200 orang. Analisis data dilakukan menggunakan metode Regresi Linier Berganda dengan bantuan software SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel keandalan, efisiensi, keamanan, privasi, dan aksesibilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sementara itu, variabel pemenuhan, daya tanggap, dan fitur tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna *BSI Mobile*. Temuan ini diharapkan dapat memperkaya pemahaman akademis mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna layanan mobile banking, khususnya dalam konteks *BSI Mobile*.

Kata kunci : *E-servqual; Kepuasan; BSI Mobile.*

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of *BSI Mobile* service quality on customer satisfaction levels at Bank Syariah Indonesia in the North Maluku region. Using a quantitative approach, this study utilizes primary data obtained through distributing questionnaires to the community in North Maluku Province who have used *BSI Mobile* services with a total of 200 respondents. Data analysis was conducted using the Multiple Linear Regression method with the help of SPSS software version 26. The results of the study indicate that the variables of reliability, efficiency, security, privacy, and accessibility have a significant influence on customer satisfaction. Meanwhile, the variables of fulfillment, responsiveness, and features do not show a significant influence on *BSI Mobile* user satisfaction. These findings are expected to enrich academic understanding of the factors that influence user satisfaction of mobile banking services, especially in the context of *BSI Mobile*.

Keywords : *E-servqual; Satisfaction; BSI Mobile.*

DOI:

PENDAHULUAN

Layanan perbankan melalui ponsel, atau mobile banking, adalah suatu layanan yang memungkinkan pengguna menggunakan smartphone mereka untuk mengakses berbagai layanan perbankan. Layanan ini memberikan kemudahan kepada nasabah di era teknologi saat ini. Mobile banking memenuhi tuntutan dan kebutuhan nasabah sebagai alternatif untuk melakukan transaksi perbankan. Salah satu bank yang menawarkan layanan mobile banking adalah Bank Syariah Indonesia, di mana nasabah dapat melakukan transaksi seolah-olah mereka menjadi teller atau customer service sendiri. Ini memungkinkan transaksi dilakukan di mana saja, bahkan di seluruh dunia, asalkan terhubung dengan internet, transaksi dapat dilakukan 24 jam sehari dan dalam real time (Samsul, Fikriyah and Umar, 2022)

Dalam menjaga keberlanjutan layanan mobile banking (m-banking), pengukuran kualitas layanan menjadi aspek penting yang berpengaruh langsung terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna. Seiring dengan perkembangan teknologi perbankan digital, kualitas layanan tidak hanya diukur dari aspek fisik, tetapi juga berdasarkan kualitas interaksi elektronik antara

pengguna dan sistem. Berikut adalah teori-teori yang mendukung pengukuran kualitas layanan m-banking:

1. E-SERVQUAL (Electronic Service Quality)

Model E-SERVQUAL dikembangkan untuk mengukur kualitas layanan pada platform berbasis elektronik. Menurut Parasuraman et al. (2005), kualitas layanan elektronik mencakup dimensi-dimensi seperti keandalan, efisiensi, keamanan, privasi, aksesibilitas, daya tanggap, dan pemenuhan kebutuhan pengguna. Dalam konteks m-banking, model ini membantu menilai seberapa baik bank dapat memberikan layanan yang cepat, aman, mudah digunakan, dan mampu memenuhi harapan nasabah melalui aplikasi digital.

2. Technology Acceptance Model (TAM)

Teori Technology Acceptance Model (TAM) yang diperkenalkan oleh Davis (1989) menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi. Dua variabel utama TAM adalah:

Perceived Usefulness (PU) – sejauh mana pengguna percaya bahwa m-banking akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi transaksi mereka.

Perceived Ease of Use (PEOU) – sejauh mana pengguna menganggap penggunaan m-banking mudah dan tidak memerlukan banyak usaha.

TAM relevan dalam menganalisis bagaimana persepsi manfaat dan kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan serta niat pengguna untuk terus menggunakan layanan m-banking.

3. DeLone and McLean Information System Success Model

Model ini menilai kesuksesan suatu sistem informasi melalui enam dimensi utama:

Kualitas Sistem (System Quality) – kehandalan, kemudahan akses, dan kinerja aplikasi m-banking.

Kualitas Informasi (Information Quality) – akurasi, relevansi, dan kejelasan informasi yang disajikan.

Kualitas Layanan (Service Quality) – dukungan teknis dan bantuan yang diberikan kepada pengguna.

Penggunaan (Use) – sejauh mana pengguna memanfaatkan fitur layanan m-banking.

Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) – tingkat kepuasan berdasarkan pengalaman penggunaan.

Manfaat Bersih (Net Benefits) – dampak positif terhadap kinerja keuangan dan efisiensi pengguna.

Dalam konteks m-banking, model ini memperluas pemahaman bahwa kepuasan nasabah tidak hanya ditentukan oleh kualitas layanan, tetapi juga manfaat yang diperoleh secara keseluruhan dari penggunaan aplikasi.

4. Expectation-Confirmation Theory (ECT)

Teori Expectation-Confirmation Theory (ECT) menjelaskan bahwa kepuasan pengguna bergantung pada kesesuaian antara ekspektasi awal dengan kinerja aktual layanan yang diterima. Jika kinerja m-banking sesuai atau melebihi harapan, maka pengguna akan merasa

puas dan cenderung meningkatkan intensitas penggunaan layanan. Sebaliknya, ketidakpuasan muncul jika terdapat kesenjangan antara harapan dan kenyataan.

5. SERVPERF (Service Performance)

Model SERVPERF merupakan penyempurnaan dari SERVQUAL yang menilai kualitas layanan hanya berdasarkan kinerja aktual tanpa membandingkannya dengan harapan. Dalam konteks m-banking, SERVPERF menekankan pada kualitas nyata yang dirasakan pengguna, seperti kecepatan transaksi, kehandalan sistem, keamanan, dan kenyamanan penggunaan aplikasi, yang secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan.

Dengan menggabungkan teori-teori tersebut, pengukuran kualitas layanan m-banking dapat dilakukan secara komprehensif. E-SERVQUAL berperan sebagai dasar untuk mengukur dimensi kualitas layanan elektronik, TAM membantu memahami penerimaan teknologi, DeLone & McLean menilai keberhasilan sistem secara menyeluruh, ECT menjelaskan hubungan antara ekspektasi dan kepuasan, sementara SERVPERF memberikan penilaian berbasis kinerja aktual. Integrasi kelima teori ini dapat menjadi landasan konseptual dalam menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna BSI Mobile di wilayah Maluku Utara. (Parasuraman, Zeithaml and Malhotra, 2005). Untuk memastikan pengalaman pengguna yang baik dalam layanan mobile banking, proses E-SERVQUAL harus mengoptimalkan efisiensi dan efektivitas dalam melakukan transaksi, pembelian, dan pengiriman (Putri, Hendrayati and Hurriyati, 2022).

Khususnya di Maluku Utara, semakin pesatnya kebutuhan teknologi di era industri 4.0 memaksa segala sektor untuk mampu memanfaatkan teknologi sebagai informasi penunjang membantu proses berbisnis. Suatu kemajuan yang baik bagi masyarakat, di era digital seperti saat ini internet khususnya teknologi informasi telah mengambil peranan yang sangat penting dalam berbagai aspek kehidupan manusia karena dapat mempermudah dalam melakukan berbagai aktivitas termasuk pada aktivitas bisnis, yaitu bisnis perbankan (Budiman, Yulianto and Saifi, 2020).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif berfokus pada analisis data numerik (angka) dari jumlah sampel yang ditentukan. Kemudian jumlah sampel diuji dan dianalisis dengan metode statistik yang sesuai. Hasil uji statistik dapat menyajikan dampak positif atau sebaliknya antara variabel independen dan dependen. Penelitian yang digunakan oleh penyusun untuk mengidentifikasi pengaruh Keandalan, Efisiensi, Keamanan/privasi, Pemenuhan, Daya tanggap, Fitur dan Kemampuan Akses terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan BSI Mobile Banking pada BSI Maluku Utara

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan SPSS 25 yang bertujuan untuk mengukur apakah pertanyaan yang telah disebarkan itu valid atau tidak. Untuk mengetahui nilai validitas dari 200 responden, dapat diketahui dari nilai korelasi. Artinya dengan membandingkan nilai koefisien korelasi r_{hitung} dan r_{tabel} . Apabila nilai r_{hitung} lebih besar dari pada r_{tabel} maka pertanyaan dinyatakan valid. Dengan ketentuannya yaitu $df = n-2$ dan nilai signifikansinya 5%. Dalam penelitian ini nilai dari df adalah 198 (200-2) yang terdapat pada kolom two tail dan dihasilkan 0.138.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel Keandalan				
No	Item	R Hitung	R Tabel	Ket
1	X1.1	0,522	0,138	Valid
2	X1.2	0,440	0,138	Valid
3	X1.3	0,522	0,138	Valid
4	X1.4	0,589	0,138	Valid

5	X1.5	0,573	0,138	Valid
6	X1.6	0,547	0,138	Valid

Variabel Efisiensi

No	Item	R Hitung	R Tabel	Ket
1	X2.1	0,802	0,138	Valid
2	X2.2	0,778	0,138	Valid
3	X2.3	0,755	0,138	Valid
4	X2.4	0,716	0,138	Valid
5	X2.5	0,817	0,138	Valid
6	X2.6	0,778	0,138	Valid
7	X2.7	0,727	0,138	Valid
8	X2.8	0,737	0,138	Valid

Variabel Keamanan/Privasi

No	Item	R Hitung	R Tabel	Ket
1	X3.1	0,651	0,138	Valid
2	X3.2	0,668	0,138	Valid
3	X3.3	0,596	0,138	Valid
4	X3.4	0,624	0,138	Valid
5	X3.5	0,583	0,138	Valid
6	X3.6	0,580	0,138	Valid
4	X4.4	0,519	0,138	Valid
5	X4.5	0,516	0,138	Valid

Variabel Pemenuhan

No	Item	R Hitung	R Tabel	Ket
1	X4.1	0,653	0,138	Valid
2	X4.2	0,600	0,138	Valid
3	X4.3	0,518	0,138	Valid
4	X4.4	0,519	0,138	Valid
5	X4.5	0,516	0,138	Valid
6	X4.6	0,582	0,138	Valid

Variabel Daya Tanggap

No	Item	R Hitung	R Tabel	Ket
1	X5.1	0,776	0,138	Valid
2	X5.2	0,785	0,138	Valid
3	X5.3	0,726	0,138	Valid
4	X5.4	0,713	0,138	Valid
5	X5.5	0,768	0,138	Valid
6	X5.6	0,745	0,138	Valid
7	X5.7	0,731	0,138	Valid
8	X5.8	0,766	0,138	Valid

Variabel Fitur

No	Item	R Hitung	R Tabel	Ket
1	X6.1	0,698	0,138	Valid
2	X6.2	0,689	0,138	Valid
3	X6.3	0,686	0,138	Valid
4	X6.4	0,670	0,138	Valid
5	X6.5	0,659	0,138	Valid
6	X6.6	0,623	0,138	Valid
7	X6.7	0,660	0,138	Valid
8	X6.8	0,581	0,138	Valid

Variabel Kemampuan Akses

No	Item	R Hitung	R Tabel	Ket
1	X7.1	0,560	0,138	Valid
2	X7.2	0,479	0,138	Valid
3	X7.3	0,495	0,138	Valid
4	X7.4	0,413	0,138	Valid
5	X7,5	0,490	0,138	Valid
6	X7.6	0,601	0,138	Valid

Variabel Kepuasan

No	Item	R Hitung	R Tabel	Ket
1	Y.1	0,657	0,138	Valid
2	Y.2	0,641	0,138	Valid
3	Y.3	0,704	0,138	Valid
4	Y.4	0,609	0,138	Valid
5	Y.5	0,672	0,138	Valid
6	Y.6	0,622	0,138	Valid

tabel (0,138). Sehingga dapat dikatakan bahwa nilai pada setiap masing-masing pertanyaan sudah memenuhi kriteria dan dianggap valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilihat dari nilai Cronbach alpha. Variabel dikatakan memenuhi syarat dengan cronbach"s alpha jika mempunyai nilai lebih besar dari 0,6 (Sholihin & Ratmono, 2021).

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Batasan	Cronbach's Alpha	Hasil
X1 Keandalan	0,6	0,734	Reliabel
X2 Efisiensi	0,6	0,898	Reliabel
X3 Keamanan/privasi	0,6	0,674	Reliabel
X4 Pemenuhan	0,6	0,698	Reliabel
X5 Daya Tanggap	0,6	0,889	Reliabel
X6 Fitur	0,6	0,812	Reliabel
X7 Kemampuan Akses	0,6	0,695	Reliabel
Y Kepuasan	0,6	0,725	Reliabel

Dilihat pada tabel 2. dapat diketahui bahwa semua variabel dalam penelitian ini mempunyai nilai *Cronbach alpha* untuk semua variabel lebih dari 0,6. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel yang terdapat dalam penelitian ini dinyatakan reliabel dan lolos uji reliabilitas. Dengan lolosnya semua variabel dalam penelitian ini pada pengujian validitas maupun reliabilitas, Sehingga cenderung dikatakan bahwa model dalam eksplorasi ini dipandang bagus untuk melanjutkan pengujian berikutnya, khususnya pengujian anggapan tradisional.

3. Uji Kelayakan Model atau *Goodness of Fit* (R Square)

Uji Kelayakan Model bertujuan untuk melihat seberapa besar variabel X memberikan kontribusi terhadap variabel Y. Analisis ini digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen. Nilai *R Square* berkisar antara 0 – 99. Nilai *R Square* yang semakin mendekati 1 maka semakin layak suatu model untuk digunakan. Kriteria nilai *R Square* tersebut adalah 0,19; 0,33; 0,67; > 0,7 dengan keterangan lemah, moderate, substansial, dan kuat (Sholihin & Ratmono, 2021).

Tabel 3. Hasil Uji Kelayakan Model

Variabel	Nilai <i>R-Square</i>	Nilai <i>Adjusted R-Square</i>
Kepuasan Nasabah	0,906	0,902

Berdasarkan hasil dari tabel 3. dapat dilihat bahwa nilai *R-square* sebesar 0,906. Artinya variabel independen dan dependen memiliki hubungan yang kuat berdasarkan pada kriteria nilai *R-square*. Adapun nilai *Adjusted R-Square* sebesar 0,902. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen sebesar 90%, sedangkan 10% lainnya dipengaruhi oleh variabel diluar dari penelitian ini.

4. Uji T (Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial atau individu variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Hipotesis ditolak dengan uji t jika nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05 maka hal ini menunjukkan bahwa variabel tersebut tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Sebaliknya hipotesis diterima jika nilai signifikansinya kurang dari 0,05, hal ini menunjukkan bahwa variabel tersebut berpengaruh terhadap variabel dependen (Ghozali, 2016). Adapun hasil uji t dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	Model	B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	2.126	.734		2.898	.004
	Keandalan	.130	.033	.128	3.904	.000
	Efesiensi	.219	.021	.459	10.289	.000
	Keamanan/privasi	.340	.034	.359	10.131	.000
	Pemenuhan	.026	.030	.027	.848	.397
	Daya Tanggap	.009	.019	.019	.461	.645
	Fitur	-.006	.020	-.012	-.303	.762
	Kemampuan Akses	.100	.040	.088	2.520	.013

Berdasarkan pada tabel 4. diketahui dari 7 hipotesis yang disajikan pada penelitian ini terdapat 4 hipotesis yang diterima. Hipotesis pertama (H1), keandalan memiliki pengaruh positif

signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan BSI *mobile* diterima dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Hipotesis kedua (H2), efisiensi memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan BSI *mobile* diterima dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Hipotesis ketiga (H3), keamanan/privasi memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan BSI *mobile* diterima dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Hipotesis keempat (H4), pemenuhan memiliki pengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan BSI *mobile* tidak diterima dengan nilai signifikan $0,397 > 0,05$. Hipotesis kelima (H5), daya tanggap memiliki pengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan BSI *mobile* tidak diterima dengan nilai signifikan $0,645 > 0,05$. Hipotesis keenam (H6), fitur memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan BSI *mobile* tidak diterima dengan nilai signifikan $0,762 > 0,05$. Hipotesis ketujuh (H7), kemampuan akses memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan BSI *mobile* diterima dengan nilai signifikan $0,013 < 0,05$.

5. Analisis

Penelitian yang telah dilakukan oleh penyusun menunjukkan bahwa penelitian ini baik dan valid. Hasil uji Hipotesis bahwa variabel keandalan, efisiensi, keamanan/privasi, pemenuhan, daya tanggap, fitur dan kemampuan akses memiliki hasil yang berbeda.

Berdasarkan hasil uji hipotesis 1 yaitu keandalan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan BSI *mobile*. Temuan ini menginformasikan bahwa hipotesis 1 pada penelitian ini diterima dan dukung oleh data. Hasil uji Regresi Linier Berganda dengan melihat nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan ditemukan bahwa BSI *mobile* dapat berfungsi setiap saat, memberikan pelayanan yang konsisten dan catatan yang akurat.

Berdasarkan hasil uji hipotesis 2 yaitu efisiensi memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan BSI *mobile*. Menginformasikan bahwa hipotesis 2 pada penelitian ini diterima dan dukung oleh data. Hasil uji Regresi Linier Berganda dengan melihat nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa BSI *mobile* dapat memberikan kemudahan bagi nasabah untuk dipelajari, mudah digunakan, dapat membantu transaksi pengguna dan pelayanan yang efisien.

Berdasarkan hasil uji hipotesis 3 yaitu keamanan/privasi memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan BSI *mobile*. Temuan ini menginformasikan bahwa hipotesis 3 pada penelitian ini diterima dan dukung oleh data. Hasil uji Regresi Linier Berganda dengan melihat nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa keamanan/privasi pada BSI *mobile* dapat menjamin keamanan bertransaksi, memberikan jaminan keamanan data pribadi, menjaga kerahasiaan data transaksi, memberikan jaminan keamanan dana, dan dapat memberikan rentang waktu dalam melakukan transaksi sehingga data transaksi nasabah dapat dilacak dengan mudah untuk ditemukan.

Berdasarkan hasil uji hipotesis 4 yaitu pemenuhan memiliki pengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan BSI *mobile*. Sehingga temuan ini menginformasikan bahwa hipotesis 4 pada penelitian ini ditolak dan tidak didukung oleh data. Hasil uji Regresi Linier Berganda dengan melihat nilai signifikan $0,397 > 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa BSI *mobile* tidak memperhatikan setiap notifikasi transaksi yang kurang akurat, notifikasi transaksi belum sepenuhnya memberikan kemudahan untuk mengecek notasi

rel daftar transaksi, belum mampu memberikan informasi yang dapat dipercaya, belum sepenuhnya memberikan kecepatan memproses transaksi dan belum dapat merespon keluhan nasabah dengan cepat.

Berdasarkan hasil uji hipotesis 5 yaitu daya tanggap memiliki pengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan BSI *mobile*. Temuan ini menginformasikan bahwa hipotesis 5 pada penelitian ini ditolak dan tidak didukung oleh data. Hasil uji Regresi Linier Berganda dengan melihat nilai signifikan $0,645 > 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa BSI *mobile* belum mampu menyediakan layanan *hotline service* bermasalah, BSI *mobile* belum mampu mengatasi transaksi bermasalah, BSI *mobile* belum sepenuhnya menyediakan layanan penyelesaian masalah melalui *Customer care*/laporan digital, *Customer care*/laporan digital belum mampu menyediakan kebutuhan dan kemudahan pelayanan bagi nasabah dalam mengakses fitur, belum mampu memberikan penggunaan BSI *Call* kepada nasabah secara efektif dan praktis, belum mampu memberikan kenyamanan kepada nasabah dengan kehadiran BSI *Call* yang disediakan BSI *mobile*, kendala sistem BSI *mobile* belum mampu diperbaiki dengan cepat, dan masih mendapatkan kesulitan untuk menggunakan BSI *mobile*.

Berdasarkan hasil uji hipotesis 6 yaitu fitur memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan BSI *mobile*. Sehingga temuan ini menginformasikan bahwa hipotesis 6 pada penelitian ini ditolak dan tidak didukung oleh data. Hasil uji Regresi Linier Berganda dengan melihat nilai signifikan $0,762 > 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa fitur pada layanan BSI *mobile* belum mampu memberikan kemudahan kepada nasabah dalam mengakses informasi, informasi yang disediakan di BSI *mobile* belum mampu dipahami oleh nasabah, BSI *mobile* memberikan fitur kepada nasabah belum sepenuhnya dipahami, fitur BSI *mobile* memiliki fungsi yang belum memadai, fitur BSI *mobile* belum menarik dan memiliki fitur yang lengkap, adanya fitur tambahan belum mampu membuat nasabah berminat menggunakan BSI *mobile* dan inovasi produk pada BSI *mobile* belum mampu diakses dengan mudah bagi nasabah.

Berdasarkan uji hasil hipotesis 7 yaitu kemampuan akses memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan BSI *mobile*. Temuan ini menginformasikan bahwa hipotesis 7 pada penelitian ini diterima dan didukung oleh data. Hasil uji Regresi Linier Berganda dengan melihat nilai signifikan $0,013 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa kemampuan akses menjadi faktor penentu terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI *mobile*.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan data, pengujian hipotesis, dan analisis yang telah dilakukan dalam penelitian ini, diperoleh beberapa kesimpulan penting. Pertama, variabel keandalan memiliki nilai signifikansi di bawah 0,05, sehingga hipotesis pertama (H1) dinyatakan diterima, yang berarti keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI Mobile. Kedua, variabel efisiensi juga menunjukkan nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis kedua (H2) diterima, menandakan bahwa efisiensi layanan turut berkontribusi terhadap kepuasan pengguna. Ketiga, variabel keamanan dan privasi menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan nilai signifikansi yang juga berada di bawah 0,05, sehingga hipotesis ketiga (H3) diterima. Sebaliknya, variabel pemenuhan, daya tanggap, dan fitur masing-masing memiliki nilai signifikansi di atas 0,05, yang berarti tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah, sehingga hipotesis keempat (H4), kelima (H5), dan keenam (H6) dinyatakan ditolak. Terakhir, variabel kemampuan akses terhadap BSI Mobile menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan nilai signifikansi di bawah 0,05, sehingga hipotesis ketujuh (H7) diterima. Kesimpulan ini memperjelas bahwa tidak semua dimensi layanan digital memberikan dampak yang sama terhadap tingkat kepuasan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Budiman, A., Yulianto, E. and Saifi, M. (2020) 'PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-SATISFACTION DAN E- LOYALTY NASABAH PENGGUNA MANDIRI ONLINE', *Profit*, 14(01), pp. 1–11. Available at: <https://doi.org/10.21776/ub.profit.2020.014.01.1>.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Malhotra, A. (2005) 'E-S-QUAL', *Journal of Service Research*, 7(3), pp. 213–233. Available at: <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>.
- Putri, D.I.S., Hendrayati, H. and Hurriyati, R. (2022) 'The Influence of Electronic Service Quality (M-BANKING) on Customer Satisfaction', in. Available at: <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.220701.065>.
- Samsul, S., Fikriyah, D. and Umar, H. (2022) 'Mobile Banking Service Quality on Customer Satisfaction Between Bank Muamalat and Bank Syariah Indonesia', *Adpebi International Journal of Multidisciplinary Sciences*, 1(1), pp. 244–249. Available at: <https://doi.org/10.54099/aijms.v1i1.279>.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Universitas Diponegoro Press.
https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Aplikasi+Analisis+Multivariat+Dengan+Program+IBM+SPSS+23&btnG=
- Sholihin, M., & Ratmono, D. (2021). *Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 7.0 untuk hubungan nonlinier dalam penelitian sosial dan bisnis*. Andi.
- Siddiqui, N. (1992). *Banking without interest*. New Delhi: Markazi MaktabaIslami