

ABSTRAK

Firda Hayati. 2023. *Pengaruh Fitur Pembayaran Online BSI Mobile terhadap Kepuasan Nasabah pada Pembayaran E-Commerce (Studi Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin)*. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) Prof. Dr. H. A. Hafiz Anshary AZ, M.A., (II) Dra. Hj. Noorwahidah Haisy, M.Ag.

Kata Kunci: *Pembayaran Online, BSI Mobile, E-Commerce dan Kepuasan Nasabah*

Perkembangan teknologi yang pesat mendominasi aspek kehidupan manusia termasuk dalam transaksi keuangan syariah. Industri perbankan menuntut BSI untuk berinovasi menciptakan sesuatu yang dapat menarik minat nasabah untuk mempertahankan keberlangsungan operasionalnya. BSI menciptakan *BSI Mobile* dengan satu fitur yang ada adalah pembayaran *online* untuk mempermudah nasabah dalam proses transaksi pada pembayaran *e-commerce*. Dengan penelitian ini, peneliti bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh fitur pembayaran *online* *BSI Mobile* terhadap kepuasan nasabah pada pembayaran *e-commerce* dan bagaimana kepuasan nasabah terhadap penggunaan aplikasi *BSI Mobile* dalam pembayaran *e-commerce*.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah penyebaran koesioner dan dokumentasi. Jumlah sampel yang diambil adalah 100 responden. Analisis data yang digunakan adalah uji validitas, reliabilitas, normalitas, linearitas, koefisien determinasi, regresi linier sederhana dan uji-t.

Hasil penelitian pada uji-t didapatkan $0,000 < 0,05$ dengan nilai t-hitung dan t-tabel ($15,753 > 1,984$) menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan fitur pembayaran *online* *BSI Mobile* terhadap kepuasan nasabah. Tingkat kepuasan nasabah menunjukkan tingkat baik terlihat dari hasil uji- R^2 yang didapatkan $0,714 = 71,4\%$ variabel X mempengaruhi variabel Y dan respon positif mahasiswa terhadap penggunaan aplikasi *BSI Mobile* dalam pembayaran *online*.