

ABSTRAK

Ainun Jariah. 2023, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fitur BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah BSI Mahasiswa Perguruan Tinggi di Banjarmasin. Pembimbing I: Prof. Dr. H. A. Hafiz Anshary AZ, M.A. Pembimbing II: Dra. Hj. Noorwahidah Haisy, M.Ag.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fitur BSI Mobile, Kepuasan Nasabah

Penelitian ini menjadi sangat penting untuk mengevaluasi kualitas pelayanan dan fitur BSI Mobile apakah sesuai dengan yang diharapkan masyarakat terkhusus mahasiswa dan menambah wawasan bagi masyarakat dan mahasiswa mengenai bank syariah. Penelitian ini juga di buat berdasarkan pengalaman pribadi peneliti yang pernah mengalami gagal transfer saat melakukan transfer di BSI Mobile. Tujuan penelitian ini yaitu mengetahui pengaruh kualitas pelayanan BSI Mobile terhadap kepuasan nasabah BSI mahasiswa beberapa perguruan tinggi di kota Banjarmasin, mengetahui pengaruh fitur BSI Mobile terhadap kepuasan nasabah BSI mahasiswa beberapa perguruan tinggi di kota Banjarmasin, dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fitur BSI Mobile terhadap kepuasan nasabah BSI mahasiswa beberapa perguruan tinggi di kota Banjarmasin

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, data diambil dari penyebaran kuesioner dimana 100 mahasiswa yang menjadi nasabah BSI di beberapa perguruan tinggi di Banjarmasin dijadikan sebagai sampel. Peneliti menyebarkan link kuesioner melalui WhatsApp dan ada juga dengan terjun langsung kelapangan dengan cara mendatangi universitas-universitas yang ada di Banjarmasin, untuk meminta langsung kepada mahasiswa mengisi

kuesioner penelitian. Teknik sampel yang digunakan yaitu pengambilan sampel non-probabilitas yaitu dimana terdapat kriteria khusus untuk responden yaitu responden sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia dan memiliki aplikasi BSI Mobile. Penelitian ini dilakukan dengan beberapa uji dan analisis yaitu validitas, reliabilitas, diskriptif, asumsi klasik, linier berganda, hipotesis serta koefisien determinasi (R^2).

Dari beberapa uji dan analisis tersebut menghasilkan yaitu kualitas pelayanan BSI Mobile (X1) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah (Y), fitur BSI Mobile (X2) berpengaruh parsial terhadap kepuasan nasabah (Y) dan kualitas pelayanan BSI Mobile (X1) dan fitur BSI Mobile (X2) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y) sebesar 63,1 %