

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan, bank disebut sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat.(syafiril, 2020, p. 44)

Lembaga perantara keuangan atau financial intermediary, disebut bank. Dengan kata lain yaitu organisasi dimana kegiatan usahanya berkaitan dengan uang. Akibatnya, operasi bank akan selalu berputar di sekitar masalah keuangan, dikarenakan alat pelancar terjadinya perdagangan utama adalah uang yang terus dikaitkan dengan usaha bank. Komoditas akan selalu menjadi bagian dari operasional dan bisnis bank, antara lain: Mentransfer dana, menerima pembayaran nasabahnya dan mengembalikannya, membeli dan menjual sekuritas, dan menawarkan jaminan bank.(Pane, 2021)

Akibatnya, operasi dan bisnis bank dipengaruhi oleh tindakan nasabahnya yang memanfaatkan pelayanan, sumber daya, dan barang yang ditawarkannya.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK), dalam kapasitasnya sebagai regulator dan pengawas industri jasa keuangan akan terus mencermati perubahan-perubahan lingkungan dan situasi perekonomian yang dapat berpengaruh terhadap kondisi industri jasa keuangan nasional termasuk terhadap

perbankan syariah. Kondisi dan situasi yang mungkin berpengaruh terhadap jasa keuangan nasional termasuk perbankan syariah, antara lain kondisi global, tren politik dan ekonomi dunia yang terus menerus berubah membuat sistem keuangan global sangatlah dinamis. (Fadillah & Khalid, 2019). Kondisi dan situasi inilah yang membuat pemerintah berkomitmen dalam mendorong perekonomian melalui perbankan syariah dengan mendirikan Bank Syariah Indonesia (BSI) yang merupakan gabungan dari tiga bank syariah yaitu BNI syariah, BRI syariah, dan Mandiri syariah yang telah mendapatkan izin merger dari OJK kemudian tanggal 1 Februari 2021 diresmikan oleh Presiden Joko Widodo secara langsung.

BSI merupakan inisiatif untuk mendirikan bank syariah yang menjadi kebanggaan masyarakat dan diharapkan dapat membangkitkan kembali pertumbuhan ekonomi nasional dan memajukan kesejahteraan masyarakat. Munculnya Bank Syariah Indonesia juga mencerminkan wajah perbankan syariah di Indonesia yang modern, menyeluruh, dan bermanfaat (Rahmatan Lil 'Aalamiin). Keberadaan BSI menjadi krusial. Selain dapat berperan penting dalam memfasilitasi seluruh kegiatan ekonomi dalam ekosistem industri halal, inisiatif ini juga bertujuan untuk memenuhi aspirasi bangsa. (Putri, 2022)

Setelah merger, Bank Syariah Indonesia akan memiliki total aset Rp 239,56 triliun, lebih dari 1.000 lokasi cabang, dan 20.000 karyawan, menjadikannya bank syariah terbesar di Indonesia. Salah satu langkah kunci yang akan menciptakan banyak peluang baru untuk membantu perekonomian

rakyat nasional adalah proses penggabungan tiga bank syariah besar di Indonesia. (Febrianti et al., 2021a)

Sesuai dengan prinsip syariah BSI menyalurkan dan menghimpun dana merujuk pada Al-Qur`an Allah SWT berfirman:

Q.S Ar-rum/30:39 sebagai berikut:

وَمَا آتَيْتُمْ مِنْ رَبِّا لَيَزِيدُوا فِيْ اَمْوَالِ النَّاسِ فَلَا يَزِيدُوا عِنْدَ اللّٰهِ ۗ وَمَا آتَيْتُمْ مِنْ زَكٰوةٍ تُرِيدُونَ وَجْهَ

اللّٰهِ فَا وَلَيْكَ هُمْ الْمُنْتَضِعُونَ

Artinya : “ Dan sesuatu Riba (tambahan) yang kamu berikan harta manusia bertambah, Maka tidak bertambah dalam pandangan Allah. Riba itu tidak menambah pada sisi Allah. Dan apa yang kamu berikan berupa zakat yang kamu maksudkan untuk memperoleh keridhaan Allah, Maka itulah orang-orang yang melipat gandakan (pahalanya).”

Ayat diatas menjelaskan tentang riba yang merupakan prinsip yang dilarang agama Islam. Larangan lain adalah; masysir, gharar, riba, bathil, tadlis, ghabn, risywah, ba’i najasy, ikhtikar, ba’i al-mudtarr, zhalim, ikrah, dan ta’alluq, (Istiqomah, 2020)

BSI *Mobile* merupakan salah satu produk digital dari Bank Syariah Indonesia yang bertujuan untuk mempermudah transaksi nasabah serta memberikan informasi kepada nasabah melalui fitur yang disediakan. Dalam pengembangan produk digital kualitas pelayanan menjadi hal terpenting karena langsung dirasakan oleh nasabah, sehingga akan membentuk kepuasan nasabah dalam pemakaian suatu produk. Selain kualitas pelayanan,

pengembangan fitur juga menjadi poin terpenting selanjutnya, karena fitur produk menjadi keunggulan dan ciri khas tersendiri bagi suatu produk yang dapat dimanfaatkan langsung oleh nasabah.

M. Syafi'i Antonio, mengatakan bahwa kepuasan ialah kunci menjaga reputasi bank serta memenangkan perhatian nasabah dan masyarakat. (SUHERLY, 2013) dalam menghadapi persaingan bisnis yang ketat, memenangkan persaingan perbankan syariah merupakan salah satu teknik untuk menghasilkan pelayanan nasabah yang baik agar tetap hidup atau eksis. Menentukan Laju pertumbuhan suatu Bank dapat didapat dengan cara memberikan pelayanan dan kenyamanan yang baik kepada nasabah.

Dalam teori Kotler dan Keller, kesenangan maupun kekecewaan yang dialami nasabah saat mengevaluasi hasil kinerja produk yang didapatkan dibandingkan dengan harapan mereka disebut sebagai kepuasan. Metode terbaik untuk memastikan kepuasan pelanggan adalah memberikan pelayanan berkualitas tinggi dan fasilitas lengkap. (Kuspriyanti, 2017) Oleh karena itu kepuasan nasabah tergantung pada kondisi dimana nasabah merasa keinginan dan harapannya terpenuhi dan dianggap memuaskan dari pelayanan yang diberikan oleh bank. Jika keinginan dan harapannya terpenuhi dengan pelayanan dan fasilitas bank, nasabah akan merasa puas.

Kualitas Kotler (2019) mengartikan kesesuaian antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima disebut kualitas pelayanan. (Saputra, 2013) Oleh karena itu pelayanan yang dirasakan sesuai pelayanan yang diharapkan disebut memuaskan, pelayanan yang dirasakan lebih dari

yang diharapkan disebut sangat memuaskan, tapi ada juga keduanya tidak dirasakan.

Dalam industri perbankan, kualitas pelayanan merupakan komponen penting dari daya saing. Setiap pertumbuhan bank berkorelasi dengan tingkat pelayanan yang diberikan, yang harus dipertimbangkan bank sebagai faktor pendorong untuk membangun reputasi dan meningkatkan loyalitas nasabah. Untuk memajukan perbankan syariah secara umum, tingkat kepuasan nasabah merupakan indikator penting dari kualitas pelayanan.(SUHERLY, 2013) Kualitas pelayanan memberikan ikatan yang kuat antara bank dan nasabah agar keinginan dan kebutuhan nasabah dapat dipahami oleh bank. Dengan ini maka Bank dapat mengurangi interaksi nasabah yang tidak menguntungkan dan meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memberikan pengalaman yang menyenangkan.

Menurut (Amstrong & Kotler, 2008) pelayanan ialah sebuah kegiatan antara 2 pihak, yang satu menawarkan dan yang satu ditawarkan tanpa adanya bentuk fisik maupun kepemilikan yang dihasilkan Sedangkan menurut (Mulyono, 2008) pelayanan adalah suatu sikap baik diluar tugas pokok diberikan kepada konsumen sebagai penghormatan.(Natasya & Marlius, 2021). Dengan demikian pelayanan merupakan suatu sikap atau tindakan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Produk pada dasarnya lebih mudah untuk ditiru di industri perbankan, dikarenakan peningkatan teknologi yang semakin canggih mempersulit upaya mempertahankan keunggulan suatu produk. Untuk memberikan pelayanan

dan kualitas yang luar biasa sesuai dengan apa yang diinginkan atau diharapkan pelanggan, dan untuk membantu pelanggan merasa puas, maka pelayanan yang baik dan berkualitas sangat penting. Konsumen akan merasa lebih puas dengan pelayanan yang mereka terima, meningkatkan kemungkinan bank akan menghasilkan uang.

Tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memuaskan konsumen, hal itu juga menghasilkan nilai tambah atau meningkatkan reputasi bank. Akibatnya, konsumen akan menganggap kualitas pelayanan dapat diterima dan puas jika memenuhi harapan mereka. Selain itu, kualitas pelayanan dianggap sempurna jika memenuhi atau melampaui harapan nasabah. Sebaliknya, jika tingkat pelayanan jatuh di bawah apa yang diantisipasi, dikatakan kualitasnya buruk. (Pane, 2021)

Unsur lain yang turut memberikan kepuasan konsumen adalah fasilitas. Fasilitas dijelaskan oleh Rhenald Kasali sebagai infrastruktur dan fasilitas yang ditawarkan bisnis kepada nasabahnya. Biasanya, fasilitas datang dengan produk yang dijual bisnis kepada nasabahnya. Fasilitas digunakan secara maksimal, dalam hal ini untuk kepuasan nasabah, serupa dengan persyaratan kualitas pelayanan. Nasabah yang bertransaksi dananya dengan bank diharapkan dapat menggunakan seluruh fasilitas yang tersedia untuk memenuhi kebutuhannya. agar bank dapat memenuhi perannya sebagai penyedia jasa dalam industri keuangan. (Pane, 2021)

Salah satu fasilitas BSI adalah Bank Syariah Indonesia mengembangkan website dan aplikasi mobile yang dapat diakses secara

online sehingga memudahkan konsumen untuk menggunakannya. Salah satu inisiatif BSI untuk memperkuat pelayanan dan keberadaannya di tengah iklim perekonomian saat ini adalah dengan penerapan database yang disediakan untuk aktivitas transaksi nasabah melalui mobile banking yang Ada keuntungan dan kerugian dalam mengimplementasikan pelayanan transaksi melalui BSI Mobile. Benefit tersebut antara lain dapat menyalurkan bantuan melalui zakat, infaq, wakaf, dan donasi, buka rekening lewat BSI Mobile, bisa menarik uang tanpa menggunakan kartu ATM serta dapat memblokir kartu yang hilang di ATM dan tidak harus memiliki untuk mengunjungi kantor atau membayar biaya call center. secara otomatis berhenti digunakan. Kekurangannya adalah ketika koneksi internet goyah, proses transaksi terganggu dan akan “error” karena kehabisan waktu. Aplikasi BSI Mobile perlu diupdate kembali ketika versi aplikasi mobile banking kadaluarsa; jika tidak, BSI Mobile akan berhenti berfungsi.(Febrianti, 2021)

Ada perbedaan besar antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya. Penelitian sebelumnya belum pernah meneliti pengaruh parsial maupun simultan terhadap kepuasan nasabah BSI mahasiswa, dan belum pernah meneliti di perguruan tinggi di Banjarmasin. 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.

Berdasarkan paparan yang telah diuraikan diatas, peneliti ingin lebih mempelajari dan mengetahui mengenai **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fitur BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah BSI Mahasiswa Perguruan Tinggi Di Banjarmasin.**

#### **B. Rumusan Masalah**

1. Apakah kualitas pelayanan BSI Mobile berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah BSI Mahasiswa beberapa perguruan tinggi di kota Banjarmasin?
2. Apakah fitur-fitur BSI Mobile berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah BSI Mahasiswa beberapa perguruan tinggi di kota Banjarmasin?
3. Apakah kualitas pelayanan dan fitur-fitur BSI Mobile secara simultan berpengaruh terhadap mahasiswa beberapa perguruan tinggi di kota Banjarmasin?

#### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini untuk:

1. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fitur BSI Mobile terhadap kepuasan nasabah BSI Mahasiswa beberapa perguruan tinggi di kota Banjarmasin
2. Mengetahui pengaruh fitur BSI Mobile terhadap kepuasan nasabah BSI mahasiswa beberapa perguruan tinggi di kota Banjarmasin
3. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fitur BSI Mobile terhadap kepuasan nasabah BSI Mahasiswa beberapa perguruan tinggi di kota



Banjarmasin

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan dari penelitian ini untuk:

##### 1. Kegunaan Teoritis

Diharapkan nasabah dapat mengimplementasikan penelitian ini dengan teori di bangku perkuliahan, serta memberikan pengetahuan mengenai problem yang bisa mengurangi kepuasan nasabah dalam hal perbankan syariah. Selain itu, penelitian ini dapat membantu peneliti dalam memahami produk BSI Mobile.

##### 2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan untuk diperhitungkan saat membuat keputusan manajemen dan saat menilai dan meningkatkan standar sumber daya manusia (SDM) untuk memberikan pelayanan yang lebih baik. Penelitian ini juga dapat menjadi tolak ukur dalam memutuskan langkah selanjutnya bagi perusahaan dalam meningkatkan fitur BSI Mobile dan kualitas pelayanan.

#### **E. Definisi Operasional**

Kepuasan yang dimaksud dalam penelitian adalah kepuasan nasabah BSI Mahasiswa beberapa perguruan tinggi di kota Banjarmasin. Pelayanan yang akan diteliti mengenai kemudahan dan keamanan dalam bertransaksi. Fitur BSI mobile yang akan diteliti mengenai fitur-fitur yang ada di BSI Mobile. Variabel fitur dalam penelitian ini lebih menekankan sebagai atribut produk, sesuai dengan rujukan teorinya tjiptono (1997) atribut produk

merupakan unsur-unsur yang terkandung dalam produk dan dipandang penting oleh konsumen sehingga dijadikan dasar keputusan untuk menggunakan atau membeli produk tersebut. Fitur dalam penelitian ini juga menekankan terhadap inovasi dan keberagaman yang ada dalam *BSI Mobile*. Kepuasan yang akan dinilai adalah kepuasan yang sesuai dengan tujuan yang diinginkan nasabah BSI dalam hal ini yaitu mahasiswa.

#### **F. Penelitian Terdahulu**

1. Putri Balqis Pane (2020). Judul : *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Fasilitas Mobil Kas Keliling Brisyariah Terhadap Kepuasan Mahasiswa Febi Uin-Su Dalam Melakukan Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (Ukt)*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yaitu membagikan kuesioner kepada 90 peserta. Penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS 22 dengan hasil akhir kualitas pelayanan, lokasi, dan fasilitas mobil kas keliling BRI Syariah berpengaruh secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan mahasiswa UIN-SU FEBI membayar UKT. (Pane, 2021)

Persamaan yang peneliti lakukan adalah sama-sama memakai metode kuantitatif dengan menggunakan kuesioner dan menjadikan mahasiswa sebagai sampel dalam kepuasan kualitas pelayanan.

Bedanya yang peneliti lakukan adalah pada penelitian terdahulu meneliti fasilitas mobile Kas Keliling Brisyariah sedangkan yang peneliti teliti adalah fitur BSI Mobile, penelitian terdahulu juga memuat lokasi sebagai faktor yang mempengaruhi dalam memberi kepuasan nasabah, sedangkan yang peneliti teliti hanya kualitas pelayanan dan fitur BSI Mobile.

Penelitian terdahulu menjadikan mahasiswa FEBI Uin-Su sebagai populasi sedangkan yang peneliti teliti menjadikan nasabah BSI mahasiswa beberapa perguruan tinggi di kota Banjarmasin sebagai populasi.

Peneliti terdahulu hanya berfokus pada pembayaran UKT Mobile Kas Keliling sedangkan peneliti meneliti fitur BSI Mobile secara keseluruhan sebagai standar kepuasan nasabah BSI Mahasiswa.

2. Isroul Khusna (2020). Judul : *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah*. Metodologi kuantitatif deskriptif digunakan dalam penelitian ini. Pengguna mobile banking PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah KC Manado dijadikan sebagai sumber data penelitian. Data primer dikumpulkan melalui observasi dan kuesioner. Pemeriksaan kualitas data, seperti pemeriksaan validitas dan reliabilitas, pemeriksaan asumsi tradisional, seperti pemeriksaan normalitas, pemeriksaan linearitas, pemeriksaan regresi sederhana, dan pemeriksaan hipotesis, seperti pemeriksaan korelasi momen produk, pemeriksaan koefisien determinasi, dan pemeriksaan t. Berdasarkan temuan penelitian ini, di PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah KC. Manado, variabel independen (Kualitas Pelayanan) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Kepuasan Pelanggan).

Kedua persamaan peneliti yang sama-sama menggunakan metodologi kuantitatif dan survei untuk mengumpulkan data menyebutkan pelayanan dan fasilitas sebagai kriteria kepuasan.

Penelitian peneliti berbeda dengan penelitian terdahulu karena penelitian ini berfokus pada Mobile Banking BRI Syariah, sedangkan penulis

melihat fitur-fitur BSI Mobile.

Mengerjakan.

3. Oktafiani, Sellin Fidia and Nengsih, Titin Agustin and Syahrizal, Ahmad (2021) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembayaran Ukt Pada Bank Syariah Mandiri Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Febi Uin Sts Jambi)*. Dalam penelitian ini, bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati adalah lima kriteria yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan. Kelima karakteristik yaitu daya tanggap, bukti fisik, jaminan, empati dan keandalan secara bersama-sama dan masing-masing memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan mahasiswa FEBI di UIN STS Jambi. (Oktafiani, 2022)

Persamaan peneliti dengan peneliti terdahulu yaitu sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan merupakan faktor Kepuasan Nasabah dan sama-sama menggunakan metode kuantitatif dengan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner.

Perbedaan yang dilakukan peneliti dengan peneliti terdahulu yaitu peneliti terdahulu hanya berfokus pada pembayaran UKT pada bank Syariah Mandiri sedangkan peneliti meneliti fitur BSI Mobile secara keseluruhan sebagai standar kepuasan nasabah.

4. Elsandro Yoga Pranantha (2021) *Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kabupaten Sleman*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner ke 100 masyarakat pengguna BSI di kabupaten Sleman. Dengan hasil akhir kualitas pelayanan

dan fitur BSI Mobile berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan nasabah BSI di kabupaten sleman.

Persamaan dari penelitian terdahulu dengan yang peneliti teliti yaitu meneliti mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan fitur produk BSI Mobile.

Perbedaan peneliti terdahulu dengan yang peneliti teliti yaitu peneliti terdahulu menjadikan nasabah bank syariah Indonesia sebagai populasi sedangkan peneliti teliti menjadikan mahasiswa beberapa perguruan tinggi di kota Banjarmasin sebagai populasi.

5. Khusnul Wulandari (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Bsi Mobile (Studi Kasus Di Bsi Kcp Ajibarang*. Analisis hasil diagram SWOT ditunjukkan dengan nilai positif pada sumbu X dan Y. Taktik tersebut mencontohkan keadaan yang dapat meningkatkan tingkat pelayanan pelanggan yang ditawarkan oleh pelayanan mobile banking. Bank menawarkan mobile banking sebagai pelayanan sehingga nasabah dapat melakukan berbagai jenis transaksi. Pengguna pelayanan mobile banking dapat memperoleh keuntungan dari kemudahan berkat banyaknya fitur dan desain menarik dari mobile banking. Fitur dan manfaat bank telah ditingkatkan, termasuk tingkat kualitas pelayanan dan pemenuhan fasilitas fisiknya.

Persamaan dari penelitian terdahulu dengan yang peneliti teliti ialah meneliti mengenai kualitas pelayanan dan fitur BSI Mobile.

Perbedaan yang dilakukan peneliti terdahulu dengan yang peneliti teliti yaitu peneliti terdahulu melakukan penelitian di *BSI KCP AJIBARANG*

sedangkan peneliti melakukan penelitian beberapa perguruan tinggi di Banjarmasin.

### **G. Hipotesis**

Hipotesis penelitian adalah pengakuan singkat tentang suatu masalah, diikuti dengan penjelasan bagaimana penulisannya untuk mencirikan hubungan 2 variabel, yaitu variabel dependen dan variabel independen, dan bagaimana satu variabel dari masing-masing sampel dibandingkan. Hipotesis, di sisi menurut Riyanto, W., dan Mohyi (2020) yaitu tanggapan sementara, kesimpulan, atau pendapat dan yang tidak pasti karena harus dibuktikan bahwa perspektif ini asli.

#### **1. Pengaruh kualitas pelayanan BSI Mobile terhadap kepuasan Nasabah**

Jika yang diterima konsumen memuaskan dan memenuhi harapan, maka kualitas pelayanan tersebut baik; jika jauh dari harapan, kualitas pelayanan buruk (Tjiptono, 2006). Pelayanan menurut (Rangkuti, 2013b) adalah tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

Dari pembahasan diatas hipotesis yang didapat yaitu :

$H_0$  : kualitas pelayanan dan fitur BSI Mobile tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI mahasiswa beberapa perguruan tinggi di kota Banjarmasin

$H_1$  : kualitas pelayanan dan fitur BSI Mobile berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI mahasiswa beberapa perguruan tinggi di kota Banjarmasin

## 2. Pengaruh BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah

Komponen penting dari kenyamanan dan kebahagiaan pengguna adalah kapasitas untuk menyediakan berbagai fungsi untuk memenuhi kebutuhan pengguna kreatif (Gerrard & Barton Cunningham, 2003). Bank harus menumbuhkan kepuasan dan loyalitas nasabah melalui produk fitur yang luar biasa. Menurut penelitian Poon (2008), fitur produk baru meningkatkan kebahagiaan konsumen.

Dari pembahasan diatas hipotesis yang didapat :

H<sub>0</sub> : fitur *BSI Mobile* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI Mahasiswa beberapa perguruan tinggi di kota Banjarmasin

H<sub>2</sub>: fitur *BSI Mobile* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI mahasiswa beberapa perguruan tinggi di kota Banjarmasin

## 3. Pengaruh BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan uraian di atas, kepuasan nasabah sangat dipengaruhi oleh kualitas dan fitur pelayanan. Menurut (McMahon, 1996), hal ini ditegaskan, dan bank harus meningkatkan loyalitas dan kepuasan pelanggan melalui fitur produk dan pelayanan unggulan agar dapat berkembang di era e-banking.

Dari pembahasan diatas hipotesis yang didapat yaitu :

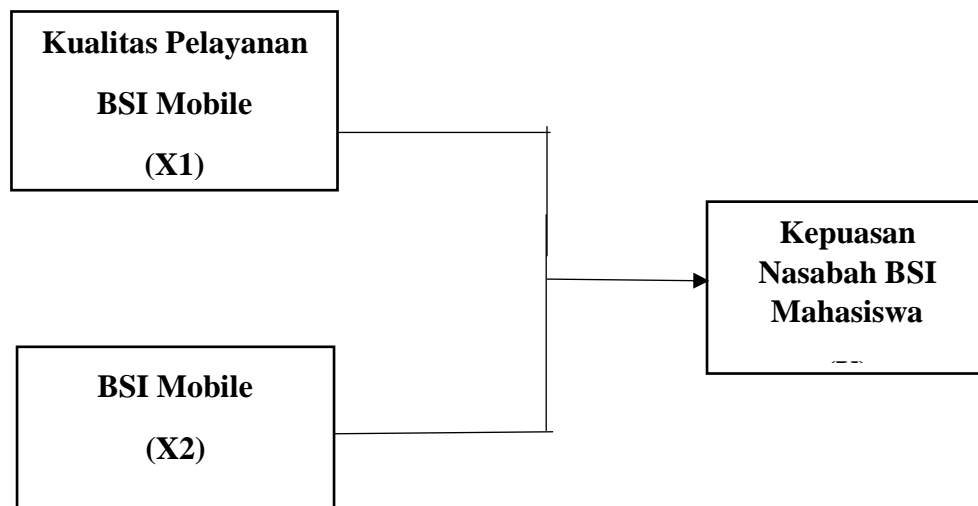
H<sub>0</sub> : kualitas pelayanan dan fitur *BSI Mobile* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI mahasiswa beberapa perguruan tinggi di kota Banjarmasin

H<sub>3</sub>: kualitas pelayanan dan fitur *BSI Mobile* berpengaruh signifikan terhadap

kepuasan nasabah BSI mahasiswa beberapa perguruan tinggi di kota Banjarmasin.

#### H. Kerangka Berpikir

Berdasarkan teori yang bersangkutan, pendapat para ahli, dan penelitian pendukung, kerangka pemikiran mengaitkan dan menerangkan lebih jelas kaitan dalam hal pengaruh antar variabel dalam suatu penelitian. Kerangka penelitian berdasarkan variabel-variabel yang disusun sebagai berikut:



#### I. Sistematika Penulisan

Terdiri dari lima bab dalam skripsi ini dimana setiap bab saling berkaitan dan memiliki pembahasan. Sistematika penulisan skripsi yaitu:

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab 1 terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu dan



sistematika penulisan (sementara).

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab 3 terdiri dari informasi mengenai beberapa teori yang berkaitan dengan bahasan penelitian, yakni yang terdiri dari kualitas pelayanan BSI Mobile, fitur BSI Mobile, dan kepuasan nasabah. Pada bab ini juga berisikan hipotesis dan kerangka berfikir.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab III disajikan jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data.

## **BAB IV PENELITIAN**

Pada bab ini terdiri dari temuan penelitian, deskriptif data penelitian, uji persyaratan analisis, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, dan uji hipotesis pembahasan hasil penelitian.

## **BAB V PENUTUP**

Dalam bab ini mengungkapkan kesimpulan dan saran atas dasar penelitian.