

BAB IV

LAPORAN HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

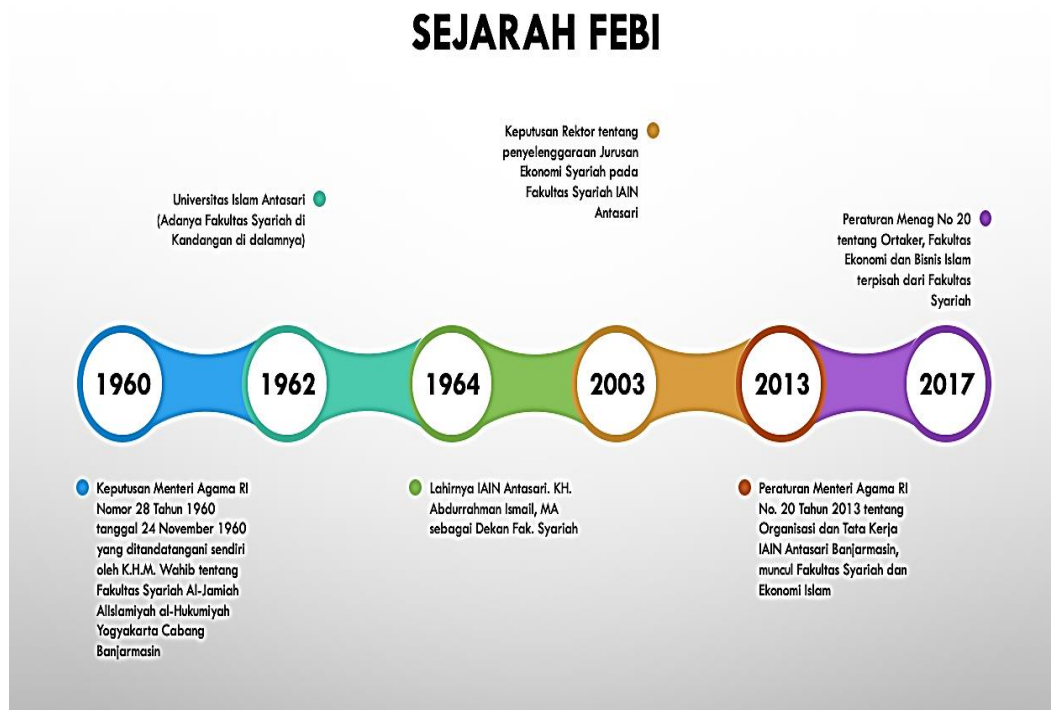
A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Gambaran Umum Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN

Antasari Banjarmasin

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Antasari Banjarmasin berlandaskan pada penggabungan antara keunggulan dan inovasi dalam pembelajaran dengan selalu menjaga reputasi dengan baik. Pilar keuangan dunia salah satunya ialah keuangan Islam, dibuktikan dengan berdirinya lembaga keuangan Islam yang kini beroperasi hampir di seluruh dunia dengan total lebih dari 75 negara, disertai dengan aset mencapai US 3 Triliun. Hal ini mengakibatkan peningkatan permintaan bagi individu dalam ekonomi Islam yang dilengkapi dengan pengetahuan serta keterampilan mengenai keuangan. Program FEBI UIN Antasari dihadirkan untuk memberikan pengetahuan, keterampilan, serta keahlian yang diajarkan oleh para akademisi yang sudah ahli dan memiliki pengalaman di masing-masing bidangnya mengenai keuangan Islam yang nantinya berguna untuk siswa saat memasuki dunia kerja pada sektor keuangan serta perbankan Islam (FEBI, 2023).

a. Sejarah FEBI UIN Antasari Banjarmasin



Gambar I

Sejarah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin

Sumber: <https://febi.uin-antasari.ac.id/>

b. Struktur Organisasi FEBI UIN Antasari Banjarmasin

Tabel I

Struktur Organisasi FEBI UIN Antasari Banjarmasin

ORGANISASI FAKULTAS	
Dekan	Dr. H. Sukarni, M.Ag.
Wakil Dekan bidang Akademik dan Kelembagaan	Dr. H. Zaki Mubarak, M.Si, M. Fin
Wakil Dekan bidang Umum dan Perencanaan	Dr. Muhaimin, S.Ag., M.A.
Wakil Dekan bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama	Dr. Hj. Hayatun Naimah, M.H.
BAGIAN TATA USAHA	
Kepala Bagian	Drs. Fajar Sidiq
Sub Koordinator Adm Umum, Perencanaan dan Keuangan	Nanang Jainuddin, M.Pd.I.

Sub Koordinator Akademik Kemahasiswaan dan Alumni/Pengembang Teknologi Pembelajaran	Dra. Hj. Ernawati Guniah
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH	
Ketua	Rohana Faridah, SE., MM.
Sekretaris	M. Qamaruddin, ME
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH	
Ketua	Annisa Sayyid, M.SI
Sekretaris	Yusuf Asyabri, SE., ME.
PROGRAM STUDI ASURANSI SYARIAH	
Ketua	Lutpi Sahal, M.S.I
Sekretaris	Elida Mahriani, SEI, MM
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH	
Ketua	Difi Dahliana. M.E.I.
Sekretaris	Rimayanti.,M.M.
PROGRAM STUDI AKUNTANSI SYARIAH	
Ketua	Muhammad Noval, M.Si
Sekretaris	Annisa Mahfuzah, M.H.

Sumber: <https://febi.uin-antasari.ac.id/>

4. Layanan *Electronic Banking (E-Banking)* Perbankan

Electronic banking adalah salah satu layanan transaksi keuangan yang ditawarkan oleh bank untuk memudahkan nasabah memperoleh berbagai informasi, berkomunikasi, dan melakukan transaksi keuangan perbankan dengan menggunakan jaringan internet seluler yang terhubung melalui komputer atau *smartphone* (Tampubolon, 2009). Anjungan Tunai Mandiri (ATM), *phone banking*, *internet banking*, *sms banking*, *email banking*, dan saat ini *mobile banking* yang paling populer adalah layanan *e-banking* yang telah ditawarkan oleh hampir semua bank (Indah, 2016, hlm. 547–548).

5. Mobile Banking Bank Syariah Indonesia (BSI Mobile)

Menurut Otoritas Jasa Keuangan (2015) dalam Mufingatun dan Budi Prijanto (2020, hlm. 33), *mobile banking* merupakan suatu layanan transaksi digital perbankan yang dapat digunakan nasabah untuk melakukan segala transaksi perbankan cukup menggunakan *smartphone*.

BSI *Mobile* adalah fasilitas *mobile banking* yang dihadirkan oleh Bank Syariah Indonesia. BSI *Mobile* adalah sebuah aplikasi yang dapat *diinstall* di *smartphone* yang didalamnya terdapat akses ke rekening tabungan yang memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan berbasis *online* yang mana bisa diakses kapanpun dan dimanapun (BSI, 2021).

Tujuan aplikasi BSI *Mobile* yang dapat diunduh atau *diinstal* di *smartphone* adalah untuk memudahkan pengguna dalam melakukan transaksi perbankan, beribadah, atau berbagi dengan sesama melalui beragam fitur yang ditawarkan Bank Syariah Indonesia di BSI *Mobile* dalam satu aplikasi yang cepat, sederhana, aman, dan dapat diakses dari lokasi mana pun dan kapan saja (Khoiriyah & Putra, 2022, hlm. 2).

6. Fitur BSI Mobile

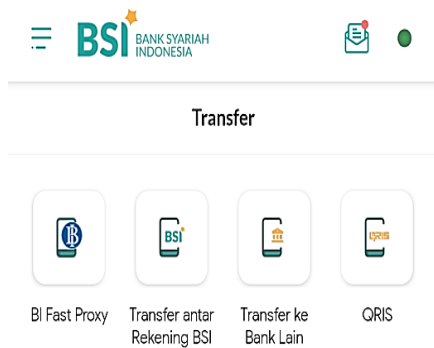
Fitur adalah sarana diferensiasi kompetitif antara produk perusahaan dan produk pesaing (Pranatha, 2021, hlm. 21). Fitur adalah karakteristik suatu produk yang dihargai konsumen dan digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan (Jamil dkk., 2015, hlm. 143–144). Berikut ini adalah fitur-fitur yang ditawarkan oleh BSI *Mobile*.

a. Fitur Informasi Rekening

**Gambar II****Fitur Informasi Rekening**

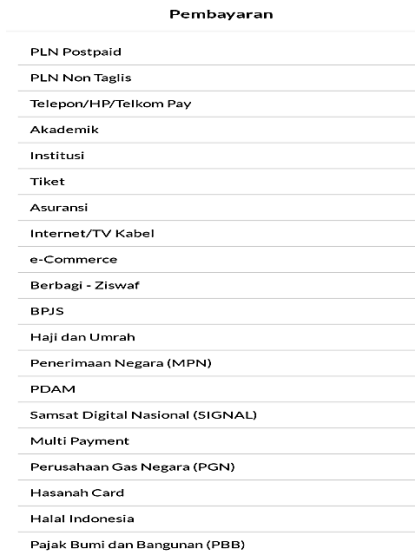
Sumber: Aplikasi BSI Mobile, 2023

b. Fitur Transfer Online

**Gambar III****Fitur Transfer Online**

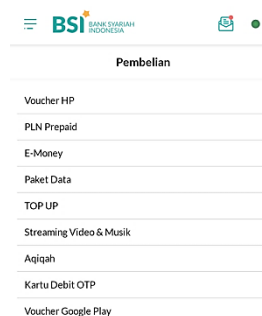
Sumber: Aplikasi BSI Mobile, 2023

c. Fitur Pembayaran

**Gambar IV****Fitur Pembayaran**

Sumber: Aplikasi BSI Mobile, 2023

d. Fitur Pembelian

**Gambar V****Fitur Pembelian**

Sumber: Aplikasi BSI Mobile, 2023

e. Fitur QRIS



Gambar VI
Fitur QRIS

Sumber: Aplikasi BSI Mobile, 2023

F. Fitur Buka Rekening Online



Gambar VII
Fitur Buka Rekening Online

Sumber: Aplikasi BSI Mobile, 2023

G. Fitur Manajemen Kartu



Gambar VIII
Fitur Manajemen Kartu

Sumber: Aplikasi BSI Mobile, 2023

H. Fitur Info Kurs dan Harga Emas Secara Real-Time

INFO KURS		INFO EMAS	
MATA UANG	JUAL	BELI	
USD	15.030,00	14.730,00	
SGD	11.175,00	10.935,00	
SAR	4.045,00	3.935,00	
JPY	114,00	102,00	
HKD	1.915,00	1.845,00	
GBP	18.750,00	18.300,00	
EUR	16.190,00	15.825,00	
AUD	9.980,00	9.735,00	
AED	4.125,00	4.015,00	

Gambar IX
Fitur Info Kurs dan Harga Emas Secara Real-Time

Sumber: Aplikasi BSI Mobile, 2023

I. Fitur Informasi Limit Transaksi



Gambar X

Fitur Limit Transaksi

Sumber: Aplikasi BSI Mobile, 2023

J. Fitur Pengaturan PIN dan Password Rekening



Gambar XI

Fitur Pengaturan PIN dan Password

Sumber: Aplikasi BSI Mobile, 2023

K. Fitur Informasi Waktu Sholat



Gambar XII

Fitur Informasi Waktu Sholat

Sumber: Aplikasi BSI Mobile, 2023

L. Fitur Informasi Lokasi ATM dan Kantor Cabang BSI

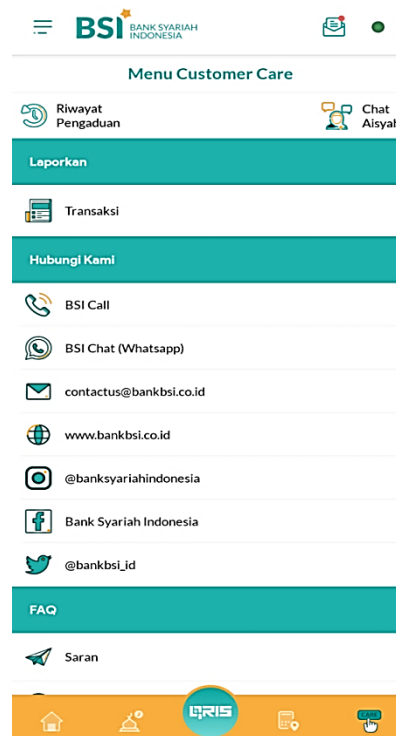


Gambar XIII

Fitur Informasi Lokasi ATM dan Kantor Cabang BSI

Sumber: Aplikasi BSI Mobile, 2023

M. Fitur Customer Care (Layanan Pengaduan)



Gambar XIV

Fitur Customer Care (Layanan Pengaduan)

Sumber: Aplikasi BSI Mobile, 2023

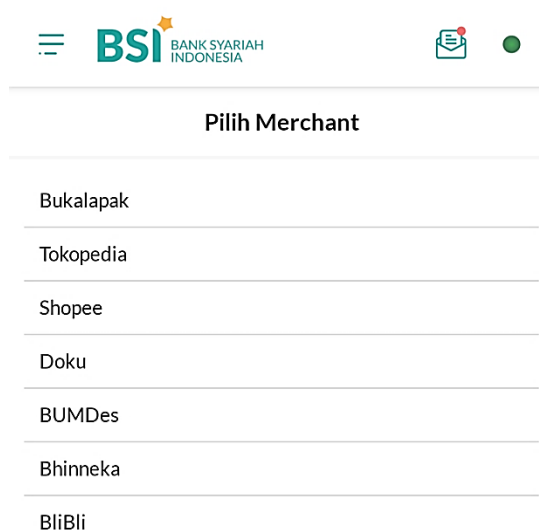
7. Fitur E-Commerce dan Top Up E-Wallet pada BSI Mobile

a. Fitur E-Commerce

E-commerce, menurut Loudon (1998), adalah suatu *marketplace* di mana pembeli dan penjual melakukan transaksi melalui media elektronik atau *online* yang terhubung dengan jaringan internet, dengan menggunakan *computer* atau *smartphone* sebagai media perantara.

E-commerce adalah salah satu fitur yang tersedia pada *BSI Mobile*. Bank Syariah Indonesia (BSI) menawarkan fitur *e-commerce* ini sebagai layanan kepada nasabah yang melakukan aktivitas transaksi pembayaran

belanja *online* menggunakan rekening BSI. Dengan fungsi ini, *e-commerce* cukup lengkap yang mencakup Shopee, Bukalapak, Tokopedia, Doku, BUMDes, dan Bhinneka. Volume transaksi yang dilakukan melalui BSI Mobile meningkat signifikan sebagai akibat dari BSI yang menggaet tiga situs *e-commerce* besar, yaitu Shopee, Tokopedia, dan Bukalapak (BSI, 2021).



Gambar XV

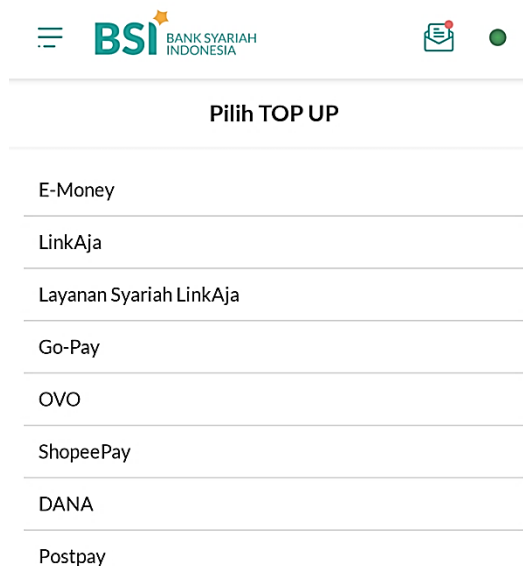
Fitur E-Commerce pada BSI Mobile

Sumber: Aplikasi BSI Mobile, 2023

b. Fitur Top Up E-Wallet

Menurut Peraturan Bank Indonesia No 18/40/PBI/2016, *Electronic Wallet (e-wallet)* atau yang biasa disebut dengan dompet elektronik adalah sebuah layanan elektronik untuk menampung dana untuk keperluan pembayaran. *E-wallet* biasanya digunakan untuk membayar transaksi secara online, namun tidak sedikit pula yang menggunakan *e-wallet* untuk bertransaksi secara *offline* (Farahdiba, 2019, hlm. 4).

Dalam BSI *mobile banking*, dihadirkan pula satu fitur yang dinamakan *top up e-wallet*. Fitur ini memungkinkan pengisian saldo *e-wallet* cukup melalui BSI Mobile. Hal ini didasari dengan mulai bergesernya uang fisik menjadi uang elektronik. Fitur yang dihadirkan sangat lengkap, dengan menggandeng beberapa perusahaan *e-wallet* terbesar di Indonesia seperti Go-Pay, Shopeepay, DANA, OVO, Paytren, LinkAja, Layanan Syariah LinkAja, dan yang terakhir E-Money (BSI, 2021).



Gambar XVI

Fitur Top Up E-Wallet pada BSI Mobile

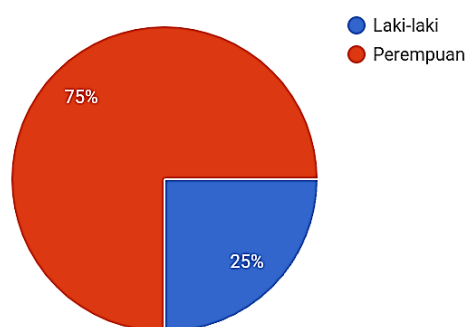
Sumber: Aplikasi BSI Mobile, 2023

B. Analisis Deskriptif Karakteristik Responden

Mahasiswa FEBI UIN Antasari Banjarmasin sebagai Nasabah Bank Syariah Indonesia pengguna fitur *e-commerce* dan *top up e-wallet* pada BSI *Mobile* yang terdiri dari beberapa kecamatan yaitu kecamatan Banjarmasin Barat,

Banjarmasin Selatan, Banjarmasin Tengah, Banjarmasin Timur dan Banjarmasin Utara dijadikan subjek/sampel dalam penelitian ini. Kuesioner yang berisikan 20 pernyataan telah disebarikan oleh peneliti kepada 100 responden yang memenuhi kriteria diatas.

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



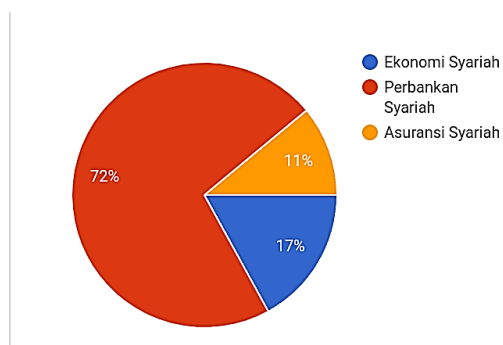
Gambar XVII

Jenis Kelamin Responden

Sumber: Data Primer via Google Form, 2023

Berdasarkan gambar diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa responden terbanyak yaitu perempuan berjumlah 75 responden atau 75%, sisanya responden laki-laki berjumlah 25 responden atau 25%.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi



Gambar XVIII

Program Studi Responden

Sumber: Data Primer via Google Form, 2023

Berdasarkan gambar diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa responden terbanyak berasal dari prodi Perbankan Syariah sebanyak 72 responden atau 72%, sisanya berasal dari prodi Ekonomi Syariah sebanyak 17 responden atau 17%, lalu sisanya berasal dari prodi Asuransi Syariah sebanyak 11 responden atau 11%.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Angkatan

Tabel II
Tahun Angkatan Responden

	Kuantitas	Persen
2016	2	2,0
2017	2	2,0
2018	9	9,0
2019	68	68,0
2020	13	13,0
2021	3	3,0
2022	3	3,0
Total	100	100,0

Sumber: Data diolah dengan IBM SPSS 25, 2023

Berdasarkan tabel diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa responden yang berdomisili di kecamatan Banjarmasin Barat sebanyak 13 responden atau 13%, yang berdomisili di Banjarmasin Selatan sebanyak 19 responden atau 19%, yang berdomisili di Banjarmasin Tengah sebanyak 13 responden atau 13%, yang berdomisili di Banjarmasin Utara sebanyak 15 responden atau 15%, dan yang terakhir, responden yang berdomisili di Banjarmasin Timur menjadi kecamatan dengan jangkauan responden terbanyak yaitu berjumlah 40 responden atau 40%.

C. Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan untuk mengetahui valid tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner akan dikatakan valid apabila pernyataan atau pertanyaan didalam kuesioner tersebut mampu untuk menghasilkan suatu data yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara melakukan perbandingan nilai signifikansi dua arah atau sig-2 tailed. Adapun ketentuan uji validitas dalam suatu penelitian yaitu sebagai berikut.

- a. Jika nilai r hitung $>$ r tabel dengan level signifikan yang digunakan yaitu sebesar 5% serta hasil nilai signifikansi dua arah (sig 2-tailed) $<$ 0.05 maka butir pertanyaan atau pernyataan (instrumen penelitian) dalam kuesioner dapat dinyatakan valid.
- b. Jika nilai r hitung $<$ r tabel dengan level signifikan yang digunakan yaitu sebesar 5% serta hasil nilai signifikansi dua arah (sig 2-tailed) $>$ 0.05 maka butir pertanyaan atau pernyataan (instrumen penelitian) dalam kuesioner dapat dinyatakan tidak valid (Ghozali, 2016, hlm. 52–53).

Kriteria yang digunakan untuk menguji valid tidaknya butir pernyataan kuesioner dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut.

- *Alpha* : 0.05 (signifikansi alpha 5%)
- Uji coba validitas dilakukan dengan responden sebanyak 30 responden.
- R tabel untuk uji validitas dengan jumlah 30 responden yaitu 0,361.

Tabel III
Uji Validitas Variabel Kemudahan (X1)

Pernyataan	Rhitung	Sig (2-tailed)	Rtabel 5% (30)	Ket
Mudahnya transaksi menggunakan fitur <i>e-commerce</i> dan <i>top up e-wallet</i> pada BSI Mobile.	0,924	nol	0,361	<i>Valid</i>
Tampilan aplikasi yang sederhana memudahkan nasabah melakukan transaksi transaksi menggunakan fitur <i>e-commerce</i> dan <i>top up e-wallet</i> pada BSI Mobile.	0,905	nol	0,361	<i>Valid</i>

Sumber: Data diolah dengan IBM SPSS 25, 2023

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu sebagai berikut.

- Variabel Kemudahan (X1) memiliki nilai sig (2-tailed) < 0,05, dapat diartikan bahwa butir pertanyaan dari indikator variabel kemudahan dapat dinyatakan valid.
- Variabel Kemudahan (X1) dengan dua butir pernyataan memiliki nilai rhitung lebih besar dari rtabel, dapat diartikan bahwa butir pertanyaan dari indikator variabel kemudahan dapat dinyatakan valid.

Tabel IV
Uji Validitas Variabel Keamanan (X2)

Pernyataan	Rhitung	Sig (2-tailed)	Rtabel 5% (30)	Ket
Nomor PIN dan password nasabah terjamin keamanannya saat melakukan transaksi menggunakan fitur <i>e-commerce dan top up e-wallet</i> pada BSI Mobile	0,881	nol	0,361	<i>Valid</i>

Data transaksi nasabah terjamin keamanannya saat melakukan transaksi menggunakan fitur <i>e-commerce dan top up e-wallet</i> pada BSI Mobile	0,903	no1	0,361	Valid
Transaksi menggunakan fitur <i>e-commerce dan top up e-wallet</i> pada BSI Mobile lebih aman dibandingkan dengan layanan bank lainnya.	0,812	no1	0,361	Valid

Sumber: Data diolah dengan IBM SPSS 25, 2023

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu sebagai berikut.

- Variabel Keamanan (X2) memiliki nilai sig (2-tailed) < 0,05, dapat diartikan bahwa butir pertanyaan dari indikator variabel keamanan dapat dinyatakan valid.
- Variabel Keamanan (X2) dengan tiga butir pernyataan memiliki nilai rhitung lebih besar dari rtabel, dapat diartikan bahwa butir pertanyaan dari indikator variabel keamanan dapat dinyatakan valid.

Tabel V

Uji Validitas Variabel Kepercayaan (X3)

Pernyataan	Rhitung	Sig (2-tailed)	Rtabel 5% (30)	Ket
Fitur <i>e-commerce dan top up e-wallet</i> pada BSI Mobile lebih bisa dipercaya daripada layanan transaksi keuangan lainnya.	0,941	no1	0,361	Valid
Tidak terdapat unsur penipuan saat menggunakan fitur <i>e-commerce dan top up e-wallet</i> pada BSI Mobile	0,898	no1	0,361	Valid

Sumber: Data diolah dengan IBM SPSS 25, 2023

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu sebagai berikut.

- Variabel Kepercayaan (X3) memiliki nilai sig (2-tailed) < 0,05, dapat diartikan bahwa butir pertanyaan dari indikator variabel kepercayaan dapat dinyatakan valid.
- Variabel Kepercayaan (X3) dengan dua butir pernyataan memiliki nilai rhitung lebih besar dari rtabel, dapat diartikan bahwa butir pertanyaan dari indikator variabel kepercayaan dapat dinyatakan valid.

Tabel VI

Uji Validitas Variabel Kehandalan Layanan (X4)

Pernyataan	Rhitung	Sig (2-tailed)	Rtabel 5% (30)	Ket
Transaksi menggunakan fitur <i>e-commerce dan top up e-wallet</i> pada <i>BSI Mobile</i> dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun	0,899	nol	0,361	<i>Valid</i>
Cepatnya proses transaksi menggunakan fitur <i>e-commerce dan top up e-wallet</i> pada <i>BSI Mobile</i>	0,906	nol	0,361	<i>Valid</i>
Menggunakan fitur <i>e-commerce dan top up e-wallet</i> pada <i>BSI Mobile</i> dapat menghemat waktu transaksi	0,919	nol	0,361	<i>Valid</i>

Sumber: Data diolah dengan IBM SPSS 25, 2023

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu sebagai berikut.

- Variabel Kehandalan Layanan (X4) memiliki nilai sig (2-tailed) < 0,05, dapat diartikan bahwa butir pertanyaan dari indikator variabel kehandalan layanan dapat dinyatakan valid.

- Variabel Keandalan Layanan (X4) dengan tiga butir pernyataan memiliki nilai rhitung lebih besar dari rtabel, dapat diartikan bahwa butir pertanyaan dari indikator variabel keandalan layanan dapat dinyatakan valid.

Tabel VII

Uji Validitas Variabel Kepuasan (Y)

Pernyataan	Rhitung	Sig (2-tailed)	Rtabel 5% (30)	Ket
Saya merasa puas dengan kinerja layanan fitur <i>e-commerce dan top up e-wallet</i> pada <i>BSI Mobile</i> .	0,786	nol	0,361	<i>Valid</i>
Fitur <i>e-commerce dan top up e-wallet</i> pada <i>BSI Mobile</i> sesuai dengan harapan saya.	0,859	Nol	0,361	<i>Valid</i>
Saya merasa puas melakukan transaksi menggunakan fitur <i>e-commerce dan top up e-wallet</i> pada <i>BSI Mobile</i> dan berminat untuk menggunakannya secara berulang-ulang.	0,834	Nol	0,361	<i>Valid</i>
Saya merasa puas melakukan transaksi menggunakan fitur <i>e-commerce dan top up e-wallet</i> pada <i>BSI Mobile</i> sehingga bersedia merekomendasikan kepada orang lain.	0,752	Nol	0,361	<i>Valid</i>
<i>BSI</i> menyediakan layanan komplain untuk nasabah apabila nasabah merasa tidak puas dengan kinerja layanan fitur <i>e-commerce dan top up e-wallet</i> pada <i>BSI Mobile</i> .	0,698	Nol	0,361	<i>Valid</i>

Sumber: Data diolah dengan IBM SPSS 25, 2023

Berdasarkan tabel 4.9 diatas, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu sebagai berikut.

- Variabel Kepuasan (Y) memiliki nilai sig (2-tailed) < 0,05, dapat diartikan bahwa butir pertanyaan dari indikator variabel kepuasan dapat dinyatakan valid.

- Variabel Kepuasan (Y) dengan lima butir pernyataan memiliki nilai rhitung lebih besar dari rtabel, dapat diartikan bahwa butir pertanyaan dari indikator variabel kepuasan dapat dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Menurut Nunnally, suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel atau dapat diandalkan jika jawaban responden terhadap butir pernyataan dalam kuesioner adalah konsisten, sama, dan stabil dari waktu ke waktu. Peneliti melakukan mengukur reabilitas dengan uji statistik *Cronbach's Alpha* menggunakan *software* SPSS 25 (Ghozali, 2016, hlm. 47–48).

Adapun ketentuan uji validitas dalam suatu penelitian yaitu sebagai berikut (Matondang & Nasution, 2021, hlm. 87).

- Variabel penelitian dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$
- Variabel penelitian dikatakan tidak reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* $< 0,60$.

Tabel VIII

Uji Reabilitas Variabel Penelitian

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Butir Pernyataan	Ket
Kemudahan(X1)	0,803	2	<i>Reliabel</i>
Keamanan(X2)	0.812	3	
Kepercayaan(X3)	0,805	2	
Kehandalan Layanan(X4)	0,893	3	
Kepuasan(Y)	0,840	5	

Sumber: Data diolah dengan IBM SPSS 25, 2023

Dapat dilihat pada tabel diatas, seluruh variabel penelitian dengan jumlah keseluruhan 20 butir pernyataan menghasilkan nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60. Artinya, seluruh butir pernyataan di semua variabel dinyatakan reliabel.

D. Statistik Deskriptif Variabel

Berdasarkan rentang skor jawaban yang telah dikumpulkan dari total 100 responden melalui sebaran kuesioner menggunakan media *Google Form*, dilakukan analisis statistik deskriptif terhadap variabel untuk melihat kecenderungan jawaban responden terhadap beberapa item pernyataan dari masing-masing variabel penelitian.

1. Variabel Kemudahan (X1)

Tabel IX

Mudahnya transaksi menggunakan fitur *e-commerce* dan *top up e-wallet* pada BSI Mobile

Skala Likert	Frekuensi
Sangat Tidak Setuju	0
Tidak Setuju	0
Netral	7
Setuju	37
Sangat Setuju	56
Jumlah	100

Sumber: Data diolah dengan IBM SPSS 25, 2023

Dilihat dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa lebih dari setengah jumlah keseluruhan responden, tepatnya 56 responden (56%) menjawab sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa responden sangat setuju dengan pernyataan kemudahan transaksi menggunakan fitur *e-commerce* dan *top up e-wallet* pada BSI Mobile.

Tabel X

Tampilan aplikasi yang sederhana memudahkan nasabah melakukan transaksi menggunakan fitur *e-commerce* dan *top up e-wallet* pada BSI Mobile

Skala Likert	Frekuensi
Sangat Tidak Setuju	0
Tidak Setuju	2
Netral	9
Setuju	42
Sangat Setuju	47
Jumlah	100

Sumber: Data diolah dengan IBM SPSS 25, 2023

Dilihat dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa frekuensi jawaban untuk opsi setuju dan sangat setuju hampir berimbang, yaitu sebanyak 42 responden (42%) menjawab setuju dan sebanyak 47 responden (47%) menjawab sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa responden setuju dan sangat setuju dengan pernyataan tampilan aplikasi yang sederhana memudahkan nasabah melakukan transaksi menggunakan fitur *e-commerce* dan *top up e-wallet* pada BSI Mobile.

2. Variabel Keamanan (X2)

Tabel XI

Nomor PIN dan password nasabah terjamin keamanannya saat melakukan transaksi menggunakan fitur *e-commerce* dan *top up e-wallet* pada BSI Mobile

Skala Likert	Frekuensi
Sangat Tidak Setuju	0
Tidak Setuju	0
Netral	11
Setuju	38
Sangat Setuju	51
Jumlah	100

Sumber: Data diolah dengan IBM SPSS 25, 2023

Dilihat dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa lebih dari setengah jumlah keseluruhan responden, tepatnya 51 responden (51%) menjawab sangat setuju. Artinya, kebanyakan responden sangat setuju bahwa nomor PIN dan password nasabah terjamin keamanannya saat melakukan transaksi menggunakan fitur *e-commerce* dan *top up e-wallet* pada *BSI Mobile*.

Tabel XII

Data transaksi nasabah terjamin keamanannya saat melakukan transaksi menggunakan fitur *e-commerce* dan *top up e-wallet* pada *BSI Mobile*

Skala Likert	Frekuensi
Sangat Tidak Setuju	0
Tidak Setuju	0
Netral	13
Setuju	36
Sangat Setuju	51
Jumlah	100

Sumber: Data diolah dengan IBM SPSS 25, 2023

Dilihat dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa lebih dari setengah jumlah keseluruhan responden, tepatnya 51 responden (51%) menjawab sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa responden sangat setuju dengan pernyataan data transaksi nasabah terjamin keamanannya saat melakukan transaksi menggunakan fitur *e-commerce* dan *top up e-wallet* pada *BSI Mobile*.

Tabel XIII

Transaksi menggunakan fitur *e-commerce* dan *top up e-wallet* pada *BSI Mobile* lebih aman dibandingkan dengan layanan bank lainnya

Skala Likert	Frekuensi
Sangat Tidak Setuju	0
Tidak Setuju	1
Netral	42
Setuju	31
Sangat Setuju	26
Jumlah	100

Sumber: Data diolah dengan IBM SPSS 25, 2023

Dilihat dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa frekuensi jawaban untuk opsi netral dan setuju hampir berimbang, yaitu sebanyak 42 responden (42%) menjawab netral dan sebanyak 31 responden (31%) menjawab setuju. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang memilih opsi netral berpendapat bahwa transaksi menggunakan fitur *e-commerce dan top up e-wallet* pada BSI *Mobile* sama amannya dengan layanan bank lainnya. Sedangkan responden yang memilih opsi setuju meyakini bahwa transaksi menggunakan fitur *e-commerce dan top up e-wallet* pada BSI *Mobile* lebih aman dibandingkan dengan layanan bank lainnya.

3. Variabel Kepercayaan

Tabel XIV

Fitur *e-commerce dan top up e-wallet* pada BSI *Mobile* lebih bisa dipercaya daripada layanan transaksi keuangan lainnya

Skala Likert	Frekuensi
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	3
Netral	33
Setuju	43
Sangat Setuju	20
Jumlah	100

Sumber: Data diolah dengan IBM SPSS 25, 2023

Dilihat dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa sebaran jawaban untuk opsi netral dan setuju hampir berimbang, yaitu sebanyak 33 responden (33%) menjawab netral dan sebanyak 43 responden (43%) menjawab setuju. Hal ini menunjukkan bahwa yang memilih opsi netral berpendapat bahwa transaksi menggunakan fitur *e-commerce dan top up e-wallet* pada BSI *Mobile* ataupun layanan transaksi keuangan lainnya sama-sama bisa dipercaya. Sedangkan yang memilih opsi setuju meyakini bahwa fitur *e-commerce dan top up e-*

wallet pada BSI *Mobile* lebih bisa dipercaya daripada layanan transaksi keuangan lainnya.

Tabel XV

Tidak terdapat unsur penipuan saat menggunakan fitur *e-commerce* dan *top up e-wallet* pada BSI *Mobile*

Skala Likert	Frekuensi
Sangat Tidak Setuju	0
Tidak Setuju	1
Netral	13
Setuju	40
Sangat Setuju	46
Jumlah	100

Sumber: Data diolah dengan IBM SPSS 25, 2023

Dilihat dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa frekuensi jawaban berimbang untuk opsi setuju dan sangat setuju, yaitu sebanyak 42 responden (42%) menjawab setuju dan sebanyak 47 responden (47%) menjawab sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa responden setuju dan sangat setuju dengan pernyataan tidak terdapat unsur penipuan saat menggunakan fitur *e-commerce* dan *top up e-wallet* pada BSI *Mobile*.

4. Variabel Keandalan Layanan (X4)

Tabel XVI

Transaksi menggunakan fitur *e-commerce* dan *top up e-wallet* pada BSI *Mobile* dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun

Skala Likert	Frekuensi
Sangat Tidak Setuju	0
Tidak Setuju	0
Netral	7
Setuju	33
Sangat Setuju	60
Jumlah	100

Sumber: Data diolah dengan IBM SPSS 25, 2023

Dilihat pada tabel di atas, 60 responden (atau 60% dari total responden) menunjukkan bahwa mereka sangat setuju bahwa transaksi menggunakan fitur *e-commerce dan top up e-wallet* pada *BSI Mobile* dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun.

Tabel XVII

Cepatnya proses transaksi menggunakan fitur *e-commerce dan top up e-wallet* pada *BSI Mobile*

Skala Likert	Frekuensi
Sangat Tidak Setuju	0
Tidak Setuju	1
Netral	11
Setuju	38
Sangat Setuju	50
Jumlah	100

Sumber: Data diolah dengan IBM SPSS 25, 2023

Dilihat pada tabel di atas, 50 responden (atau 50% dari total responden) menunjukkan bahwa mereka sangat setuju bahwa cepatnya proses transaksi menggunakan fitur *e-commerce dan top up e-wallet* pada *BSI Mobile*.

Tabel XVIII

Menggunakan fitur *e-commerce dan top up e-wallet* pada *BSI Mobile* dapat menghemat waktu transaksi

Skala Likert	Frekuensi
Sangat Tidak Setuju	0
Tidak Setuju	1
Netral	9
Setuju	30
Sangat Setuju	60
Jumlah	100

Sumber: Data diolah dengan IBM SPSS 25, 2023

Dilihat pada tabel di atas, 60 responden (atau 60% dari total responden) menunjukkan bahwa mereka sangat setuju bahwa menggunakan

fitur *e-commerce* dan *top up e-wallet* pada *BSI Mobile* dapat menghemat waktu transaksi.

5. Variabel Kepuasan (Y)

Tabel XIX

Saya merasa puas dengan kinerja layanan fitur *e-commerce* dan *top up e-wallet* pada *BSI Mobile*

Skala Likert	Frekuensi
Sangat Tidak Setuju	0
Tidak Setuju	0
Netral	9
Setuju	44
Sangat Setuju	47
Jumlah	100

Sumber: Data diolah dengan IBM SPSS 25, 2023

Dilihat dari tabel diatas, jawaban untuk opsi setuju dan sangat setuju hampir sama, yaitu sebanyak 44 responden (44%) menjawab setuju dan sebanyak 47 responden (47%) menjawab sangat setuju. Artinya, mereka setuju dan sangat setuju dengan pernyataan saya merasa puas dengan kinerja layanan fitur *e-commerce* dan *top up e-wallet* pada *BSI Mobile*.

Tabel XX

Fitur *e-commerce* dan *top up e-wallet* pada *BSI Mobile* sesuai dengan harapan saya

Skala Likert	Frekuensi
Sangat Tidak Setuju	0
Tidak Setuju	3
Netral	11
Setuju	46
Sangat Setuju	40
Jumlah	100

Sumber: Data diolah dengan IBM SPSS 25, 2023

Dilihat dari tabel diatas, jawaban untuk opsi setuju dan sangat setuju hampir sama, yaitu sebanyak 46 responden (46%) menjawab setuju dan

sebanyak 40 responden (40%) menjawab sangat setuju. Artinya, mereka setuju dan sangat setuju dengan pernyataan Fitur *e-commerce dan top up e-wallet* pada *BSI Mobile* sesuai dengan harapan saya.

Tabel XXI

Saya merasa puas melakukan transaksi menggunakan fitur *e-commerce dan top up e-wallet* pada *BSI Mobile* dan berminat untuk menggunakannya secara berulang-ulang

Skala Likert	Frekuensi
Sangat Tidak Setuju	0
Tidak Setuju	1
Netral	14
Setuju	44
Sangat Setuju	41
Jumlah	100

Sumber: Data diolah dengan IBM SPSS 25, 2023

Dilihat dari tabel diatas, jawaban untuk opsi setuju dan sangat setuju hampir sama, yaitu sebanyak 44 responden (44%) menjawab setuju dan sebanyak 41 responden (41%) menjawab sangat setuju. Artinya, mereka setuju dan sangat setuju dengan pernyataan Saya merasa puas melakukan transaksi menggunakan fitur *e-commerce dan top up e-wallet* pada *BSI Mobile* dan berminat untuk menggunakannya secara berulang-ulang.

Tabel XXII

Saya merasa puas melakukan transaksi menggunakan fitur *e-commerce dan top up e-wallet* pada *BSI Mobile* sehingga bersedia merekomendasikan kepada orang lain

Skala Likert	Frekuensi
Sangat Tidak Setuju	0
Tidak Setuju	1
Netral	14
Setuju	49
Sangat Setuju	36
Jumlah	100

Sumber: Data diolah dengan IBM SPSS 25, 2023

Dilihat pada tabel di atas, 49 responden (atau 49% dari total responden) menunjukkan bahwa mereka setuju bahwa mereka merasa puas melakukan transaksi menggunakan fitur *e-commerce dan top up e-wallet* pada *BSI Mobile* sehingga bersedia merekomendasikan kepada orang lain.

Tabel XXIII

BSI menyediakan layanan komplain untuk nasabah apabila nasabah merasa tidak puas dengan kinerja layanan fitur *e-commerce dan top up e-wallet* pada *BSI Mobile*

Skala Likert	Frekuensi
Sangat Tidak Setuju	0
Tidak Setuju	5
Netral	22
Setuju	39
Sangat Setuju	34
Jumlah	100

Sumber: Data diolah dengan IBM SPSS 25, 2023

Dilihat dari tabel diatas, jawaban untuk opsi setuju dan sangat setuju hampir sama, yaitu sebanyak 39 responden (39%) menjawab setuju dan sebanyak 34 responden (34%) menjawab sangat setuju. Artinya, mereka setuju dan sangat setuju dengan pernyataan BSI menyediakan layanan komplain untuk nasabah apabila nasabah merasa tidak puas dengan kinerja layanan fitur *e-commerce dan top up e-wallet* pada *BSI Mobile*.

E. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

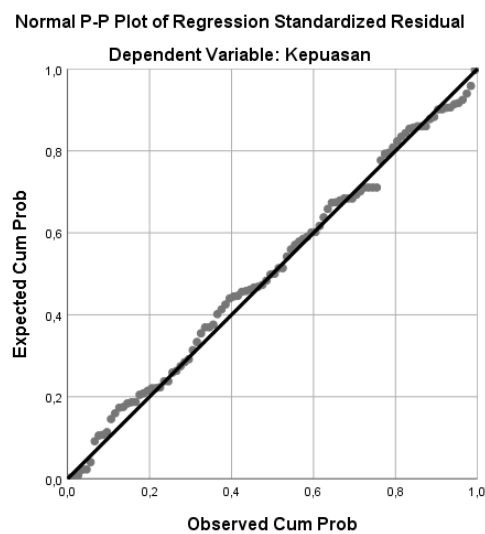
Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah residual dalam suatu regresi terdistribusi secara normal(teratur). Uji statistik pada data penelitian menjadi tidak valid untuk jumlah sampel yang sangat kecil jika data berdistribusi secara tidak normal. Baik analisis grafik maupun uji

statistik data dapat digunakan untuk menentukan apakah data residual berdistribusi normal atau tidak (Ghozali, 2016, hlm. 154).

a. Analisis Grafik

1) Grafik Normal Plot (*p*-plot)

Histogram data residual atau titik distribusi data pada garis diagonal grafik digunakan untuk menganalisis data secara visual menggunakan metode normal *probability plot* (*p*-plot). Jika sebaran data (titik-titik) berada disekitar garis dan bergerak searah dengan sumbu diagonal atau grafik histogram menampilkan pola distribusi normal, hal ini menunjukkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas (Ghozali, 2016, hlm. 154–156).



Gambar XIX

Hasil Uji Normalitas P-Plot

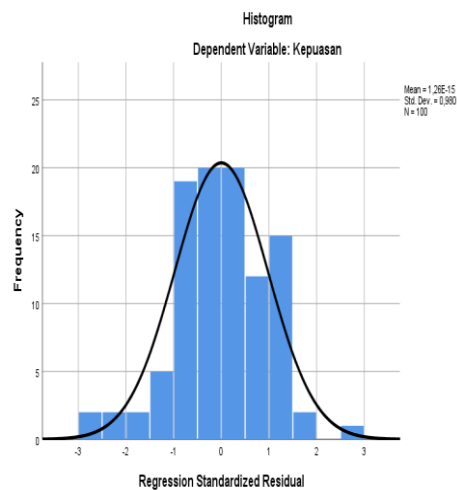
Sumber: Data diolah dengan IBM SPSS 25, 2023

Menurut grafik uji normalitas pada gambar di atas, semua data penelitian ditemukan berdistribusi normal karena distribusi data (titik)

berpusat di sekitar garis dan bergerak ke arah yang sama dengan sumbu diagonal.

2) Grafik Histogram

Memeriksa bagan histogram adalah uji lainnya dalam analisis grafik. Jika kelengkungan kurva tidak menyimpang ke kanan atau ke kiri, hal ini menunjukkan bahwa data penelitian berdistribusi normal yang menjadi dasar pengambilan keputusan dalam analisis grafik histogram untuk uji normalitas residual ini (Safitri dkk., 2022, hlm. 30).



Gambar XX

Hasil Uji Normalitas (Grafik Histogram)

Sumber: Data diolah dengan IBM SPSS 25, 2023

Menurut grafik berikut, menunjukkan bahwa bentuk kurva tidak membelok ke kanan atau kiri, artinya data penelitian didistribusikan secara normal.

b. Analisis Statistik

Para ahli menyarankan untuk melakukan analisis statistik untuk menjelaskan lebih lanjut untuk uji normalitas selain menggunakan analisis grafik. Uji statistik *Kolmogorov-Smirnov* (K-S) dengan alfa 5% adalah uji statistik yang digunakan untuk memeriksa normalitas residual. Jika uji K-S menghasilkan nilai signifikansi $> 0,05$, menunjukkan bahwa data penelitian berdistribusi normal, maka itulah dasar pengambilan keputusan dalam analisis statistik menggunakan uji statistik K-S untuk uji normalitas residual (Ghozali, 2016, hlm. 158–159).

Tabel XXIV

Hasil Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnov

	Unstandardized Residual
Asymp. Sig. (2-tailed)	,200 ^{c,d}

Sumber: Data diolah dengan IBM SPSS 25, 2023

Terbukti dari tabel di atas, uji normalitas statistik K-S bahwa nilai signifikansi adalah 0,200 yang mana $> 0,05$. Dengan kata lain, data penelitian berdistribusi normal.

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menentukan apakah variabel independen dalam model regresi saling berkorelasi. Model regresi dapat dianggap efektif jika tidak ada hubungan antara variabel independen. Jika nilai toleransi $> 0,1$ dan nilai VIP < 10 , ditentukan bahwa tidak ada multikolinearitas antara variabel independen dan variabel independen lainnya (Ghozali, 2016, hlm. 103–104).

Tabel XXV
Hasil Uji Multikolinearitas

	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Kemudahan	,505	1,982
Keamanan	,414	2,415
Kepercayaan	,564	1,774
Kehandalan Layanan	,471	2,121

Sumber: Data diolah dengan IBM SPSS 25, 2023

Semua variabel independen memiliki nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) < 10 dan nilai *Tolerance* > 0,1, seperti dapat dilihat pada tabel di atas. Dapat dikatakan bahwa tidak ada variabel independen dalam penelitian ini yang menunjukkan tanda-tanda terjadinya multikolinearitas.

3. Uji Heteroskedastisitas

a. Uji White

Uji Park dan Uji Glejser pada dasarnya sebanding dengan Uji White. White mengklaim bahwa tes ini dilakukan dengan menggunakan residual kuadrat progresif (U^2t), variabel independen, variabel bebas kuadrat, dan perkalian variabel independen. Proses pengambilan keputusan untuk Uji White identik dengan Uji Park dan Glejser, yaitu, kedua tes mempertimbangkan nilai signifikan variabel independen. Ketika menggunakan metode Uji White untuk menguji heteroskedastisitas, nilai signifikan berfungsi sebagai dasar untuk pengambilan keputusan. Data atau variabel penelitian tidak menunjukkan tanda-tanda heteroskedastisitas jika variabel independen dalam uji t menghasilkan nilai $\text{sig} > 0,05$ (5%) (Ghodang & Hantono, 2020, hlm. 30).

Dasar pengambilan keputusan Uji White lainnya yaitu dengan melihat nilai R-square pada model summary agar nantinya dapat menghasilkan nilai chi square hitung, dengan rumus sebagai berikut (Ghodang & Hantono, 2020, hlm. 60).

$$\text{Chi Square} = n \times R\text{-square}$$

Setelah mendapatkan nilai chi square, langkah selanjutnya dengan mencari nilai *chi square* tabel dengan menggunakan rumus sebagai berikut.

$$Df = k - 1$$

Keterangan:

n = total data/sampel penelitian

k = total seluruh variabel bebas (independent)

Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji heteroskedastisitas menggunakan metode Uji White ini yaitu apabila nilai *chi square* hitung > *chi square* tabel, maka hal tersebut menunjukkan bahwa data atau variabel penelitian tidak mengalami gejala heteroskedastisitas (Ghodang & Hantono, 2020, hlm. 30).

Tabel XXVI

Uji White (1)

		Sig.
1	(Constant)	,830
	Kemudahan	,611
	Keamanan	,543
	Kepercayaan	,849
	Kehandalan Layanan	,588
	X11	,785
	X22	,385
	X33	,385
	X44	,763

X1X2	,823
X1X3	,853
X1X4	,735
X2X3	,281
X2X4	,406
X3X4	,861
X123	,298
X1234	,827

Sumber: Data diolah dengan IBM SPSS 25, 2023

Hasil regresi residual kuadrat (U^2t), dengan variabel independen, variabel independen, dan perkalian variabel independen semuanya menghasilkan nilai signifikan $> 0,05$ (5%), yang menunjukkan bahwa data atau variabel penelitian tidak menunjukkan gejala heteroskedastisitas. Hal ini terbukti dengan melihat tabel diatas.

Tabel XXVII

Uji White (2)

Model	R	R Square
1	,359 ^a	,129

Sumber: Data diolah dengan IBM SPSS 25, 2023

Untuk menguji gejala heteroskedastisitas pada tabel diatas, digunakan rumus sebagai berikut.

$$\text{Chi Square} = n \times \text{R-square}$$

$$= 100 \times 0,129$$

$$= 12,9$$

$$\text{Df} = k - 1$$

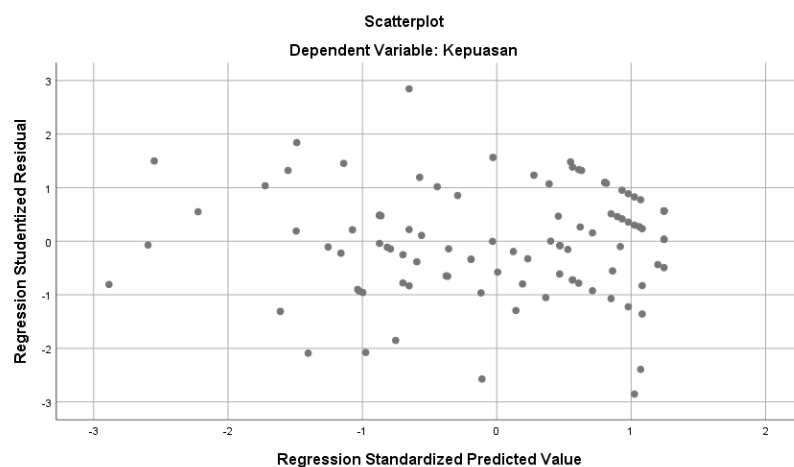
$$= 4 - 1 = 3$$

Nilai *chi square* tabel dengan α 0,05 (5%) yaitu 7,81.

Dilihat dari hasil perhitungan diatas, hasil *chi square* hitung lebih besar daripada nilai *chi square* tabel, yaitu $12,9 > 7,81$, artinya variabel penelitian tidak mengalami gejala heteroskedastisitas.

b. Metode Scatter Plot

Temuan grafik plot antara nilai prediksi variabel dependen, *ZPRED, dan hasil residu, *SRESID, dapat digunakan untuk melakukan uji heterokedastisitas lain. Jika data yang diuji menghasilkan pola yang tidak teratur, seperti menyebar di atas dan di bawah angka 0 dan berada pada sumbu y, ini menunjukkan bahwa data atau variabel penelitian tidak menunjukkan gejala heterokedastisitas (S. Riyanto & Hatmawan, 2020, hlm. 139–140).



Gambar XXI

Hasil Uji Scatter Plot

Sumber: Data diolah dengan IBM SPSS 25, 2023

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas yang dilakukan dengan menggunakan metode Scatterplot pada gambar di atas, dapat diketahui bahwa pola menciptakan pola yang tidak teratur, menyebar baik di atas maupun di bawah nilai 0, dan berada pada sumbu y, menunjukkan bahwa data atau variabel penelitian tidak mengalami gejala heterokedastisitas.

F. Analisis Regresi Linear Berganda

Jika ada lebih dari satu variabel independen dan satu variabel dependen dalam penelitian ini, uji regresi linier berganda dapat digunakan. Uji koefisien determinasi, uji t (uji parsial), dan uji f (uji simultan) adalah tiga uji yang dilakukan bersamaan dengan uji regresi linier berganda karena saling terkait atau *related* (S. Riyanto & Hatmawan, 2020, hlm. 137).

1. Uji Regresi Linear Berganda

Uji regresi dibedakan menjadi dua berdasarkan jumlah variabel bebasnya, yaitu uji regresi linear sederhana dan uji regresi linear berganda. Berbeda dengan uji regresi linear sederhana yang hanya menguji satu variabel bebas dan satu variabel terikat, uji regresi linear berganda terdiri dari lebih dari satu variabel bebas dan satu variabel terikat. Adapun rumus persamaan yang digunakan untuk uji regresi linear berganda yang menggunakan empat variabel bebas dan satu variabel terikat yaitu sebagai berikut (Riyanto & Hatmawan, 2020, hlm. 140–141).

Uji regresi linear berganda pada dasarnya digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh satu variabel independen secara parsial dalam menerangkan variasi variabel dependennya. Adapun dasar pengambilan keputusan untuk uji regresi linear berganda ini yaitu sebagai berikut (Riyanto & Hatmawan, 2020, hlm. 140).

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan

a = Konstanta

b_1, b_2, b_3, b_4	= Koefisien regresi
X_1	= Kemudahan
X_2	= Keamanan
X_3	= Kepercayaan
X_4	= Keandalan layanan
e	= <i>Standart error</i>

Tabel XXVIII
Uji Regresi Linear Berganda

Model		Koefisien Regresi
1	(Constant)	2,193
	Kemudahan	1,057
	Keamanan	,106
	Kepercayaan	,399
	Keandalan Layanan	,373

Sumber: Data diolah dengan IBM SPSS 25, 2023

$$Y = 2,193 + 1,057 X_1 + 0,106 X_2 + 0,399 X_3 + 0,373 X_4 + e$$

Sehingga dapat diuraikan sebagai berikut.

a. Konstanta (a)

Jika variabel kemudahan (X_1), keamanan (X_2), kepercayaan (X_3), dan keandalan layanan (X_4) dianggap sama dengan nol atau tidak dimasukkan kedalam penelitian ini, maka nilai kepuasan mahasiswa FEBI UIN Antasari Banjarmasin sebagai nasabah yang menggunakan fitur *e-commerce* dan *top up e-wallet* pada BSI Mobile (Y) sebesar 2,193 dalam skala 1 hingga 5 atau sebesar 219%.

b. Konstanta (b_1) untuk variabel kemudahan (X_1)

Nilai koefisien regresi (b_1) untuk variabel kemudahan (X_1) yaitu 1,027. Nilai b_1 yang positif menunjukkan bahwa terdapat hubungan searah antara

variabel kemudahan (X_1) dengan variabel kepuasan (Y). Artinya jika kemudahan layanan ditingkatkan, maka kepuasan mahasiswa FEBI UIN Antasari Banjarmasin sebagai nasabah pun akan meningkat. Nilai koefisien regresi (b_1) sebesar 1,027 menandakan bahwa jika kemudahan layanan dinaikkan sebesar 1 satuan atau dinaikkan satu tingkat, maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 1,027 atau 103% dengan catatan seluruh variabel bebas (independen) yang digunakan tetap sama.

c. Konstanta (b_1) untuk variabel keamanan (X_2)

Nilai koefisien regresi (b_1) untuk variabel keamanan (X_2) yaitu 0,106. Nilai b_2 yang positif menunjukkan bahwa terdapat hubungan searah antara variabel keamanan (X_2) dengan variabel kepuasan (Y). Artinya jika keamanan layanan ditingkatkan, maka kepuasan mahasiswa FEBI UIN Antasari Banjarmasin sebagai nasabah pun akan meningkat. Nilai koefisien regresi (b_2) sebesar 0,106 menandakan bahwa jika keamanan layanan dinaikkan sebesar 1 satuan atau dinaikkan satu tingkat, maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,106 atau 10% dengan catatan seluruh variabel bebas (independen) yang digunakan tetap sama.

d. Konstanta (b_3) untuk variabel kepercayaan (X_3)

Nilai koefisien regresi (b_3) untuk variabel kepercayaan (X_3) yaitu 0,399. Nilai b_3 yang positif menunjukkan bahwa terdapat hubungan searah antara variabel kepercayaan (X_3) dengan variabel kepuasan (Y). Artinya jika kepercayaan nasabah terhadap layanan ditingkatkan, maka kepuasan mahasiswa FEBI UIN Antasari Banjarmasin sebagai nasabah pun akan meningkat. Nilai koefisien regresi (b_3) sebesar 0,399 menandakan bahwa jika

kepercayaan nasabah terhadap layanan dinaikkan sebesar 1 satuan atau dinaikkan satu tingkat, maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,399 atau 40% dengan catatan seluruh variabel bebas (independen) yang digunakan tetap sama.

d. Konstanta (b_4) untuk variabel kehandalan layanan (X_4)

Nilai koefisien regresi (b_4) untuk variabel kehandalan layanan (X_4) yaitu 0,373. Nilai b_4 yang positif menunjukkan bahwa terdapat hubungan searah antara variabel kehandalan layanan (X_4) dengan variabel kepuasan (Y). Artinya jika kehandalan layanan ditingkatkan, maka kepuasan mahasiswa FEBI UIN Antasari Banjarmasin sebagai nasabah pun akan meningkat. Nilai koefisien regresi (b_4) sebesar 0,373 menandakan bahwa jika kehandalan layanan dinaikkan sebesar 1 satuan atau dinaikkan satu tingkat, maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,373 atau 40% dengan catatan seluruh variabel bebas (independen) yang digunakan tetap sama.

2. Uji Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh (besar) kemampuan model dalam mendefinisikan/menjabarkan variasi variabel terikat (dependen). Nilai koefisien determinasi (R^2) berada pada kisaran angka 0 hingga 1. Jika nilai koefisien determinasi (R^2) kecil hingga mendekati angka 0 maka artinya terbatas atau lemahnya kemampuan variabel-variabel bebas (independen) dalam menerangkan variabel terikatnya (dependen). Sebaliknya, jika nilai koefisien determinasi (R^2) besar hingga mendekati angka 1 maka artinya besar atau kuatnya kemampuan variabel-variabel bebas (independen) dalam memberikan semua informasi yang

diperlukan untuk memprediksi variabel terikatnya (dependen) (Riyanto & Hatmawan, 2020, hlm. 141).

Tabel XXIX

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model	R	R Square
1	,773 ^a	,597

Sumber: Data diolah dengan IBM SPSS 25, 2023

Berdasarkan tabel 4.35 diatas, dapat dilihat bahwa nilai koefisien determinasi adjusted R² sebesar 0,597. Nilai tersebut menunjukkan bahwa hampir 59,7% kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh ketiga variabel penelitian yaitu variabel kemudahan (X1), keamanan (X2), kepercayaan (X3), dan kehandalan layanan (X4). Sedangkan, sisanya yaitu sebesar 40,3% (100% - 59,7%) dipengaruhi atau diterangkan oleh variabel lain yang tidak termasuk kedalam penelitian ini.

4. Uji Hipotesis

a. Uji Statistik t

Uji statistik t digunakan untuk menguji seberapa besar pengaruh secara parsial atau individual antara satu variabel bebas (dependen) dengan variabel terikat (independen). Adapun beberapa ketentuan dalam uji statistik t (uji parsial) ini yaitu sebagai berikut (Riyanto & Hatmawan, 2020, hlm. 141–142).

1) Hipotesis

- Jika $H_0 : \beta_i = 0$, maka hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas (independen) tidak memiliki pengaruh terhadap variabel terikat (dependen)

- Jika $H_i : b_i \neq 0$, maka hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas (independen) memiliki pengaruh terhadap variabel terikat (dependen).

2) Dasar Pengambilan Keputusan

- Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikan $> 0,05$ (5%), maka hal tersebut menunjukkan bahwa H_0 diterima.
- Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} \leq t_{tabel}$ dan nilai signifikan $> 0,05$ (5%), maka hal tersebut menunjukkan bahwa H_0 ditolak.

3) Nilai t tabel ditentukan dengan tingkat signifikansi(a) sebesar 0,05 (5%) menggunakan rumus sebagai berikut.

$$t \text{ tabel} = t (a/2 ; n-k-1)$$

$$= t (0,05/2 ; 100 - 4 - 1)$$

$$= 0,025 ; 95$$

$$= 1,98525$$

Keterangan:

a = Nilai signifikansi 0,05 (5%)

n = total responden atau sampel

k = total variabel bebas (independen)

Tabel XXX

Uji Statistik t (Uji Parsial)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	2,193	1,618		1,356	,178
	Kemudahan	1,057	,225	,430	4,686	,000
	Keamanan	,106	,163	,066	,652	,516
	Kepercayaan	,399	,186	,186	2,147	,034

Kehandalan Layanan	,373	,156	,228	2,398	,018
--------------------	------	------	------	-------	------

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data diolah dengan IBM SPSS 25, 2023

Berdasarkan tabel diatas, hasil uji hipotesis (uji statistik t) yaitu sebagai berikut.

a. Pengaruh Kemudahan (X1) terhadap Kepuasan (Y)

Pada tabel diatas, menunjukkan bahwa variabel kemudahan (X1) menghasilkan nilai t_{hitung} 4,686 > t_{tabel} 1,985 serta nilai signifikansi 0,000 < probabilitas 0,05. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa H_1 atau hipotesis pertama diterima. Artinya, terdapat pengaruh antara kemudahan (X1) secara parsial terhadap kepuasan (Y).

b. Pengaruh Keamanan (X2) terhadap Kepuasan (Y)

Pada tabel diatas, menunjukkan bahwa variabel keamanan (X2) menghasilkan nilai t_{hitung} 0,652 < t_{tabel} 1,985 serta nilai signifikansi 0,516 > probabilitas 0,05. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa H_2 atau hipotesis kedua ditolak. Artinya, tidak terdapat pengaruh antara keamanan (X2) secara parsial terhadap kepuasan (Y).

c. Pengaruh Kepercayaan (X3) terhadap Kepuasan (Y)

Pada tabel diatas, menunjukkan bahwa variabel kepercayaan (X3) menghasilkan nilai t_{hitung} 2,147 > t_{tabel} 1,985 serta nilai signifikansi 0,034 < probabilitas 0,05. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa H_3 atau hipotesis ketiga diterima. Artinya, terdapat pengaruh antara kepercayaan (X3) secara parsial terhadap kepuasan (Y).

d. Pengaruh Kehandalan Layanan (X4) terhadap Kepuasan (Y)

Pada tabel diatas, menunjukkan bahwa variabel kehandalan layanan (X4) menghasilkan nilai $t_{hitung} 2,398 > t_{tabel} 1,985$ serta nilai signifikansi $0,018 < probabilitas 0,05$. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa H_4 atau hipotesis keempat diterima. Artinya, terdapat pengaruh antara kehandalan layanan (X4) secara parsial terhadap kepuasan (Y).

b. Uji Statistik f

Uji statistik f digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel-variabel bebas (independen) secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat (dependen). Adapun beberapa ketentuan dalam uji statistik f (uji simultan) ini yaitu sebagai berikut (Riyanto & Hatmawan, 2020, hlm. 142-143).

1) Hipotesis

- Jika $H_0 : b_i = 0$, maka hal ini menunjukkan bahwa variabel-variabel bebas (independen) secara bersama-sama (simultan) tidak memiliki pengaruh terhadap variabel terikat (dependen).
- Jika $H_i : b_i \neq 0$, maka hal ini menunjukkan bahwa variabel-variabel bebas (independen) secara bersama-sama (simultan) memiliki pengaruh terhadap variabel terikat (dependen).

2) Dasar Pengambilan Keputusan

- Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau nilai signifikan $> 0,05$ (5%), maka hal tersebut menunjukkan bahwa H_0 diterima.
- Jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ atau nilai signifikansi $\leq 0,05$ (5%), maka hal tersebut menunjukkan bahwa H_0 ditolak.

3) Nilai f tabel ditentukan dengan tingkat signifikansi(α) sebesar 0,05 (5%) menggunakan rumus sebagai berikut.

f tabel = df pembilang ; k dan df penyebut ; n-k-1

$$= 4 ; 95$$

$$= 2,467$$

Keterangan:

α = Nilai signifikansi 0,05 (5%)

n = total responden

k = total variabel bebas (independen)

Tabel XXXI

Uji Statistik f (Uji Simultan)

Model	F	Sig.
1 Regression	35,184	,000 ^b

Sumber: Data diolah dengan IBM SPSS 25, 2023

Berdasarkan tabel uji statistik f diatas, dapat dilihat bahwa uji f yang dilakukan menghasilkan nilai F_{hitung} sebesar 35,184 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} 35,184 > F_{tabel} 2,467 dan nilai signifikansi 0,000 < probabilitas 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan (bersama-sama) seluruh variabel bebas yaitu kemudahan (X1), keamanan (X2), kepercayaan (X3), dan kehandalan layanan (X4) memiliki pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa FEBI UIN Antasari Banjarmasin sebagai nasabah pengguna fitur *e-commerce* dan *top up e-wallet* pada BSI Mobile.

G. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini meneliti apakah kepuasan mahasiswa FEBI UIN Antasari Banjarmasin sebagai nasabah dalam menggunakan fitur *e-commerce* dan *top up e-wallet* pada *BSI Mobile* dipengaruhi oleh kemudahan, keamanan, kepercayaan, dan keandalan layanan.

1. Pengaruh Kemudahan (X1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Salah satu elemen yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah faktor kemudahan penggunaan. Menurut satu gagasan, kepuasan nasabah akan meningkat berbanding lurus dengan betapa mudahnya mengakses layanan (Kotler & Keller, 2007, hlm. 173). Selaras dengan teori tersebut, Kamarudian *et al.* (2022) juga menyebutkan adanya kemudahan penggunaan layanan dipercaya dapat membuat nasabah senang hingga meyakinkan nasabah untuk menggunakan produk secara berulang, alhasil penggunaan produk secara berulang akan menimbulkan kepuasan tersendiri pada diri nasabah (Kamarudin dkk., 2022, hlm. 15).

Selaras dengan teori diatas, hasil uji statistik t dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kemudahan (X1) memberikan nilai $t_{hitung} 4,686 > t_{tabel} 1,985$ dan nilai sig $0,000 < 0,05$. Hipotesis pertama, dengan demikian dapat disimpulkan diterima. Artinya, ada pengaruh signifikan antara kemudahan (X1) secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa FEBI UIN Antasari Banjarmasin sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan fitur *e-commerce* dan *top up e-wallet* pada *BSI Mobile*.

Oleh karena itu dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis 1, “terdapat pengaruh kemudahan fitur *e-commerce* dan *top up e-wallet* pada *BSI Mobile*

terhadap kepuasan mahasiswa FEBI UIN Antasari Banjarmasin sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia” diterima. Hasil pengujian tersebut konsisten dengan penelitian sebelumnya oleh All Ghaniyyu Wahyu Suryanti dari tahun 2022, yang sampai pada kesimpulan bahwa variabel kemudahan memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah terhadap layanan mobile banking Bank Syariah Indonesia (Suryanti, 2022, hlm. 72).

Temuan penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Amatun, *et al.* (2020, hlm. 41), yang sampai pada kesimpulan bahwa variabel kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking*. Dalam penelitian yang dilakukan Kamarudin dkk., (2022) juga menghasilkan kesimpulan serupa dimana faktor kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan *mobile banking*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa meningkatnya kemudahan dalam menggunakan fitur *e-commerce* dan *top up e-wallet* pada BSI Mobile, maka kepuasan Mahasiswa FEBI UIN Antasari Banjarmasin sebagai nasabah BSI juga mengalami peningkatan yang signifikan. Banyak responden yang menyatakan kesangatsetujuan bahwa tampilan aplikasi serta mudahnya proses transaksi menggunakan fitur *e-commerce* dan *top up e-wallet* pada BSI Mobile. Adanya unsur kemudahan sangat membantu nasabah dalam melakukan proses transaksi sehingga nasabah merasakan kepuasan terhadap fitur BSI Mobile tersebut. Hal ini mengindikasikan bahwa kemudahan menjadi faktor penting yang signifikan memengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan fitur *e-commerce* dan *top up e-wallet* pada BSI Mobile.

b. Pengaruh Keamanan (X2) terhadap Kepuasan (Y)

Keamanan merupakan upaya untuk melindungi aset informasi dari potensi ancaman, sehingga secara tidak langsung dapat menjaga kelangsungan bisnis dan menurunkan risiko (Kotler & Keller, 2008, hlm. 56).

Salah satu elemen yang mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan layanan keuangan online, khususnya *mobile banking*, adalah komponen keamanan sistem. Perbankan harus terus-menerus memberikan jaminan keamanan kepada nasabah untuk melakukan transaksi perbankan (Nurdin dkk., 2020, hlm. 100).

Kamarudin *et al.* (2022) menyebutkan bahwa semakin kuat dan tinggi tingkat keamanan pada suatu sistem informasi dan teknologi, maka kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* juga semakin besar (Kamarudin dkk., 2022, hlm. 16).

Namun teori Kamarudin tidak selaras dengan hasil dalam penelitian ini dimana variabel keamanan (X2) pada penelitian ini memiliki nilai t_{hitung} $0,652 < t_{tabel}$ $1,985$ serta nilai sig $0,516 > 0,05$. Dapat disimpulkan hipotesis kedua, atau H₂ ditolak. Artinya, tidak terdapat pengaruh antara keamanan (X2) secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa FEBI UIN Antasari Banjarmasin sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan fitur *e-commerce* dan *top up e-wallet* pada BSI Mobile.

Oleh karena itu dimungkinkan untuk menarik kesimpulan bahwa hipotesis 2 yang menyatakan bahwa "terdapat pengaruh kemudahan fitur *e-commerce* dan *top up e-wallet* pada BSI Mobile terhadap kepuasan mahasiswa FEBI UIN Antasari Banjarmasin sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia`

ditolak. Temuan penelitian ini konsisten dengan penelitian sebelumnya oleh Nurdin, *et al.* (2020, hlm. 100), yang sampai pada kesimpulan bahwa faktor keamanan tidak secara signifikan mempengaruhi kepuasan nasabah. Hasil penelitian Melfi Adela (2020, hlm. 55) juga selaras dengan penelitian ini yaitu variabel keamanan sistem *mobile banking* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin tinggi jaminan keamanan dan kerahasiaan data, belum tentu diiringi dengan peningkatan kepuasan Mahasiswa FEBI sebagai nasabah yang menggunakan fitur *e-commerce* dan *top up e-wallet* pada *BSI Mobile*. Terdapat beberapa nasabah merasa bahwa tingkat keamanan layanan transaksi menggunakan fitur *e-commerce* dan *top up e-wallet* pada *BSI Mobile* sama saja dengan layanan bank lainnya. Hal ini dibuktikan dengan frekuensi responden yang menjawab Netral pada item pernyataan “Transaksi menggunakan fitur *e-commerce* dan *top up e-wallet* pada *BSI Mobile* lebih aman dibandingkan dengan layanan bank lainnya.” Alasan lainnya adalah nasabah merasa bahwa tidak ada perubahan tingkat keamanan transaksi menggunakan layanan konvensional bank maupun layanan *mobile banking*. Hal ini mengindikasikan bahwa keamanan bukan faktor utama yang memengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan fitur *e-commerce* dan *top up e-wallet* pada *BSI Mobile*.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa banyak nasabah masih khawatir tentang jumlah informasi pribadi yang harus diberikan kepada bank, sejumlah besar nasabah yang menggunakan fitur *e-commerce* dan *top up e-wallet* pada *mobile banking*, dan meningkatnya masalah keamanan yang sering

dilaporkan oleh pelanggan. Sebagaimana yang baru terjadi akhir-akhir ini, dimana aplikasi BSI *Mobile* mengalami kebocoran data nasabah dan tidak dapat diakses, hal ini tentu menurunkan persepsi keamanan nasabah terhadap layanan BSI *Mobile*. Nasabah ditakutkan jika kebocoran data dan sistem keamanan ini akan terulang kembali dikemudian hari.

Jika informasi pribadi tidak diungkapkan kepada pihak yang tidak berwenang atau jika tidak ada penipuan dalam transaksi *mobile banking*, nasabah perlu merasa lebih aman dan percaya diri. Jika terjadi kecurangan dalam bertransaksi, setidaknya perlindungan UU ITE dapat memberikan rasa aman kepada nasabah, menghilangkan rasa takut mereka untuk melakukan pembelian *online*. Karena kemajuan teknologi saat ini, keamanan *mobile banking* perlu ditingkatkan.

Seiring kemajuan teknologi dan semakin banyaknya metode *cybercrime* dan peningkatan industri perbankan, Peningkatan fitur dan penambahan kemampuan *mobile banking* yang dapat mendukung prosedur transaksi elektronik diperlukan, terutama dalam hal transaksi perbankan elektronik, untuk memastikan bahwa nasabah merasa aman.

c. Pengaruh Kepercayaan (X3) terhadap Kepuasan (Y)

Nasabah selalu memperhatikan setiap detail yang mungkin menjamin keamanan dan kenyamanan dalam melakukan transaksi karena tidak semua orang dapat dengan mudah percaya dengan apa yang telah ditawarkan bank. Akibatnya, bank dituntut untuk menawarkan sistem yang baik. Jika sistem *m-banking* berfungsi dengan baik, maka harus dapat menjamin keamanan dan kenyamanan konsumen. Kepercayaan terhadap *m-banking* dapat mendorong

minat dan kepuasan pengguna. Karena kepercayaan memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan konsumen untuk menggunakan layanan, maka dari itu kepercayaan adalah elemen paling penting yang harus ada sejak awal (Alvin, 2021, hlm 24).

Teori tersebut selaras dengan hasil uji statistik t dalam penelitian ini ditunjukkan dengan variabel kepercayaan (X3) memberikan nilai $t_{hitung} 2,147 > t_{tabel} 1,985$ serta nilai signifikansi $0,034 < 0,05$. Dapat disimpulkan Hipotesis ketiga, atau H₃, diterima. Artinya, terdapat pengaruh signifikan antara kepercayaan (X3) secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa FEBI UIN Antasari Banjarmasin sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan fitur *e-commerce* dan *top up e-wallet* pada *BSI Mobile*.

Oleh karena itu, dapat dikatakan hipotesis 3, yang menunjukkan bahwa "terdapat pengaruh kepercayaan nasabah terhadap fitur *e-commerce* dan *top up e-wallet* di *BSI Mobile* terhadap kepuasan mahasiswa FEBI UIN Antasari Banjarmasin sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia," diterima. Temuan penelitian ini konsisten dengan penelitian sebelumnya oleh Nurdin, *et al.* (2020, hlm. 101), yang sampai pada kesimpulan bahwa faktor kepercayaan secara signifikan mempengaruhi kepuasan nasabah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan meningkatnya kepercayaan nasabah menggunakan fitur *e-commerce* dan *top up e-wallet* di *BSI Mobile*, maka kepuasan nasabah juga mengalami peningkatan secara signifikan. Banyak nasabah BSI dalam hal ini Mahasiswa FEBI UIN Antasari Banjarmasin lebih percaya terhadap *BSI Mobile* dibanding layanan keuangan lainnya, serta percaya bahwa tidak terdapat unsur penipuan saat menggunakan

fitur *e-commerce* dan *top up e-wallet* di *BSI Mobile*. Hal ini mengindikasikan bahwa kepercayaan menjadi faktor penting yang signifikan memengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan fitur *e-commerce* dan *top up e-wallet* pada *BSI Mobile*.

d. Pengaruh Keandalan Layanan (X4) terhadap Kepuasan (Y)

Di dunia modernt saat ini, keinginan atau permintaan nasabah menjadi lebih kompleks terhadap jasa penyedia layanan keuangan. Terciptanya layanan transaksi terpercaya yang dapat mempersingkat waktu transaksi bagi nasabah dan mempercepat proses transaksi merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Semakin besar tingkat kepuasan nasabah dalam memanfaatkan layanan, semakin dapat diandalkan pula layanan tersebut (Nurdin dkk., 2020, hlm. 100).

Teori tersebut selaras dengan temuan uji statistik t yang digunakan dalam penelitian ini, variabel reliabilitas layanan (X4) memberikan nilai t_{hitung} 2,398 > t_{tabel} 1,985 serta nilai sig 0,018 < probabilitas 0,05. Teori ini didukung oleh data. Hipotesis keempat, atau H_4 , diterima. Artinya, terdapat pengaruh signifikan antara keandalan layanan (X4) secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa FEBI UIN Antasari Banjarmasin sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan fitur *e-commerce* dan *top up e-wallet* pada *BSI Mobile*.

Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa hipotesis 4, yang menunjukkan bahwa “terdapat pengaruh keandalan layanan fitur *e-commerce* dan *top up e-wallet* pada *BSI Mobile* terhadap kepuasan mahasiswa FEBI UIN Antasari Banjarmasin sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia” diterima. Hasil

pengujian didukung penelitian sebelumnya oleh Syamsul Rtizal dan Munawir (2017, hlm. 77), yang sampai pada kesimpulan bahwa variabel kehandalan layanan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan meningkatnya kehandalan layanan fitur *e-commerce* dan *top up e-wallet* di BSI *Mobile*, maka kepuasan nasabah juga mengalami peningkatan secara signifikan. Nasabah merasa puas dengan handalnya layanan yang tercermin dari proses transaksi yang bisa digunakan kapanpun dan dimanapun serta cepatnya proses transaksi hingga mampu menghemat banyak waktu saat menggunakan fitur *e-commerce* dan *top up e-wallet* di BSI *Mobile*. Hal ini mengindikasikan bahwa kehandalan layanan menjadi faktor penting yang signifikan memengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan fitur *e-commerce* dan *top up e-wallet* pada BSI *Mobile*.

e. Pengaruh Variabel Kemudahan(X1), Keamanan(X2), Kepercayaan(X3), dan Kehandalan Layanan(X4) secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah(Y).

Menurut tabel uji statistik f diatas, dapat menghasilkan nilai F_{hitung} sebesar 35,184 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} 35,184 > F_{tabel} 2,467 dan nilai signifikansi 0,000 < probabilitas 0,05. Kepuasan mahasiswa FEBI UIN Antasari Banjarmasin sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan fitur *e-commerce* dan *top up e-wallet* di BSI *Mobile* karenanya dapat disimpulkan secara simultan (bersama-sama) dipengaruhi oleh semua variabel independen, yaitu

kemudahan (X1), keamanan (X2), kepercayaan (X3), dan keandalan layanan (X4).

Kesimpulannya, hipotesis lima, yang berbunyi, “secara simultan, terdapat pengaruh kemudahan (X1), keamanan (X2), kepercayaan (X3), dan kehandalan layanan (X4) fitur *e-commerce* dan *top up e-wallet* pada BSI *Mobile* terhadap kepuasan mahasiswa FEBI UIN Antasari Banjarmasin sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia” dinyatakan diterima.