

**PENGARUH EFEKTIVITAS DAN FITUR PRODUK
TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENGGUNAKAN
BSI MOBILE (STUDI KASUS PADA MAHASISWA
UIN ANTASARI BANJARMASIN)**

SKRIPSI

**OLEH
FATHUL HIDAYAH**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2023 M/1444 H**

**PENGARUH EFEKTIVITAS DAN FITUR PRODUK
TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENGGUNAKAN
BSI MOBILE (STUDI KASUS PADA MAHASISWA
UIN ANTASARI BANJARMASIN)**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi.**

**Oleh :
Fathul Hidayah
180105020216**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2023 M/1444 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fathul Hidayah
NIM : 180105020216
Tempat/Tgl. Lahir : Tabalong/14 Februari 2000
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari
Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 14 Juni 2023

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



Fathul Hidayah

PERSETUJUAN

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Efektivitas dan Fitur Produk terhadap
Kepuasan Nasabah Menggunakan BSI Mobile
(Studi Kasus pada Mahasiswa UIN Antasari
Banjarmasin)

Ditulis oleh : Fathul Hidayah

N I M : 180105020216

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2022/2023

Tempat dan tanggal lahir : Tabalong, 14 Februari 2000

Alamat : Jl. Ir. P.H.M Noor-Komplek Suka Maju RT 08
RW 03 Kel. Mabuun Kec. Murung Pudak Kab.
Tabalong

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antsari Banjarmasin.

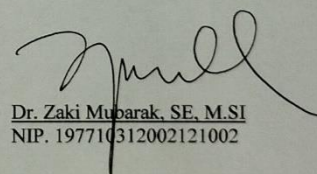
Banjarmasin, 05 Juni 2023

Mengetahui,
Ketua Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin,



Annisa Sayyid, M.SI
NIP. 198305262011012007

Pembimbing I



Dr. Zaki Mubarak, SE, M.SI
NIP. 197710312002121002

PENGESAHAN

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Pengaruh Efektivitas dan Fitur Produk terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan BSI Mobile (Studi Kasus pada Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin)", ditulis oleh Fathul Hidayah, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 05 Juli 2023

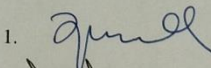

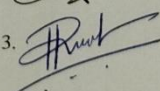

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A (81)



Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Antasari Banjarmasin

Sukarni, M. Ag
NIP 196304171991021001

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Zaki Mubarak, M.Si. (Ketua)	1. 
2. Yulia Hafizah, S.H.I., M.E.I (Anggota)	2. 
3. Rohana Faridah, S.E., M.M. (Anggota)	3. 
4. Faqih El Wafa, S.H.I., M.S.I. (Anggota)	4. 

ABSTRAK

Fathul Hidayah. 2023. *Pengaruh Efektivitas dan Fitur Produk terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan BSI Mobile (Studi Kasus pada Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin)*. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Dr. Zaki Mubarak, S.E., M.Si.

Kata Kunci: Efektivitas, Fitur Produk, Kepuasan Nasabah, dan BSI Mobile.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perkembangan dunia perbankan dalam bidang teknologi yang sangat berkembang pesat. Di dunia perbankan terkhususnya perbankan syariah mempunyai aplikasi yang bernama BSI Mobile. Termasuk kalangan mahasiswa yang menggunakan BSI Mobile. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh efektivitas dan fitur produk terhadap kepuasan nasabah (mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin) menggunakan BSI Mobile.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yang menggunakan metode survei (metode yang menggunakan kuesioner) dan penelitian ini menggunakan metode pendekatan penelitian kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *non probability sampling* dengan *purposive sampling*. Pada penelitian ini mempunyai sampel sebanyak 100 responden, untuk mengetahui hasil penelitian ini yaitu dengan melakukan pengujian hipotesis berupa pengaruh secara parsial (t) dan secara simultan (F) yang mana sebagai fokus penelitian serta melakukan metode analisis data lainnya yaitu uji instrumen penelitian, uji asumsi klasik, uji analisis regresi linier berganda, dan uji koefisien determinasi (R^2).

Hasil penelitian ini memperoleh bahwa efektivitas berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah (mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin) menggunakan BSI Mobile serta juga fitur produk berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah (mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin) menggunakan BSI Mobile. Dan efektivitas dan fitur produk berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah (mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin) menggunakan BSI Mobile.

MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(QS Al-Baqarah: 286)

ななころびやおき

“Jatuh 7 kali, bangkit 8 kali”

(Peribahasa Jepang)

“Berusaha memang melelahkan tapi tetap sisipkan doa karena itu kunci kesuksesan yang diridhai”

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini hingga akhir. Atas ridho-Nya kupersembahkan karya yang sangat sederhana ini untuk mereka yang istimewa dalam hidup saya.

Teruntuk kedua orang tua terkhususnya mama yang tenang di alam sana, nenek, dan saudara-saudara saya yang selalu mendo'akan, memberikan dukungan, dan nasehat. Saya mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya, apa yang kalian lakukan entah apakah saya bisa membalasnya namun saya berharap kalian tidak henti-hentinya memberikan doa, dukungan, maupun nasehat.

Teruntuk dosen-dosen UIN Antasari terkhusus dosen FEBI, terima kasih atas segala ilmu yang telah kalian berikan serta pengalaman yang sangat berharga dan terima kasih juga untuk dosen pembimbing yang sangat baik dan sabar sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Tidak lupa pula terima kasih kepada lokal C perbankan syariah terkhusus “sholehah aamiin squad” yang selalu memberikan dukungan serta bantuannya, teruntuk teman-teman asrama terutama satu teman yang sudah tenang di alam sana dan teman-teman KKN, PPL, UPB, dan PMII senang sekali sudah mengenal kalian teman-teman seperjuangan.

Dan teruntuk diriku sendiri terimakasih banyak sudah kuat, sabar, dan berjuang sejauh ini kamu hebat. Dan semua pihak yang telah membantu dan saling berbagi dukungan dan semangat dalam hidup saya, terima kasih.

Hanya kepada-Mu Ya Allah SWT, saya serahkan segala urusan dan berkat engkau telah meridhoi usaha hambamu ini. Semoga masa depan yang dikejar selalu diridhoi-Mu dan menjadi masa depan yang cerah. Aamiin Ya Rabbal A'alamin.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	b	be
ت	ta'	t	te
ث	sa'	s	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	je
ح	ha'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	kh	ka dan ha
د	dal	d	de
ذ	zal	ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	r	er
ز	zai	z	zet
س	sin	s	es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍaḍ	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	gain	g	ge

ف	fa'	f	ef
ق	qaf	q	qi
ك	kaf	k	ka
ل	lam	l	'el
م	mim	m	'em
ن	nun	n	'en
و	waw	w	we
ه	ha'	h	ha
ء	hamzah	∨	apostrof
ي	ya'	y	ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متكبر	ditulis	<i>mutakabbir</i>
القدوس	ditulis	<i>al-qudūs</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

- a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	ditulis	<i>jāmi'ah</i>
مكتبة	ditulis	<i>maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

- b. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المكتبة الجميلة	ditulis	<i>al-maktabah al-jamīlah</i>
-----------------	---------	-------------------------------

IV. Vokal pendek

◌َ	fathah	ditulis	a
◌ِ	kasrah	ditulis	i
◌ُ	dammah	ditulis	u
شكر	fathah	ditulis	syakara
قرأ	kasrah	ditulis	quri'a
ينطق	dammah	ditulis	yanṭiqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	\bar{a} <i>kāmilah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	\bar{a} <i>ṣallā</i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	\bar{i} <i>syadīd</i>
4	dammah + wawu mati صدر	ditulis ditulis	\bar{u} <i>ṣudūr</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati و فرعون ذي الأوتاد	ditulis ditulis	au <i>wa fir'auna ḏi al-autād</i>

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أَنْتُمْ أَشَدُّ خُلُقًا	ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
--------------------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القرآن	ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
الكتاب	ditulis	<i>al-kitāb</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan *diidgamkan*

الصبح	ditulis	<i>aṣ-ṣubḥu</i>
الساهرة	ditulis	<i>as-sāhirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	ditulis	<i>birru al-wālidaini</i>
إذا الشمس	ditulis	<i>iza asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Efektivitas dan Fitur Produk terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan BSI Mobile (Studi Kasus pada Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin)” sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H Mujiburrahman, M. A., selaku Rektor UIN Antasari Banjarmasin.
2. Dr. H. Sukarni, M. Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Ibu Annisa Sayyid, M. SI dan Bapak Yusuf Asyhari, SE., ME., selaku ketua dan sekretaris program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
4. Dr. Zaki Mubarak, S.E., M.SI., selaku dosen pembimbing saya yang memberikan bimbingan, saran serta meluangkan waktunya kepada penulis sehingga terselesaikannya skripsi ini dengan baik dan benar.
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis
6. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
7. Keluarga, diri sendiri, dan teman-teman yang mana telah memberikan dukungan dan doanya.

Semoga Allah SWT, membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah SWT, semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan hukum Islam, Aamiin.

Banjarmasin, 14 Juni 2023

Penulis

Fathul Hidayah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	viii
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Kegunaan Penelitian.....	12
E. Definisi Operasional.....	13
F. Penelitian Terdahulu	15
G. Kerangka Pemikiran	20
H. Hipotesis Penelitian.....	21
I. Sistematika Penulisan.....	22
BAB II KEPUASAN NASABAH (MAHASISWA), EFEKTIVITAS, FITUR PRODUK, DAN BSI MOBILE.....	24
A. Kepuasan Nasabah (Mahasiswa).....	24
B. Efektivitas	33
C. Fitur Produk	38
D. BSI Mobile.....	40

BAB III METODE PENELITIAN	47
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	47
B. Lokasi Penelitian	47
C. Subjek dan Objek Penelitian	48
D. Populasi dan Sampel	48
E. Data dan Sumber Data.....	50
F. Teknik Pengumpulan Data	51
G. Desain Pengukuran dan Instrumen Penelitian.....	51
H. Teknik Analisis Data	54
BAB IV LAPORAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	59
A. Penyajian Data.....	59
B. Analisis Data	97
BAB V PENUTUP.....	101
A. Kesimpulan.....	101
B. Saran-saran	102
DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN-LAMPIRAN	108

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Likert	52
Tabel 3.2 Instrumen Kuesioner	53
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Fakultas.....	65
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Angkatan.....	66
Tabel 4.4 BSI Mobile mempunyai kualitas layanan yang baik.....	67
Tabel 4.5 BSI Mobile sangat mudah untuk dioperasikan	68
Tabel 4.6 BSI Mobile menghemat waktu dalam pengoperasian kegiatan perbankan.....	69
Tabel 4.7 BSI Mobile mempunyai pengeluaran biaya karena tidak perlu ke outletbank.....	70
Tabel 4.8 BSI Mobile menjadi sarana mendapatkan penghasilan tambahan (misal program beasiswa, cashback,dll)	70
Tabel 4.9 Perkembangan BSI Mobile memudahkan dalam bertransaksi.....	71
Tabel 4.10 Error yang disebabkan oleh BSI Mobile membuat tidak puas dalam pengalaman bertransaksi menggunakan mobile banking.....	72
Tabel 4.11 Fitur yang ada pada BSI Mobile memotivasi untuk menggunakan Mobile Banking.....	73
Tabel 4.12 Fitur layanan pada BSI Mobile memberikan kemudahan dalam mengakses informasi.....	74
Tabel 4.13 BSI Mobile memiliki keberagaman dalam layanan informasi.....	75
Tabel 4.14 Fitur BSI Mobile memiliki keberagaman.....	76
Tabel 4.15 Adanya fitur tambahan membuat nasabah berminat menggunakan BSI Mobile.....	76
Tabel 4.16 Secara keseluruhan puas dengan layanan yang diberikan oleh BSI Mobile.....	77

Tabel 4.17 Secara Keseluruhan puas dengan kinerja produk BSI Mobile.....	78
Tabel 4.18 Layanan yang diberikan oleh BSI Mobile sesuai dengan harapan...	79
Tabel 4.19 Fitur-fitur yang disediakan oleh BSI Mobile sesuai dengan kebutuhan.....	80
Tabel 4.20 Selalu menggunakan layanan BSI Mobile secara berulang.....	81
Tabel 4.21 Selalu menggunakan kembali layanan BSI Mobile karena kemudahan transaksi.....	81
Tabel 4.22 Komplain karena tidak puas dengan layanan BSI Mobile.....	82
Tabel 4.23 Hasil Uji Validitas.....	83
Tabel 4.24 Hasil Uji Reliabilitas.....	85
Tabel 4.25 Hasil Uji Kolmogorov Smirnov	86
Tabel 4.26 Hasil Uji multikolinieritas.....	89
Tabel 4.27 Hasil Heteroskedastisitas Uji Glejser	90
Tabel 4.28 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	91
Tabel 4.29 Hasil Uji t.....	94
Tabel 4.30 Hasil Uji F.....	95
Tabel 4.31 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R_2).....	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia.....	1
Gambar 2.1 Tampilan Depan Aplikasi Fitur BSI Mobile	44
Gambar 3.1 Lokasi UIN Antasari Banjarmasin	47
Gambar 4.1 Hasil Histogram.....	87
Gambar 4.2 Hasil Uji P-Plot.....	88
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplots.....	90