

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.