

BAB IV

ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN

A. Penyajian Data

1. Gambaran Umum Objek Penelitian

a. Sejarah Singkat UIN Antasari Banjarmasin

Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin adalah universitas yang merupakan transformasi dari Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Antasari. Transformasi universitas tersebut difasilitasi oleh Presiden Republik Indonesia pada tanggal 3 April 2017 melalui Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2017 yang menegaskan kembali komitmen institusi untuk memberikan pendidikan kepada masyarakat secara luas di Indonesia.

Fase pertama pendirian. Fase ini merupakan tahapan awal berdirinya UIN Antasari. Pada awal berdirinya, UIN Antasari bernama IAIN Al-Jami'ah Antasari yang didirikan berdasarkan keputusan Menteri Agama No. 89 Tahun 1964. Nama 'al Jami'ah' nampaknya pada masa itu menjadi nama untuk perguruan tinggi Islam di Indonesia seperti Al Jami'ah al-Islamiyah al-Hukumiyah untuk UIN Yogyakarta dan UIN Jakarta. Pendirian IAIN Antasari diprakarsai oleh tokoh agama dan tokoh masyarakat yang mendapat dukungan dari pimpinan daerah. Hal ini didasari oleh keinginan untuk menyediakan lembaga pendidikan tinggi Islam bagi generasi muda lulusan sekolah Islam tingkat menengah dan tuntutan zaman. Maka pada tanggal 20 November 1964, berdasarkan SK Menteri Agama No. 89 Tahun

1964, IAIN Al-Jami'ah Antasari diresmikan di Banjarmasin dengan Rektor pertama yaitu Zafry Zamzam.

Fase integrasi. Fase ini merupakan tahapan kedua dalam sejarah UIN Antasari. Setelah IAIN Antasari diresmikan dengan banyak fakultas di beberapa kabupaten di Kalimantan Selatan, muncul permasalahan administrasi teknis karena hanya ada satu fakultas di kampus pusat sedangkan fakultas lainnya tersebar di daerah. Hal ini tentunya menjadi permasalahan tersendiri dalam pengelolaan dan pengembangan Kampus Pusat. Oleh karena itu, sejak tahun 1978 hingga 1980, Fakultas Syariah di Kandangan, Fakultas Ilmu Pendidikan di Barabai, dan Fakultas Ushuluddin di Amuntai digabung menjadi satu di Kampus Pusat Banjarmasin. Fakultas Dakwah berdiri pada tahun 1970. Jadi pada tahun 1980, sudah ada fakultas di IAIN Antasari. Pada saat yang sama, daerah didorong untuk membuka fakultas cabang untuk memudahkan calon mahasiswa yang tidak bisa keluar daerah untuk dapat melanjutkan studi di daerahnya dan mencerdaskan sebanyak mungkin generasi muslim untuk berpendidikan tinggi.

Fase ketiga yaitu Pengembangan Institusi. Pada saat inilah UIN Antasari mulai mengembangkan institusi dengan membuka jurusan-jurusan baru. Pada tahun 2000, program pascasarjana dibuka berdasarkan Surat Keputusan Direktur Jenderal Pembinaan Kelembagaan Agama Islam Nomor E/176/2000 tentang Persetujuan Pembukaan Program Pascasarjana IAIN Antasari Banjarmasin dengan konsentrasi Tasawuf. Pada April 2017, IAIN berubah status menjadi UIN Antasari dengan mengeluarkan Peraturan Presiden RI No. Nomor 36 Tahun 2017 dengan lima fakultas baru yang

mengalami perubahan nama yakni Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Fakultas Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Fakultas Ushuluddin dan Humaniora, dan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam serta Pascasarjana (Hudaya & Barni, 2022, hlm. 72).

b. Profil Singkat Bank Syariah Indonesia

PT. Bank Syariah Indonesia atau disingkat BSI adalah Perbankan Syariah yang didirikan pada tanggal 01 Februari 2021 dan diresmikan oleh Presiden Jokowi. Pendirian Bank Syariah Indonesia merupakan bagian dari upaya dan komitmen pemerintah untuk memajukan ekonomi syariah sebagai pilar baru kekuatan ekonomi nasional yang dalam jangka panjang akan mendorong Indonesia menjadi salah satu pusat keuangan syariah di dunia. Bank Syariah Indonesia merupakan merger dari tiga bank BUMN yakni PT. Bank BRI Syariah Tbk, PT. Bank BNI Syariah dan PT. Bank Syariah Mandiri. Dengan penggabungan ini, layanan perbankan syariah di Indonesia akan menjadi lebih inovatif, lebih bermanfaat, dan lebih kuat sehingga dapat menjadi bagian dari pembangunan di Indonesia (*Bank Syariah Indonesia*, 2021).

c. Aplikasi BSI *Mobile*

BSI Mobile adalah aplikasi *mobile banking* dari Bank Syariah Indonesia yang dapat digunakan untuk mengakses rekening milik nasabah dengan menggunakan teknologi 3G/4G dan WIFI melalui *smartphone*. *BSI Mobile* tidak hanya menawarkan layanan perbankan atau transaksi keuangan, tetapi juga aktivitas yang berkaitan dengan gaya hidup sehari-hari nasabah (Faizah, 2021, hlm. 76).

Gambar 4.1
Tampilan Aplikasi BSI Mobile



Sumber: Bank Syariah Indonesia Mobile, 2023.

Adapun fitur dan layanan yang tersedia di BSI Mobile adalah antara lain sebagai berikut:

- 1) Info rekening (Informasi saldo, Daftar mutasi, Informasi portfolio, Daftar transaksi terjadwal, Registrasi notifikasi).
- 2) Transfer (Transfer transaksi antar rekening BSI, transfer ke bank lain dan Qris).
- 3) Bayar Transaksi bayar atau pembayaran (PLN Postpaid, Telepon/HP/Telkom Pay, Akademik, Institusi, Tiket, Asuransi, Internet/TV Kabel, E-Commerce, Berbagi-Ziswaf, BPJS, Haji dan Umroh, Penerimaan Negara (MPN), PDAM, Multi Payment, Perusahaan Gas Negara (PGN) dan Hasanah Card).
- 4) Beli Transaksi pembelian (Voucher HP, PLN Prepaid, E-Money, Paket Data, TOP UP, Streaming Video & Music, Aqiqah dan Kartu Debit OTP).
- 5) Layanan Islami (Juz Amma, Juz Amma Per Ayat, Asmaul Husna, Hikmah dan Kalkulator Qurban) Berbagi-Ziswaf (Wakaf, Warteg

Mobile, Jadiberkah.id, Kalkulator Zakat, Kitabisa, Dompot Dhuafa, Rumah Zakat, Donasi Bantuan Covid dan Fidyah).

- 6) E-mas (Rekening/Tabungan E-mas dan Gadai Emas).
- 7) Favorit Fitur penyimpanan transaksi menjadi menu favorit yang tersedia dalam layanan pembelian, pembayaran dan transfer.
- 8) Tarik tunai Layanan tarik tunai tanpa kartu melalui ATM BSI dan Indomaret.
- 9) Buka rekening. Pembukaan rekening tabungan melalui BSI *Mobile* untuk Tabungan Haji Indonesia, Tabungan Easy Mudharabah, Tabungan Easy Wadiah dan Deposito.
- 10) *Top up eWallet (E-money, Linkaja, Layanan Syariah Linkaja, Gopay, Paytren, OVO, Shopeepay)*.
- 11) E-commerce Pembayaran E-commerce Bukalapak, Tokopedia, *Shopee*, Doku, BUMDes dan Bhineka.
- 12) Transaksi terjadwal.
- 13) Pembiayaan mitraguna.

Kemudian, untuk mengaktivasi BSI *Mobile* dapat dilakukan melalui beberapa cara, diantaranya:

- 1) Aktivasi langsung setelah berhasil pembukaan rekening *online*.
- 2) Aktivasi melalui *Chatbot Aisyah* atau via *WhatsApp Business* Bank Syariah Indonesia di nomor 0815 8411 4040.
- 3) Aktivasi melalui Bank Syariah Indonesia Call 14040.
- 4) Aktivasi ulang melalui fitur Minta Kode Aktivasi di BSI *Mobile* untuk yang nomor HP nya sudah terdaftar di BSI *Mobile*.

- 5) Aktivasi melalui Kantor Cabang Bank Syariah Indonesia terdekat.

d. Fitur Pembukaan Rekening *Online*

Pembukaan Rekening *Online* adalah salah satu fitur BSI *Mobile* yang menggunakan teknologi pengenalan wajah (*face recognition*) dan tanda tangan digital (*digital signature*) untuk membuka rekening, sehingga nasabah dapat melakukan pembukaan rekening menggunakan telepon seluler nasabah baik secara mandiri maupun dengan bantuan perwakilan *customer service*. Pembukaan rekening secara *online* menggunakan *mobile banking* merupakan salah satu solusi layanan menabung yang lebih singkat, mudah dan nyaman. Sehingga nasabah dapat langsung mendaftar sebagai nasabah BSI dan menikmati penghematan waktu serta berbagai kemudahan dan keuntungan lainnya. Selain itu, rekening yang baru diproses juga dapat langsung digunakan untuk melakukan pembelian/transaksi *online* menggunakan fitur yang tersedia di BSI *Mobile*. (Mustikasari, 2023, hlm. 4).

Berikut ini adalah cara membuka rekening *online* Bank Syariah Indonesia melalui aplikasi BSI *Mobile*:

- 1) Download aplikasi BSI *Mobile*.
- 2) Buka aplikasi dan pilih “Buka Rekening”.
- 3) Pilih jenis tipe rekening (Tabungan *Mudharabah* atau Tabungan *Wadi'ah*).
- 4) Pilih jenis kartu ATM yang diinginkan.
- 5) Mengisi informasi kontak, lalu tekan selanjutnya.
- 6) Tunggu beberapa saat hingga muncul SMS berisi kode OTP.

- 7) Masukkan enam digit kode OTP tersebut.
- 8) Isi data diri dan mengunggah dokumen yang dibutuhkan seperti KTP dan foto selfie dengan KTP.
- 9) Mengunggah foto tanda tangan di atas selembar kertas putih.
- 10) Mengisi kelengkapan informasi berupa pekerjaan dan lokasi kantor cabang BSI yang dipilih.
- 11) Proses verifikasi dari petugas/*costumer service* dengan melakukan *videocall*.
- 12) Setelah verifikasi disetujui, kemudian lakukan setoran awal dengan cara transfer ke nomor rekening yang sudah tersedia melalui *M-Banking* via bank lainnya.

2. Karakteristik Responden

Data responden yang dikumpulkan dengan cara penyebaran kuesioner kepada mahasiswa/i UIN Antasari Banjarmasin. Hasil kuesioner yang diperoleh berjumlah 100 responden. Berdasarkan hasil pembagian kuesioner, maka diperoleh karakteristik responden sebagai berikut:

a. Jenis Kelamin

Untuk mengetahui proporsi gender responden pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-laki	24	24%
2.	Perempuan	76	76%
Jumlah		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah)

Berdasarkan karakteristik gender responden pada tabel di atas, terlihat responden laki-laki sebanyak 24 orang atau mewakili 24%, dan responden perempuan sebanyak 76 orang atau mewakili 76%. Dengan demikian, jelas bahwa jumlah responden perempuan lebih banyak dibandingkan jumlah responden laki-laki.

b. Usia Responden

Untuk mengetahui proporsi usia responden pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.2
Karakteristik responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah	Persentase
1.	18 tahun	3	3%
2.	19 tahun	7	7%
3.	20 tahun	22	22%
4.	21 tahun	31	31%
5.	22 tahun	37	37%
Jumlah		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah)

Berdasarkan karakteristik usia responden pada tabel di atas diketahui terdapat 3 responden berusia 18 tahun mewakili 3%, responden berusia 19 tahun sebanyak 7 responden mewakili 7% responden berusia 20 tahun. Tahun sebanyak 22 orang berjumlah 22%, responden berumur antara 21

tahun ada 31 orang berjumlah 31%, dan 37 orang berumur 22 tahun berjumlah 37%. Dari data tersebut terlihat bahwa mereka yang berusia 22 tahun merupakan responden terbanyak yaitu 37 orang.

c. Fakultas

Pada kategori fakultas, responden dalam penelitian ini dibagi menjadi 5 kategori yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas

No.	Fakultas	Jumlah	Persentase
1.	Tarbiyah dan Ilmu Keguruan	21	21%
2.	Dakwah dan Ilmu Komunikasi	8	8%
3.	Syariah	10	10%
4.	Ekonomi dan Bisnis Islam	52	52%
5.	Ushuluddin dan Humaniora	9	9%
Jumlah		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah)

Berdasarkan karakteristik fakultas responden pada tabel di atas, terlihat bahwa dari Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan terdapat 21 orang mewakili 21%, dan dari Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi sebanyak 8 orang dengan persentase 8%, jumlah peserta dari Fakultas Syariah sebanyak 10 orang atau 10%, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam sebanyak 52 orang atau 52%. Fakultas Ushuluddin dan Humaniora berjumlah 9 orang mewakili 9%. Diketahui, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam memiliki jumlah responden terbanyak yakni sebanyak 52 orang.

d. Tahun Angkatan

Pada kategori tahun Angkatan dibagi menjadi 4 kategori tahun yaitu 2019, 2020, 2021 dan 2022. Untuk mengetahui proporsi responden pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Angkatan

No.	Tahun Angkatan	Jumlah	Persentase
1.	2019	53	53%
2.	2020	18	18%
3.	2021	21	21%
4.	2022	8	8%
Jumlah		100	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah)

Berdasarkan karakteristik tahun Angkatan responden pada tabel di atas, diketahui jumlah responden pada angkatan 2019 sebanyak 53 orang atau 53%, angkatan 2020 sebanyak 18 orang atau 18%, angkatan 2021 sebanyak 21 orang atau 21%, angkatan 2021 sebanyak 21 orang mewakili 21%, dan angkatan 2022 sebanyak 8 orang mewakili 8%. Diketahui, angkatan 2019 memiliki jumlah responden terbanyak yakni 53 orang.

3. Uji Instrumental Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengukur apakah item pertanyaan yang digunakan dalam pengumpulan data valid atau tidak. Setiap item pertanyaan dikatakan valid jika koefisien korelasi *Product Moment Pearson* dimana $r_{hitung} > r_{tabel}$ dimana $df = n-2$ dihitung dengan signifikansi 0,05. Dengan menggunakan jumlah responden sebanyak 30 orang, maka nilai r_{tabel} adalah:

$$df = n - 2$$

$$df = 30 - 2$$

$$= 28$$

$$r \text{ tabel} = 0,361.$$

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas

Variabel	No. Item	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
Keamanan (X1)	X1.1	0,891	0,361	Valid
	X1.2	0,947	0,361	Valid
	X1.3	0,913	0,361	Valid
	X1.4	0,906	0,361	Valid
Kemudahan Penggunaan (X2)	X2.1	0,834	0,361	Valid
	X2.2	0,870	0,361	Valid
	X2.3	0,790	0,361	Valid
	X2.4	0,919	0,361	Valid
	X2.5	0,863	0,361	Valid
Kecepatan Layanan (X3)	X3.1	0,826	0,361	Valid
	X3.2	0,920	0,361	Valid
	X3.3	0,855	0,361	Valid
	X3.4	0,893	0,361	Valid
	X3.5	0,937	0,361	Valid
Kepuasan Mahasiswa (Y)	Y.1	0,893	0,361	Valid
	Y.2	0,822	0,361	Valid
	Y.3	0,826	0,361	Valid
	Y.4	0,865	0,361	Valid
	Y.5	0,913	0,361	Valid
	Y.6	0,892	0,361	Valid

Sumber: Hasil Penelitian Olah Data SPSS 2023

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel di atas, variabel keamanan (X1), kemudahan penggunaan (X2), kecepatan layanan (X3), dan kepuasan mahasiswa (Y) menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan dinyatakan valid, karena r hitung > r tabel 0,361.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan pengujian yang dilakukan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator variabel. Suatu kuesioner dinyatakan reliabel apabila jawaban responden terhadap item pertanyaan dalam kuesioner konsisten dari waktu ke waktu. Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's-Alpha* lebih besar dari 0,60.

Tabel 4.6
Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	<i>Cronbach's-Alpha</i>	Nilai Standar	Keterangan
1.	Keamanan (X1)	0,934	0,60	Reliabel
2.	Kemudahan Penggunaan (X2)	0,909	0,60	Reliabel
3.	Kecepatan Layanan (X3)	0,931	0.60	Reliabel
4.	Kepuasan Mahasiswa (Y)	0,935	0.60	Reliabel

Sumber: Hasil Penelitian Olah Data SPSS 2023

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel diatas, variabel keamanan (X1) memiliki nilai *Cronbach's-Alpha* sebesar 0,934, kemudahan penggunaan (X2) memiliki nilai *Cronbach's-Alpha* sebesar 0,909, dan kecepatan layanan (X3) memiliki nilai *Cronbach's-Alpha* sebesar 0,931. kepuasan mahasiswa (Y) mempunyai nilai *Cronbach's-Alpha* sebesar 0,935. Dengan demikian, seluruh variabel mempunyai nilai *Cronbach's-Alpha* lebih tinggi dari 0,60. Sehingga menunjukkan seluruh variabel dinyatakan reliabel.

c. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah data yang digunakan dalam penelitian berdistribusi normal atau tidak. Pada penelitian ini uji normalitas dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* dan P-Plot yang diolah menggunakan SPSS. Keputusan diambil jika nilai Sig > 0,05 maka data berdistribusi normal dan jika nilai Sig < 0,05 maka data tidak berdistribusi normal. Perhatikan juga sebaran datanya, jika titik-titiknya berada di sekitar diagonal dan mengikuti arah diagonal maka datanya berdistribusi normal. Namun jika data menyebar menjauhi diagonal dan tidak mengikuti arah diagonal, maka data tidak akan terdistribusi normal.

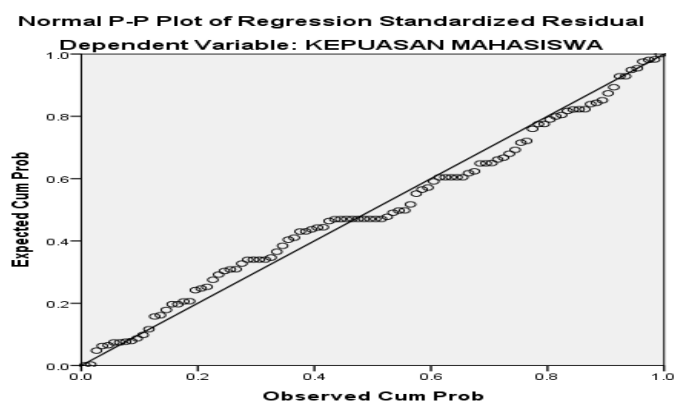
Tabel 4.7

Hasil Uji Normalitas

	<i>Unstandardized Residual</i>
<i>Asym. Sig. (2-tailed)</i>	.200 ^{c,d}

Sumber: Hasil Penelitian Olah Data SPSS 2023

Gambar 4.1
Hasil Uji Normalitas



Sumber: Hasil Penelitian Olah Data SPSS 2023

Berdasarkan hasil uji normalitas dengan uji *Kolmogorov-Smirnov* pada tabel di atas diperoleh nilai *Asymp.Sig (2-tailed)* sebesar 0,2 lebih besar dari tingkat signifikansi 0,05. Dan memiliki P-Plot dengan titik-titik yang cenderung mengikuti garis diagonal. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal dan asumsi normalitas terpenuhi.

2) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Cara mendeteksinya adalah dengan melihat nilai *tolerance* dan *variance inflation factor (VIF)*. Suatu model regresi dapat dikatakan bebas gejala multikolinearitas jika nilai toleransi $> 0,10$ dan nilai VIF < 10 .

Tabel 4.8
Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	<i>Collinearity Statistic</i>	
	<i>Tolerance</i>	VIF
Keamanan	.378	2.648
Kemudahan Penggunaan	.446	2.244
Kecepatan Layanan	.268	3.727

Sumber: Hasil Penelitian Olah Data SPSS 2023

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas pada tabel diatas, variabel keamanan (X1) mempunyai nilai *tolerance* sebesar $0,378 > 0,10$ dan nilai VIF sebesar $2,648 < 10$, dan kemudahan penggunaan (X2) memiliki nilai *tolerance* sebesar $0,446 > 0,10$ dan nilai VIF sebesar $2,244 < 10$, dan kecepatan layanan (X3) mempunyai nilai *tolerance* sebesar $0,268 > 0,10$ dan nilai VIF sebesar $3,727 < 10$. Oleh karena itu, model regresi penelitian ini menunjukkan tidak adanya multikolinearitas.

3) Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas merupakan alat pengujian model regresi untuk mengetahui ketimpangan *variance* dari residu suatu pengamatan. Jika *variance* dari sisa pengamatan yang satu ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedastisitas, dan jika sebaliknya maka disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Nilai absolut dari residu diregresi pada setiap variabel independen. Dengan menggunakan uji *Glesjer*, jika nilai signifikansi lebih besar atau sama dengan 0,05 maka dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas,

namun jika nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka dapat dikatakan terjadi heteroskedastisitas.

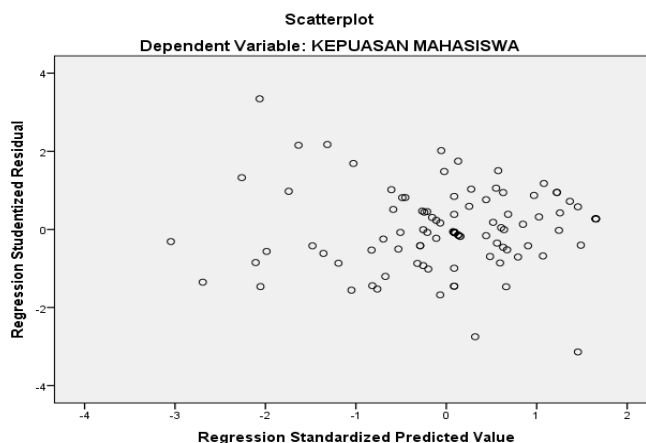
Berdasarkan *scatterplot*, jika terdapat pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, lalu menyempit), maka hal tersebut menunjukkan adanya heterokedastisitas dalam penelitian. Apabila tidak terdapat pola yang jelas, dan titik-titiknya tersebar di atas dan di bawah tanda 0 pada sumbu Y, maka penelitian tersebut tidak menunjukkan adanya heterokedastisitas.

Tabel 4.9
Hasil Uji Heterokedastisitas

Variabel	t	Sig.
		4.334
Keamanan	-1.102	.273
Kemudahan Penggunaan	-.504	.615
Kecepatan Layanan	-.179	.858

Sumber: Hasil Penelitian Olah Data SPSS 2023

Gambar 4.2
Hasil Uji Heterokedastisitas



Sumber: Hasil Penelitian Olah Data SPSS 2023

Berdasarkan hasil uji heterokedastisitas dengan uji *Glesjer* pada tabel di atas, variabel keamanan (X1) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,237, kemudahan penggunaan (X2) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,615, dan kecepatan layanan (X3) mempunyai nilai signifikansi sebesar 0,858. Karena tingkat signifikansi seluruh variabel lebih besar dari 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Kemudian, dari *scatterplot* di atas terlihat titik-titik tersebar secara acak tanpa pola yang jelas, serta titik-titik tersebut tersebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y sehingga tidak terjadi heterokedastisitas.

d. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan alat analisis untuk meramalkan nilai pengaruh antara dua atau lebih variabel bebas (X) terhadap satu variabel terikat (Y) guna membuktikan ada tidaknya hubungan fungsional atau sebab akibat antara dua atau lebih variabel bebas (X) pada satu variabel terikat (Y). Persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Dimana:

Y = Variabel dependen (kepuasan mahasiswa)

α = Konstanta

b_1 = Koefisien regresi dari keamanan

b_2 = Koefisien regresi dari kemudahan penggunaan

b_3 = Koefisien regresi dari kecepatan layanan

X_1 = Variabel independen (keamanan)

X_2 = Variabel independen (kemudahan penggunaan)

X_3 = Variabel independen (kecepatan layanan)

e = error/variabel pengganggu.

Tabel 4.10
Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Model	<i>Unstandardized Coefficients</i>	
	B	Std. Error
(Constant)	3.125	1.377
Keamanan	.666	.129
Kemudahan Penggunaan	.482	.090
Kecepatan Layanan	.037	.115

Sumber: Hasil Penelitian Olah Data SPSS 2023

Berdasarkan tabel di atas, persamaan regresi linier berganda antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) diperoleh dengan memasukkan koefisien regresi linier berganda dalam bentuk persamaan regresi linier berganda sebagai berikut::

$$Y = \alpha + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

$$Y = 3,125 + 0,666 X_1 + 0,482 X_2 + 0,037 X_3 + e$$

Persamaan regresi linier berganda dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Nilai konstanta 3,125 dapat diartikan seolah-olah seluruh variabel bebas dianggap konstan atau tidak berubah. Jadi, kepuasan mahasiswa menggunakan aplikasi BSI *Mobile* adalah sebesar 3,125. Nilai konstanta bernilai positif, artinya jika variabel independen bertambah atau berpengaruh satuan, maka variabel dependen juga akan meningkat.
- 2) Nilai koefisien regresi variabel keamanan (X_1) sebesar 0,666 yang berarti variabel keamanan (X_1) mempunyai nilai positif terhadap kepuasan mahasiswa atau dengan kata lain setiap ada peningkatan pada

variabel keamanan (X1) fitur pembukaan rekening *online* sebesar satu satuan maka kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin yang menggunakan aplikasi BSI *Mobile* akan meningkat sebesar 0,666 dengan asumsi variabel lain tetap atau tetap.

- 3) Nilai koefisien regresi variabel kemudahan penggunaan (X2) sebesar 0,482, artinya variabel kemudahan penggunaan (X2) mempunyai nilai positif terhadap kepuasan mahasiswa atau dengan kata lain setiap ada peningkatan pada variabel kemudahan penggunaan (X2) fitur pembukaan rekening *online* sebesar satu satuan, maka kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin menggunakan aplikasi BSI *Mobile* akan meningkat sebesar 0,482 dengan asumsi variabel lain konstan atau tetap.
- 4) Nilai koefisien regresi variabel kecepatan layanan (X3) sebesar 0,037 artinya variabel kecepatan pelayanan (X3) mempunyai nilai positif terhadap kepuasan mahasiswa atau dengan kata lain setiap ada peningkatan variabel kecepatan layanan (X3) fitur pembukaan rekening *online* sebesar satu satuan, maka kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin akan meningkat sebesar 0,037 dengan asumsi variabel lain konstan atau konstan.

e. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) bertujuan untuk mengukur sejauh mana model mampu menjelaskan variasi variabel dependen. Faktor penentu dengan nilai antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat

terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel independen memberikan hampir seluruh informasi yang diperlukan untuk memprediksi variasi variabel dependen

Tabel 4.11
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model	R	R Square
1	.842 ^a	.708

Sumber: Hasil Penelitian Olah Data SPSS 2023

Dari hasil uji koefisien determinasi pada tabel diatas terlihat jelas diperoleh nilai (R Square) sebesar 0,708 atau 70,8% yang berarti 70,8% kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin yang menggunakan aplikasi BSI *Mobile* dipengaruhi oleh variabel keamanan, kemudahan penggunaan, dan kecepatan layanan fitur pembukaan rekening *online*, sedangkan sisanya sebesar 29,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

f. Uji Hipotesis

1) Uji Simultan

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah gabungan variabel independen secara bersama-sama (simultan) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Dengan tingkat signifikansi 0,05. Keputusan diambil sebagai berikut:

- a) Jika $f_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak. Artinya variabel X memiliki pengaruh secara simultan secara signifikan terhadap variabel Y.

- b) Jika $f_{hitung} < f_{tabel}$, maka H_0 diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan variabel X tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y.

Dengan rumus f_{tabel} sebagai berikut:

$$df = k; n - k - 1$$

$$df = 3; 100 - 3 - 1$$

$$= 3; 96$$

$$f_{tabel} = 2,70$$

Tabel 4.12
Hasil Uji Simultan (Uji F)

Model	F	Sig.
Regression	77.674	.000

Sumber: Hasil Penelitian Olah Data SPSS 2023

Dari hasil uji F yang tertera pada tabel terlihat bahwa f_{hitung} sebesar 77,674 lebih besar dari f_{tabel} sebesar 2,70, dan nilai signifikansi sebesar 0,00 lebih kecil dari taraf signifikansi yang ditetapkan sebesar 0,05 yang berarti bahwa terdapat pengaruh keamanan, kemudahan penggunaan, dan kecepatan layanan pembukaan rekening *online* terhadap kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin Menggunakan aplikasi BSI *Mobile*.

2) Uji Parsial

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen secara masing-masing (parsial) mempunyai pengaruh yang

signifikan terhadap variabel dependen. Dengan tingkat signifikansi 0,05. Keputusan diambil sebagai berikut:

- a) Jika nilai t hitung $>$ t tabel maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel X berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y .
- b) Jika nilai t hitung $<$ t tabel maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel X tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y .

Dengan rumus t tabel sebagai berikut:

$$df = \frac{\alpha}{2}; n - k - 1$$

$$df = \frac{0,05}{2}; 100 - 3 - 1$$

$$= 0,025; 96$$

$$t \text{ tabel} = 1,985$$

Tabel 4.13

Hasil Uji Parsial (Uji T)

	t	Sig.
	2.270	.025
Keamanan	5.170	.000
Kemudahan Penggunaan	5.343	.000
Kecepatan Layanan	.325	.746

Sumber: Hasil Penelitian Olah Data SPSS 2023

Dari hasil uji T yang ditunjukkan pada tabel dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a) Pengujian hipotesis variabel keamanan (X_1) terhadap kepuasan mahasiswa (Y). Berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan, diperoleh nilai koefisien bernilai positif dengan nilai t hitung sebesar

5,170 lebih besar dari t tabel sebesar 1,98 dengan hasil signifikan sebesar 0,00 lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa keamanan pembukaan rekening *online* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin menggunakan aplikasi BSI *Mobile*.

- b) Pengujian hipotesis variabel kemudahan penggunaan (X2) terhadap kepuasan mahasiswa (Y). Berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan diperoleh nilai koefisien bernilai positif dengan nilai t hitung sebesar 5,343 lebih besar dari t tabel sebesar 1,98 dengan hasil signifikansi sebesar 0,00 lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan pembukaan rekening *online* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin menggunakan aplikasi BSI *Mobile*.
- c) Pengujian hipotesis variabel kecepatan layanan (X3) terhadap kepuasan mahasiswa (Y). Berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan diperoleh nilai koefisien bernilai positif dengan nilai t hitung sebesar 0,325 lebih kecil dari t tabel sebesar 1,98 dengan hasil signifikan sebesar 0,746 yaitu lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan layanan pembukaan rekening *online* tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin menggunakan aplikasi BSI *Mobile*.

B. Analisis Data

1. Pengaruh Keamanan Pembukaan Rekening *Online* terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin Menggunakan Aplikasi BSI *Mobile*

Berdasarkan hasil uji signifikansi dan parsial (Uji T) diketahui bahwa variabel keamanan (X1) mempunyai nilai t hitung $> 5,170$ dari t tabel sebesar 1,98 dan nilai signifikansi $< 0,00$ dari tingkat signifikansi sebesar 0,05. Hal ini dapat diartikan bahwa hipotesis yang menyatakan keamanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa diterima. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel keamanan fitur pembukaan rekening *online* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin yang menggunakan aplikasi BSI *Mobile*. Artinya semakin baik tingkat keamanan fitur pembukaan rekening *online*, maka semakin besar pula tingkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan aplikasi BSI *Mobile*.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori menurut Kotler dan Keller (2008) bahwa keamanan merupakan upaya melindungi aset informasi dari potensi ancaman, sehingga secara tidak langsung kelangsungan bisnis dapat terjaga dan dapat mengurangi risiko. Oleh karena itu, sejalan dengan pendapat Zenger dkk., (2015) bahwa keamanan *mobile banking* adalah kemampuan untuk memberikan informasi yang akurat, menjaga kerahasiaan data pribadi nasabah, melindungi setiap transaksi yang dilakukan agar selalu aman dan terhindar dari penipuan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Dalam hal ini, keamanan fitur pembukaan rekening *online* ditentukan oleh cara atau prosedur yang

digunakan bank melalui aplikasi *BSI Mobile* untuk menjaga kerahasiaan data dan melindungi informasi nasabah agar terhindar dari risiko yang tidak diinginkan.

Keamanan pada *mobile banking* merupakan variabel yang mendasar yang dapat digunakan untuk meyakinkan nasabah untuk menggunakan *mobile banking*. *BSI Mobile* telah menerapkan dua sistem keamanan yaitu *password* untuk mengakses akun rekening dan PIN untuk melakukan transaksi. Hanya nasabah yang dapat mengaksesnya. Oleh karena itu, dengan adanya sistem keamanan ini diharapkan dapat mengurangi resiko kebocoran data yang berujung pada penipuan dan pencurian data dari pihak yang tidak berwenang. Dengan diperolehnya jaminan keamanan dari pihak bank akan menimbulkan kepercayaan dan kepuasan bagi mahasiswa sebagai nasabah dalam menggunakan fitur-fitur yang ada pada aplikasi *BSI Mobile*.

Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Wahyu Jalil Saputro (2020) dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara keamanan terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan layanan *mobile banking*. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Feby Widia Putri (2022) menyatakan bahwa berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada pelanggan *BSI Mobile* wilayah Tangerang Selatan, ditemukan bahwa keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

2. Pengaruh Kemudahan Penggunaan Pembukaan Rekening *Online* terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin Menggunakan Aplikasi BSI *Mobile*

Berdasarkan hasil uji signifikansi dan parsial (Uji T) diketahui bahwa variabel kemudahan penggunaan (X_2) mempunyai nilai t hitung sebesar 5,343 > t tabel sebesar 1,98, dan nilai signifikansi sebesar $0,00 <$ tingkat signifikansi sebesar 0,05. Hal ini dapat diartikan bahwa hipotesis yang menyatakan kemudahan penggunaan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa diterima. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan fitur pembukaan rekening *online* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin menggunakan aplikasi BSI *Mobile*. Artinya semakin mudah penggunaan fitur pembukaan rekening *online*, maka semakin besar pula tingkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan aplikasi BSI *Mobile*.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori Jogiyanto (2007) yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi akan tanpa usaha, sehingga jika seseorang percaya bahwa suatu sistem informasi itu mudah untuk digunakan dia akan menggunakannya dan begitu pula sebaliknya. Oleh karena itu, sejalan dengan pendapat Raza dkk., (2017) bahwa kemudahan penggunaan *mobile banking* dapat diperoleh dengan menerapkan sistem yang nyaman berupa layanan fitur-fitur yang mudah diakses, mudah dipelajari, mudah dipahami, sederhana, mudah dioperasikan serta tidak menghabiskan banyak waktu dan tenaga saat menggunakannya. Dalam hal ini, kemudahan fitur pembukaan

rekening *online* ditentukan oleh kemampuan aplikasi BSI *Mobile* dalam memudahkan nasabah dalam membuka rekening dengan fitur yang mudah digunakan tanpa dibatasi waktu dan tempat.

Kemudahan penggunaan *mobile banking* merupakan keyakinan nasabah dalam proses mencapai kepuasan nasabah. Aplikasi BSI *Mobile* menggunakan tampilan modern dan antarmuka (*interface*) yang ramah pengguna (*user friendly*), sehingga mudah untuk dipahami dalam penggunaannya. Selain itu, tersedianya petunjuk penggunaan dan layanan bantuan dari petugas bank/*costumer service* yang jelas memudahkan nasabah dalam mengakses fitur-fitur aplikasi BSI *Mobile* sehingga dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa sebagai nasabah dalam menggunakan layanan ini kapan saja dan dimana saja.

Penelitian ini didukung dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nabila Aulia Zahra (2021) bahwa variabel kemudahan penggunaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* Bank Syariah Mandiri di Kabupaten Bekasi Barat dan penelitian yang dilakukan oleh Noor Khasana (2022) yang menyatakan bahwa variabel kenyamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan *mobile banking*.

3. Pengaruh Kecepatan Layanan Pembukaan Rekening *Online* terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin Menggunakan Aplikasi BSI *Mobile*

Berdasarkan hasil uji signifikansi dan parsial (Uji T) diketahui bahwa variabel kecepatan layanan (X3) mempunyai nilai t hitung sebesar $0,325 < t$

tabel sebesar 1,98 dan nilai signifikansi sebesar $0,746 >$ tingkat signifikansi sebesar 0,05. Hal ini dapat diartikan bahwa hipotesis yang menyatakan kecepatan layanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa ditolak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kecepatan layanan tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin menggunakan aplikasi *BSI Mobile*. Artinya kecepatan layanan fitur pembukaan rekening *online* belum dapat memenuhi kepuasan mahasiswa dalam menggunakan aplikasi *BSI Mobile*.

Berdasarkan hasil dari jawaban-jawaban kuesioner dan hasil data yang diperoleh bahwa mayoritas responden menjawab Kurang Setuju atau Netral terhadap akses fitur pembukaan rekening *online* yang kurang lancar sehingga belum sesuai dengan yang diharapkan dalam menggunakan aplikasi *BSI Mobile*. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan teori Kotler dan Keller (2009) bahwa kepuasan adalah perasaan bahagia atau kecewa seseorang yang muncul dari perbandingan antara kesan terhadap kinerja dengan harapannya. Jika responden merasa akses fitur pembukaan rekening *online* kurang lancar, hal ini akan menurunkan kinerja fitur aplikasi *BSI Mobile* tidak lebih dari yang diharapkan oleh nasabah, sehingga dapat dikatakan kecepatan layanan kurang memuaskan. Oleh karena itu, hal ini juga tidak sejalan dengan pendapat Chiu dkk., (2017) bahwa kecepatan *mobile banking* adalah kinerja operasional sistem yang dapat mencapai layanan yang diharapkan konsumen dapat beroperasi secara efektif dan efisien. Namun, pada penelitian ini, kurangnya kelancaran akses terhadap fitur pembukaan rekening *online* di aplikasi *BSI Mobile*, dapat menghambat pencapaian tujuan layanan secara tepat waktu. Hal ini disebabkan

karena sering terjadinya *error* atau kesalahan dalam sistem layanan, sehingga nasabah tidak dapat mencapai target waktu yang dibutuhkan dalam bertransaksi. Dengan demikian, kecepatan layanan pada fitur pembukaan rekening *online* tidak serta merta membuat mahasiswa tertarik untuk menggunakan aplikasi BSI *Mobile*. Artinya, ada faktor lain yang menjadi pertimbangan kepuasan mahasiswa dalam menggunakan aplikasi BSI *Mobile*.

Penelitian ini didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nely Zahara (2018) dilihat dari nilai uji parsial (uji T) yang menunjukkan bahwa kecepatan transaksi tidak berpengaruh karena nilai t hitung sebesar $-0.620 < t$ tabel sebesar 1.973 dengan nilai signifikansi sebesar $0,536 >$ taraf signifikansi 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel kecepatan transaksi tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan. Kemudian hasil penelitian Nurdin (2020) menunjukkan hasil uji parsial (Uji T) antara kecepatan *mobile banking* dengan kepuasan nasabah, diperoleh t hitung sebesar $1,338 < t$ tabel sebesar 1,683 dan nilai signifikansi sebesar $0,190 >$ taraf signifikansi sebesar 0,05 yang menunjukkan bahwa kecepatan *mobile banking* tidak berpengaruh positif atau dampak yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini juga dibenarkan oleh penelitian Aisyah Febriani. P (2021) bahwa kecepatan tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah di Yogyakarta. Terlihat dari hasil uji parsial (uji T) yang diperoleh yaitu nilai t hitung sebesar $1,343 < t$ hitung sebesar 1,660 dan nilai signifikansi sebesar $0,182 >$ taraf signifikansi 0,05 sehingga dapat diartikan bahwa kecepatan tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking*. Selain itu penelitian yang

dilakukan oleh Fikri Haikal (2022) menunjukkan bahwa hasil uji parsial (uji T) menunjukkan bahwa variabel kecepatan layanan *mobile banking* mempunyai nilai signifikansi sebesar $0,232 >$ taraf signifikansi sebesar $0,05$ yang berarti variabel kecepatan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen.

Kehadiran teknologi *mobile banking* dapat mendukung minat nasabah untuk terus menggunakan layanan jika kinerjanya memuaskan. Kinerja layanan yang ada dalam *mobile banking* merupakan suatu peranan penting untuk membantu pengoperasian sistem yang ada dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Besar kemungkinan berbagai risiko muncul atau timbul akibat dari kesalahan proses, gangguan sistem atau permasalahan yang tidak terduga sehingga menimbulkan kerugian bagi bank maupun nasabah dalam aktivitas transaksi. Oleh karena itu, bank harus mengambil tindakan pencegahan yang diperlukan terhadap risiko yang mungkin terjadi pada layanan *mobile banking*. Dalam perkembangan selanjutnya, Bank Syariah Indonesia diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan mahasiswa sebagai nasabah, dengan meningkatkan kualitas kecepatan layanan fitur pembukaan rekening *online* sehingga kepuasan mahasiswa dapat tercapai dengan menggunakan aplikasi *BSI Mobile*.

4. Pengaruh Keamanan, Kemudahan Penggunaan dan Kecepatan Layanan Pembukaan Rekening *Online* terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin Menggunakan Aplikasi *BSI Mobile*

Berdasarkan hasil uji signifikansi dan simultan (Uji F) diketahui bahwa variabel keamanan (X1), kemudahan penggunaan (X2), dan kecepatan layanan

(X3) mempunyai nilai f hitung sebesar 77,674 yaitu lebih besar dari nilai f tabel sebesar 2.70 dan nilai signifikansi sebesar 0,00 lebih kecil dari tingkat signifikansi yang ditetapkan sebesar 0,05. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh keamanan, kemudahan penggunaan dan kecepatan layanan pembukaan rekening *online* secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin yang menggunakan aplikasi BSI *Mobile*. Artinya semakin tinggi atau baik tingkat keamanan, kemudahan penggunaan dan kecepatan layanan fitur pembukaan rekening *online* maka semakin besar pula tingkat kepuasan yang dirasakan mahasiswa dalam menggunakan aplikasi BSI *Mobile*.

Berdasarkan hasil jawaban-jawaban kuesioner dan hasil data yang diperoleh bahwa mayoritas responden menjawab Setuju terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diberikan dan diperoleh hasil data bahwa responden merasa puas terhadap fitur pembukaan rekening *online* yang disediakan aplikasi BSI *Mobile* yaitu sesuai dengan yang diharapkan, sehingga mampu untuk memenuhi kebutuhan maupun keperluan nasabah dalam bertransaksi perbankan melalui aplikasi BSI *Mobile*. Oleh karena itu, lantas membuat nasabah juga berminat untuk terus menggunakan dan merekomendasikan aplikasi BSI *Mobile* kepada orang lain.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Kotler dan Keller (2009) bahwa kepuasan adalah perasaan atau kekecewaan seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja atau hasil suatu produk dengan harapannya. Jika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan, maka pelanggan akan puas begitupula sebaliknya. Menurut Birajdar & Joshi, (2016), kepuasan adalah perasaan atau

ekspresi yang dirasakan seseorang setelah menggunakan suatu produk atau jasa. Hal ini menggambarkan bagaimana perasaan nasabah ketika produk atau jasa yang ditawarkan bank memenuhi atau melebihi harapan nasabah, maka nasabah dapat dikatakan puas. Dalam hal ini kepuasan mahasiswa ditentukan oleh kinerja aplikasi BSI *Mobile* secara keseluruhan melalui fitur pembukaan rekening *online*. Kepuasan mahasiswa merupakan bentuk respon yang dirasakan antara sesuainya harapan dan kinerja aplikasi BSI *Mobile* setelah menggunakannya. Jika harapan yang diinginkan terpenuhi, maka mahasiswa sebagai pengguna akan merasa puas dan tertarik untuk terus menggunakan layanan tersebut.

Untuk membangun tingkat kepuasan mahasiswa sebagai nasabah, Bank Syariah Indonesia perlu berupaya semaksimal mungkin untuk selalu meningkatkan kualitas layanan melalui aplikasi BSI *Mobile*. Kualitas layanan *mobile banking* merupakan penilaian yang diberikan nasabah terhadap layanan yang diberikan oleh bank. Dengan memberikan fitur dan layanan terbaik yang sesuai dengan kebutuhan. Hal ini sejalan dengan teori mengenai kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Kotler dan Keller (2009) yaitu kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik suatu produk atau jasa yang bergantung pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Oleh karena itu, kualitas layanan BSI *Mobile* ditentukan pada totalitasnya dalam memberikan kualitas terhadap karakteristik utama teknologi yaitu dari segi keamanan, kemudahan penggunaan, dan kecepatan layanan yang dalam hal ini melalui fitur pembukaan rekening *online*. Semakin baik ketiga aspek tersebut

maka semakin baik pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa sebagai nasabah dalam menggunakan aplikasi BSI *Mobile*.

Penelitian ini didukung dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Moh Dendy Irawan (2020) menyimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Dan hal ini sejalan dengan penelitian oleh Baiq Hilwiyatul Ahla (2022) bahwa kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kemudian penelitian Hanifa Rozana (2023) menunjukkan hasil nilai signifikansi variabel kualitas layanan pembukaan rekening *online* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.