ANALISIS KEPUASAN NASABAH PADA APLIKASI BSI MOBILE

(Studi Kasus Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah UIN Sjech M

Djamil Djambek Bukittinggi)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Disusun Oleh:

WINDA OKTAVIA
3320.005
Pembimbing
Khadijah Nurani SE, MSi
NIP.199111221201903201 4

JURUSAN S1 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGRI (UIN) SJECH M DJAMIL DJAMBEK BUKITTINGGI

2024M

SURAT PERNYATAAN ORISINLITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Winda Oktavia
Nim	: 3320005
Tempat/Tanggal Lahir	: Koto Tuo Panyalaian, 02 Oktober 2001
Jurusan	: Perbankan Syariah
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul skripsi	: Analisis Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi BSI *Mobile* Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah Di UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi

Menyatakan dengan sesungguhnya karya ilmiah (skripsi) saya dengan judul di atas asli karya saya sendiri. Apabila kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan karya sendiri maka saya bersedia diproses sesuai dengan hukum yang dan gelar kesarjanaan saya dicabut sampai waktu yang ditentukan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan semestinya.

Bukittinggi, 28 Oktober 2024

Winda Oktavia

NIM. 3320005

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Berdasarkan hasil telaah dari dosen pembimbing akademi dan kaprodi Perbankan Syariah maka judul "Analisis Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi BSI *Mobile* Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah UIN Sjech M Djamil Djambek Bukittinggi " yang disusun oleh:

Nama : Winda Oktavia

Nim : 3320005

Telah memenuhi persyaratan ilmiah pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi.

Bukittinggi, 28 Oktober 2024

Pembimbing

Khadijah Nurani, SE, M.Si

NIP. 199112212019032014

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah ini dalam bentuk skripsi yang berjudul **"Analisis Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi BSI *Mobile* Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah Di UIN Syech M. Djamil Djambek Bukittinggi".** Sekaligus menyelesaikan pendidikan di Universitas Islam Negeri Sjech Muhammad Djamil Djambek Bukittinggi.

Selanjutnya shalawat dan salam penulis sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah menjadi Tauladan bagi Umat Manusia dalam menempuh hidup yang di ridhai-Nya.

Tidak dapat dipungkiri selama mengerjakan skripsi ini penulis terdapat berbagai kendala, akan tetapi berkat izin dan pertolongan Allah SWT, do'a kedua orang tua yang tidak pernah putus untuk menyemangati agar bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik, dan juga dengan bimbingan dosen pembimbing penulis yang selalu membantu mengarahkan untuk kelancaran pembuatan skripsi ini, dengan itu semua penulis bisa semangat dan sabar menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada orang- orang yang telah membantu dalam proses pembuatan skripsi ini yaitu:

1. Ibu **Prof, Dr. Silfia Hanani, M.Si** selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sjech Muhammad Djamil Djambek Bukittinggi.
2. Bapak **Dr. Aidil Alfin,M.Ag** selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri Sjech Muhammad Djamil Djambek Bukittinggi.
3. Ibuk **Yenty Astari Dewi SE.,MM** selaku ketua Kaprodi Perbankan Syariah yang telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan dan motivasi dala menyelesaikan skripsi ini.

4. Ibu **Khadijah Nurani, SE, M.Si** selaku Pembimbing yang telah meluangkan waktu, pikiran, tenaga untuk memberikan arahan dan motivasi agar skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik.
5. Bapak **Dr. Asyari, S.Ag, M.Si** selaku Pembimbing Akademik (PA) yang selalu memberikan motivasi dan arahan kepada penulis.
6. Bapak dan Ibu dosen serta Karyawan UIN SMDD Bukittinggi yang telah membekali penulis dengan berbagai ilmu pengetahuan dan mempermudah penulis dalam menyelesaikan pendidikan diperguruan tinggi ini.
7. Kepada orang tua penulis tercinta Ayahanda **Sep Ambri** (Almarhum) Lalu kepada ayah sambung saya **Umar Bakri** dan Ibunda **Mira Ernalita** yang telah menjadi orang tua terhebat. Terima kasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih yang telah diberikan. do'a yang tak pernah putus, materi, dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan pendidikan ini.
8. Selanjutnya terimasih untuk berbagai pihak yang tidak mungkin dapat penulis sebutkan satu per satu atas saran dan kritik yang bersifat membangun akan penulis terima dengan senang hati. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan.

Bukittinggi, 28 **Oktober** 2024

Winda Oktavia

NIM. 3320005

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul "**Analisis Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi BSI *Mobile* Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah Di UIN Syech M. Djamil Djambek Bukittinggi"** disusun oleh Winda Oktavia NIM 332005. Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi.

Kepuasan nasabah dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, di antaranya adalah kualitas layanan dan kualitas produk. Kualitas layanan yaitu nasabah akan merasa puas apabila mereka mendapatkan layanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. Kualitas produk yaitu nasabah akan puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Namun teori tersebut bertentangan dengan kenyataan yang ada, di mana hasil wawancara dengan nasabah mengatakan bahwa kualitas layanan dan kualitas produk mobile banking masih kurang belum sesuai dengan harapannya namun nasabah tetap merasa puas dan menggunakan kembali mobile banking tersebut

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaima kepuasan yang di di dapat aplikasi BSI *Mobile* pada mahasiswa Perbankan Syariah di UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi dan untuk mengetahui pendapat mahasiswa Perbankan Syariah di UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi terhadap aplikasi BSI *Mobile*

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang mana peneliti akan berusaha mencari informasi data dilapangan atau tempat meneliti, memahami dan menafsirkan data tersebut lalu data diolah untuk dapat menyimpulkan hasil akhir penelitian. Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Serta teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menujukkan bahwa Analisis Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi BSI *Mobile* Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah Di UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi terdiri dari Kepuasan pelanggan keseluruhan (*overall customer satisfaction),* Konfirmasi harapan (*confirmation of exspectations)*. Minat pembelian ulang (*repurchase intent).* Kesediaan merekomendasikan *(willingnes to recommend).* Ketidakpuasan nasabah (*customer dissatisfaction*).

Kata Kunci: kepuasan, nasabah, pelayanan, aplikasi

\

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN ORISINLITAS i
PERSETUJUAN PEMBIMBING ..... **ii**
KATA PENGANTAR ..... **iii**
ABSTRAK ..... **v**
DAFTAR ISI ..... **v**
DAFTAR GAMBAR…….. **x**
BAB I **1**
PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang 1
B. Identifikasi Masalah 6
C. Batasan Masalah 7
D. Rumusan Masalah 7
E. Tujuan Penelitian 7
F. Manfaat penelitian 8
G. Penjelasan Judul 8
BAB II **10**
Landasan Teori **10**
A. Landasan Teori 10
1. Kepuasan nasabah 10
2. Konsep Pelayanan 15
3. Aplikasi 20
4. Mobile Banking 24
5. BSI Mobile 30
B. Kajian Terdahulu 31
BAB III **35**
METODE PENELITIAN **35**

A. Metode Penelitian 35
B. Objek Penelitian 35
C. Lokasi Peneltian 36
D. Sumber Data 36
E. Teknik pengumpulan data 37
F. Teknik analisi data 39
BAB IV **41**
HASIL DAN ANALISIS PENELITIAN **41**
A. Gambaran umum BSI Mobile 41
1. Sejarah BSI Mobile 41
2. Visi misi BSI Mobile 42
3. Logo BSI Mobile 44
B. Hasil Penelitian Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi BSI Mobile Pada Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah 44
C. Hasil Pembahasan 53
BAB V **69**
PENUTUP **69**
A. Kesimpulan 69
B. Saran 70
DAFTAR PUSTAKA **72**
LAMPIRAN **75**
A. Pedoman Wawancara 75
B. Dokumentasi Wawancara 77
C. Surat Izin Penelitian 79

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 logo BSI Mobile ……..…… 61

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang semakin pesat dimanfaatkan oleh industri perbankan.teknologi telah berkembang hingga aktivitas bank pada awalnya dilakukan secara manual, akan tetapi beralih dengan menggunakan sistem otomatis dan proses transaksi dapat dilakukan oleh *custumer* itu sendiri dengan mudah dan cepat.

Industri perbankan harus mengikuti perkembangan teknologi dan memanfaatkannya sebagai sarana dalam memikat nasabah. oleh karna itu nasabah perbankan sekarang lebih dominan menggunakan layanan digital yang mudah dan praktis serta menghemat waktu tanpa perlu mengunjungi kantor cabang bank lagi . dalam merespon perkembangan teknologi perbankan diperlukan peningkatab teknologi digital dengan memperbanyak produk, layanan, maupun aplikasi yang berbasis internet demi mengjangkau besarnya potensi pasar. Dalam menjalankan usahanya, Bank harus memberikan pelayanan terbaik bagi nasabahnya dan harus didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai agar menarik minat masyarakat menjadi nasabah baru dan tidak pindah ke kompetitor lain. Salah

satunya yaitu dengan mengeluarkan produk yang dapat memenuhi kebutuhan para nasabah.[1]

Kepuasan nasabah menjadi prioritas utama untuk mempertahankan nasabah agar tidak pindah ke bank lainnya. Untuk itu bank dituntut untuk mampu berinovasi memberikan layanan terbaik bagi para nasabahnya.[2] Melalui perkembangan teknologi, industri perbankan dapat memberikan layanan dan menawarkan produk/jasa kepada nasabah nasabahnya secara cepat,*real time*, akurat dan handal.

Mobile banking adalah salah satu serangkaian kemajuan teknologi yang menawarkan pengirin[man yang efektif dengan memiliki efek yang signifikan pada pangsa pasar, oleh karna itu dalam penelitian ini lingkup yang akan diteliti adalah terkait dengan BSI *Mobile.*

PT Bank Syariah Indonesia dengan *update* BSI *Mobile* ingin memberikan pelayanan terbaik dengan tujuan memeberikan kepuasan layanan kepada nasabahnya. Dimana fasilitas layanan BSI *Mobile* disediakan oleh PT Bank Syariah Indonesia untuk nasabahnya agar dapat menggunakan jasa layanan perbankan tanpa batas dan waktu dan juga berbasis teknologi seluler dan internet yang memeberikan kemudahan untuk melakukan transaksi tanpa harus datang langsuung ke bank dkarna dapat di akses setiap hari. Dengan kepuasan layanan dari nasabah maka akan di ketahui bagaimana nasabah menerima atau menggunakan

[1] Hanif Astika Kurniawati, Wahyu Agus Winarno, dan Alfi Arif, ―Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) YangTelah Dimodifikasi, ‖ Universitas Jember (UNEJ) 4, no. 1 (2017): 24

[2] Lilis susilawaty dan nicola,"pengaruuh layanan perbankan digitak pada kepuasan nasabah," jurnal manajemen marantha vol.19 no, 02(2020) hlm 181

teknologi tersebut. Model Pernerimaan Teknologi (TAM) tersebut menunjukkan bahwa ketika pengguna di sajikan dengan teknologi, sejumlah faktor memperngaruhi keputusan tentang bagaimana dan kapan nasabha akan menggunakannya.

Kualitas pelayananan di anggap penting karna salah satu faktor yang memperkuat daya saing pasar dan memperkuat keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. Hal tersebut menentukann sikap konsumenn akan komitmen untuk menggunakan kembali atau merekomendasikan kepada calon komsumen lain. Artinya, kualitas layanan meruoakan dampak jangka panjang dari kepuasan pelanggan terhadap kinerja dari layanan suatunsitus, pelanngan akan merasa puas terhadap layanan yang mereka terima dan dapat memenuhi harapan

Kualitas layanan, kualitas produk, dan kepuasan nasabah memiliki hubungan yang erat. Menurut Freddy Rangkuti, tidak ada gunanya produk yang berkualitas kalau tidak diimbangi dengan kualitas layanan yang luar biasa. Nasabah akan merasa kecewa karena tidak memperoleh layanan dengan baik. Sebaliknya, layanan yang luar biasa juga tidak akan ada artinya apabila tidak didukung oleh produk yang berkualitas yang sesuai dengan harapan nasabah[3]. Sedangkan menurut Kotler dan Keller, semakin tinggi tingkat kualitas, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah yang dihasilkan.[4]

[3] Freddy Rangkuti, Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan Iso 9001, 8
[4] Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, Manajemen Pemasaran, 144.

Dari sekian banyak Pengguna layanan BSI *Mobile* sebagian mahasiswa pada prodi perbankan syariah di universitas islam negri sjech m djamil djambek juga merupakan pengguna dari layanana BSI *Mobile.*

Berdasarkan hasil observasi tentang pengguna BSI *Mobile* yang dilakukan oleh peneliti dengan mhasasiswa prodi perbankan syariah Universitas Islam Negri Sjech M Djamil Djambek Bukittinggi terdapat beberapa mhasiswa/I yang sudah menggunakan BSI Mobile . Dari hasil wawancara dengan Riski Murdani sebagai salah satu nasabah Bank Syariah Indonesia yang memiliki BSI *Mobile* terkait layanan dan efisiensi mengatakan bahawa dari segi kualitas masih kurang baik, alasanya karna karna saat pertama kali beliau menggunkana BSI *Mobile* beliau mengeluhkan kendala saat wala pembuatan rekening baru, saat login awal beliau lupa pin awal sehingga mengakibatkan error untu proses login. Menurut beliau proses login awal kurang efisien karna membutuhkan waktu yang lama, akibat proses login yang lama bekau menghabiskan banyak pulsa pada saat proses login yang terus mengalami kegagalan hingga beberapa kali.dari pengalaman lainnya beliau pernah mengeluh tentang ketidak stabilan internet yang mengakibatkatkan proses tranfer menjadi lama karna ketika jaringan internet tidak stabil maka transaksi yang di lakukan akan terus gagal.[5]

[5] Wawancara dengan riski murdani prodi perbankan syariah UIN Sjech M Djamil Djambek Bukittinggi 28 mei 2024 pukul 10.00 WIB

Kemudian hasil wawancara dengan risma yang memiliki pengalaman ketika menggunakan BSI *Mobile* beliau tidakk menemukan fitur untuk cek aktivitas saldo, sementara pada BSI *Mobile* fiturnya tersedia tetapi bahasanya tidak menggunakan aktivitas saldo melainkan daftra mutasi, sehingga menurut beliau fitur dari produk BSI *Mobile* perlu menggunakan bahasa yang awam digunakan agar mudak di pahami oleh penggunanya[6]

Hasil wawancara dengan reyhan fajri ramadhan tentang kualitas layanan dari BSI *Mobile* mengemukakan bahwa pengalaman beliau sudah berhasil membuat buku tabungan dan membuat akun BSI *Mobile* tapi saat ingin melakukan transaksi dan cek informasi saldo pada akun BSI *Mobile* tidak dapat di proses sehingga beliharus harus mendatangi KCP BSI dan harus melalukan uninstall apliaski BSI *Mobile* terlebih dahulu dan kemudian install lagi dan login serta aktivasi ulang[7]

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa nasabah BSI *Mobile* pada mahasiswa prodi perbankan syariah UIN Sjech M Djamil Djambek Bukittinggi dapat disimpulkan bahwa sebagian dari mahasiswa mengeluhkan atas kekurangan yang ditemukan ketika mengoperasikan *mobile banking BSI* mengenai kualitas layanan, fitur dan keefisiensian dalam penggunaan dari aplikasi BSI *Mobile* yang

[6] Wawancara dengan meilen anggriani prodi perbankan syariah UIN Sjech M Djamil Djambek Bukittinggi 28 mei 2024 pukul 13.00 WIB
[7] Wawancara dengan reyhan fajri ramadhan prodi perbankan syariah UIN Sjech M Djamil Djambek Bukittinggi 29 mei 2024 pukul 13.00 WIB

belum maksimal sehingga membuat para penggunanya merasa di rugikan , oleh karna itu kepuasan nasabah di pengaruhi oleh kualitas layanan, efisiensi, dan fitur produk. Maka Bank Syariah Indonesia sebagai bagian dari industri perbnakan syariah penting berupaya dalam meningkatkan produk digial khususnya BSI *Mobile*

Peneliti memilih lokasi penelitian pada mahasiswa prosi Perbankan Syariah UIN Sjech M Djamil Djambek Bukittinggi merupakan salah satu kampus yang memilki mahasiswa perbankan cukup banyak dan memiliki dukungan pada bank syariah dan perbaankan digital dengan bebrapapenerapan sistem pembayaran non tunai

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah di paparkan tersebut, ppenulit tertarik untuk menganalisa lebih dalam tentang pengaruh kualitas layananan, efisiensi, dan fitur produk BSI *Mobile* terhadap **"Kepuasan Nasabah Pada Aplikasi BSI *Mobile* Pada Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah UIN Sjech M Djamil Djambek Bukittinggi "**

B. Identifikasi Masalah

1. Nasabah pengguna layanan aplikasi BSI *Mobile* mengalami kendala pada saat aktivasi akun dan juga pada saat melakukan transaksi
2. Fitur yang terdapat pada BSI *Mobile* belum sepenuhnya di pahami oleh sebagian pengguna

3. Kualitas layanana BSI *Mobile* belum cukup maksimal bagi beberapa pengguna BSI *Mobile*

C. Batasan Masalah

Adapun untuk menghindari pembahasan yang terlalu luas maka peneliti terfokus pada "Analisis Kepuasan Nasabah Pada Aplikasi BSI *Mobile* Prodi Perbankan Syariah di Universitas Islam Negri Sjech M Djamil Djambek Bukitting "

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka dapat di rumuskan masalah pada

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabha Bank Syariah Indonesia yang menggunakan BSI *Mobile* pada mahasiswa prodi perbankan syariah
2. apakah fitur produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yang menggunakan BSI *Mobile* pada mahasiswa prodi perbankan syariah

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan maasalah diatas maka tujuan yang ingin di capai dalam penelitian ini adalah :

1. Mengetahui bagaimana aplikasi memberikan pelayanan kepada nasabah yang mempengaruhi kepuasan nasabah

2. Bagaimana peran fitur yang kompleksitas untuk memenuhi kepuasan pada pelanggan

F. Manfaat penelitian

1. Manfaat teoristis

   Penelitian ini di harap bisa menjadi sumber informasin, ilmu pengetahuan dan sumber rujukan kepada mahasiswa

2. Manfaat praktis

   a. Bagi penyusun

      Penelitian ini di harapkan dapat menakbah wawasan, pengalaman dan pengetahuan yang lebih mendasar mengenai "**Kepuasan Nasabah Pada Aplikasi Mobile Banking BSI."**

   b. Bagi perbankan

      Di harapkan penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan keputisan untuk mebuat atau menga upgrat fitur fitur terbaru mengenai perbankan sesuai dengan perkembangan zaman

G. Penjelasan Judul

Agar tidak terjadi kesalah pahaman mengenai judul da mempermudah pembaca dalam memahaminya,maka peneliti perlu menjelaskan beberapa istilah penting,diantaranya:

Kepuasan : Kepuasan adalah suatu kondisi di mana keinginan , harapan dipenuhi Setiap layanan yang diberikan dinilai memuaskan apabila layanan tersebut dapat memenuhi keinginan seseorang. Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam menyediakan layanan yang lebih baik,lebih efisien

dan lebih efektif . Ketika seseoang merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan , maka layanan tersebut dapat disimpulkan sebagai tidak efektif dan tidak efisien . Meningkatkan kepuasam merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem layanan layanan yang disediakan

Mobile banking : Mobile Banking: biasa disingkat dengan m-Banking, merupakan transaksi perbankan melalui media handphone baik dalam bentuk aplikasi m-Banking atau aplikasi bawaan operator seluler.[8].

Dari penjelasan judul di atas yang di maksud degan judul proposal ini adalah untuk mengetahui tingakat kkepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi mobile banking dan dampak dari aplikasi tersebut apakah meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pelestarian lingkungan, serta pencapaian tujuan sosial-ekonomi lokal. Melalui analisis mendalam, proposal ini akan mengungkapkan kontribusi PT. Bank Syariah Indonesia dalam membangun hubungan yang berkelanjutan dengan nasabah nya

[8] https://www.ojk.go.id/Default.aspx di akses pada 20 maret 2024

BAB II

Landasan Teori

A. Landasan Teori

1. Kepuasan Nasabah

a. Defenisi Kepuasan Nasabah

Menurut Kamus Bahasa Indonesia (KBI) kepuasan adalah puas , merasa senang, perihal (hal yang bersifat kesenangan, kelegaan, dan sebagainya). Kepuasan dapat di artikan sebagai perasaan puas, rasa senang, dan kelegaan seseorang) di karnakan mengkomsumsi suatu produk ata jasa dalam mendapatkan suatu pelayanan. Satisfaction adalah kata dari bahasa latin yang berbentuk dari katan satis yang berarti enough atau cukup, dan force yang berarti to do atau melakukan. Jadi produk atau jasa yang bisa memuaskan adalah produk atau jasa yang sanggup memberikan sesuatu yang dicari oleh konsumen sampai pada tingkat cukup. Kepuasan nasabah merupakan penilaian seseorang tentang kinerja produk maupun jasa, atau hasil dalam kaitannya dengan ekpetasi. Kepuasan konsumen maupun nasabah akan tercapai jika persepsi fundamental konsumen terhadap kinerja produk maupun jasa sesuai dengan kinerja produk yang di harapkan. [9] kepuasan pelanggan adalah perasaan senanag atau kecewa yang merupakan hasil perbandingan dari persepsi kinerja produk dan harapannya. Pelanggan tidak akan merasa puas apabila pelanggan mempunyai persepsi bahwa harapannya belum

[9] Donni Juni Priansa, Perlaku Konsumen dalam Persaingan Bisns Kontemporer, (Bandung: Alfabeta, 2016), 197

terpenuhi.[10] Memuaskan kebutuhan nasabah adalah keinginan setiap perusahaan khususnya bidang petbankan. Nasabah yang merasa puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan mengguankan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Kepuasan merupakan foktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penggunaan produk yang ditawarkan kepada nasabah[11]

b. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Freddy Rangkuti mengatakan bahwa kepuasan nasabah dipengaruhi oleh berbagai faktor, yaitu:[12]

1) Kualitas layanan (service quality), yaitu nasabah akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
2) Kualitas produk (product quality), yaitu nasabah akan merasa puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

[10] Tony Sitinjak dkk, Model Matriks Konsumen untuk Menciptakan Superior Costomer Value, (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2004), h. 7
[11] Fandy Tjiptono, Strategi Pemasaran, (Yogyakarta:Andi Ofset, 2015), h.76
[12] Freddy Rangkuti, Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan Iso 9001, 8.

3) Harga (price), yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada nasabah.
4) Faktor situasi (situational factor), yaitu keadaaan atau kondisi yang dialami oleh nasabah.
5) Faktor pribadi (personal factor), yaitu karakteristik nasabah yang mencakup kebutuhan pribadi

Lalu menurut Lupiyoadi dalam Vinna menyebutkan lima faktor utama yang mempengaruhi kepuasan nasabah, antara lain sebagai berikut:[13]

1) Kualitas produk, yaitu nasabah akan puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Montgomery menyatakan bahwa produk dikatakan berkualitas bagi seseorang jika produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya.
2) Kualitas layanan, yaitu nasabah akan merasa puas apabila mendapatkan layanan yang baik atau sesuai dengan harapan.
3) Emosional, yaitu nasabah merasa puas apabila orang memujinya apabila menggunakan merek yang mahal.
4) Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama, tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.

[13] Vinna Sri Yuniarti, Perilaku Konsumen: Teori dan Praktik (Bandung: Pustaka Setia, 2015), 239. 19 5)

5) Biaya, yaitu nasabah yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

c. Indikator kepuasan

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang merupakan hasil perbandingan dari persepsi kinerja produk dan harapannya. Pelanggan tidak akan merasa puas apabila pelanggan mempunyai persepsi bahwa harapannya belum terpenuhi.[14] Memuaskan kebutuhan nasabah adalah keinginan setiap perusahaan khususnya bidang petbankan. Nasabah yang merasa puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan mengguankan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Kepuasan merupakan foktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penggunaan produk yang ditawarkan kepada nasabah.

Dalam memahami mengenai apa yang dipikirkan oleh nasabah ada beberapa hal yang harus dipahami terlebih dahulu:

1) Memahami tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran yang ingin dicapai atau didapatkan oleh nasabah.

[14] Tony Sitinjak dkk, Model Matriks, h. 6

2) Memahami cara mereka membuat peringkat dan memprioritaskan tujuan dan sasaran tersebut.
3) Mengetahui apa yang bisa kita lakukan dengan produk yang akan ditawarkan untuk membantu merealisasikan tujuan dan sasaran tersebut.

Mengusulkan rencana bagaimana atau caranya kita dapat membantu mereka untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul antara mereka dan cara mencapai tujuan-tujuan tersebut. Tidak ada satupun ukuran tunggal/terbaik mengenai kepuasan nasabah yang disepakati secara universal. Meskipun demikian, di tengah beragamnya cara mengukur kepuasan nasabah, terdapat kesamaan paling tidak dalam lima konsep inti, yaitu:

1. Kepuasan pelanggan keseluruhan (overall customer satisfaction). Cara yang paling sederhana untuk mengukur kepuasan nasabah adalah langsung menanyakan kepada nasabah seberapa puas mereka dengan produk atau jasa spesifik tertentu. Biasanya, ada dua bagian dalam proses pengukurannya. Pertama, mengukur tingkat kepuasan nasabah terhadap produk atau jasa perusahaan bersangkutan. Kedua, menilai dan membandingkannya dengan tingkat kepuasan nasabah keseluruhan terhadap produk atau jasa para pesaing
2. Konfirmasi harapan (confirmation of exspectations). Dalam konsep ini, kepuasan tidak diukur langsung, namun disimpulkan berdasarkan

kesesuaian/ ketidaksesuaian antara harapan nasabah dengan kinerja aktual produk perusahaan.

3. Minat pembelian ulang (repurchase intent). Kepuasan nasabah diukur secara behavioral dengan jalan menanyakan apakah nasabah akan berbelanja atau menggunakan jasa perusahaan lagi.
4. Kesediaan merekomendasikan (willingnes to recommend). Kesediaan nasabah untuk merekomendasikan produk kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindaklanjuti.
5. Ketidakpuasan nasabah (customer dissatisfaction). Beberapa macam aspek yang sering ditelaah guna mengetahui ketidakpuasan nasabah, meliputi: komplain, retur atau pengembalian produk, biaya garansi, recall, word of mouth negatif, dan defections

2. Konsep Pelayanan

Layanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lainnya atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan[15] Dalam kamus besar bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan dan mengurus apa yang diperlukan

[15] Dwi Suhartanto, Tjetjep Djatnika dkk, Ritel Pengelolaan dan Pemasaran, (Bandung: Alfabeta, 2017), hal38

seseorang[16] Menurut Lewis dan Booms yang dikutip oleh Tjiptono, kualitas layanan bisa diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi nasabah. Berdasarkan definisi ini, kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah sesuai dengan ekspektasi nasabah.[17] Menurut Rianto, kualitas layanan (*service quality*) adalah perbandingan layanan antara kenyataan dan harapan nasabah, jika kenyataan yang diterima lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu dan nasabah akan puas, sebaliknya jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu dan nasabah akan kecewa atau tidak puas.[18] Pelayanan dapat dibedakan menjadi tiga kelompok yaitu:[19]

1). *Care service*, adalah pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan yang merupakan produk utamanya. Misalnya perbankan produk utamanya adalah sebagai sarana penyimpanan dana masyarakat.

2). *Facilitating service*, adalah fasilitas pelayanan tambahan kepada pelanggan. Pelayanan tambahannya adalah adanya bagi hasil yang diberikan kepada nasabah penabung.

[16] Ahmad Subagio, Marketing in Business (Usaha Mikro Kecil & Lembaga Keuangan Mikro), (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2010), 244.
[17] Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: Andi 2017), 142.
[18] M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2010), 213.
[19] M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, 213.

3). *Supporting service*, merupakan pelayanan tambahan (pendukung) untuk meningkatkan nilai pelayanan atau untuk membedakan dengan pelayanan- pelayanan dari pihak "pesaingnya". Misalkan fasilitas *mobile banking* dan *internet banking.*

a. Layanan Elektronik (Electronik Service)

Layanan elektronik (electronic service) adalah istilah yang sangat generik, biasanya mengacu pada penyediaan layanan melalui internet, sehingga layanan elektronik bisa juga termasuk perdagangan internet, mungkin juga termasuk layanan nonkomersial (online), yang biasanya disediakan oleh pemerintah.[20] Penggunaan peralatan elektronik dalam penyelenggaraan pelayanan memberikan dampak yang sangat luar biasa, karena dengan bantuan peralatan elektronik, pelayanan dapat dilakukan dengan cara yang jauh lebih cepat, lebih efisien, dan lebih akurat. Dengan demikian customers akan sangat puas. Electronic service ini sudah lama diimplementasikan dalam pelayanan perbankan dengan adanya pelayanan SMS banking, internet banking, dan mobile banking. Layanan perbankan melalui media elektronik atau selanjutnya disebut electronic banking adalah layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media

[20] Ratminto, Fidya Shabrina, Rima Ranintya Yusuf, Lutfi Untung Angga Laksana, Sri Wahyuni, Susi Apriyanti, Pelayanan Prima: Pedoman Penerapan Momen Kritis Pelayanan dari A sampai Z (Yogyakarta: UGM Press, 2018), 62. 39

elektronik. Bank menyediakan layanan elektronik perbankan atau dikenal luas sebagai e-banking untuk memenuhi kebutuhan melakukan transaksi perbankan, selain yang tersedia di kantor cabang dan ATM. Dengan menggunakan e-banking, nasabah tidak perlu lagi membuang waktu untuk antri di kantor-kantor bank atau ATM. Karena, saat ini banyak transaksi perbankan dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun dengan mudah dan praktis melalui jaringan elektronik, seperti internet, handphone, dan telepon. Sebagai contoh, transfer dana antar rekening maupun antar bank, pembayaran tagihan, pembelian pulsa isi ulang, ataupun pengecekan mutasi dan saldo rekening

b. Hubungan pelayanan dengan kepuasan

Tjiptono mengatakan apabila layanan yang di terima atau di rasakan sesuai dengan yang di harapkan maka kualitas layanan di presepsikan baik dan memuaskan[21]. Dalam penelitian terdahulu thomas dkk membuktikan bahwa kualitas layanan berpengaruh posistif pada kepuasan pelanggan artinya, semakin tinggi kualitas layanan maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan, kualitas layanan berpengaruh pada kepuasan penlanggan karna memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan dalam waktu yang panjang, ikatan ini juga memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan dan kebutuhan mereka[22]

[21] Fandy tjiptono, manajemen jasa hal 60
[22] Agustina shinta, manajemen pemasaran,(malang,, UB:Press 2011) hal 76

c) Indikator pelayanan nasabah

Menurut Tatik Suryani, indikator kualitas layanan electronic banking adalah sebagai berikut:[23]

1) Efisiensi (efficientcy), yaitu memampuan bank untuk membuat situs yang mudah dan sederhana untuk digunakan nasabah
2) Pemenuhuan janji (fulfillment), yaitu kesediaan bank untuk memenuhi pengiriman pesan dan informasi yang dijanjikan pada nasabah.
3) Kesediaan sistem beroperasi (system availability), yaitu kemampuan bank membuat fungsi teknis yang benar pada situs bank yaitu tingkat kemampuan bank memberikan kepercayaan kepada nasabah agar merasa aman, bebas dari resiko dan keraguraguan.
4) Jaminan/kepercayaan (assurance/trust), yaitu kemampuan bank atau karyawan memberikan pelayanan yang dapat menimbulkan kepercayaan nasabah kepada bank.
5) Tampilan situs (site aesthetic), yaitu kemampuan bank membuat situs yang memiliki penampilan atau keindahan yang muncul pada web site.

[23] *Tatik Suryani, Manajemen Strategik Bank di Era Global: Menciptakan Nilai Unggul untuk Kepuasan Nasabah (Jakarta: Prenadamedia Group, 2017), 165. 41 4) Privasi (privacy)*

3. Aplikasi

Pengertian Aplikasi adalah sebuah perangkat lunak atau program yang diciptakan dan dikembangkan untuk melakukan tugas-tugas tertentu pada perangkat computer, laptop maupun smartphone. Aplikasi berasal dari Bahasa inggris yaitu Application yang artinya penerapan atau penggunaan. Secara teknis Back-end aplikasi dibuat oleh para programmer atau pengembang dengan menggunakan Bahasa pemrograman tertentu. Setelah selesai, Front-end aplikasi dapat digunakan oleh para pengguna/user dengan menginstalnya pada perangkat elektronik agar dapat digunakan untuk berbagai keperluan, seperti mengolah dokumen, komunikasi, desain grafis, manajamen perangkat keras, bermain videogame dan lai sebagainya.(Yasin K, 2019).

Aplikasi sendiri terbagi menjadi tiga jenis, yakni aplikasi desktop yang dijalankan pada computer atau PC. Aplikasi web yang dijalankan menggunakan computer yang terkoneksi internet maupun tidak dengan memanfaatkan server statis, dan aplikasi mobile yang dapat dijalankan di perangkat mobile. Penngertian aplikasi menurut para ahli pertama, pengertian Aplikasi adalah suatu perangkat lunak yang dibuat sebagai Front-end sebuah system yang dipakai untuk mengelola data sehingga menjadi suatu informasi yang berguna bagi pengguna.kedua, Pengertian aplikasi adalah sebuah software/perangkat lunak yang dibuat untuk tujuan tertentu, seperti mengolah dokumen, hiburan dan lain sebagainya. Ketiga,Aplikasi merupakan suatu perangkat lunak yang dibuat khusus untuk memenuhi kebutuhan berbagai aktivitas dan pekerjaan.

a) fungsi aplikasi

aplikasi memberikan banyak fungsi baik bagi pembuat maupun pengguna. Berikut adalah beberapa fungsi dari aplikasi adalah :

1. Untuk Mempermudah Pekerjaan Dengan aplikasi, maka pekerjaan Anda pun lebih mudah. Anda hanya nmencari nama aplikasi atau fungsi dari suatu aplikasi di Play Store dan App Store. Misalnya, Anda ingin menyunting foto agar memiliki latar bokeh. Anda bisa mencari aplikasi bokeh di Play Store dan App Store, kemudian tinggal unduh dan biarkan aplikasi mengerjakan apa yang Anda inginkan
2. Sebagai Media Hiburan Aplikasi, selain dapat membantu pekerjaan Anda, juga bisa menjadi sarana hiburan. Aplikasi yang bisa menjadi hiburan contohnya seperti aplikasi game, aplikasi musik, dan sebagainya. Dengan kehadiran aplikasi sebagai media hiburan, Anda tidak akan bosan di manapun berada. Maka dari itu, tidak mengherankan apabila saat ini, ada banyak orang yang tidak pernah merasa bosan pada saat menunggu.
3. Untuk Mendapat Pembaharuan Kabar Melalui aplikasi, Anda juga bisa mendapatkan kabar-kabar terkini. Misalnya, aplikasi baca berita atau podcast. Maka dari itu, dengan mengunduh aplikasi-aplikasi ini, Anda tidak akan mengalami ketertinggalan. Anda bahkan bisa menyalakan notifikasi supaya tidak ketinggalan berita-berita terbaru di ponsel. Jadi, Anda tetap bisa update perkembangan berita di manapun Anda berada.

4. Untuk Media Pertemanan atau Komunikas Aplikasi juga mampu mendekatkan jarak di antara kita. Contohnya seperti Whatsapp, Line, dan sebagainya. Dengan adanya aplikasi, Anda bahkan bisa berkomunikasi dengan orang-orang yang letaknya jauh. Anda juga tidak perlu lagi kebingungan mencari tahu kabar seseorang. Dunia kini seolah semakin dekat saja dengan adanya aplikasi-aplikasi menarik di ponsel pintar.
5. Mempermudah Kehidupan Harus diakui bahwa keberadaan berbagai aplikasi sangat mempermudah kehidupan kita. Misalnya, aplikasi yang bisa membantu kita melihat peta, memesan makanan, memesan tiket, dan sebagainya. Segala hal seolah kini ada dalam genggaman, dan kita tidak perlu repot-repot untuk melakukan berbagai macam hal di sana.

b) jenis jenis aplikasi

Selain memiliki banyak fungsi, aplikasi juga dikelompokkan berdasarkan jenisnya. Adapun jenis-jenis aplikasi adalah sebagai berikut:

1. Aplikasi Desktop Saat ini aplikasi desktop banyak tersedia dan bisa dikategorikan ke dalam beberapa kategori. Beberapa aplikasi desktop memiliki banyak fitur (contohnya seperti Microsoft Word), dan aplikasi dekstop lainnya hanya mempunyai satu atau dua fitur (contohnya seperti aplikasi jam atau kalender).

2. Aplikasi Grafis Aplikasi grafis adalah sebuah program untuk mengolah data yang berformat gambar baik dengan membuat gambar baru atau juga bisa mengubah gambar yang sudah dibuat sebelumnya.
3. Aplikasi Web Browser Aplikasi web browser merupakan salah satu bagian penting dari internet sebagai komunitas jaringan komputer yang memberikan pelayanan http. Dengan begini, definisi teknis dari world wide web ialah semua sumber daya serta semua pengguna di intenet yang memakai HTTP (Hypertext Transfer Protocol).
4. Aplikasi Multimedia Kita semua pastinya pernah merasakan jenuh pada saat melakukan pekerjaan. Aplikasi multimedia adalah salah satu media hiburan yang dapat kita pergunakan. Apabila kita ingin mendengarkan musik MP3 atau menonton film yang sudah kita unduh, maka kita bisa memakai aplikasi ini untuk menikmatinya. Windows Media Player dan iTunes adalah aplikasi pemutar media yang populer saat ini.
5. Aplikasi Communication Aplikasi ini adalah yang paling banyak digunakan dan merupakan yang paling populer. Aplikasi ini dipakai agar manusia dapat berkomunikasi dengan pengguna komputer, smartphone atau gadget lain. Contoh seperti aplikasi communication antara lain, Line, Whatsapp , BBM dll
6. Aplikasi DBMS Aplikasi DBMS (Database Management System) dipakai untuk menyimpan data, mengolah data dan untuk menghasilkan output berupa informasi. Aplikasi seperti ini ada yang tersedia secara gratis, tetapi

ada juga yang berbayar. Contohnya seperti MySQL, Microsoft Access, Oracle, Foxpro dll.

4. Mobile Banking

a) Pengertian Mobile Banking

Menurut Turban (2004), *mobile banking* merupakan suatu aplikasi penerapan *mobile commerce* yang berfokus terhadap masalah finansial perbankan, sehingga memungkinkan dilakukannya kegiatan

kegiatan seperti kegiatan yang dapat dilakukan melalui ATM (*Automated Teller Machine*) dengan memanfaatkan perangkat *mobile*.

Menurut Ronald M Hutabarat (2010) mendefinisikan *mobile banking* adalah "sebuah fasilitas perbankan melalui komunikasi bergerak seperti handphone dengan penyediaan fasilitas yang hampir sama dengan ATM kecuali mengambil uang cash".

Pengertian *m-Banking* menurut Riswandi (2005) dalam Karomilah (2015) *m-Banking* adalah suatu layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan pengguna kegiatan transaksi perbankan melalui *smartphone.*

Mobile banking memberi kemudahan bagi nasabah untuk melakukan pengecekan saldo tabungan, membayar tagihan maupun melakukan transfer dana ke rekening yang lain. Nasabah tidak perlu lagi datang dan antre ke kantor cabang perbankan atau mesin ATM, untuk melakukan berbagai transaksi itu. Dengan *mobile banking* 'segalanya' bisa dilakukan dan dengan sangat mudah.

Mobile banking diartikan sebagai fasilitas bagi nasabah bank untuk dapat melakukan aktifitas perbankan mereka secara lebih leluasa, di mana saja, kapan saja, tanpa harus secara fisik mengunjungi bank tersebut.

b) Manfaat Mobile Banking

Mobile banking (m-Banking) merupakan suatu layanan perbankan berbasis *mobile phone* atau *handphone* (HP). *M-banking* kini telah tersebar ke seluruh dunia, termasuk Indonesia telah menikmati kemudahan akses perbankan yang ditawarkan bank melalui *m-banking* dimana saja melalui perangkat *mobile* seperti *handphone* dan PDA.

Dengan adanya *m-banking*, bank berusaha mempermudah akses para nasabahnya dalam melakukan transaksi perbankan. Hampir semua bank di Indonesia telah menyediakan fasilitas *m-banking*, baik berupa *SIM toolkit* (Menu Layanan Data) maupun *SMS plain* (SMS Manual) yang biasa dikenal dengan *SMS banking*. *SMS banking* merupakan sebuah fasilitas yang disediakan oleh bank untuk melakukan transaksi keuangan dan permintaan informasi keuangan seperti cek saldo, mutasi rekening, dan sebagainya. Kegunaan, keuntungan dan kenyamanan yang dapat diperoleh dari penggunaan *mobile banking*, adalah:

1. Mudah : Untuk melakukan transaksi perbankan kita tidak perlu datang langsung ke bank, kecuali pada saat mendaftarka nomor ponsel.

2. Praktis : Setiap nasabah dapat langsung bertransaksi perbankan melalui ponsel setiap saat, kapan saja dan dimana saja.
3. Aman : *M-banking* dilengkapi dengan sistem proteksi yang maksimal yang secara otomatis sudah terprogram sejak pendaftaran. Selain menggunakan pin yang dapat dipilih sendiri dan nomor ponsel yang didaftarkan, setiap transaksi yang dilakukan juga akan diacak untuk menjamin keamanan para nasabah.
4. Penggunaan yang bersahabat *: M-banking* dirancang sedemikian rupa sehingga mudah digunakan oleh siapa saja, nasabah bisa memilih jenis transaksi dari menu yang telah tersedia tanpa harus menghapal kode transaksi yang ingin dilakukan.
5. Nyaman : Nasabah seperti mempunyai ATM dalam genggaman tangan, karena berbagai transaksi yang biasa dilakukan di ATM, kini dapat dilakukan melalui *m-banking* kecuali penarikan tunai

c) Fungsi Mobile Banking

1. Memungkinkan nasabah melakukan pengecekan saldo dan riwayat transaksi perbankan.
2. Melakukan pembayaran transaksi keuangan dari orang ke orang.
3. Menyediakan informasi letak ATM atau kantor cabang bank terdekat.
4. Memberikan laporan dan ringkasan aktivitas keuangan sesuai dengan permintaan nasabah.

5. Memberikan pemberitahuan tentang aktivitas penggunaan transaksi keuangan.
6. Memberikan layanan pembayaran tagihan secara elektronik, misalnya bayar listrik, bayar paket internet, TV kabel, dan layanan lainnya(Tri Nurbaiti, n.d.)

d) Faktor yang memepengaruhi sikap terhadap mobile banking

Adapun faktor yang mempengaruhi sikap konsumen pada penggunaan *m-Banking*. Laporan BRI (2010) dalam penelitiannya menginventarisir enam faktor yang mempengaruhi sikap konsumen pada mobile banking yaitu:

1. Keamanan sistem *m-Banking* Keamanan dalam sistem transaksi keuangan melalui sistem online merupakan faktor utama yang menjadi prioritas bagi nasabah untuk menggunakan jasa layanan *m-Banking*. Nasabah menuntut kepada pihak penyedia jasa layanan untuk dapat memberikan atau menjamin keamanan transaksi keuangan melalui media *m- Banking*.
2. Kemudahan penggunaan layanan Kemudahan untuk mengakses sistem layanan secara online melalui media *m-Banking* merupakan salah satu faktor yang menentukan kesediaan nasabah untuk menggunakan jasa layanan *m-Banking*. Semakin mudah konsumen dalam mengakses layanan perusahaan jasa perbankan secara *mobile* akan meningkatkan

sikap konsumen pada jasa layanan perusahaan serta jasa perusahaan akan menunjang sikap konsumen.

3. Privasi pengguna Dalam sistem layanan perbankan / transaksi keuangan secara *mobile*, nasabah menginginkan privasi yang tinggi. Nasabah tidak mau data dirinya diketahui atau disebarkan dengan sengaja oleh perusahaan. Oleh sebab itu, privasi pengguna merupakan salah satu faktor yang menentukan bagi nasabah untuk mengggunakan jasa layanan *m-Banking*.
4. Kehandalan layanan Transaksi keuangan secara *mobile* memiliki keunggulan tanpa batas waktu. Perusahaan yang mampu memberikan layanan tanpa batas waktu (24 jam sehari) akan lebih diminati nasabah.
5. Kredibilitas perusahaan jasa layanan perbankan Salah satu faktor yang menentukan nasabah untuk menggunakan jasa layanan perbankan *m-Banking* adalah kredibilitas perusahaan penyedia jasa layanan. Perusahaan dengan tingkat kredibilitas yang tinggi lebih diminati nasabah untuk digunakan jasa layanan *m-Banking* nya.
6. Kecepatan koneksi jaringan Konsumen atau nasabah dewasa ini memiliki kebutuhan/tuntutan yang lebih kompleks pada penyedia jasa layanan perbankan secara *mobile*. Salah satu aspek yang harus dipenuhi adalah kecepatan koneksi dalam sistem perbankan secara mobile. Meskipun kesalahan ini tidak terdapat pada sistem perbankannya melainkan pada *provider* yang dipakai oleh nasabah tersebut. *Provider*

jaringan tergantung pada sinyal yang ada pada jaringan, kesalahan pada koneksi sering terjadi pada tempat yang jauh dari jangkauan adanya *m-Banking* akan semakin mempermudah para nasabah dalam melakukan transaksi perbankan atau hanya sekedar melakukan pengecekan saldo dimanpun, kapanpun dengan dimensi ruang dan waktu yang tidak terbatas

e) Kekurangan layanan Mobile Banking

Namun demikian berkembangnya internet sebagai basis dalam pelayanan jasa keuangan menyimpan berbagai risiko yang dapat muncul dikemudian hari. Menurut Kurtubi (2002) dalam Karomilah (2015) bagi bank penyelenggara secara umum terdapat empat resiko manajement yang terkait dengan penggunaan *m-banking*, yaitu:

1. *Technology Risk,* yang berhubungan dengan kehandalan dan keamanan sistem dari berbagai bentuk manipulasi ataupun pembobolan.
2. *Reputation Risk,* yang berkaitan erat dengan *corporate image* dari bank itu sendiri apabila layanan *mobile banking*-nya tidak berjalan dengan baik.
3. *Outsourcing Risk,* dimana bank kerap menggunakan jasa pihak ketiga sebagai *provider* sehingga terdapat kemungkinan layanan pada suatu waktu dapat mengalami gangguan.

4. *Legal Risk,* dimana aspek hukum internet banking saat ini masih belum diatur secara jelas dan lengkap.

5. BSI Mobile

Perbankan tanpa kertas (Paperless) adalah bentuk teknologi perbankan yang memanfaatkan teknologi pengolahan data yang disebut dengan sistem informasi, transaksi ini bersifat disebut sebagai perbankan tanpa kertas karena membutuhkan penggunaan kertas yang minimal dan manusia pihak ketiga keterlibatan.

BSI Mobile merupakan fasilitas mobile banking Bank Syariah Indonesia bagi para nasabahnya. BSI Mobile memiliki akses ke rekening tabungan nasabah sehingga dapat digunakan untuk melakukan berbagai transaksi secara online. Aplikasi ini dapat diakses kapan pun dan di mana pun melalui ponsel baik Android maupun Ios. jenis layanan yang tersedia dalam fitur layanan BSI Mobile, yaitu:

a) Cek Saldo

    1) Informasi rekening
    2) Portofolio
    3) Saldo e-Money dan kurs
    4) daftar mutasi, dan tanggal mutasi

b) Transfer Dana Transaksi transfer antar rekening BSM, Non BSM, QRIS, tarik tunai.

c) Pembayaran Transaksi pembayaran (Tagihan PLN, Telepon/HP, Institusi

d) Pendidikan, Tiket, Asuransi, ecommerce, Internet/TV Cable, zakat/infaq, wakaf, BPJS, PDAM, Haji dan Umrah, Penerimaan Negara (MPN), Multi Payment).

e) Pembelian Transaksi pembelian (Voucher HP, Token PLN, Top up dan Update saldo e-money, paket data).

f) Ziswaf (zakat, infaq, qakaf, donasi, jadi berkah, kalkulator zakat)

g) Rekening BaruBuka rekening (tabungan mabrur, tabungan mudharabah, tabungan wadiah)

h) Tarik tunaih. Layanan islami (juz amma, juz amma per ayat, asmaul husna, hikmah)

i) Fitur Islami (Jadwal Sholat, Lokasi Masjid, arah Kiblat dan Hikmah)

j) Lokasi kantor cabang dan ATM BSM/Mandiri terdekat.

k) Bagikan bukti transaksi ke media sosial.

l) Simpan transaksi menjadi menu favorit

m) Pengaturan akun Mobile Banking: Perubahan PIN/Bahasa, menu favorit. (Transaksi juga dapat dilakukan langsung dari menu favorit) dan Pendaftaran Alamat Email Notifikasi Transaksi

B. Kajian Terdahulu

Sebelum peneliti melakukan penelitian,peneliti melakukan peninjauan terhadap kajian terdahulu yaitu pada skripsi dan jurnal yang memiliki kesamaandan hampir berdekatan dengan tema penelitian, sehingga peneliti dapat

membandingakan dengan tema yang akan di tulis. Berikut ini adalah tinjauan kajian terdahulu

Penelitian sebelumnya membahas mengenai variabel kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah sudah banyak dilakukan peneliti terdahu di indonesia dan beberapa penelitian tersebut di jadikan acuan dalam penelitian menggunakan variabel kualitas layanan, efisiiesi dan fitur produk yang belum digunakan pada penelitian sebelumnya

Penelitian yang dilakukan oleh Axel Hernandes dan Felix David menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, kualitas informasi memiliki pengaruh positif dan singnifikan terhadap kepuasan nasabah.[24]

Penelitian yang di lakukan oleh Isrul Saleh Siregar, Yenni Samri Juliati Nasution dan Nurul Inayah menunjukan bahwa E-Trust (kepercayaan elektronik)tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, Ini menunjukkan bahwa meskipun nasabah memiliki kepercayaan terhadap layanan mobile banking, hal tersebut tidak selalu meningkatkan kepuasan mereka lalu pada E-Trust dan E-Loyalty E-Trust tidak berpengaruh signifikan terhadap E-Loyalty, dengan t hitung

[24] Axel Hernandez,Felix David, " Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Dalam Transaksi Sehari-Hari" *Jurnal Penerapan Teknologi Informasi dan KomunikasiVolume 01Nomor 01* (februari 2022)

0.073 < t-tabel 2.026 dan signifikansi 0.942. Hal ini dapat terjadi karena responden penelitian sebagian besar adalah mahasiswa dengan pengeluaran terbatas.[25]

Pada penelitian Dika Setiagraha, Ilham Prawidi Sakti dan Mail Hilian Batin menunjukkan bahwa layanan mobile banking yang dirasakan oleh para nasabah Bank Syariah Mandiri di kota Palembang tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Jadi ketika kondisi baik atau buruknya layanan mobile banking yang diterima oleh nasabah tidak secara signifikan mempengaruhi loyalitas dari nasabah. kepuasan yang dirasakan oleh nasabah Bank Syariah Indonesia di kota Palembang dapat mempengaruhi secara signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini berarti ketika semakin nasabah merasa puas maka akan semakin menigkatnya loyalitas dari nasabah tersebut. Begitu pula sebaliknya, ketika nasabah merasakan kurang puas maka semakin berkurangnya tingkat loyalitas dari nasabah tersebut Penelitian selanjutnya disarankan untuk dapat menambahkan variabel independen lainnya yang dapat mempengaruhi atau tidak mempengaruhi variabel loyalitas nasabah. Adapun variabel yang dapat digunakan dapat berupa melihat variabel lain seperti niat beli, keputusan pembelian, pembelian ulang, atau variabel lain yang sejenis. Selain itu bagi Bank

[25] Isrul Saleh Siregar, Yenni Samri Juliati Nasution, dan Nurul Inayah "Pengaruh E-TrustDan E-Service QualityTerhadap E-LoyaltyMenggunakan Layanan Mobile BankingBank Syariah IndonesiaDengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening" *Jurnal Nuansa : Publikasi Ilmu Manajemen dan Ekonomi SyariahVol. 1, No. 4* (Desember 2023)

Syariah Indonesia di kota Palembang mungkin bisa lebih meningkatkan kepuasan nasabahny karena ini salah satu faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabahnya. Peningkatan kepuasan ini dapat dilakukan dengan upaya upaya pengalaman yang dirasakan oleh nasabahnya agar lebih merasakan kebahagiaan, kenyamanan, dan keamanan dalam bertransaksi di Bank Syariah Indonesiayang ada di kota Palembang[26]

Berbeda dengan penelitian inii dimana variabel efisiensi, fitur produk dan lepuasan nasabah leum digunakan pada penelitian sebelu,knya dan lokasi pada penelitian ini adalah pada mahasiswa prodi perbankan syariah UIN Sjech M Djjamil Djambek Bukittinggi

26 Ilham Prawidi Sakti dan Mail Hilian Batin "Pengaruh Layanan Digital Mobile Banking dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia " Journal of Economics and Accounting Vol 4, No1 (juli 2023)

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Metode penelitian yang penulis gunakan adalah penelitia kualitatif. Penelitian kualitatif adalah data yang berbentuk kata-kata atau yang berwujud pernyataan-pernyataan verbal dalam bentuk angka.Penelitian kualitatif ini bersifat deskriptif analis. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang memandu peneliti untuk mengeksplorasi atau memotret situasi yang akan di teliti secara menyeluruh, luas dan mendalam[27]. Penelitian deskriptif secara garis besar merupakan kegiatan yang hendak membuat gambaran suatu peristiwa atau gejala secara sistematis. Faktual dengan penyusunan yang akurat. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adaah membuat deskripsi, gambaran secara sistematis, aktual dan akurat mengenai fakta-fakta, serta sifat hubungan ntara fenomena yang dimiliki

B. Objek Penelitian

objek penelitian merupakan sesuatu yang menjadi perhatian dalam suatu penelitian, objek penelitian ini menjadi sasaran dalam penelitian untuk mendapatkan jawaban ataupun solusi dari permasalahan yang terjadi. Menurut sugiono objek penelitian adalah suatu atribut atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang

[27] Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif , dan R&D,cet,19(Bandung:Alfabeta,2013)h.13

mempunyai variasi tertentu yang di tetapkan oleh penelitiuntuk di pelajari dan ditarik kesimpulannya. [28]

Objek dari penelitian ini sendiri adalah kepuasan nasabah pada aplikasi BSI Mobile pada Mahasiswa Perbankan Syariah Universitas Islam Negri Sjech M Djamil Djambek Bukittinggi

C. Lokasi Peneltian

Lokasi penelitian ini terdapat di UIN Sjech M Djamil Djambek Bukittinggi. Alasan penulis mengambil lokasi ini karna UIN M Djamil Djambek mungkin memiliki populasi subjek yang sesuai dengan subjek penelitiaan seperti mahasiswa program studi perbahan syariah sehingga penulis tertarik untuk memilih lokasi ini sebagai lokasi penelitian bagi penulis

D. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer merupakan data mentah yang di ambil oleh peneliti sendiri dan tidak ada data sebelumnya[29]. Data primer yang di peroleh penulis dari peneli selama berada di lapanhan berupa informasi dari pihak pihak terkait berupa mahasiswa program studi perbankan syariah di UIN Sjech M Djamil Djambek

[28] Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif , dan R&D,cet,19(Bandung:Alfabeta,2013)h.13
[29] Azuar Juliandi dan Irfan,Metodologi Penelitian Kuantitatif,cet, 2 (Bandung: CitapustakaMedia Perintis,2014).h.66

Bukittinggi. Data primer ini peneliti dapatkan hari hasil wawancara dan kondisi tempat yang di teliti

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang di peroleh melalui dokumen tertulis, arsip maupun data lain pada instansi yag berhubungan dengan penelitian. Data sekunder di peroleh secara tidak langsung melaui laporan ;aporan, buku, atau data yang di olah seperti data yang telah di publikasikan baik dalam bentuk surat kabar, literatur yang berhubungan dengan masalah yang di teliti. Data sekunder dalam penelitian ini yaitu data yang di peroleh dari studi kepustakaan yang berupa buku, jurnal,tesis, skripsi terkait kasus penelii untuk memberikan keterangan atau data pelengkap sehingga bisa mendukung penelitian terkait analisis kepuasan nasabah pengguna aplikasi BSI Mobile pada mahasiswa perbankan syariah di UIN Sjech M Djamil Djambek Bukittinggi

E. Teknik pengumpulan data

1. Observasi lapangan

Observasi lapangan di peroleh dari kegiatan, perilaku , tindakan orang orang dengan cara ini memungkinkan peneliti untuk mengkaji segala sesuati yang mendalam dan rinci mengenai penelitian. Peneliti sudah melakukan observasi lapangan secara menyeluruh yaitu observasi lapngan dan observasi penambangan. Interpretasi ini dilakukan dengan dua cara yaitu secara emik

maupun etik. Secara emik yaitu data didapatkan dari narasumber selama penulis beradadilapangan, sedangkan secara etik yaitu data yang disimpulkan oleh pandangan atau pemikiran penulis berdasarkan data dan kajian pustaka yang relavan yakni selama peneliti melakukan observasi di lapangan.

2. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu[30].pengumpulan informasi dengan bertanya langsung kepada informan yang bertujuan menggali informasi mengenai kepuasan nasabah pengguna aplikasi BSI Mobile pada mahasiswa UIN Sjech M Djamil Djambek Bukittinggi ini menggunakan wawancara yang tidak terstruktur yaitu narasumber bebas mengemukaan pendapatnya. Peneliti juga bebas mengatur kata kata . peneliti juga menyiapkan pertanyaan awal yang akan dikembangkan ketika wawancara

3. Dokumentasi

Dokumentasi adlaah metode yang di gunakan untuk menelusuri data.dalam metode ini penulis menggunakan alat tulis dan kamera saat wawancara bersama mahasiswa nurusan perbankan syariah UIN Sjech M Djamil Djambek Bukittinggi sebagai bukti pendukung

[30] Moleong J Lexy, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung 2011. Hlm. 186.

F. Teknik analisi data

Analisis data adalah proses mencaei dan merencanakan secara sistematis data yang telah di peroleh dari hasil wawancara catatan lapangan, dan dokumnetasi dengan cara menyusun bagian data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam bagian terkecil, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilah yang penting, mepelajari sehingga dapat membuat kesimpulan yang mjudah di pahami oleh orang lain dan diri sendiri.[31]

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data dalam penelitian ilmiah adalah prosedur sistematis untuk memperoleh data yang di perlukan. Dalam penelitian kualitatif menggunakan metode observasi,wawancara dan dokumentasi. Pengumpilan data ini melibatkan informan yaitu mahasiswa jurusan perbankan syariah UIN Sjech M Djamil Djambek Bukittinggi

2. Reduksi data

Mereduksi data merupakan memilih semua data yang di peroleh selama melakukan penelitian kepuasan nasabah pengguna BSI Mobile pada mahasiswa program studi perbankan syariah di UIN Sjech M Djamil Djambek Bukittinggi untuk menentukan suatu hal yang pokok, memusatkan pada hal yang penting, mencari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Reduksi data ini juga

[31] Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D.* Alfabeta. Bandung 2013. Hlm. 335.

digunakan oleh peneliti nutk menyaring dan memilih data yang di dapatkan dari lapangan agar sesuai dengan tema dan topik yang di angkat,guna untuk terstrukturnya tulisan yang ditulis oleh oeneliti dan menghindari terjadinya data yang simpang siur

3. Penyajian Data

Display data yang paling sering digukan untuk menyajikan data dalam penelitian kuliatatif dengan konteks dan naratif[32].penyajian data bertujuan untuk mempermdah dan memahami data yang diperoleh. Pada penelitian ini, data hyang penel;iti teliti pada mahasiswa akan disajikan dalam bentuk teks yang bersifat naratif sehingga dapat dipahami

4. Penarikan kesimpulan

Tahap ke empat yaitu penarikan keismpulan. Penarikan kesimmpulan dalam penelitian kualitatif berupa adanya temuan baru yang belum ada, baik berupa deskripsi atau gambaran suatu onjek yang sebelumnya masih daalam pengamatan , mengoreksi data di peroleh dari hasil meneliti. Anlisis kepuasan nasabah pengguna BSI Mobile pada mahasiswa juran perbankan syariah di UIN Sjech M Djamil Djambek Bukittiinggi dilakukan dengan cara pengelompokan data setelah melakukana analisi data menggunakan berbagai landasan teori

[32] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, Alfabeta. Bandung 2018. 341

BAB IV

HASIL DAN ANALISIS PENELITIAN

A. Gambaran umum BSI Mobile

1. Sejarah BSI Mobile

Bank Syariah Indonesia (BSI) resmi berdiri pada 21 februari tahun 2021 yang merupakan gabungan dari tiga bank yaitu Bank Syariah Mandiri, BRI Syariah, Dan BNI Syariah penggabungan ini di lakukan untuk memperkuat sektor perbankan syariah di indonesia dan menjadikan BSI sebagai bank syariah terbesar di indonesia dan salaj satu terbesar di dunia. Penggabungan ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi operasional dan memperluas akses masyarakat terhadap perbankan syariah.

Setelah penggabungan bank, BSI segera meluncurkan aplikasi BSI Mobile sebagai bagin dari upaya meningkatkan layanan digital bagi nasabah dalam melakukan berbagai transaksi perbankan syariah secara mobile, termasuk transfer, pembayaran,pembelian produk keuangan, hingga layanan keaagamaan seperti pembayaran zakat dan wakaf

Aplikasi ini merupakan penyatuan dari aplikasi mobile banksing yang sebelumnya dimiliki oleh masing masing bank syariah sebelum merger, pada awalnya nasabah dari Bank syariah mandiri, BRI Syariah, dan BNI Syariah menggunakan aplikasi masing masi dan setelah terbentuknya BSI maka BSI menjadikan itu sebai satu aplikasi tunggal Yaitu BSI Mobile

BSI Mobile terus dikembangkan untuk menghadirkan fitur fitur yang lebih lengkap dan relavan dengan kebutuhan nasabah. Beberapa fitur unggulan yang di tawarkan antara lain yaitu :

- Tranfer antar bank sesama BSI
- Pembayaran tagihan dan cicilan
- Pembukaan rekening secara online
- Layanan keuangan syariah seperti zakat, infak, sedekah, dan wakaf

BSI terus berfokus pada transformasi digital sebagai trategi utama dalam meningkatkan daya saingnya, BSI menjadi salah satu pilar pentiing dalam strategi ini karna perbankan digital dinilai sebagai masa depan layanan keuangan. Dalam perkembangan teknologi, BSI Mobile juga berinovasi dengan memperkenalkan firtur fitur baru secara berkala untuk memenuhi ekpektasi nasabah dan mempermudah transaksi keuangan syariah

2. Visi misi BSI Mobile

a) Visi BSI Mobile

Menjadi aplikasi perbankan digital syariah terdepan yang memberikan kemudahan, keamanan, dan kenyamanan dalam memenuhi kebutuhan transaksi dan layanan keuangam nasabah secar sesuai dengan prinsip syariah

b) Misi BSI Mobile

- Menyediakan layanan keuangan digital yang inovatif dengan fitur fitur yang lengkap sesuai dengan prinsip syariah guna mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi kapansaja dan dimana saja
- meningkatkan pengalaman nasabah melalui teknologi modren, dengan antarmuka yang ramah pengguna,cepat dan aman untuk segala jenis kebutuhan finansial nasabah
- mengintegrasikan layanan syariah dalam kehidupan sehari hari seperti pembayaran zakat, infak, sedekah, dan wakaf, yang dapat di akses dengan mudah melalui BSI Mobile
- Memperkuat loyalitas nasabah dengan terus mengembangkan aplikasi yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan nasabah, serta mendukung pertumbuhan ekonomi syariah di indonesia
- menghadirkan solusi digital perbankan yang efisien dan berkelanjutan sesuai dengan vis BSI sebagai bank syariah modren yang berkontribusi pada kemajuan ekonomi dan iklusi keuangan di indonesia

3. Logo BSI Mobile

Gambar 4.1 logo BSI Mobile



B. Hasil Penelitian Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi BSI Mobile Pada Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah

Kepuasan nasabah penggunaka aplikasi BSI Mobile merupakan perilaku senang atau tidak senang, suka atau tidak suka dalam penggunakan layanan yanng tersedia di aplikasi pada mobile banking.

Untuk mengetahui bagaimana kepuasan nasabah pada mahasiswa perbankan syariah di UIN Sjech M Djail Djambek Bukitting maka dilakukan wawancara dan mengajukan beberapa pertanyaan kepda mahasiswa perbankan syariah terkait dengan analisis kepuasan nasabah pengguna aplikasi BSI Mobile sebagai berikut :

1. Kepuasan Pelanggan Keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*)

   Dari hasil wawancara dari tasya sisilianto yang mengatakan bahwa "*pada saat melakukan pada saaat melakukan aktivasi akun BSI Mobile cukup mudah, dia*

hanya mengikuti langkah langkah yang sudah di berikan, namun iya sempat menunggu cukup lama untuk mendapatkan kode OTP"[33]

Pada wawancara mahasiswa sudah merasa puas pada saat aktivasi akun BSI Mobile namun pada saat menunggu kode OTP di butuhkan waktu yang cukup lama sehingga membuat mahasiswa merasa kurang puas. Aplikasi BSI Mobile perlu mengoptimal pengiriman OTP agar untuk memepercepat aktivasi

Lalu berdasarkan hasil wawancara yang saya lakukan dengan risma yang berpendapat bahwa "*pada BSI Mobile beliau tidakk menemukan fitur untuk cek aktivitas saldo, sementara pada BSI Mobile fiturnya tersedia tetapi bahasanya tidak menggunakan aktivitas saldo melainkan daftar mutasi, Saya berharap BSI Mobile memiliki lebih banyak panduan langsung di aplikasi untuk menjelaskan fitur-fitur keuangan syariah yang ada."*[34]

Berdasarkan wawancara di atas sebenarnya fitur cek aktivitas saldo sebenarnya sudah ada namun nama fitur (daftar mutasi) kurang intuitif bagi pengguna, dan kurangnya panduan langsung di aplikasi dianggap menghambat pengalaman pengguna.sebaiknya Aplikasi BSI Mobile dapat menyediakan panduan lebih komprehensif, khususnya dalam menjelaskan nama dan fungsi fitur, serta edukasi keuangan syariah.

[33] Wawancara dengan tasya sisilianto , mahasiswa perbankan syariah, uin smdd, 4 september 2024 jam 14.00 WIB
[34] Wawncara dengan risma, mahasiswa perbankan syariah, perumahan darussalam,4 september 2024 19.00 wib

Pada wawancara yang saya lakukan dengan niken rika saputri dia mengatakan bahwa " *saya berharap ada baiknya jika aplikasi menhyediakan fitur pemantau keuangan pribadi yang lebih koprehensif "*[35]

Berdasarkan wawancara di atas jika BSI Mobile Menyediakan fitur pemantau keuangan pribadi yang lebih komprehensif untuk membantu pengguna dalam mengelola keuangan mereka.Penambahan fitur ini dapat meningkatkan nilai tambah aplikasi dan memenuhi kebutuhan pengguna modern.

2. Konfirmasi harapan pelanggan (*confirmation of expectation*)

berdasarkan hasil wawancara saya dengan lisa mardianti dia meyatakan bahwa " *saya sudah berhasil membuat buku tabungan dan membuat akun BSI Mobile tapi saat ingin melakukan transaksi dan cek informasi saldo pada akun BSI Mobile tidak dapat di proses sehingga beliharus harus mendatangi KCP BSI dan harus melalukan uninstall apliaski BSI Mobile terlebih dahulu dan kemudian install lagi dan login serta aktivasi ulang"*[36]

berdasarkan hasil wawancara di atas di ketahui bahwa Kesulitan saat melakukan transaksi dan cek saldo karena aplikasi tidak dapat diproses.Harus mendatangi KCP BSI, melakukan uninstall aplikasi, kemudian install ulang dan aktivasi

[35] Wawancara dengan niken rika saputri, mahsiswa perbankan syariah , perumahan darusslam, 6 september 2024, jam 19.00
[36] Wawancara lisa mardianti, mahasiswa perbankan syariah, kampus,9 september 2024, kampus 09.00 WIB

ulang. Pengalaman pengguna tidak memenuhi harapan karena proses penyelesaian masalah terlalu rumit dan memakan waktu.Perlu perbaikan stabilitas aplikasi untuk meminimalkan gangguan tekni, Tambahkan fitur bantuan mandiri untuk menangani masalah umum tanpa harus datang ke KCP.

Pada wawancara berikutnya bersama putri yang memberikan pertanyataan yaitu " *saat saya ingin mencoba berinvestasi syariah saya kebingungngan saat membuka fiturnya, saya berharap ada panduan tambahan untuk fitur fitur pada aplikasi yang akana sangat membantu"*[37]

Berdasarkan wawancara di atas di temukan bahwa Kesulitan dalam memahami fitur investasi syariah pada aplikasi. Tidak ada panduan yang memadai untuk membantu pengguna memahami cara kerja fitur tersebut. Menambahkan tutorial atau panduan interaktif di aplikasi, khususnya untuk fitur investasi syariah, agar memudahkan pengguna

Selanjutnya pada wawancara saya dengan nadia mahasiswa perbankan syariah yaitu nisa yang mengatakan " *terdapat banyak fitur layanan islami pada aplkiakasi seperti wakaf hanya saja tidak ada penjelasan tentang wakaaf tersebut, seharusnya ada karna masih banyak sebagian orang yang belum mengetahui dengan jelas berbagai layanan islami tesebut "*

Berdasarkan hasil wawancara dengan mahasiswa masih banyak Banyak fitur layanan islami seperti wakaf yang tidak disertai penjelasan detail.mahasiswa

[37] Wawancara dengan putri, mahasiswa perbankan syariah, kampus, 9 september 2024, 11.00 WIB

memiliki Harapan untuk mendapatkan edukasi tentang layanan islami tidak terpenuhi.Menambahkan deskripsi atau informasi edukatif terkait layanan islami seperti wakaf, infak, dan sedekah di aplikasi.

3. Kesediaan Merekomendasikan *(Willingnes To Recommend)*

   Berdasarkan wawancara dengan mahasiswa perbankan niken rika saputri mengatakan "*kualitas layanan sangat penting bagi saya, saya merasa puas untuk fitur pembayaran dan tranfer, mungkin untuk fitur syariahnya saya hanya dapat merekomendasikannya kepada orang yang sudah sangat paham dengan kuangan syariah*"[38]

   Pada wawacara di atas mahasiswa Merasa puas dengan fitur pembayaran dan transfer pada aplikasi. tapi mhasiswa mmengatakan dia Hanya bersedia merekomendasikan kepada individu yang memahami keuangan syariah. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan terbatas pada fitur tertentu dan adanya kebutuhan akan pemahaman khusus untuk fitur syariah.Mahsiswa juga menekankan pentingnya kualitas layanan, namun ada segmentasi dalam rekomendasi yang diberikan.

   Wawawncara dengan mahasiswa perbankan syariah tasya sisislianto mengatakan"*saya kurang puas dengan aplikasi karna terlalu banyak fitur memebuat saya bingung dan aplikasi tidak memberi penjelasan untuk fitur yang diberikan, walaupun saya seorang mahsiswa perbankan syariah tapi saya juga*

[38] Wawancara dengan niken rika saputri, mahsiswa perbankan syariah , perumahan darusslam, 6 september 2024, jam 19.00

butuh penjelasan dari fitur fitur yang ada di dalamnya, saya tidak bisa merekomendasikan aplikasi ini untuk orang lain, karna saya sendiri juga kurang memahaminya ”[39]

Berdasarkan wawancara di atas mahasiswa masih Kurang puas dengan aplikasi, terutama karena jumlah fitur yang banyak dan minimnya penjelasan terkait fungsi masing-masing fitur. Mahsiswa Tidak bersedia merekomendasikan aplikasi kepada orang lain, bahkan untuk dirinya sendiri fitur tersebut dianggap membingungkan. Ketidakpuasan mahasiswa lebih menekankan pada kebutuhan edukasi pengguna tentang fitur-fitur dalam aplikasi.

Wawancara dengan mahasiswa perbankan syariah dengan risma mengatakan”*saya cukup puas dengan aplikasi BSI Mobile tapi saya tidak bisa merekomendasikan aplikasi ini untuk oranglain seperti teman teman saya yang di kampung dan jurusan lain yang tidak terlalu membutuhkan fitur syariah ini*”

Mahasiswa perbankan syariah ini Cukup puas dengan aplikasi secara keseluruhan.tapi belum bersedia merekomendasikan aplikasi kepada teman-teman di kampung atau dari jurusan lain yang tidak terlalu membutuhkan fitur syariah. Hal ini menunjukkan bahwa nilai aplikasi dianggap terbatas pada segmen tertentu yang membutuhkan layanan syariah.kepuasan mahasiswa ini bersifat netral, tetapi kesediaan untuk merekomendasikan dipengaruhi oleh persepsi kegunaan fitur syariah bagi pengguna lain.

[39] Wawancara dengan tasya sisilianto , mahasiswa perbankan syariah, uin smdd, 4 september 2024 jam 14.00 WIB

4. Minat pembelian ulang (*repurchase intent*).

   Wawancara dengan mahasiswa perbankan syariah nadia mengatakan" *fitur yang sering saya gunakan sangat mempengaruhi kepuasan saya.fitur pembayaran sangat membantu saya dalam kehidupan sehari hari, saya berharap ada peningkatan dalam peforma aplikasi saat jaringan buruk*"[40]

   Berdasarkan wawancara dengan mahsiswa perbankan syariah ini mahasiswa merasakan kepuasan yang Tinggi terhadap fitur pembayaran karena sangat membantu dalam kehidupan sehari-hari.minat pembelian ulang pada mahsiswa ini bernilai Positif, dengan harapan adanya peningkatan performa aplikasi, terutama saat jaringan buruk. Kepuasanm mahasiswa ini dipengaruhi oleh keandalan aplikasi dalam mendukung aktivitas sehari-hari. Namun, performa teknis menjadi aspek yang perlu ditingkatkan untuk mempertahankan loyalitas.

   Wawancara dengan mahasiswa perbankan syariah riski mengatakan "*fitur transfer antar bank dan pembayaran sangat mempengaruhi kepuasan saya, fitu zakatnya juga cukup memadai tapi saya jarang menggunkannya aplikasi akan lebih baik jika memberikan lebih banyak penjelasan tentang fitur fitur syariah*"[41] berdasarkan wawancra ini tingkat kepuasan mahasiswa ini Tinggi terhadap fitur transfer antar bank, pembayaran, dan zakat meskipun fitur zakat jarang digunakan.minat pembelian ulang pada aplikais ini Cenderung positif, tetapi menekankan perlunya penjelasan lebih mendalam mengenai fitur syariah.Tapi

[40] Wawncara nadia, mahasiswa perbankan syariah, kampus,12 september 2024,11.00 WIB
[41] Wawacara riski , mahasiswa perbankan syariah, kampus 12 september, 2024,10.00 WIB

mahasiswa ini menganggap fitur utama memadai tetapi merasa bahwa edukasi dan informasi fitur syariah perlu ditingkatkan agar lebih relevan dan menarik bagi pengguna.

wawancara dengan mahasiswa perbankan syariah tasya sisilianto "*saya merasa cukup puas dengan fitur transaksi dan pembayaran, hanya saja saat saya ingin menjalankan kegiatan islami saya belum memahaminya,mungkin jika aplikasi meberikan penjelasan pada fitur fitur yang tersedia akan lebih menarik"*[42]

beredasarkan wawancara ini mahasiswa Cukup puas terhadap fitur transaksi dan pembayaran.minat pembelian ulang pada aplikasi BSI Mobile ini Cenderung netral hingga positif, tetapi menyatakan perlunya penjelasan lebih baik tentang fitur islami untuk meningkatkan pengalaman pengguna.namun menunjukkan bahwa meskipun fitur utama memuaskan, fitur islami yang tidak jelas membatasi pengalaman pengguna dan minat untuk menggunakan aplikasi secara berulang.

5. Ketidakpuasan Nasabah *(Customer Dissatisfaction).*

Berdasarkan wawancara dengan mahasiswa perbankan syariah indah sari mengakatan "*saya berharap adanya fitur peringatan untuk pembayaran rutin karna terkadang saya lupa untuk pembayaran rutin seperti cicilan saya*"[43]

Berdasarkan wawancara ini Ketidakpuasan mahasiswa ini Tidak adanya fitur pengingat untuk pembayaran rutin, seperti cicilan, menyebabkan ketidakpuasan karena kebutuhan tersebut sangat penting dalam manajemen keuangan pribadi.

[42] Wawancara dengan tasya sisilianto , mahasiswa perbankan syariah, uin smdd, 4 september 2024 jam 14.00 WIB
[43] Wawancara indah sari mahasiswa perbankan syariah, kampus , 11 september 2024 16.00 WIB

Penyebab Utama ketidakpuasan ini terletak pada Keterbatasan fungsi yang mendukung pengelolaan pembayaran secara otomatis atau pengingat.mahasiswa ini menginginkan fitur yang lebih proaktif dari aplikasi untuk membantu pengguna mengelola tanggung jawab keuangan mereka.

Berdasarkan hasil wawancara dengan niken mahasiswa perbankan syariah mengatakan, "*saya memahami sebagian besar fitur yang ada pada apliamsi tapi, fitur yang sederhana justru lebih memuaskan bagi saya "* [44]

Berdasarkan Kompleksitas fitur pada aplikasi BSI Mobile ini mahasiswa lebih menyukai fitur sederhana yang langsung memenuhi kebutuhannya, ini disebabkan karna Preferensi terhadap kemudahan dan kesederhanaan dalam penggunaan aplikasi. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara fitur yang disediakan oleh aplikasi dan kebutuhan pengguna yang mengutamakan efisiensi.

Berdasarkan wawancara dengan mahasiswa perbankan syariah rezzi mulya irwan megatakan *" kecepatan respon aplikasi baik hanya saja ketika jaringan yang abik, fitur yang komplek membuat saya membutuhkan beberapa waktu untuk memehaminya"*[45]

Berdasarkan wawancara ini ketidak puasan mahasiswa terletak pada Kompleksitas fitur membuat pengguna membutuhkan waktu tambahan untuk memahami fungsi aplikasi, meskipun kecepatan respon aplikasi baik saat jaringan mendukung.penyebabnya Kompleksitas fitur tanpa disertai panduan yang jelas,

[44] Wawancara niken, mahasiswa perbankan syariah, kampus, 11 september2024, 14.00 WIB
[45] Wawancara rezzi mulya irwan, mahasiswa perbankan syariah, kampus 12 september 2024, 09.00 WIB

khususnya saat jaringan internet tidak optimal. Mahasiswa ini menunjukkan bahwa meskipun aspek teknis aplikasi (seperti kecepatan) baik, pengalaman pengguna terhambat oleh minimnya panduan atau desain fitur yang intuitif.

C. Hasil Pembahasan

Hasil analisis menunjukan bahwa terdapat beberapa tingkat kepuasan mahasiswa perbankan syariah yang menggunakan aplikasi BSI Mobile, ada mahasiswa yang mengatakan cukup puas, puas, dan tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada beberapa harapan pengguna terhadap aplikasi BSI Mobile dan hal ini seharusnya lebih di perhatikan lagi oleh perusahaan. Karna kepuasan merupakan salah satu point penting bagi perusahaan agar usaha yang di jalankan terus berkembang.

Kepuasan yang maksimal yang dihasilkan oleh penggunanya akan menjadi kepuasan juga terhadap perusahaan. Pentingnya mengukur kepuasan nasabah oleh perusahaan sebagai acuangan bagaimana agart produk atau alayanan tetap terus berjalan sesuai visi misinya dan dapat meningkatakan pengguna yang lebih banyak. Mengukur kepuasan nasabah yang dilakukan pada mahasiswa perbankan syariah ini tidak hanya mengacu pada bagaimana perusahaan memeberikan layanannnya kepada nasabah, peneliti juga melalukan penelitian ini sesuai dengan acuan pada ayat alquran yang selaras dengan konsep penelitian ini yaitu tentang kepuasan nasabah. Konsep islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk

atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain . Dalam Islam, pilar sikap melayani adalah berbuat ihsan kepada orang lain. Al-Qur'an menyuruh manusia untuk berbuat ihsan kepada orang lain sebagaimana Allah telah berbuat baik kepada manusia. Dalam surah Al Baqarah 2:267 yang berbunyi

يٰٓاَيُّهَا الَّذِيْنَ اٰمَنُوْٓا اَنْفِقُوْا مِنْ طَيِّبٰتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّآ اَخْرَجْنَا لَكُمْ مِّنَ الْاَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيْثَ مِنْهُ تُنْفِقُوْنَ وَلَسْتُمْ بِاٰخِذِيْهِ اِلَّآ اَنْ تُغْمِضُوْا فِيْهِ ۗ وَاعْلَمُوْٓا اَنَّ اللّٰهَ غَنِيٌّ حَمِيْدٌ ۝

Artinya :"*Wahai orang-orang yang beriman, infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu infakkan, padahal kamu tidak mau mengambilnya, kecuali dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Ketahuilah bahwa Allah Mahakaya lagi Maha Terpuji"*

Berdasarkan ayat di atas dapat kita ketahui bahwa Bagaimana seorang pelayan publik bisa memberi pelayanan terhadap masyarakat sepenuh hati sesuai standar yang telah ditentukan, sebagai pelayan publik harus mempunyai iman yang kuat, bagaimana pelayan publik harus mempunyai jiwa yang adil, jujur, akuntabel, transparan semua itu kunci dari keberhasilan pelayanan agar (IKM) indeks kepuasan masyarakat terpenuhi

Aplikasi mobile banking adalah salah satu layanan yang di berikan oleh lembanga keuangan perbankan yang berkualitas untuk mempermudah segala

transaksi sehingga Kualitas pelayanan yang baik tentunya akan memiliki pengaruh penting terhadap tingkat kepuasan yang di rasakan oleh konsumen. Hal ini dikarenakan konsumen yang merasa diberikan pelayanan yang baik dan maksimal akan merasa puas dan tentunya ini akan membuat konsumen tersebut merasa loyal dan setia yang pada akhirnya membuat konsumen tersebut berlangganan dengan perusahaan tersebut. Konsumen yang sudah merasa puas tentunya memiliki dampak yang besar bagi perusahaan, karena dengan adanya rasa puas tersebut akan membuat konsumen tersebut akan melakukan pembelian secara berulang. Berapa aspek terkait penggunaan BSI Mobile dalam mendukung kepuasan nasabah teridentifikasi melalui beberapa metrik layanan.

Kepuasan yang di dapat dari Mahasiswa Universitas Islam Negri Sjech M Djamil Djambek Bukittinggi dalam penggunaan aplikasi BSI Mobile dinilai dari beberapa pengukuran Secara keseluruhan, penelitian menunjukkan bahwa meskipun BSI Mobile telah memberikan layanan dasar yang cukup memadai, masih ada beberapa hal yang membuat kurang tercapainya kepuasan nasabah dalam menggunakan layanannya. Beberapa aspek yang perlu ditingkatkan untuk mendapatkan kepuasan yang tinggi dari nasabah, terutama dalam hal kejelasan fitur, kecepatan aplikasi, dan panduan untuk fitur-fitur syariah. Peningkatan dalam area ini akan sangat membantu dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna aplikasi. dengan adanya peningkatan yang sesuai dengan kebutuhan

pengguna makan itu akan menciptakan aplikasi yang sempurna dan akan memberikan nilai kepuasan yang sangat besar bagi penggunanya.

Overall Custumer Satisfaction atau kepuasan secara keseluruhan merupakan h penilaian agregat dari pengalaman pelanggan terhadap suatu produk, layanan, atau merek secara menyeluruh. Konsep ini mencerminkan perasaan pelanggan berdasarkan interaksi total mereka dengan sebuah organisasi, yang meliputi aspek kualitas, nilai, pelayanan, dan kesesuaian dengan harapan mereka. Kepuasan pelanggan keseluruhan mengacu pada evaluasi umum pelanggan terhadap pengalaman mereka setelah menggunakan produk atau layanan, bukan hanya berdasarkan satu interaksi atau aspek tertentu. Ini mencakup persepsi keseluruhan pelanggan terhadap nilai yang mereka terima dibandingkan dengan ekspektasi awal. Faktor-Faktor yang Mempengaruh yang mempengaruhi kepasan secara keseluruhan yaitu kualitas produk atau layanan, nilai yang diterima (*perceived value),* pengalaman pelayanan, pengelolaan harapan, emosi dan kepuasan psikologis, interaksi dengan merek.

Pada mahsiswa perbankan syariah uin bukittinggi kepuasan secara kesesluruan disimpulkan mahasiswa pengguna BSI Mobile mengapresiasi kemudahan penggunaan aplikasi, namun ada beberapa aspek yang dapat ditingkatkan Optimalisasi teknis, seperti pengiriman OTP. Peningkatan kejelasan fitur melalui nama yang lebih intuitif dan panduan yang terintegrasi. Penambahan

fitur inovatif seperti pemantau keuangan pribadi untuk meningkatkan nilai aplikasi dengan penyataan ini berarti kepuasan secara keseluruhan belum tercapai oleh aplikasi BSI Mobile ini. trategi untuk Meningkatkan Kepuasan Keseluruhan dapat dilakukan dengan cara Meningkatkan Kualitas Produk dan Layanan dengan Menjamin konsistensi dan keunggulan dalam setiap aspek produk atau layanan, Personalisasi Pengalaman dengan Menyediakan pengalaman yang disesuaikan dengan kebutuhan dan preferensi individu pelanggan, Responsif terhadap Keluhan berupa Menyelesaikan masalah pelanggan secara cepat dan efektif untuk memperbaiki kesan mereka. Lalu memberi Edukasi dan Panduan guna Membantu pelanggan memahami fitur dan manfaat produk/layanan dengan lebih baik. Lalu Menyampaikan Janji yang Realistis yaitu Mengelola ekspektasi pelanggan melalui komunikasi yang jujur dan transparan. Kepuasan pelanggan keseluruhan adalah indikator utama keberhasilan hubungan perusahaan dengan pelanggan. Ini mencerminkan seberapa baik perusahaan memenuhi kebutuhan, harapan, dan preferensi pelanggan secara holistik. Fokus pada kepuasan keseluruhan memungkinkan perusahaan untuk membangun loyalitas pelanggan, mendorong pertumbuhan bisnis, dan mempertahankan daya saing.

Confirmation Of Expectations atau Konfirmasi Harapan adalah konsep dalam teori kepuasan pelanggan yang mengacu pada sejauh mana pengalaman pelanggan dengan suatu produk atau layanan sesuai, melampaui, atau berada di bawah harapan awal mereka. Konsep ini memainkan peran penting dalam

menentukan tingkat kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan. Konfirmasi harapan terjadi ketika pengalaman aktual pelanggan sesuai dengan apa yang mereka harapkan sebelum menggunakan produk atau layanan. Konfirmasi ini terdapat bebrapa sifat pertama, Konfirmasi Positif yaitu Pengalaman pelanggan lebih baik daripada yang mereka harapkan Contoh: Seorang pelanggan yang memesan produk online menerima barang lebih cepat dari estimasi waktu pengiriman dan memiliki hasil Kepuasan pelanggan meningkat. Kedua, Konfirmasi Netral Pengalaman pelanggan sama persis dengan apa yang mereka harapkan Contoh: Pelanggan menerima layanan sesuai standar yang dijanjikan. Hasil dari konfirmasi ini membuat Pelanggan merasa puas, tetapi tidak merasa istimewa. Ketiga, Konfirmasi Negatif *(Disconfirmation)* Pengalaman pelanggan lebih buruk daripada harapan mereka Contoh: Produk tidak berfungsi seperti yang dijanjikan atau layanan diberikan terlambat hasil dari konfirmasi ini berupa Pelanggan merasa tidak puas atau kecewa.

Pada mahasiswa Universitas Sjech M Djamil Djambek Bukittinggi Hasil wawancara menunjukkan bahwa harapan pelanggan terhadap aplikasi BSI Mobile belum sepenuhnya terpenuhi. poin-poin utamanya berupa Kesesuaian Harapan Teknis Gangguan teknis seperti yang dialami Lisa menunjukkan bahwa aplikasi memerlukan perbaikan sistem untuk memastikan kelancaran operasional. Panduan dan Edukasi Masalah yang diungkapkan Putri dan Nadia menunjukkan kurangnya panduan yang mudah diakses mengenai fitur investasi dan layanan islami. Hal ini

menyebabkan kebingungan pengguna dan berpotensi menurunkan minat mereka untuk menggunakan fitur tersebut. Rekomendasi Umum untuk aplikasi BSI Mobile seperti Perbaikan sistem aplikasi untuk mengurangi gangguan tekni, Penambahan fitur panduan yang lebih interaktif dan edukatif, baik dalam bentuk teks, video, maupun FAQ dan Meningkatkan komunikasi fitur layanan islami untuk mendukung literasi keuangan syariah pengguna. Konfirmasi harapan adalah kunci untuk memahami tingkat kepuasan pelanggan. Perusahaan harus memastikan bahwa mereka memberikan pengalaman pelanggan yang konsisten, memenuhi harapan pelanggan, atau bahkan melampauinya untuk membangun kepuasan, loyalitas, dan hubungan jangka panjang yang baik.

Willingness To Recommend atau Kesediaan merekomendasikan adalah sejauh mana seorang pelanggan bersedia menyarankan atau merekomendasikan suatu produk, layanan, atau merek kepada orang lain, seperti teman, keluarga, atau rekan kerja. Hal ini merupakan indikator kuat dari kepuasan pelanggan dan loyalitas terhadap merek. Kesediaan merekomendasikan mencerminkan tingkat kepercayaan pelanggan terhadap kualitas produk atau layanan. Ketika pelanggan bersedia merekomendasikan sesuatu, itu menandakan bahwa mereka telah memiliki pengalaman yang positif, dan merasa yakin bahwa orang lain juga akan mendapatkan manfaat serupa. Hubungan dengan Kepuasan Pelanggan yaitu Pelanggan yang sangat puas lebih mungkin merekomendasikan produk/layanan. Pelanggan yang tidak puas cenderung tidak merekomendasikan, bahkan mungkin

memberikan ulasan negatif. Pelanggan yang bersedia merekomendasikan biasanya menunjukkan loyalitas tinggi dan dapat menjadi *brand advocate* (pendukung merek). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kesediaan Merekomendasikan yaitu Produk atau layanan yang sesuai atau melampaui harapan pelanggan meningkatkan kemungkinan rekomendasi, Pelanggan yang merasa puas dengan pengalaman layanan secara keseluruhan lebih cenderung merekomendasikan, Pelanggan harus merasa bahwa merek tersebut dapat diandalkan untuk memberikan nilai konsisten. Emosi Positif Jika pelanggan merasa bahagia, dihargai, atau terhubung secara emosional dengan merek, mereka lebih termotivasi untuk berbagi pengalaman positif. Dan Pelanggan hanya akan merekomendasikan jika mereka merasa produk/layanan relevan dan bermanfaat bagi orang yang akan mereka sarankan

Mahasiswa Perbankan Syariah Universitas Islam Negri Sjech M Djamil Djambek Bukittinggi Aspek *Willingness To Recommend* pada responden mahasiswa menunjukkan adanya variasi kepuasan yang signifikan. Faktor yang memengaruhi meliputi , Kesesuaian fitur dengan kebutuhan individu, Pemahaman terhadap fitur syariah, Ketersediaan panduan atau penjelasan fitur yang memadai. Secara keseluruhan, meskipun ada beberapa tingkat kepuasan, kesediaan untuk merekomendasikan aplikasi BSI Mobile masih terbatas dan cenderung negatif, khususnya karena persepsi kegunaan dan kompleksitas fitur. Hal ini menunjukkan perlunya perbaikan dalam penyediaan edukasi fitur dan pemahaman pelanggan untuk meningkatkan kesediaan merekomendasikan aplikasi.Strategi untuk

Meningkatkan Kesediaan Merekomendasikan yaitu dapat dilakukan berupa memberikan pengalaman pelanggan yang luar biasa Fokus pada kualitas produk/layanan dan pengalaman pelanggan, Meminta Umpan Balik dan Bertindak Cepat Tangani keluhan pelanggan secara proaktif untuk mengubah pengalaman negatif menjadi positif, Program Loyalitas Berikan penghargaan kepada pelanggan yang merekomendasikan merek kepada orang lain, Komunikasi yang Efektif Sampaikan keunggulan produk/layanan secara jelas dan transparan. Kesediaan merekomendasikan adalah salah satu indikator penting kepuasan pelanggan, kepercayaan, dan loyalitas terhadap merek. Dengan memahami dan meningkatkan faktor-faktor yang memengaruhi kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan, perusahaan dapat menciptakan pengalaman pelanggan yang lebih baik, meningkatkan reputasi, dan memperluas basis pelanggan melalui pemasaran dari mulut ke mulut.

Repurchase Intent Atau Minat Pembelian Ulang adalah keinginan atau kecenderungan pelanggan untuk kembali membeli produk atau menggunakan layanan yang sama di masa depan. Konsep ini menjadi indikator utama loyalitas pelanggan dan keberhasilan hubungan jangka panjang antara perusahaan dan pelanggan. Minat pembelian ulang mencerminkan keyakinan pelanggan bahwa produk atau layanan tertentu telah memenuhi atau melampaui harapan mereka, sehingga mereka bersedia untuk mengulangi transaksi di masa mendatang. Ini mencakup kesediaan pelanggan untuk tetap setia meskipun ada alternatif dari

pesaing. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Pembelian Ulang itu berupa Tingkat kepuasan yang tinggi mendorong pelanggan untuk terus menggunakan produk/layanan, Produk yang konsisten dalam performa dan memenuhi kebutuhan pelanggan meningkatkan kemungkinan pembelian ulang, Pelanggan cenderung kembali jika merasa bahwa harga sebanding dengan nilai atau manfaat yang mereka terima, Pengalaman positif selama transaksi, seperti kemudahan proses pembelian, layanan pelanggan yang responsif, dan pengiriman tepat waktu, memengaruhi minat pembelian ulang, Ikatan emosional yang kuat dengan merek, seperti kepercayaan atau rasa bangga menggunakan produk, meningkatkan loyalitas dan Kemudahan akses terhadap produk atau layanan juga memengaruhi keputusan pembelian ulang. Manfaat Minat Pembelian Ulang bagi Perusahaan itu dapat meningkatan Loyalitas Pelanggan Minat pembelian ulang yang tinggi mencerminkan loyalitas pelanggan yang berkelanjutan, Mempertahankan pelanggan yang sudah ada lebih murah dibandingkan dengan menarik pelanggan baru, Pelanggan yang kembali membeli memberikan kontribusi stabil terhadap pendapatan perusahaan, Pelanggan yang memiliki minat pembelian ulang cenderung memberikan ulasan positif dan merekomendasikan merek kepada orang lain.

Aspek minat pembelian ulang pada pengguna aplikasi BSI Mobile oleh Mahasiswa Perbankan Syariah Sjech M Djamil Djambek Universitas Islam Negri Bukittinggi menunjukkan kecenderungan positif, terutama karena fitur pembayaran

dan transfer yang relevan dengan kebutuhan sehari-hari. Namun, ada beberapa catatan penting yaitu berupa Performa aplikasi Harus ditingkatkan untuk memberikan pengalaman yang lancar, terutama saat jaringan buruk. Penjelasan fitur syariah Perlu diperbaiki agar fitur islami menjadi lebih mudah dipahami dan menarik bagi pengguna, baik yang terbiasa dengan layanan syariah maupun yang baru mengenalnyaStrategi untuk Meningkatkan Minat Pembelian Ulang dapat berupa Meningkatkan Kualitas Produk/Layanan Pastikan produk atau layanan terus memenuhi atau melampaui harapan pelanggan, memberikan pengalaman pelanggan yang luar biasa Fokus pada pengalaman pelanggan yang lancar, cepat, dan menyenangkan, Program Loyalitas Insentif seperti diskon, poin hadiah, atau bonus untuk pelanggan yang kembali membeli dapat meningkatkan minat pembelian ulang, Komunikasi yang Konsisten Jaga komunikasi dengan pelanggan melalui email, media sosial, atau kampanye pemasaran yang relevan. Personalisasi Tawarkan rekomendasi produk, promosi, atau layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan preferensi pelanggan.tanggapan terhadap umpan balik Mendengarkan keluhan pelanggan dan segera menindaklanjuti dapat mengubah pengalaman negatif menjadi positif. Minat pembelian ulang adalah kunci dalam membangun hubungan jangka panjang antara perusahaan dan pelanggan. Dengan menciptakan produk yang berkualitas, memberikan pengalaman yang memuaskan, dan memperhatikan kebutuhan pelanggan, perusahaan dapat meningkatkan minat pembelian ulang, yang pada akhirnya berdampak pada loyalitas pelanggan dan keberlanjutan bisnis.

Customer Dissatisfaction atau Ketidakpuasan nasabah adalah keadaan di mana pelanggan merasa bahwa produk, layanan, atau pengalaman yang mereka terima tidak memenuhi harapan atau kebutuhan mereka. Hal ini dapat muncul akibat ketidaksesuaian antara ekspektasi pelanggan dengan kenyataan yang mereka alami, baik dalam kualitas produk, layanan, maupun interaksi dengan perusahaan. Ketidakpuasan pelanggan adalah respons emosional negatif yang dihasilkan ketika pelanggan merasa dirugikan, kecewa, atau tidak puas dengan pengalaman yang mereka alami terkait produk atau layanan. Ketidakpuasan ini dapat bervariasi dari ringan hingga berat, tergantung pada sejauh mana harapan pelanggan tidak terpenuhi. Faktor-Faktor Penyebab Ketidakpuasan Pelanggan berupa beberapa hal yaitu kualitas produk atau layanan yang rendah Produk yang tidak berfungsi dengan baik, cepat rusak, atau tidak sesuai deskripsi, Pelayanan yang Buruk Respon lambat, staf yang tidak ramah, atau ketidakmampuan untuk menyelesaikan masalah pelanggan, Informasi yang Menyesatkan Ekspektasi pelanggan yang terlalu tinggi akibat iklan atau promosi yang berlebihan, Ketersediaan yang Tidak Memadai Produk yang sering habis stok atau sulit diakses, masalah teknis gangguan pada aplikasi, kesalahan sistem pembayaran, atau proses transaksi yang rumit, Waktu Tunggu yang Lama, Keterlambatan dalam pengiriman barang atau pelayanan, Kurangnya Penanganan Keluhan Ketidakmampuan perusahaan dalam menangani keluhan pelanggan secara efektif. Dampak Ketidakpuasan Pelanggan menyebabkan Hilangnya Loyalitas Pelanggan Pelanggan yang tidak puas cenderung beralih ke pesaing,mendapatkan Ulasan Negatif Ketidakpuasan dapat menyebabkan

pelanggan memberikan ulasan buruk secara online, yang berdampak pada reputasi perusahaan, Penurunan Pendapatan, Pelanggan yang berhenti menggunakan produk/layanan dapat memengaruhi stabilitas keuangan perusahaan, Penyebaran Informasi Negatif, Pelanggan yang tidak puas mungkin membagikan pengalaman buruk mereka kepada orang lain, menciptakan efek negatif dari mulut ke mulut, keluhan formal atau hukum dalam kasus tertentu, ketidakpuasan yang parah dapat menyebabkan pelanggan mengajukan tuntutan hukum atau keluhan resmi.

Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Universitas Islam Negri Sjech M Djamil Djambek Bukittinggi Ketidakpuasan nasabah terhadap aplikasi BSI Mobile umumnya disebabkan oleh Keterbatasan Fitur Praktis Seperti pengingat untuk pembayaran rutin, yang dianggap sangat dibutuhkan oleh pengguna, Kompleksitas Fitur Banyaknya fitur tanpa panduan yang jelas membuat aplikasi kurang intuitif, khususnya bagi pengguna yang menginginkan pengalaman sederhana, Keterbatasan dalam Mengakomodasi Preferensi Pengguna Beberapa pengguna lebih mengutamakan kemudahan dan kecepatan akses dibandingkan dengan kelengkapan fitur yang kompleks, Rekomendasi untuk Mengurangi Ketidakpuasan, Menambahkan fitur pengingat pembayaran rutin untuk membantu pengguna mengelola kewajiban keuangan, Menyediakan panduan fitur yang lebih interaktif atau menu bantuan yang menjelaskan fungsi masing-masing fitur dengan sederhana, Meninjau kembali desain fitur agar lebih intuitif dan user-friendly, khususnya untuk fitur-fitur yang sering digunakan.

Dengan mengatasi sumber ketidakpuasan ini, aplikasi dapat meningkatkan pengalaman pengguna dan meminimalkan hambatan dalam adopsi serta penggunaan fitur-fiturnya. Strategi untuk Mengatasi Ketidakpuasan Pelanggan dapat berupa Respon Cepat Segera tanggapi keluhan atau masalah pelanggan untuk menunjukkan bahwa perusahaan peduli**,** Peningkatan Komunikasi Berikan informasi yang jelas, akurat, dan jujur tentang produk atau layanan. Pelatihan Staf Pastikan staf memahami pentingnya memberikan pengalaman pelanggan yang positif, Kompensasi Berikan diskon, pengembalian dana, atau pengganti produk jika pelanggan mengalami kerugian, Peningkatan Kualitas Produk/Layanan Lakukan evaluasi dan perbaikan secara berkala berdasarkan umpan balik pelanggan. Monitoring dan Evaluasi Gunakan data keluhan untuk mengidentifikasi pola masalah yang perlu diperbaiki, contoh ketidakpuasan pelanggan produk yang Rusak Pelanggan menerima barang yang cacat atau tidak sesuai deskripsi. layanan yang tidak profesional Pelanggan merasa tidak dihormati atau dilayani dengan baik. gangguan pada aplikasi Sistem yang sering error atau tidak responsif menyebabkan frustrasi. Ketidakpuasan pelanggan adalah sinyal penting bagi perusahaan untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas produk, layanan, dan interaksi. Dengan menangani ketidakpuasan secara efektif, perusahaan tidak hanya dapat memperbaiki hubungan dengan pelanggan yang tidak puas tetapi juga mencegah dampak buruk pada reputasi dan pendapatan.

Penlitian yang sedang di bahas berfokus pada bagaimana seharusnya aplikasi meningkatkan kepuasan nasabah dengan berbagai metrix yang telah ada. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana kepuasan nasabah terhadap aplikasi yang mereka gunakan dalam kehidupan sehari hari apakah dapat memudahkan mereka tau justru menyulitkan mereka. Dengan target penelitian yang spesifik, yaitu mahasiswa Perbankan Syariah di UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi, penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana layanan yang di berikan Aplikasi BSI Mobile terhadap nasabahnya dengan cara tidak bertatap muka secara langsung. Terlebih lagi pada fitur fitur yang di sediakan oleh Aplikasi BSI Mobile.

Disisi lain penelitian "Analisis Komparatif Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadapkualitas Pelayanan Bsi Perbankan Langsung Dan Mobile" mengacu pada penelitian yang berfokus pada perbedaan tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan BSI secara langsung dan BSI Mobile. Penelitiann ini bertujuan untuk mengidentifikasi bagaimana perbedaan antara kepuasan nasabah menggunakan layananan BSI secara langsung dan dengan BSI Mobile dengan subjek penelitian nya mahasiswa IAIN Louksheumawe angkatan 2017

Persamaan dari kedua fokus penelitian ini adalah sama sama memfokuskan untuk mengukur kepuasan nasabah dengan pendekatan dan medote yang di gunakan berbeda, keduanya menyoroti tentang kepuasan nasabah dalam pengunaan layanan terhadap BSI Mobile studi ini memeberikan gambaran tentang bagaimana kepuasan yang diharapkan oleh nasabah dalam pelayananan suatu perushaaan.

Penellitiann yang penulis lakukan yaitu mengkaji kepuasan nasabah BSI Mobile terhadap mahasiswa perbankan syariah terhadap pelayanan yang di gunakan pada aplikasi BSI Mobile untuk kehidupan sehari hari. Fokus utama daripenelitian ini bukannnya pada layanan yang di berikan oleh aplikasi BSI Mobile melainnkan juga terhadap fitur fitur yang tersedia pada aplikasi BSI Mobile.

Pada penelitian yang dilakukan oleh nora maulana dan muhamman syafril nasution yang berjudul "Analisis Komparatif Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap kualitas Pelayanan BSI Perbankan Langsung Dan Mobile" berfokus pada bagaimana kepusan nasabah terhadap layanan BSI baik secara langsung dan secara tidak langsung. Dari hasil penelitian ini Nora Maulana dan Muhammad Syarfil Nasution menemukan hasil yaitu keouasan nasabah lebih besar pada pelayanan BSI secra langsung dan tingkat kepuasan nasabah melalui layanan mobile banking relatif rendah. Meskinpun methode dan subjek dari kedua penelitian ini berbeda tetapi penelitian ini memilki persamaan yaitu mengenai lebih rendah nya kepuasan nasabah terhadap aplikasi BSI Mobile ini bisa saja di sebabkan karna lambatnya pelayanan dari aplikasi dan hal lainnya seperti fitur fitur yang tersediaa pada aplikasi

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa

1. Aplikasi BSI Mobile telah memberikan layanan yang baik untuk nasabah nya, namun dari aplikasi yang baik tersebut juga harus ada perbaikan dari aplikasi untuk meningkatkan rasa puas dari nasabah nya. Aplikasi BSI Mobile memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Kualitas pelayanan yang diberikan, seperti kecepatan, kemudahan akses, dan keamanan transaksi, sangat memengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Jika pelayanan aplikasi dapat memenuhi kebutuhan nasabah secara efektif dan efisien, maka hal ini akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas mereka terhadap layanan perbankan.
2. Kompleksitas fitur dalam aplikasi BSI Mobile juga berperan dalam membentuk kepuasan nasabah. Fitur yang terlalu kompleks dapat menjadi hambatan bagi nasabah yang kurang paham teknologi, sehingga mengurangi tingkat kepuasan. Sebaliknya, jika fitur yang kompleks diimbangi dengan kemudahan penggunaan dan panduan yang jelas, fitur tersebut dapat meningkatkan kepuasan nasabah dengan memberikan pengalaman yang lebih kaya dan bermanfaat sesuai kebutuhan mereka.

Secara keseluruhan, keberhasilan aplikasi dalam memberikan pelayanan yang memuaskan bergantung pada keseimbangan antara kemudahan

penggunaan dan kompleksitas fitur yang mampu memenuhi kebutuhan nasabah.

B. Saran

Dari kesinmpulan Dengan melakukan perbaikan ini, aplikasi BSI Mobile dapat terus meningkatkan kepuasan nasabah serta memperkuat loyalitas mereka terhadap layanan yang diberikan maka dapat di kemukakan saran sebgai berikut :

1. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Aplikasi
    a. Optimalkan kecepatan dan stabilitas aplikasi untuk memastikan nasabah dapat melakukan transaksi dengan cepat dan tanpa gangguan. Lakukan pemeliharaan rutin untuk menghindari downtime atau error yang dapat mengganggu pengalaman pengguna.
    b. Perhatikan kemudahan akses dan navigasi dengan menyediakan antarmuka yang sederhana dan mudah dipahami. Hal ini akan membantu nasabah dari berbagai segmen, termasuk yang kurang paham teknologi, untuk menggunakan aplikasi dengan nyaman.
2. Mengelola Kompleksitas Fitur
    a. Sederhanakan fitur yang kompleks atau buat versi yang lebih mudah dipahami, terutama untuk fitur-fitur yang sering digunakan. Selain itu, fitur-fitur tambahan yang lebih kompleks

dapat disediakan sebagai opsi bagi pengguna yang membutuhkan layanan lebih lanjut.

b. Sediakan panduan atau tutorial dalam aplikasi yang menjelaskan cara menggunakan fitur-fitur kompleks. Ini bisa berupa video, panduan langkah demi langkah, atau chatbot yang dapat memberikan bantuan secara real-time.

c. Fokus pada pengembangan fitur yang relevan dan sesuai dengan kebutuhan nasabah, bukan hanya menambahkan fitur baru tanpa mempertimbangkan apakah nasabah benar-benar memerlukannya. Umpan balik dari nasabah dapat digunakan untuk memahami fitur apa saja yang paling dibutuhkan.

DAFTAR PUSTAKA

Agustina shinta, manajemen pemasaran,(malang,, UB:Press 2011)

Ahmad Subagio, Marketing in Business (Usaha Mikro Kecil & Lembaga Keuangan Mikro), (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2010)

Axel Hernandez,Felix David, " Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Dalam Transaksi Sehari-Hari" *Jurnal Penerapan Teknologi Informasi dan KomunikasiVolume 01Nomor 01*

Azuar Juliandi dan Irfan,Metodologi Penelitian Kuantitatif,cet, 2 (Bandung: CitapustakaMedia Perintis,2014)

Donni Juni Priansa, Perlaku Konsumen dalam Persaingan Bisns Kontemporer, (Bandung: Alfabeta, 2016)

DR. irham Fahmi,SE,MM, Perilaku Konsumen,(alfabeta:2018)

Dwi Suhartanto, Tjetjep Djatnika dkk, Ritel Pengelolaan dan Pemasaran, (Bandung: Alfabeta, 2017)

Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: Andi 2017)

Fandy Tjiptono, Strategi Pemasaran, (Yogyakarta:Andi Ofset, 2015)

Fred Reichheld,The Ultimate Question: Driving Good Profits and True Growth(Harvard Business Review Press:2006

Hanif Astika Kurniawati, Wahyu Agus Winarno, dan Alfi Arif, ―Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance

Model (TAM) YangTelah Dimodifikasi, ‖ Universitas Jember (UNEJ) 4, no. 1 (2017): 24

Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014)

Ilham Prawidi Sakti dan Mail Hilian Batin "Pengaruh Layanan Digital Mobile Banking dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia " Journal of Economics and Accounting Vol 4, No1 (juli 2023)

Irham Fahmi, Perilaku Konsumen teori dan Aplikasi, (Bandung : Alfabeta, 2016)

Ismail, Akuntansi Bank Teori dan Aplikasi dalam Rupiah, (Jakarta : Prenadamedia Group, 2014)

Ismail, Perbankan Syariah, (Jakarta : Prenadamedia Group, 2016)

Isrul Saleh Siregar, Yenni Samri Juliati Nasution, dan Nurul Inayah "Pengaruh E-TrustDan E-Service QualityTerhadap E-LoyaltyMenggunakan Layanan Mobile BankingBank Syariah IndonesiaDengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening" *Jurnal Nuansa : Publikasi Ilmu Manajemen dan Ekonomi SyariahVol. 1, No. 4*

Lilis susilawaty dan nicola,"pengaruuh layanan perbankan digitak pada kepuasan nasabah," jurnal manajemen marantha vol.19 no, 02

M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2010)

Matthew Dixon, Nick Toman, Rick DeLisiThe Effortless Experience: Conquering the New Battleground for Customer Loyalty,(Penguin Books:2013)

Moleong J Lexy, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung 2011. Hlm. 186.

Paul S. Brinker,Measuring Customer Satisfaction and Loyalty: Survey Design, Use, and Statistical Analysis Methods : (ASQC Quality Press: 2004)

Philip Kotler, Manajemen Pemasaran, 11 ed. (Jakarta: Indeks, 2005)

Rambat Lupiyoadi, *Pemasaran Jasa* (Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2013)

Ratminto, Fidya Shabrina, Rima Ranintya Yusuf, Lutfi Untung Angga Laksana, Sri Wahyuni, Susi Apriyanti, *Pelayanan Prima: Pedoman Penerapan Momen Kritis Pelayanan dari A sampai Z* (Yogyakarta: UGM Press, 2018)

Safuan Alfandi, Kamus Lengkap Bahasa Indonesia, (Solo : Sendang Ilmu, 2002)

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, Alfabeta. Bandung 2018

Tony Sitinjak dkk, Model Matriks Konsumen untuk Menciptakan Superior Costomer Value, (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2004),

LAMPIRAN

A. Pedoman Wawancara

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, oleh karna itu unutk memperoleh data sesuai dengan fokus penelitian yang berjudul "Analisis Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi BSI Mobile Pada Mahasiswa Perbankan Syariah di UIN Sjech Djamil Djambek Bukittinggi " pedoman wawancara ini berupa himpunan dari pokok pokok permasalahan penelitian.

a. Bisakah anda menceritakan pengalaman pertama saat anda melakukan aktivasi akun BSI Mobile?
b. Apakah ada hal lain yang ingin anda sampaikan mengenai penggunaan aplikasi BSI Mobile yang belum kami bahas?
c. Apakah anda pernah mengalami kesulitan saat melakukan aktivasi akun? Jika iya, masalah apa yang anda hadapi?
d. Apakah menurut anda ada fitur-fitur yang sulit dipahami atau digunakan?
e. Apakah anda merasa memerlukan panduan tambahan untuk memahami fitur-fitur aplikasi? Jika iya, fitur apa yang paling membingungkan?
f. Bagaimana pengalaman anda dalam melakukan transaksi menggunakan aplikasi BSI Mobile? Apakah ada kendala yang sering anda temui?
g. Bagaimana anda menilai kualitas layanan yang anda terima melalui aplikasi BSI Mobile?
h. Apakah anda merasa aplikasi ini memenuhi kebutuhan anda dari segi layanan yang diberikan?

i. Sejauh mana anda memahami fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi BSI Mobile?

j. Apakah fitur yang kompleks selalu berkontribusi terhadap kepuasan anda? Ataukah sebaliknya?

k. Apakah ada aspek tertentu dari layanan menurut anda yang perlu diperbaiki?

l. Menurut anda, bagaimana kompleksitas fitur-fitur dalam aplikasi mempengaruhi kepuasan anda?

m. Apakah ada elemen dari kualitas layanan seperti kecepatan dan keakuratan yang sangat mempengaruhi kepuasan anda?

n. Seberapa besar pengaruh fitur-fitur aplikasi terhadap kepuasan anda?

o. Apakah ada fitur khusus yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan anda atau sebaliknya fitur yang kurang memadai?

p. Bagaimana aplikasi BSI Mobile dapat lebih baik dalam memberikan pelayanan kepada anda?

q. Adakah perubahan atau penambahan fitur yang menurut anda dapat meningkatkan kepuasan anda sebagai nasabah?

r. Menurut anda, apakah anda dapat merekomendasikan Aplikasi BSI Mobile Ini kepada kerabat atau teman dekat anda ?

s. Apakah anda memiliki saran atau rekomendasi untuk perbaikan aplikasi BSI Mobile?

B. Dokumentasi Wawancara











C. Surat Izin Penelitian

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SJECH M. DJAMIL DJAMBEK BUKITTINGGI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Kampus II : Jalan Gurun Aur Kubang Putih
Kabupaten Agam - Sumatera Barat - Telpon / Fax : (0752) 22875
Website : https://febi.uinbukittinggi.ac.id | Email : febi@uinbukittinggi.ac.id

REKOMENDASI PENELITIAN
No.: B-2937/Un.26.3/PP.07/10/2024

a. Dasar : Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014 tentang Penerbitan Rekomendasi Penelitian;
b. Menimbang : Surat permohonan mahasiswa an. **Winda Oktavia** NIM **3320005** perihal Mohon Izin Penelitian

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Dr. H. Aidil Alfin, M.Ag**
NIP. : 197205201999031007
Jabatan : Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi

dengan ini memberikan Izin Penelitian untuk penyusunan skripsi an.:

Nama : **Winda Oktavia**
NIM : **3320005**
Program Studi : Perbankan Syariah S1
Judul Skripsi : ***" Analisis Kepuasan Nasabah Pengguna BSI Mobile Banking (Studi Kasus: Mahasiswa Perbankan Syariah di Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi) "***
Lokasi : Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah FEBI UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi
Waktu : 18 Agustus s.d 18 September 2024

Demikian surat ini dikeluarkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bukittinggi, 18 Oktober 2024

Dr. H. Aidil Alfin, M.Ag
NIP. 197205201999031007

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi dengan berjudul "Analis Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi BSI Mobile Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Universitas Islam Negri Sjech M Djamil Djambek Bukittinggi " yang disusun oleh **Winda Oktavia** dengan **NIM 3320005 .** telah di uji dalam sidang Munaqasah Program Studi Perbankan Syariah. Pada Hari Rabu 13 November 2024 dan telah berhasil di pertahankan di hapadan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelas Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam , Universitas Islam Negri Sjech M Djamil D Jambek Bukittinggi

Bukittinggi 19 November 2024

TIM PENGUJI

Ketua Sidang	**Sekretaris**
Dr. Rusyaida,.M.Ag	**Dr.Baginda Parsaulan,.ME**
NIP.196906091997032001	**NIP.198403122018011001**

Angggota

Penguji utama	**penguji utama**
Dr.Baginda Parsaulan,.ME	**Khadijah Nurani, SE, M.Si**
NIP.198403122018011001	**NIP. 199112212019032014**

PENGUJI PENDAMPING

Khadijah Nurani, SE, M.Si
NIP. 199112212019032014

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Sjech M.Djamil Djambek Bukittinggi

Dr. Aidil Alfin,M.Ag
197205201999031007