

Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Dan Sistem Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Mandiri Di Kantor Cabang Pembantu Muara Bungo

Neti Zuhelti

Institut Agama Islam Yasni Bungo
Email : netizuhelti@gmail.com

Busriadi

Institut Agama Islam Yasni Bungo
Email : bbusriadi@gmail.com

Abstract

The focus of this research is to find out how the influence of the use of mobile banking and Islamic systems on customer satisfaction at Bank Syariah Mandiri at Bungo Sub-Branch Offices. Researchers used quantitative descriptive methods, using Multiple Linear Regression analysis techniques. The population used by the researcher is the population of BSM KCP Bungo customers in 2019, which is 679 customers. From the population, a research sample of 88 customers was obtained. In determining the sample, the researcher used the slovin technique. Then, to collect data the author uses a questionnaire. After the data is collected, then the data is analyzed using SPSS statistics (Statistical Package for the Social Sciences) Version 20.0. Based on the results of the overall analysis test, information was finally obtained that, the quality of mobile banking services has a significant effect on customer satisfaction at Bank Syariah Mandiri KCP Muara Bungo. Then, based on the partial test, it can be seen that there are two variables that have a significant effect, namely the quality of mobile banking services and cheap sharia systems, on customer satisfaction in using mobile banking services at Bank Syariah Mandiri KCP Muara Bungo.

Keywords: Customer Satisfaction, Mobile Banking Service

Abstrak

Fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimanakah Pengaruh Penggunaan Mobile banking dan Sistem Syariah terhadap kepuasan Nasabah di Bank Syariah Mandiri di Kantor Cabang Pembantu Bungo. Peneliti menggunakan metode deskriptif kuantitatif, dengan menggunakan teknik analisis Regresi Linear Berganda. Populasi yang digunakan oleh peneliti adalah populasi nasabah BSM KCP Bungo tahun 2019, yaitu sebanyak 679 nasabah. Dari Populasi tersebut diperoleh sampel penelitian sebanyak 88 nasabah. Dalam menentukan sampel peneliti menggunakan teknik slovin. Kemudian, untuk pengambilan data penulis menggunakan anket kuesioner. Setelah data terkumpul, kemudian data dianalisis menggunakan statistik SPSS (*Statistical Package for the Sosial Sciences*) Versi 20.0. Berdasarkan hasil uji analisis secara keseluruhan, akhirnya didapatlah informasi bahwa, Kualitas layanan mobile banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Muara Bungo. Kemudian, berdasarkan uji parsial terlihat bahwa ada dua variabel yang berpengaruh secara signifikan, yaitu kualitas layanan mobile banking dan system syariah yang murah, terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking pada Bank Syariah Mandiri KCP Muara Bungo.

Kata Kunci: *Kepuasan Nazabah, Layanan Mobile Banking*

A. Pendahuluan

Era globalisasi datang begitu cepat seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi. Perkembangan teknologi, khususnya dibidang teknologi informasi yang demikian pesat telah mentranspormasi aktivitas kehidupan manusia dalam berbagai bidang. Beragamnya aktivitas manusia moderen saat ini menuntut agar selalu bertindak dengan cepat, efektif, praktis efisien, terutama dalam bertansaksi.¹

Undang-Undang No.23 Tahun 1999 yang diubah menjadi Undang-Unadang No.3 Tahun 2004, mengamanatkan bahwa salah satu tugas Bank Indonesia mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran. Dengan demikian Bank Indonesia memang memiliki tanggung jawab agar masyarakat luas dapat memperoleh jasa sistem pembayaran yang efisien, cepat, tepat dan aman. Berbagai kebijakan dan pengembangan sistem pembayaran *Non-tunai* ditempuh Bank Indonesia dengan tetap fokus pada empat aspek utama, yaitu peningkatan keamanan, efisiensi, perluasan akses dalam sistem pembayaran, dengan tetap memperhatikan perlindungan konsumen, sehingga *cashless society* seperti yang diharapkan dapat tercapai.

Produk yang ditawarkan oleh perbankan adalah berupa pelayanan jasa sehingga bersifat *intangible*. Demikian halnya juga pelayanan jasa *non tunai* berbasis teknologi yang ditawarkan Perbankan adalah pelayanan jasa yang bersifat *intangible*, yang saat ini sudah berjalan dengan baik. Konsep dasar layanan non tunani adalah sistem informasi dimana dengan penggunaan sistem informasi antara perusahaan dengan konsumen bisa terjadi kominikasi dengan menggunakan teknologi sebagai media pembantunya, oleh karena itu pengukuran tingkat kepuasan nasabah dilakukan karena tingkat kepuasan tersebut tidak bisa di lihat secara kasat mata atau bersifat *intangible*.²

Konsumen (nasabah) merupakan fokus utama dalam pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas jasa karena dalam hal ini konsumen memegang peran cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan perusahaan. Dalam menentukan tingkat kepuasan, seorang pelanggan seringkali melihat dari nilai lebih suatu produk maupun kinerja pelayanan yang diterimanya dari suatu proses pembelian produk barang maupun jasa.³

Kepuasan nasabah bisa dilihat dari beberapa faktor seperti kualitas layanan, biaya murah, kecepatan bertransaksi, kepercayaan, kemudahan serta produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Apabila produk-produk dan jasa yang ditawarkan sesuai dengan keinginan nasabah, maka nasabah akan mendapatkan

¹Yudi W.Arthana R dan Novi Rianti."Pengaruh Minat Individu terhadap Penggunaan Mobile Banking" dalam *Jurnal Informasi Volume VII* no.1 /februari/2015.

²Amaliah dan Westiriani. *Preferensi Produk-produk Syariah* (Bandung:Mizan.2013) h. 86

³Danag Sunyoto dan Fathonah Eka Susanti.*Manajemen Pemasaran Jasa*.(Yogyakarta:center academic publishing service.2015) h.282

kepuasan, kepuasan nasabah ini akan berdampak baik bagi perusahaan karena kemungkinan besar akan menciptakan permintaan kembali atau *repeat order*. Secara teori tingkat kepuasan dapat dilihat dari segi keamanan layanan, kenyamanan layanan, serta kemudahan layanan.

Alat ukur kualitas layanan yang sering digunakan dalam berbagai penelitian pemasaran apa yang dikenal dengan konsep skala SERVQUAL (*Service Quality*). Konsep ini dikembangkan oleh Parasuraman, Zaithaml, dan Bery pada tahun 1988. Dari skala SERVQUAL ini, mereka berpendapat bahwa dalam menganalisa kualitas jasa/pelayanan, konsumen membandingkan antara pelayanan yang mereka harapkan dengan persepsi atas pelayanan yang mereka terima (*Gap Analisis*). Dalam analisa skala SERVQUAL ada lima dimensi yang menjadi analisisnya untuk melihat kualitas jasa/pelayanan, dimensinya adalah *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*.

Presepsi terhadap kualitas yang baik, diperoleh bila kualitas layanan yang dirasakan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Perkembangan teknologi yang mempermudah layanan perbankan, menimbulkan persaingan antar bank semakin kuat. Untuk mempertahankan kesetiaan nasabah setia pada satu bank menjadi pekerjaan pihak manajemen bank yang berat. Saat ini nasabah dihadapkan pada pilihan-pilihan yang menarik yang ditawarkan oleh berbagai bank, karena dengan kemajuan teknologi informasi jarak dan waktu tidak lagi menjadi kendala pada setiap transaksi, dan melalui kemajuan teknologi informasi juga nasabah semakin teliti untuk memilih produk dan jasa yang memiliki kualitas yang baik. Hal inilah yang menyebabkan kesetiaan nasabah untuk tetap memilih suatu bank menjadi hal yang tidak mungkin saat ini. Preferensi masyarakat akan mempengaruhi penggunaan instrumen pembayaran non tunai menuju *cashless society*, karena faktor yang menjadi pertimbangan masyarakat adalah keamanan, efisiensi, akses yang luas dalam sistem pembayaran dengan tetap dibawah perlindungan konsumen.⁴

Dari fenomena yang diuraikan diatas, maka Bank Syariah Mandiri (BSM) berupaya memenangkan persaingan dalam merebut konsumen/nasabah, salah satu upaya adalah meningkatkan pelayanan kepada nasabahnya dengan program mempromosikan tentang penggunaan Layanan transaksi yang ditawarkan Bank Syariah Mandiri adalah layanan transaksi yang menggunakan internet atau *Net Banking* yang didalamnya adalah *Mobile Banking, ATM, SMS Banking* serta penggunaan kartu untuk penarikan uang tunai di ATM. Hal ini bertujuan agar nasabah mendapatkan kepuasan yang diinginkannya, sehingga diharapkan nasabah menjadi loyal dalam menggunakan produk yang ditawarkan oleh Bank Syariah Mandiri. Bank Syariah Mandiri memiliki beberapa produk yang memberikan kemudahan dalam layanan berbasis teknologi melalui internet diantaranya *BSM Net Banking, BSM mobileBanking* dan system syariah terhadap

⁴Westiriani. *Preferensi Produk*.h.89

kepuasan nasabah di bank Syariah Mandiri (BSM) kantor cabang pembantu bungo.

B. Landasan Teori

Kepuasan nasabah sebagai hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkan nya dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk atau jasa. Kemudian karapan tersebut.⁵ Philip Kotler mengatakan bahwa.⁶ Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang mengatakan hasil perbandingan antara hasil kerja atau produk atau jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan. Definisi kepuasan menurut Engel bahwa⁷: Kepuasan nasabah merupakan evaluasi purnabeli dimana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (outcome) sama atau melampaui harapan nasabah, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang di peroleh tidak memenuhi harapan nasabah. Kepuasan nasabah menyatakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan adalah respon nasabah terhadap evaluasi kesesuaian (disconfirmation) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (norma kinerja lainnya) dengan kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Dimensi-dimensi keinginan nasabah diimplementasikan oleh perusahaan dalam bentuk strategi bauran pemasaran, bahwa nilai nasabah dapat diciptakan melalui.⁸

Pelanggan internal dan pelanggan eksternal, dan memenuhi Berbagai persaratan dalam penyapaian jasa⁹. Pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain: persepsi konsumen, produk(jasa), dan proses. Untuk yang berujung barang, ketiga orientasi ini hainper selalu dapat dibedakan dengan jelas, tetapi tidak untuk jasa. Untuk jasa produk dan proses mungkin tidak dapat dibedakan dengan jelas, bahkan produknya adalah poses itu sendiri. Konsistensi kualitas suatu jasa untuk ke tiga orientasi tersebut dapat memberikan kontribusi pada keberhasilan suatu perusahaan ditinjau dari kepuasan pelanggan.

Menurut John Sivokla, keuntungan eksrenal yang dimaksud dapat diimplikasikan dalam proses produksi suatu barang (jasa), yaitu dimana kualitas produksi produk (jasa) yang diberikan perusahaan dapat menciptakan suatu presepsi positif dari pelanggan terhadap perusahaan dan menghasilkan suatu kepuasan serta loyalitas pelanggan. Sementara itu yang dimaksud dengan keuntungan internal tampak pada saat bersama dengan diperolehnya keuntungan eksternal, dimana fokus perusahaan pada kualitas dapat membawa nilai positif, adanya komitmen atas kedua kualitas tersebut dapat membentuk suatu kontinuitas proses peningkatan dan pembelajaran secara eksternal dan

⁵ M. Nur Rianto Al Arif. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. (Bandung: Alfabeta.2010), hal 192

⁶ Philip Kotler. *Marketing Manajemen*. (New Jersey:Prentice Hall.2000), hal 36

⁷ James F. Engel, et.al. *Perilaku Konsumen, ahli bahasa FX Budiyanto*. (Jakarta: Binarupa Aksara.1992), hal 11

⁸ Philip Kotler. *Marketing Manajemen*. (New Jersey:Prentice Hall. 2000), hlm.195

⁹ Albuzar, "kualitas layanan terhadap minat nasabah menabung di Bank Mandiri Syariah Cabang Jambi" (*skripsi*, Institut. Agama Islam Negeri Jambi, 2016), h. 8, 9

internal yang efisien.¹⁰ Salah satu pendekatan kualitas jasa atau layanan yang banyak dilakukan dalam riset pemasaran adalah model SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, dkk bahwa terdapat lima dimensi *servqual* sebagai berikut: Ter-Wujud (*Tangible*), Keadaan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan dan Kepastian (*Assurance*) dan Empati (*Empathy*).

1. Teori tentang Sistem Bank Syariah

Ada dua jenis bank umum yang dikenal saat ini, yaitu bank konvensional dan bank syariah. Perbedaan keduanya dilihat berdasarkan cara menentukan harga dan kegiatan usahanya. Bank konvensional menerapkan sistem bunga, sedangkan bank syariah tidak ada bunga. Pada bank syariah, harga dan keuntungan ditentukan berdasarkan prinsip bagi hasil. Adapun aturan dalam perbankan syariah terdapat dalam UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah yang diterbitkan pada 16 Juli 2008. Seperti diketahui, hampir semua bank di Indonesia menerapkan prinsip konvensional. Namun, bank konvensional pun ada yang memiliki layanan syariah bagi para nasabahnya, yakni umat muslim yang tertarik dengan bank atau program perbankan yang beroperasi berdasarkan prinsip hukum Islam.

Sistem perbankan pada bank syariah tidak terdapat pada bank konvensional. Pada bank syariah, sistem perbankan yang diterapkan dinilai akan saling menguntungkan untuk nasabah dan bank, menekankan aspek keadilan, investasi yang beretika, memegang nilai kebersamaan dan persaudaraan, serta menghindari hal-hal yang spekulatif dalam transaksi keuangan.

2. Teori Tentang Mobile Banking

Kemajuan teknologi informasi yang berkembang dengan pesat, berdampak juga kepada perubahan pola pelayanan dunia perbankan. Sehingga dengan memanfaatkan teknologi tersebut saat ini berkembanglah transaksi jasa perbankan menggunakan sistem pelayanan mobile banking adapun Jenis-jenis pelayanan system syariah terdiri dari

a. ATM (Anjungan Tunai Mandiri)

ATM merupakan layanan perbankan 24 jam yang memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi perbankan tanpa harus datang ke kantor. Layanan ATM memiliki banyak fitur dan memberikan kemudahan, kenyamanan dan keamanan untuk nasabahnya.

b. SMS Banking

SMS Banking merupakan layanan perbankan 24 jam yang disediakan oleh pihak yang mobilitasnya tinggi. Nasabah bisa melakukan transaksi perbankan melalui handphone. Layanan SMS Banking memiliki banyak fitur dan memberikan kemudahan, kenyamanan dan keamanan untuk penggunanya.

¹⁰Danang Sunyoto dan Fathonah Eka Susanti, *Pengelola Dan Membidik Puser Jasci*, (Jakarta: Pertama, 2015), h.. 285

Kemudahan melakukan transaksi non keuangan seperti mengecek saldo rekening ataupun transaksi keuangan seperti transfer antar rekening, pembelian voucher prabayar, pembayaran tagihan Halo Telkomsel, flexi dan speedy. Transaksi SMS Banking aman digunakan karena untuk melakukan transaksi keuangan, rekening tujuan transaksi transfer harus didaftarkan terlebih dahulu.¹¹

c. *Internet Banking*

Internet banking merupakan produk layanan perbankan berbasis teknologi internet dengan menggunakan komputer terkoneksi dengan jaringan internet. Internet banking tidak hanya memberikan kenyamanan namun juga kemudahan karena menu pada internet banking dapat digunakan tanpa harus memiliki keterampilan khusus.

d. *Mobile Banking*

Mobile Banking adalah layanan transaksi perbankan melalui mobile banking (handphone) dengan menggunakan koneksi jaringan data telkom yang dapat digunakan oleh nasabah untuk transaksi cek saldo, cek mutasi transaksi, transfer antar rekening, transfer real time, saldo bank, transfer, bayar tagihan, pembelian isi ulang pulsa seluler dan transaksi lainnya.

3. Prinsip Bank Syariah

1. Prinsip Syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan/atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang sesuai dengan syariah. Bank Syariah adalah Bank Umum yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.¹²
2. Prinsip Operasional; Dalam operasional Bank Syariah Mandiri menganut prinsip-prinsip sebagai berikut: Prinsip Keadilan; Prinsip Kemitraan; Prinsip Keterbukaan; Prinsip Universal; Budaya Bank Syariah; Siddiqn (Integritas); Istiqamah (Konsisten); Fathanah (Profesionalisme); Amanah (Tanggung Jawab); Tabligh (Kepemimpinan). Kepemimpinan Berlandaskan Kasih-Sayang. Selalu transparan, membimbing, visioner, komunikatif dan proaktif kepada pimpinan karyawan dan nasabah.

4. Produk dan Jasa Bank Syariah Mandiri

Produk-produk bank syariah telah sesuai dengan prinsip dan kaidah muamalah Islam (halal) antara lain; tidak ada unsur riba dan menerapkan zakat harta. Dengan demikian nasabah merasakan ketentraman lahir

¹¹Ahmad Ifham. *Ini Lho Bank Syariah, Memahami Bank Syariah Dengan Mudah*. (pt. Gramedia Pustaka Utama, 2015). h 316

¹²UU Republik Indonesia No. 10 Tahun 1998, *Tentang perubahan UU No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan* (Jakarta: Lembaran Negara RI Tahun 1998 Nomor 2301).

maupun batin. Sepanjang tahun 2017, produk dan jasa pelayanan yang telah dipasarkan meliputi produk-produk sebagai berikut:

a) Pendanaan meliputi :

- 1) Tabungan yang dikelola berdasarkan prinsip Mudharabah Al-Muthlaqah. Dengan prinsip ini, dana nasabah diperlakukan sebagai investasi yang selanjutnya disalurkan untuk aktivitas pembiayaan. Bank memberikan keuntungan dari pembiayaan tersebut dalam bentuk bagi hasil. Produk Tabungan Berupa: (1) Tabungan BSM, (2) Tabungan BSM Dollar (3) Tabungan Mabrur BSM (4) Tabungan Qurban BSM (5) BSM Investa Cendikia
- 2) Deposito. Deposito yang dikelola berdasarkan prinsip Mudharabah Al-Muthlaqah. Dengan prinsip ini, dana nasabah diperlakukan sebagai investasi yang selanjutnya disalurkan untuk aktivitas pembiayaan. Bank memberikan keuntungan dari pembiayaan tersebut dalam bentuk bagi hasil. Produk Deposito berupa: (1) Deposito BSM (2) Deposito BSM VALAS
- 3) Giro : Giro yang dikelola berdasarkan prinsip Wadiah yad Adh-Dhamamah, dimana dana nasabah akan diperlakukan sebagai titipan yang keamanannya dijamin sepenuhnya oleh bank dan bank dapat memanfaatkan untuk aktivitas pembiayaan. Nasabah dapat memperoleh bonus sebagai imbalan atas kemitraannya dengan bank. Produk berupa: (1) Giro BSM (2) Giro BSM Valas (3) Singapore Dollar

b) Pembiayaan meliputi: pembiayaan modal kerja, investasi, konsumsi, dan pinjaman kebajikan. Konsep (akad) yang digunakan adalah (1) Gadai Emas BSM. (2) Mudharabah BSM. (3) Musyarakah BSM. (4) Murabahah BSM. (5) Talang Haji BSM (6) Bai-Al Ishtisna BSM (7) Qardh. (8) Ijarah Muntahiyah Bitamlik. (9) Hawalah. (10) Salam.

c) Jasa-Jasa meliputi:

- 1) Jasa Produk Meliputi : (1) Kartu ATM/BSM. (2) BSM b-Payer. (3) BSM SMS Banking. (4) Jual Beli Valuta Asing. (5) Bank Garansi. (6) BSM Elektronik Payroll. (7) SKBDN (surat kredit berdokumen dalam negeri). (8) BSM Letter Of Kredit. (9) BSM SUMCH (Saudi Umrah dan Haji Card).
- 2) Jasa Operasional Meliputi : (1) Setoran Kliring. (2) Inkaso. (3) BSM Intercity Clearing. (4) BSM RTGS Intercity Clearing. (5) Transfer dalam Kota (LLG). (6) Transfer Vallas BSM. (7) Pajak Online BSM. (8) Pajak Import BSM. (9) Referensi Bank. (10) Standing Order.

C. Metode Penelitian

Jenis pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis pendekatan kuantitatif diskriptif dengan membandingkan antar variabel satu dengan yang lainnya. Pendekatan ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penggunaan layanan mobile banking dan system syariah terhadap kepuasan nasabah. Ruang lingkup penelitian ini berlokasi di Bank Syariah Mandiri

KCP Muara Bungo. Adapun masalah yang diteliti ialah Pengaruh penggunaan Mobile Banking dan system syariah terhadap kepuasan nasabah di Bank Syari'ah Mandiri KCP Muara Bungo. Dimana layanan mobile banking menjadi variable X 1, system syariah variabel X2 dan Kepuasan nasabah menjadi variabel Y.¹³

Populasi adalah keseluruhan dari elemen atau unit penelitian yang memiliki karakteristik tertentu, yang sesuai dengan tujuan penelitian. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah Adapun yan menjadi populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pada tahun 2019 Bank Syariah Mandiri KCP Muara Bungo yaitu sebanyak 679 nasabah yang menggunakan layanan penggunaan Mobile Banking pada tahun 2017 sebanyak 321 Nasabah, pada tahun 2018 sebanyak 457 Nasabah dan pada tahun 2019 sebanyak 679 nasabah. Jumlah keseluruhan nasabah dari tahun 2017 namun disini peneliti hanya meneliti nasabah pada tahun 2019 yaitu sebanyak 679.¹⁴Nasabah saja. Dari table di atas telah kita lihat bahwa penggunaan Mobile Banking setiap tahun mengalami peningkatan dan disitu kita bisa melihat bahwa penggunaan pelayanan Mobile Banking makin tahun makin diminati masyarakat.

Karena Populasi adalah nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Muara Bungo yang menggunakan layanan Mobile Banking dan karakter sampelnya sudah relatif homogen maka teknik penarikan sampelnya, penulis menggunakan teknik *Stratified Random Sampling*. Stratified random sampling merupakan proses pengambilan sampel melalui proses pembagian populasi kedalam strata, memilih sampel acak sederhana dari setiap stratum, dan menggabungkannya ke dalam sebuah sampel untuk menaksir parameter populasinya. Sampel yang representatif adalah sampel yang benar-benar dapat mewakili karakteristik seluruh populasi.

Proses pembagian populasi kedalam stratum bertujuan agar sampel yang diambil dari setiap stratum dapat merepresentasikan karakteristik populasi yang berukuran besar dan heterogen. Oleh karena itu, stratum harus dibentuk sehomogen mungkin dengan menganalisis karakteristik populasi dengan baik. Karena Populasi berjumlah 679, dan tingkat kepercayaan 90 % maka dengan model slovin dapatlah ditentukan jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 88 nasabah.

D. Hasil dan Pembahasan

Selama lebih dari tiga bulan, peneiti melakukan penelitian di BSM KCP Muara Bungo, adapun hasil dari penelitian yang telah dilakukan akhirnya peneliti menemukan beberapa informasi baik berbentuk data skunder maupun primer. Hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil Analisis Data Karakteristik Responden

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden

Umur merupakan salah satu faktor yang penting, karena umur bisa mempengaruhi perilaku seseorang dalam mempergunakan fasilitas mobile banking

¹³ Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi dan Metode R&D*, Alfabeta, Bandung, 2013, hal. 65

¹⁴ Dokumentasi Bank BSM Muara Bungo

dan system syariah.Karena dapat dikatakan semakin tua umur seseorang maka kemampuan fisiknya dalam menggunakan layanan syariah yang memakai mobile bankingsemakin menurun. Adapun data mengenai usia responden nasabahpada Bank Syariah Mandiri Cabang Muara Bungo dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Kelompok Usia (Tahun)	Jumlah (Orang)	Komposisi (%)
1	17-25	40	47
2	26-35	24	26
3	36-45	21	24
4	46-50	3	3
Total		88	100

Sumber: Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa rata-rata responden tergolong pada usia produktif. Jumlah responden yang paling banyak adalah pada kelompok umur 17-25 tahun sebanyak 40 orang atau sebesar 47 %», kemudian umur 26-35 tahun sebanyak 24 orang atau sebesar 26%, responden yang berumur antara 36-45. tahun sebanyak 20 orang atau sebesar 24% dan kelompok umur 46-50 sebanyak 3 orang atau sebesar 3%.

b. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden

Jenis kelamin dapat mencerminkan aktivitas yang dilakukan oleh seseorang, khususnya dalam penggunaan fasilitas mobile banking berbasis *syariah*.Adapun data mengenai jenis kelamin responden nasabah BankSyariah Mandiri Cabang Muara Bungo dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2
karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Presentase (%)
1	Laki-Laki	38	45
2	Perempuan	50	55
Total		88	100

Sumber: Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan hasil olahan data primer (frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin) di atas, dari 88 responden, nasabah yang menggunakan mobile banking dengan system syariah di BSM Cabang Muara Bungo, didominasi oleh Perempuan berjumlah 50 orang atau sebesar 55%, dibandingkan dengan laki-laki hanya berjumlah 38 orang atau sebesar 45%. Dominasi perempuan menggunakan layanan non tunai berbasis *teknologi* dikarenakan layanan ini memudahkan mereka dalam berbelanja dan bertransaksi secara *online*.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Adapun data mengenai pekerjaan responden nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Muara Bungo yang menggunakan fasilitas mobile banking berbasis syariah adalah sebagai berikut :

Tabel 3
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

NO	Pekerjaan	Jumlah (Orang)	Presentase (%)
1	Mahasiswa Pelajar	18	19
2	Wiraswasta	24	34
3	Pegawai Negeri (Swasta)	14	11
4	Profesional	5	3
5	Petani	6	5
6	Lain-Lain	21	28
	Jumlah	88	100

Sumber: Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 88 responden yang menggunakan fasilitas layanan SMS Banking yang berbasis system syariah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Muara Bungo dapat dijelaskan bahwa Pengguna terbanyak adalah yang bekerja sebagai wiraswasta, yaitu 24 orang atau 34% , sedangkan mahasiswa/pelajar sebanyak 18 orang atau 19% , pegawai negeri/swasta sebanyak 14 orang atau 11%, kalangan profesional sebanyak 5 orang atau 3%, petani sebanyak 6 orang atau 5% dan lain-lain sebanyak 21 orang atau 28%.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan mencerminkan mutu sumber daya manusia, pendidikan responden yang dimaksud adalah pendidikan formal yang sudah diselesaikan responden, adapun distribusi tingkat pendidikan responden pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4
Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah (Orang)	Presentase (%)
1	SD Sederajat	0	0
2	SMP Sederajat	3	4
3	SMP Sederajat	24	26
4	Diploma/Sarjana	33	40
5	Pasca Sarjana (S2)	23	24
6	Doktor (S3)	5	6
	Jumlah	88	100

Sumber: Data Primer yang diolah, 2020.

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 88 responden yang berpendidikan SMP Sederajat sebanyak 3 orang atau 4%, tingkat pendidikan SMA Sederajat sebanyak 24 orang atau 26%, tingkat pendidikan Diploma/Sarjana sebanyak 33 orang atau 40% , tingkat pendidikan Pascasarjana 23 orang atau 24%. dan Pendidikan doktor (S3) sebanyak 5 orang atau 6%.

e. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Penghasilan Perbulan

Tabel 5

Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Penghasilan Perbulan

No	Penghasilan Perbulan	Frekuensi	Presentase
1	< Rp. 500.000	30	36
2	Rp. 500.000 – 1.000.000	26	30
3	Rp. 1000.000 – 1.500.000	12	13
4	Rp. 1.500.000 – 2.000.000	8	11
5	Rp. 2.000.000 – 2.000.000	6	5
6	> Rp. 2.500.000	6	5
Total		88	100

Sumber: Data diolah, 2020

Pada Tabel di atas terlihat 66 % responden berpendapatan rata-rata perbulan berkisar < Rp 500.000 dan Rp 501.000 – Rp 1.000.000. Hal ini dapat dipandang bahwa mayoritas nasabah tergolong berpenghasilan menengah ke bawah. Informasi ini diperlukan bagi pihak bank guna merumuskan produk atau layanan perbankan yang sesuai dengan tingkat penghasilan target pasarnya.

f. Karakteristik Responden Berdasarkan Mendapat Informasi tentang Pelayanan Mobile Banking dan System Syariah

Tabel 6

Karakteristik Reponden Berdasarkan Mendapat Informasi Tentang Pelayanan Mobile Banking dan System Syariah

No	Sumber Informasi	Frekuensi	Presentase
1	Keluarga/Teman	52	60
2	Media Elektronik	7	8
3	Brosur/Pamflet/Buku	20	21
4	Lain-Lain	9	11
Total		88	100

Sumber: Data diolah, 2020

g. Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah

Tabel 7

Karakteristik Reponden Berdasarkan Lamaya Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri

No	Lama Menjadi Nasabah BSM	Frekuensi	Presentase
1	< 1 Tahun	15	17
2	1-3 Tahun	28	33
3	3-5 Tahun	42	46
4	> 5 Tahun	3	4
Total		88	100

Sumber: Data diolah, 2020

Sebagian besar responden adalah nasabah lama, karena berkisar 3 sampai 5 tahun lamanya (46 %) telah menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri. Hal ini menunjukkan bahwa perkembangan Bank Syariah Mandiri mengalami kemajuan lima tahun terakhir ini, terlebih pasca fatwa MUI yang dikeluarkan 2014 yang lalu menimbulkan banyak pro dan kontra seputar diharamkannya bunga bank. Tabel di atas juga memperlihatkan 33 % responden telah menjadi nasabah selama 1-3 tahun, nasabah baru 17% dan selebihnya di atas 5 tahun. Waktu yang cukup lama bagi konsumen perbankan untuk mempertahankan statusnya sebagai nasabah. Angka tersebut dapat menggambarkan loyalitas nasabah terhadap tingkat kepercayaan maupun kualitas pelayanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri.

h. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Sebagai Nasabah di Bank Lain

Tabel 8

Karakteristik Responden Berdasarkan Status Sebagai Nasabah Di Bank Lain

No	Menjadi Nasabah di Bank Lain	Frekuensi	Presentase
1	Tidak	8	9
2	Ya	80	91
Total		88	100

Sumber: Data diolah, 2020

Tabel di atas menunjukkan 91% responden memiliki rekening tabungan di bank selain Bank Syariah Mandiri. Hal yang melatarbelakanginya antara lain karena adanya pertumbuhan sektor perbankan yang cepat disamping kemungkinan besar responden sudah terlebih dahulu menjadi nasabah bank lain. Selain itu, penyebab lainnya ialah masih terbatasnya jaringan pelayanan Bank Syariah Mandiri yang pada saat ini masih terkonsentrasi pada beberapa kota besar di Indonesia.

2. Hasil Pengujian Hipotesis

a. Uji Statistik

1) Uji Instrument Penelitian

Penelitian ini didasarkan pada data Kuesioner yang disebarkan pada Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Muara Bungo, dimana sebelum data diambil melalui kuesioner, maka item-item yang terdapat dalam kuesioner dilakukan pengujian uji *validasi* dan uji *realibilitas*, dengan hasil sebagai berikut:

a) Uji validasi

Uji validasi adalah untuk mengetahui tingkat kevalidan dari instrument yang digunakan dalam pengumpulan data. Uji validitas ini dilakukan untuk mengetahui apakah item-item yang terdapat dalam kuesioner mampu mengungkapkan fakta-fakta yang akan di teliti. Berikut hasil analisa statistik terhadap item-item yang terdapat dalam kuesioner. Dari hasil output butir pernyataan pada penggunaan system pelayanan mobile banking dan system syariah 14 item mempunyai nilai R hitung lebih besar dari R table sehingga item-item pemyataan tersebut adalah valid.

b) Uji Realibilitas

Uji Reabilitas adalah uji yang dilakukan dengan cara melihat hasil analisi dari nilai *alpha cronbach's*. Jika nilai *alpha cronbach's* semua kontrak bernilai minimal

0,7 maka suatu konstruk dikatakan reliable dan jika nilai alpha kurang dari 0,7 maka dikatakan tidak reliable. berikut adalah hasil uji reabilitas dalam kontstrak yang penulis analisis:

Tabel 9
Uji reabilitas Konstruk

<i>alpha cronbach's</i>	Jumlah Item Penelitian
717	14

Sumber: Data Diolah, 2020.

Dari tabel diatas hasil dari output nilai alpha $0.717 > 0.7$, sehingga dapat disimpulkan untuk item-iten angket dapat dikatakan reliabel atau terpercaya sebagai alat pengumpul data dalam penelitian.

c) Uji Asumsi Klasik (Uji Multikolonieritas)

Salah satu cara untuk menguji multikolonieritas adalah dengan melihat nilai merupakan nilai toleransi dan VIF (*variance inflation faktor*) merupakan nilai yang bisa menunjukkan ada atau tidaknya multikolonieritas, nilai toleransi dan VIF harus di antara 0,0 sampai nila 1.

Tabel 10
Uji Multikolonieritas

	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Layanan Mobile Banking	0,906	1,014
Sistem Syariah	0,985	1,016

Sumber: Data Diolah, 2020.

Dari hasil pengujian nilai toleransi dari variabel layanan Mobile Banking diketahui 0,906 dan tidak kurang dari 0,0 dan lebih dari 1. Serta nilai VIF diketahui 1,104 dinyatakan lebih rendah dari angka 10. Dari variable Sistem syariah diketahui tolerance 0,985 dan tidak kurang dari 0,0 dan tidak lebih dari 1. Serta nilai VIF diketahui 1,016 dinyatakan lebih rendah dari nilai 10. Dengan demikian penelitian ini tidak mengalami multikolonieritas.

b. Analisis Statistik

1) Analisis Nilai Rata-Rata Jawaban Responden

Berikut ini analisa *Statistik* nilai rata-rata atas pernyataan Kualitas Layanan, biaya murah, kecepatan bertransaksi dan kepuasan nasabah, yang telah diolah menggunakan program *SPSS versi 21 for Windows*, dapat dilihat pada tabel 4.12 berikut:

Tabel 11
Nilai Rata-Rata jawaban Responden Terhadap Setiap Pernyataan Dalam Kuesioner

	N	Mean	Std Deviasi
Layanan Mobile banking (X1)	100	19,58	2.843
Sistem Syariah (X2)	100	8,29	1,182
Keputusan Nasabah (Y)	100	12,08	1,649
Valid N (Lis Wise)	100		

Sumber: Data Diolah, 2020.

Berdasarkan hasil analisis, dapat dilihat bahwa nilai rata-rata jawaban responden pada pernyataan layanan Mobile Banking sebesar 19,58 dan *deviasi standar* sebesar 2,843. Nilai rata-rata pada pernyataan Sistem Syariah sebesar 8,29 dan *deviasi standar* sebesar 1,183. Dan nilai rata-rata kepuasan Nasabah sebesar 12,08 dan *deviasi standar* sebesar 1,649

2) Analisis Regresi Linier Berganda

Berikut ini analisa *Statistik Regresi Berganda* berdasarkan data yang telah diolah menggunakan program *SPSS versi 21 for Window* Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh hasil perhitungan sebagai berikut:

Tabel 12
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B		Beta		
(Constroi)	3,813			2,680	009
Layanan Mobile banking (X1)	190		331	3,603	000
Sistem Syariah (X2)	415		297	3,373	001
<p>Sumber: Data diolah, 2020 Keterangan: a. Dependent Variable Y: Kepuasan Nasabah</p>					

Dari tabel diatas diperoleh persamaan regresi ($Y = 3,813 + 0,192 X_1 + 0,415 X_2 + e$). Nilai konstanta sebesar 3,813 menyatakan bahwa kualitas layanan mobile banking, system syariah mempengaruhi kepuasan nasabah 3,813. Koefisien regresi variabel X1 sebesar 0,192 menyatakan bahwa kualitas layanan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,192. Koefisien regresi variabel X2 sebesar 0,415 menyatakan bahwa system syariah meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,415. Standar error antara 1.2 sampai 1,4.

3) Analisis Variabel

Penulis menggunakan 2 jenis analisis untuk melakukan analisis Variabel, analisis tersebut adalah Analisis Uji t (persial) dan Uji F (Simultan). adapun rincian terhadap hasil analisis tersebut adalah sebagai berikut:

a) Analisis Uji t (Persial)

Tabel 13
Hasil Uji Parsial (Uji T)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

(Construi)	3,813	1.423		2,680	009
Layanan Mobile banking (X1)	190	0.53	331	3,603	000
Sistem Syariah (X2)	415	123	297	3,373	001

Sumber: Data diolah, 2020
 Keterangan:
 Dependent Variable Y: Kepuasan Nasabah
 Df = n-k
 Df = 91 - 3
 Df = 88
 Tingkat Signifikan = 0,05
 T table diketahui = 1,984

Dari hasil Uji t di atas , diketahui Variabel Kualitas Layanan mobile banking (X1) mempunyai nilai t-hitung 3,606 dan t Tabel 1,984 dengan nilai signifikan sebesar 0,000. berarti nilai T hitung lebih besar dari T tabel ($T_h > T_t$), maka dengan fakta tersebut berarti menerima hipotesa Ho, dan menolak hipotesa Ha, atau dengan kata lain bahwa ada pengaruh signifikan antara kualitas layanan mobile banking (X1) terhadap kepuasan nasabah (Y). Artinya semakin bagus kualitas layanan mobile banking maka akan semakin puas nasabah.

Sedangkan dari hasil **Uji-t** untuk variabel system syariah (X2) mempunyai nilai **t-hitung** 3,373 lebih besar dari **T-tabel** 1.984 menunjukkan bahwa biaya mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Dan nilai signifikansi sebesar 0.001 menjelaskan bahwa mcnerima Ho dan menolak Ha, ha1 ini berarti ada pengaruh yang signifikan antara biaya (X2) terhadap Kepuasan Nasabah. Dapat disimpulkan bahwa system syariah merupakan salah satu faktor yang tidak terpisahkan dari kepuasan nasabah. Artinya semakin murah system syariah dalam transaksi maka akan semakin puas nasabah.

b) Uji Simultan (Uji F)

Tabel 14
Uji Simultan (Uji F)
Anova*

Model	Sum Of Squarees	Df	Mean Square	F	Sig
Regresion	71.479	2	23.826	11,559	000
Residual	197.881	96	2.061		
Total	269.360	99			

Sumber: Data Diolah, 2020

Variabel Bebas (*Indivenden*) adalah Kualitas Layanan Mobile Banking (X1).Pelayanan system syariah (X2).

Variabel Terkait (*Devenden*) adalah Kepuasan nasabah (Y)

Ketentuan Tabel F :

Df 1 Adalah $m = 2$ $m =$ Variabel bebas
 Df 2 Adalah $n - m = 1$ F tabel = 2,702
 $91 - 2 - 1 = 88$ F hitung = 11,559
 $n =$ sampel

Hasil uji F hitung sebesar 11,559 dengan Sig 0,000 nilai Sig diperoleh nilai lebih kecil dari 0,05 dan F hitung lebih besar dari F tabel, yaitu 11,559, dan lebih besar dari F tabel sebesar 2,702, sehingga membuktikan hipotesa yang menyatakan kualitas layanan mobile banking, dan layanan dengan system syariah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Muara Bungo.

4) Uji Koefisien Determinasi (Uji R Square)

Koefisien Diterminasi digunakan untuk menghitung besarnya vasiabel indeviden (Kualitas Layanan, Biaya, dan Kecepatan Bertransaksi) terhadap variabel devenden (Kepuasan nasabah) pada Bank Syariah Mandiri KCP Muara Bungo. Nilai koefisien determinasi dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 15
Hasil Ringkasan Uji R Square

Mode I	R	R Square	Adjusted R Square	Std Error Estimate	Durbin-Watson
1	0,515	0,265	0,242	1,436	1,967

Sumber: Data Diolah, 2020

- a. Vasiabel Bebas (*Indivenden*) adalah Kualitas Layanan mobile banking (X1). Layanan system syariah (X2).
- b. Variabel Trkait (Devenden) adalah Kepuasan nasabah(Y)

Berdasarkan tabel 4.16 menunjukkan besarnya R Square (R²) adalah 0,265. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas layanan mobile banking bersama-sama dengan kualitas pelayanan system syariah mempengaruhi kepuasan nasabah sebesar 26,5 % ,sedangkan sisanya sebesar 73,5 % kepuasan nasabah dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

3. Pembahasan Hasil Penelitian

a. Bagaimana Penggunaan System Pelayanan Mobile Banking dan System Syariah di BSM KCP Muara Bungo

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi kualitas penggunaan layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah pada tabel 4.16 diperoleh nilai R Square sebesar 0,265. Hal ini memiliki arti bahwa pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah sebesar $0,265 = 26,5\%$ dan sisanya 73,5% dipengaruhi oleh faktor lain. Berdasarkan hasil uji t pada tabel 4.14 diperoleh nilai signifikansi dari variabel kualitas layanan mobile banking sebesar $0,000 < 0,05$ ($sig < \alpha = 5\%$) sehingga H₀ ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan mobile banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Mandiri Syariah (BSM) KCP Muara Bungo. Nilai koefisien regresi variabel kualitas layanan mobile banking sebesar 0,415. Nilai koefisien

positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara kualitas layanan mobile banking dengan kepuasan nasabah. Jika kualitas layanan mobile banking ditingkatkan maka kepuasan nasabah menjadi meningkat. Hasil penelitian ini diperkuat dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Irfan Nurahmadi Harish dengan judul "Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Menunjukkan bahwa dari hasil uji t diperoleh nilai thitung sebesar 3,606 dengan nilai sig sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan nilai t hitung lebih besar daripada nilai t tabel 2,002 dan nilai sig lebih kecil daripada 0,05. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan mobile banking mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.¹⁵

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.¹⁶

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang dikutip oleh Thomas, dkk menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan harus sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah. Meningginya tingkat kesesuaian antara harapan dengan kualitas layanan yang diberikan perusahaan, merupakan tanda terciptanya nilai kepuasan yang maksimal.¹⁷

b. Bagaimana *Mobile Banking* dan *Syistem Syariah* Secara *Partial Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah mandiri KCP Muara Bungo*

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi untuk variabel kualitas layanan mobile banking dan kualitas produk mobile banking terhadap kepuasan nasabah pada tabel 4.16 diperoleh nilai R Square sebesar 0,265. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas layanan mobile banking dan system syariah terhadap kepuasan nasabah sebesar banking bersama-sama dengan kualitas pelayanan system syariah mempengaruhi kepuasan nasabah sebesar 26,5 % ,sedangkan sisanya sebesar 73,5 % kepuasan nasabah dipengaruhi oleh variabel-variabel lain selain X1 dan X2 yang tidak masuk dalam model.

Berdasarkan hasil uji F pada tabel 4.15 diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ ($sig < \alpha = 5\%$) dan F hitung lebih besar dari F table sebesar 2,702 sehingga membuktikan hipotesa yang menyatakan kualitas layanan mobile banking dan layanan system syariah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah banking secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank syariah Mandiri KCP Muara Bungo.

¹⁵ Irfan Nurahmadi Harish, "Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri Depok)," *Skripsi* (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2017), 92.

¹⁶ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, h. 213.

¹⁷ Thomas S. Kaihatu, Achmad Daengs, dan Agoes Tinus Lis Indrianto, *Manajemen Komplain*, hal. 40.

Kualitas layanan mobile banking, kualitas produk system syariah, 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.¹⁸Sedangkan menurut Kotler dan Keller, semakin tinggi tingkat kualitas, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah yang dihasilkan.¹⁹

E. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah dan hasil uji hipotesis yang telah diajukan dengan model analisis regresi linier berganda maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan mobile banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Muara Bungo. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t yang memperoleh nilai sig untuk variabel kualitas layanan mobile banking sebesar $0,000 < 0,05$ ($\text{sig} < \alpha=5\%$) sehingga H_0 ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan mobile banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank syariah Mandiri KCP. Muara Bungo
2. Berdasarkan uji parsial terlihat bahwa ada dua variabel yang berpengaruh secara signifikan, yaitu kualitas layanan mobile banking dan system syariah yang murah, terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking pada Bank Syariah Mandiri KCP Muara Bungo.
3. Berdasarkan uji secara simultan, kedua variabel yaitu kualitas layanan mobile banking dan layanan system syariah secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking dan system syariah pada Bank Syariah Mnadiri KCP Muara Bungo.

Daftar Pustaka

- Ahmad Ifham. 2015. *Ini Lho Bank Syariah, Memahami Bank Syariah Dengan Mudah*. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Albuzar. 2016. "kualitas layanan terhadap minat nasabah menabung di Bank Mandiri Syariah Cabang Jambi" *skripsi*, Institut. Agama Islam Negeri Jambi.
- Amaliah dan Westiriani. 2013. *Preferensi Produk-produk Syariah* Bandung:Mizan.
- Bank Syariah Mandiri."Sejarah Bank Syariah Mandiri". <http://www.syariahamandiri.co.id/tentang-kami/sejarah>. Diakses pada tanggal 20 september 2018.

¹⁸ Freddy Rangkuti, Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan Iso 9001, hal. 8.

¹⁹ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2009), 144.

- Danang Sunyoto dan Fathonah Eka Susanti. 2015. *Pengelola Dan Membidik Puser Jasci*, Jakarta: Pertama.
- Dokumentasi Bank BSM Muara Bungo
- Freddy Rangkuti, Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan Iso 9001.
- Irfan Nurahmadi Harish, 2017. "*Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri Depok)*,"Skripsi Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.
- James F. Engel, dkk. 1992. *Perilaku Konsumen, ahli bahasa FX Budiyanto*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- M. Nur Rianto Al Arif. 2010. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran* Jakarta: Erlangga.
- Philip Kotler. 2000. *Marketing Manajemen*. New Jersey: Prentice Hall.
- Putra, Giardo Permadi, dkk. 2017. *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Konsumen*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB). Vol. 48
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Administrasi dan Metode R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sukri Amran Rizal. 2016. "*Bank Syariah Terpercaya Pilihan Mitra Usaha*". Dalam *Majalah Kontan* Edisi 38 Desember.
- Suyono. 2015. *Analisis Regresi Untuk Penelitian*, Jakarta : Budi Utama.
- Thomas S. Kaihatu, Achmad Daengs, dan Agoes Tinus Lis Indrianto, *Manajemen Komplain*.
- UU Republik Indonesia No. 10 Tahun 1998, *Tentang perubahan UU No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan* (Jakarta: Lembaran Negara RI Tahun 1998 Nomor 2301).
- Wikipedia bahasa Indonesia "Sejarah Bank Syariah Mandiri". https://id.wikipedia.org/wiki/Bank_Syariah_Mandiri. Diakses Pada Tanggal 20 September 2020.
- Yudi W.Arthana R dan Novi Rianti. "*Pengaruh Minat Individu terhadap Penggunaan Mobile Banking*" dalam *Jurnal Informasi Volume VII no.1 /februari/2015*.