



Pengaruh Kualitas Layanan, Keamanan Transaksi, Dan Kemudahan Penggunaan *Mobile Banking* (Byond) Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia (BSI)

The Effect of Service Quality, Transaction Security, and User-Friendliness of Mobile Banking (Byond) on Customer Satisfaction at Bank Syariah Indonesia (BSI)

Fitriatun Nadila¹, Sapna Biby², Mariyudi³, Chalirafi⁴

Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Malikussaleh

Email: fitriatun.210410318@mhs.unimal.ac.id¹, sapnabiby@unimal.ac.id², mariyudi@unimal.ac.id³, chalirafi@unimal.ac.id⁴

Article Info

Article history:

Received : 29-03-2026

Revised : 31-03-2026

Accepted : 02-04-2026

Published : 04-04-2026

Abstract

This study aims to analyze the influence of service quality, transaction security, and ease of use of BYOND by BSI mobile banking on customer satisfaction at Bank Syariah Indonesia, both partially and simultaneously. This study employs a quantitative approach using a survey method and a research instrument in the form of a closed-ended questionnaire administered to active customers who use the BYOND by BSI mobile banking service. Data analysis techniques include multiple linear regression with classical assumption testing, partial tests, simultaneous tests, and the coefficient of determination. The results indicate that service quality does not have a significant effect on customer satisfaction, whereas transaction security and ease of use have positive and significant effects on customer satisfaction. Simultaneously, service quality, transaction security, and ease of use have a significant impact on customer satisfaction. The research results also indicate that customer satisfaction is influenced by these three variables, while the remainder is influenced by other factors outside the research model. This study provides theoretical implications for the development of research on digital banking services as well as practical implications for Bank Syariah Indonesia in enhancing transaction security and the ease of use of mobile banking applications to improve customer satisfaction. The limitations of this study lie in the number of variables, the scope of the research, and the use of a quantitative approach without qualitative depth.

Keywords: Service Quality, Transaction Security, Mobile Banking

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, keamanan transaksi, dan kemudahan penggunaan mobile banking BYOND by BSI terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei dan instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup yang diberikan kepada nasabah aktif pengguna layanan mobile banking BYOND by BSI. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan pengujian asumsi klasik, uji parsial, uji simultan, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan keamanan transaksi dan kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Secara simultan, kualitas layanan, keamanan transaksi, dan kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kepuasan nasabah dipengaruhi oleh ketiga variabel tersebut, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Penelitian ini memberikan implikasi teoritis dalam pengembangan kajian pemasaran jasa perbankan digital serta



implikasi praktis bagi Bank Syariah Indonesia dalam meningkatkan keamanan transaksi dan kemudahan penggunaan aplikasi mobile banking untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Keterbatasan penelitian ini terletak pada jumlah variabel, ruang lingkup penelitian, dan penggunaan pendekatan kuantitatif tanpa pendalaman kualitatif.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Keamanan Transaksi, *Mobile Banking*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan yang signifikan dalam berbagai sektor kehidupan, salah satunya pada sektor perbankan. Kemajuan teknologi mendorong industri perbankan untuk melakukan berbagai inovasi dalam bentuk produk, layanan, serta fitur yang bertujuan mempermudah aktivitas transaksi keuangan bagi nasabah. Salah satu inovasi yang berkembang pesat adalah layanan mobile banking yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi secara mudah, cepat, dan aman melalui perangkat seluler seperti smartphone. Kehadiran mobile banking memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan aktivitas perbankan tanpa harus datang langsung ke kantor cabang maupun menggunakan mesin ATM.

Transformasi digital dalam dunia perbankan telah menciptakan paradigma baru dalam interaksi antara bank dan nasabah. Melalui layanan mobile banking, berbagai aktivitas keuangan seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa atau paket data, investasi, hingga pengajuan pembiayaan dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja. Hal ini memberikan efisiensi waktu serta meningkatkan kenyamanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi keuangan secara digital. Layanan mobile banking juga membantu nasabah dalam melakukan berbagai transaksi seperti pengecekan saldo, transfer dana antar rekening, serta pembayaran berbagai tagihan secara praktis (Imamah & Safira, 2021).

Salah satu bank yang terus mengembangkan layanan digitalnya adalah Bank Syariah Indonesia (BSI). Bank ini merupakan hasil merger dari PT Bank BRI Syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri, dan PT Bank BNI Syariah yang bertujuan untuk memperkuat industri perbankan syariah di Indonesia. Melalui penggabungan tersebut, BSI memiliki jangkauan layanan yang lebih luas serta kapasitas permodalan yang lebih kuat. Dalam mendukung transformasi digital, BSI menghadirkan layanan mobile banking bernama BSI Mobile yang dirancang untuk memberikan kemudahan, keamanan, serta efisiensi bagi nasabah dalam melakukan berbagai transaksi keuangan secara digital.

Keberhasilan penerapan mobile banking tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh beberapa faktor penting seperti kualitas layanan, keamanan transaksi, dan kemudahan penggunaan aplikasi. Faktor-faktor tersebut sangat menentukan tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan digital. Apabila layanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah, maka tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah terhadap bank akan meningkat. Sebaliknya, apabila layanan yang diberikan tidak memenuhi harapan, nasabah berpotensi berpindah ke layanan perbankan lain yang dianggap lebih baik.

Kepuasan nasabah merupakan salah satu indikator utama keberhasilan suatu perusahaan dalam memberikan layanan. Nasabah yang merasa puas terhadap layanan yang diberikan cenderung akan memberikan respon positif serta merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain. Namun sebaliknya, apabila nasabah merasa kecewa terhadap layanan yang diterima, maka mereka



berpotensi menyebarkan pengalaman negatif yang dapat mempengaruhi citra perusahaan. Oleh karena itu, bank perlu memperhatikan kualitas layanan yang diberikan agar mampu memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah secara optimal.

Data dari Bank Indonesia menunjukkan bahwa penggunaan layanan perbankan digital di Indonesia mengalami peningkatan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Peningkatan ini didorong oleh semakin luasnya akses internet serta meningkatnya jumlah pengguna smartphone di masyarakat. Seiring dengan meningkatnya penggunaan layanan mobile banking, berbagai tantangan juga muncul, seperti keluhan terkait kualitas layanan, permasalahan keamanan transaksi, serta tingkat kemudahan penggunaan aplikasi yang masih perlu ditingkatkan agar dapat memberikan pengalaman yang lebih baik bagi nasabah.

Berdasarkan fenomena tersebut, kualitas layanan, keamanan transaksi, dan kemudahan penggunaan menjadi faktor penting yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking, khususnya pada aplikasi BSI Mobile. Oleh karena itu, penelitian mengenai pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap kepuasan nasabah menjadi penting untuk dilakukan guna mengetahui sejauh mana layanan mobile banking BSI mampu memenuhi harapan nasabah serta memberikan rekomendasi perbaikan dalam meningkatkan kualitas layanan perbankan digital di masa mendatang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) dengan fokus pada nasabah yang menggunakan layanan Mobile Banking BSI (BYOND). Objek penelitian ini adalah nasabah BSI yang aktif menggunakan layanan mobile banking, sedangkan subjek yang diteliti adalah pengaruh Kualitas Layanan, Keamanan Transaksi, dan Kemudahan Penggunaan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia. Penyebaran kuesioner dilakukan pada nasabah BSI yang berdomisili di empat wilayah kecamatan, yaitu Kecamatan Banda Sakti, Muara Satu, Muara Dua dan Blang Mangat sebagai representasi cakupan Lokasi penelitian. Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling*, yaitu pengambilan sampel berdasarkan kriteria tertentu. Adapun kriteria sampel dalam penelitian ini adalah Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) dan Aktif menggunakan layanan Mobile Banking BSI minimal selama 3 bulan terakhir. Untuk menentukan jumlah sampel yang diperlukan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan rumus Slovin, karena populasi yang sebenarnya tidak diketahui secara pasti. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini mengacu pada ketentuan yang dikemukakan oleh Slovin dengan jumlah 100 responden. Data yang digunakan adalah data primer, diperoleh melalui kuesioner tertutup menggunakan media Google Form. Kuesioner ini dirancang untuk mengukur persepsi mahasiswa terhadap Pengaruh Kualitas Layanan, Keamanan Transaksi, dan Kemudahan Penggunaan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah. Pengolahan data dilakukan menggunakan uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, serta uji t untuk menguji hipotesis dan uji f simultan.



HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	40	40.0	40.0	40.0
	Perempuan	60	60.0	60.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

Sumber: Diolah dari Data Primer, 2025

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini yang paling banyak adalah Perempuan yaitu sebanyak 60 orang atau 60% sedangkan responden laki-laki sebanyak 40 orang atau 40%.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<20 Tahun	16	16.0	16.0	16.0
	20-22 Tahun	32	32.0	32.0	48.0
	>22 Tahun	52	52.0	52.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

Sumber: Diolah dari Data Primer, 2025

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa usia responden <20 tahun sebanyak 16 orang atau 16%, usia responden 20-22 tahun sebanyak 32 orang atau 32% dan usia responden > 22 tahun sebanyak 52 Orang atau 52%.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Kecamatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Banda Sakti	25	25.0	25.0	25.0
	Muara Satu	25	25.0	25.0	50.0
	Muara Dua	25	25.0	25.0	75.0
	Blang Mangat	25	25.0	25.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

Sumber: Diolah dari Data Primer, 2025

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa masing-masing kecamatan memiliki sebanyak 25 responden atau 25% dengan jumlah keseluruhan yaitu 100 responden.

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pengguna Mobile Banking

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Setiap Hari	22	22.0	22.0	22.0
	2-3 Kali Sehari	71	71.0	71.0	93.0
	Jarang	7	7.0	7.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Peneliti (Data diolah, 2025)



Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa frekuensi pengguna *mobile banking* setiap hari sebanyak 22 orang atau 22%, 2-3 hari sekali sebanyak 71 orang atau 71% dan jarang sebanyak 7 orang atau 7%.

Hasil Uji Validitas

Tabel 6. Uji Validitas Variabel

Item	r _{hitung}	Nilai Sig.	r _{tabel}	Keterangan
X1.1	0,609	0,000	0,195	Valid
X1.2	0,717	0,000	0,195	Valid
X1.3	0,791	0,000	0,195	Valid
X1.4	0,643	0,000	0,195	Valid
X1.5	0,578	0,000	0,195	Valid
X2.1	0,673	0,000	0,195	Valid
X2.2	0,687	0,000	0,195	Valid
X2.3	0,686	0,000	0,195	Valid
X2.4	0,590	0,000	0,195	Valid
X2.5	0,552	0,000	0,195	Valid
X3.1	0,746	0,000	0,195	Valid
X3.2	0,705	0,000	0,195	Valid
X3.3	0,759	0,000	0,195	Valid
X3.4	0,571	0,000	0,195	Valid
X3.5	0,718	0,000	0,195	Valid
Y1	0,752	0,000	0,195	Valid
Y2	0,594	0,000	0,195	Valid
Y3	0,668	0,000	0,195	Valid
Y4	0,735	0,000	0,195	Valid
Y5	0,655	0,000	0,195	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas, seluruh item pernyataan pada variabel Kualitas layanan, Keamanan transaksi, Kemudahan Pengguna dan Kepuasan Nasabah menunjukkan nilai r hitung lebih besar dari r tabel dengan signifikansi > 0,05 sehingga seluruh item dinyatakan valid.

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Layanan	0,712	Reliabel
Keamanan Transaksi	0,632	Reliabel
Kemudahan Pengguna	0,745	Reliabel
Kepuasan Nasabah	0,719	Reliabel

Berdasarkan hasil uji reabilitas menggunakan metode *Cronbach's Alpha*, diketahui bahwa instrument untuk variabel Kualitas layanan, Keamanan transaksi, Kemudahan Pengguna dan Kepuasan Nasabah memiliki alpha diatas 0,6 sehingga dinyatakan reliabel dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.



Hasil Uji Normalitas dengan uji One Kolmogorov-Smirnov

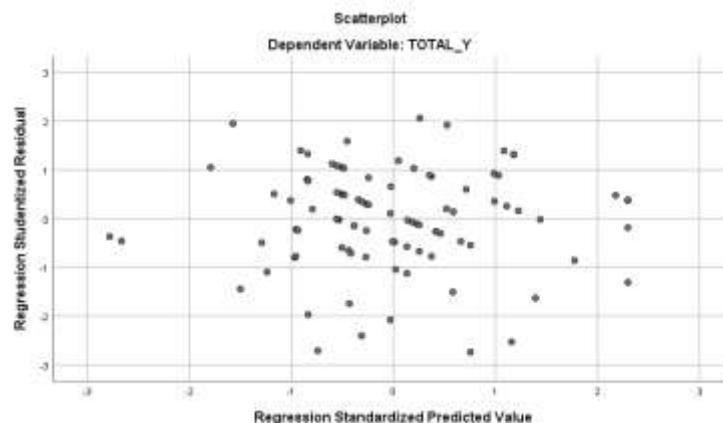
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.81821043
Most Extreme Differences	Absolute	.074
	Positive	.043
	Negative	-.074
Test Statistic		.074
Asymp. Sig. (2-tailed)		.195 ^c

Sumber : Peneliti (Data diolah, 2025)

Berdasarkan Tabel 4.11, hasil uji normalitas menggunakan pendekatan statistik Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai Asymp. Sig sebesar 0.195 yang lebih besar dari nilai signifikan yang ditetapkan (0,05). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel independen (X) dan variabel dependen (Y) dalam penelitian ini berdistribusi normal.

Hasil Pengujian Heteroskedastisitas

Tabel 8. Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Diolah dari Data primer, 2025

Berdasarkan hasil uji heterokedastisitas yang ditampilkan pada Gambar 4.2, terlihat bahwa penyebaran titik-titik pada grafik scatterplot tidak membentuk pola tertentu dan tersebar di atas serta di bawah angka 0 pada sumbu bawah angka 0 pada sumbu Y. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan tidak mengalami heterokedastisitas.

Hasil Pengujian Multikolinearitas

Tabel 9. Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistic		Keterangan
	Tolerance	VIF	
Kualitas Layanan	0,499	2,004	Bebas Multikolinearitas
Keamanan Transaksi	0,409	2,447	
Kemudahan Pengguna	0,720	1,388	

Sumber: Data Primer yang diolah, 2025



Berdasarkan hasil perhitungan tersebut dapat dilihat bahwa nilai *tolerance* seluruh variabel bebas lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF seluruh variabel bebas lebih kecil dari 10, sehingga tidak terjadi gejala korelasi yang tinggi antar variabel bebas. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas antar variabel bebas dalam model penelitian ini.

Hasil Uji t Parsial

Tabel 10. Uji Parsial

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.745	2.236		1.228	.223
Kualitas Layanan	.182	.121	.167	1.503	.136
Keamanan Transaksi	.428	.148	.353	2.880	.005
Kemudahan Pengguna	.254	.098	.240	2.593	.011

Sumber: Data Primer yang diolah, 2025

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) pada tabel 4.15 dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Layanan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,136 yang lebih besar dari 0,05 serta nilai t hitung sebesar 1,503 yang lebih kecil dari t tabel 1,984 dengan koefisien regresi 0,182, sehingga Kualitas Layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (H1 ditolak). Sementara itu, variabel Keamanan Transaksi memiliki nilai signifikansi sebesar 0,005 yang lebih kecil dari 0,05 serta nilai t hitung sebesar 2,880 yang lebih besar dari t tabel 1,984 dengan koefisien regresi 0,428, sehingga Keamanan Transaksi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (H2 diterima). Selain itu, variabel Kemudahan Penggunaan memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,011 yang lebih kecil dari 0,05 serta nilai t hitung sebesar 2,593 yang lebih besar dari t tabel 1,984 dengan koefisien regresi 0,254, sehingga Kemudahan Penggunaan juga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (H3 diterima).

Hasil Uji F Simultan

Tabel 11. Hasil Uji F Simultan

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	227.467	3	75.822	22.241	.000 ^b
Residual	327.283	96	3.409		
Total	554.750	99			

Sumber: Data Primer yang diolah, 2025

Berdasarkan hasil uji regresi pada tabel 11 maka diperoleh hasil uji regresi simultan (uji F) dengan nilai F hitung sebesar 22,241 yang lebih besar daripada nilai F tabel sebesar 2,70 (22,241 > 2,70) dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 atau lebih kecil dari tingkat signifikansi yang telah ditentukan yaitu 0,05 (0,000 < 0,05). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan (X1), Keamanan Transaksi (X2), dan Kemudahan Penggunaan (X3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y)



Hasil Pengujian Determinasi (R_2)

Tabel 12. Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.640 ^a	.410	.392	1.84640

Sumber: Data Primer yang diolah, 2025

Berdasarkan tabel 12 diketahui bahwa nilai R sebesar 0,640 menunjukkan tingkat hubungan atau korelasi antara variabel independen yaitu Kualitas Layanan, Keamanan Transaksi, dan Kemudahan Penggunaan dengan variabel dependen yaitu Kepuasan Nasabah berada pada kategori kuat. Nilai R Square sebesar 0,410 menunjukkan bahwa sebesar 41,0% variasi perubahan Kepuasan Nasabah dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen dalam model regresi tersebut, sedangkan sisanya sebesar 59,0% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian seperti kualitas produk, kepercayaan nasabah, pengalaman pengguna, citra perusahaan, serta faktor personal nasabah. Sementara itu, nilai Adjusted R Square sebesar 0,392 menunjukkan bahwa setelah dilakukan penyesuaian terhadap jumlah variabel independen yang digunakan dalam model, penelitian ini masih mampu menjelaskan sekitar 39,2% variasi perubahan Kepuasan Nasabah.

Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan mobile banking berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dari hasil uji t yang menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,136 ($> 0,05$) dan nilai t hitung sebesar 1,503 yang lebih kecil dari t tabel sebesar 1,984, dengan koefisien regresi sebesar 0,182. Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun peningkatan kualitas layanan cenderung diikuti oleh peningkatan kepuasan nasabah, pengaruhnya belum cukup kuat secara statistik. Temuan ini mengindikasikan bahwa dalam penggunaan BSI Mobile, kualitas layanan bukan menjadi faktor utama yang menentukan kepuasan nasabah karena sebagian besar nasabah telah menganggap kualitas layanan sebagai standar yang harus dipenuhi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Lestari (2019) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak selalu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan ketika ekspektasi pelanggan telah terpenuhi, namun berbeda dengan penelitian Hidayah et al. (2022) dan Ifani et al. (2024) yang menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Pengaruh Keamanan Transaksi Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil uji t, variabel keamanan transaksi terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikansi 0,005 ($< 0,05$) dan t hitung 2,880 $>$ t tabel 1,984 serta koefisien regresi 0,428. Hal ini menunjukkan bahwa keamanan transaksi seperti perlindungan data pribadi, kerahasiaan informasi, dan keandalan sistem menjadi faktor penting yang meningkatkan kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Hidayah et al. (2022) dan Pangestu (2022), namun berbeda dengan penelitian Astutik (2024) yang menemukan bahwa keamanan berpengaruh negatif terhadap loyalitas nasabah.



Pengaruh Kemudahan Penggunaan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan mobile banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, yang dibuktikan dengan nilai signifikansi 0,011 ($<0,05$) dan t hitung 2,593 $>$ t tabel 1,984 serta koefisien regresi 0,254. Hal ini menunjukkan bahwa semakin mudah aplikasi digunakan, baik dari segi pemahaman fitur, navigasi, maupun akses layanan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Hidayah et al. (2022), Pangestu (2022), Adhitya dan Fauziah (2023), serta Ifani et al. (2024) yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan layanan perbankan digital.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan keamanan transaksi dan kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Secara simultan, kualitas layanan, keamanan transaksi, dan kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kepuasan nasabah dipengaruhi oleh ketiga variabel tersebut, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Penelitian ini memberikan implikasi teoritis dalam pengembangan kajian pemasaran jasa perbankan digital serta implikasi praktis bagi Bank Syariah Indonesia dalam meningkatkan keamanan transaksi dan kemudahan penggunaan aplikasi mobile banking untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Keterbatasan penelitian ini terletak pada jumlah variabel, ruang lingkup penelitian, dan penggunaan pendekatan kuantitatif tanpa pendalaman kualitatif.

DAFTAR PUSTAKA

- Astutik, S. (2024). Pengaruh Mobile Banking, Keamanan, dan Kualitas Layanan Islami Terhadap Loyalitas Nasabah BTN Syariah dengan Persepsi sebagai Variabel Moderasi. *Maqrizi: Journal of Economics and Islamic Economics*, 4(2), 134–147.
- Adhitya, W. R., & Fauziah, A. (2023). Pengaruh Kemudahan Transaksi, Keamanan Transaksi, dan Kualitas Pelayanan Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian Online di Shopee (Studi Kasus Pada Mahasiswa Manajemen Universitas Potensi Utama). *Manajemen Kreatif Jurnal*, 1(1), 178–189.
- Andriyati, S., Hidayah, N., & Rismayani, V. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Transaksi dan Fitur Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan BSI Mobile Banking. *Al-Iqtishod: Jurnal Ekonomi Syariah*, 4(2), 139–159.
- Imamah, N., & Ayu Safira, D. (2021). Pengaruh Mobile Banking Terhadap Profitabilitas Bank di Bursa Efek Indonesia. *Profit*, 15(01), 95–103.
- Ifani, Y., Navanti, D., & Sumantyo, F. D. S. (2024). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan M-Banking KB Star Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank KB Bukopin Tbk Cabang Bekasi. *Cemerlang: Jurnal Manajemen dan Ekonomi Bisnis*, 4(2), 148–162.
- Lestari, A. D., & Hidayat, I. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Global Jet Express (J&T) Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 8(7), 1–19.