Asian Journal of
Islamic Studies and Da'wah

e-ISSN : 3025-4493
p-ISSN : 3025-5252

Index : Harvard, Boston, Sydney University, Dimensions, Lens, Scilit, Semantic, Google, etc

https://doi.org/10.58578/AJISD.v2i3.2942

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN FITUR PRODUK BSI MOBILE TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KCP VETERAN MAKASSAR

The Influence of Service Quality and Product Features of BSI Mobile on Customer Satisfaction at Bank Syariah Indonesia KCP Veteran Makassar

Nur Ahlamiah Tri Putri Masykur[1], Fathurrahman[2], Muslihati[3]
UIN Alauddin Makassar
nurahlamiatriputri01@gmail.com

Article Info:

Submitted:	Revised:	Accepted:	Published:
Apr 24, 2024	Apr 29, 2024	May 4, 2024	May 7, 2024

Abstract

This research aims to determine the influence of service quality and BSI mobile product features on customer satisfaction at Bank Syariah Indonesia KCP Veteran Makassar. The sample in this research is customers who use BSI mobile at Bank Syariah Indonesia KCP Veteran Makassar. The method used in this research is a quantitative method with a survey method that uses a questionnaire as a data collection instrument. Based on the research results, it was found that the first hypothesis was accepted, namely that service quality has a positive and significant impact on customer satisfaction in using BSI mobile. Likewise with the second hypothesis, where product features have a positive and significant impact on customer satisfaction in using BSI mobile. And with that, the third hypothesis is also accepted, which shows that together

AJISD Journal is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License

or simultaneously service quality and product features have a positive and significant impact on customer satisfaction at Bank Syariah Indonesia KCP Veteran Makassar.

Keywords: Service Quality, Product Features, Customer Satisfaction

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan fitur produk BSI mobile terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Veteran Makassar. Dimana sampel pada penelitian ini ialah nasabah yang menggunakan BSI mobile di Bank Syariah Indonesia KCP Veteran Makassar. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode kuantitatif dengan metode suvei yang menggunakan kusioner sebagai instrument pengumpulan data. Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan bahwa hipotesis pertama diterima, yaitu kualitas layanan memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabahdalam penggunaan BSI mobile. Begitupun dengan hipotesis kedua, dimana fitur produk memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan BSI mobile. Dan dengan itu, hipotesis ketiga juga diterima, dimana menunjukkan bahwa secara bersama-sama atau simultan kualitas layanan dan fitur produk memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Veteran Makassar.

Kata Kunci: Kualitas layanan, Fitur produk, Kepuasan Nasabah

PENDAHULUAN

Globalisasi sangat berdampak terhadap kemajuan di bidang teknologi dan juga ekonomi. Globalisasi adalah proses yang memungkinkan orang di seluruh dunia untuk berkolaborasi dan berkomunikasi serta terlibat dalam semua aspek kehidupan mereka, termasuk budaya, ekonomi, politik, teknologi, dan lingkungan. Ada dua faktor yang mempengaruhi berlangsungnya globalisasi yaitu: pertama terkait dengan perkembangan teknologi dan kedua terkait transformasi sosial serta transformasi budaya.(Pranantha, 2021) Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi membawa banyak pengaruh terhadap perubahan perilaku dan kebiasaan masyarakat. Hal ini membuat masyarakat membutuhkan sesuatu yang cepat dan mudah untuk setiap kegiatan yang dilakukan.

Kebutuhan ini juga diharapkan masyarakat pada kegiatan ekonomi mereka, salah satunya adalah dalam sistem pembayaran. Sistem pembayaran berbasis teknologi tersebut diadopsi menjadi sistem pembayaran elektronik. Sistem pembayaran itu menawarkan berbagai keuntungan dan manfaat yang saat ini sangat dibutuhkan oleh masyarakat banyak di era globalisasi.(Husnul Hafiz, 2022)

Banyak perusahaan yang mulai mengembangkan kinerjanya dalam sektor teknologi informasi. Salah satunya perbankan, layanan jasa perbankan melalui *smartphone* atau yang dikenal dengan *mobile banking*. *Mobile Banking* merupakan layanan produk perbankan yang diciptakan untuk memberikan kemudahan bagi para nasabah maupun bank dalam proses transaksi perbankan. Impelementasi ini diisi oleh berbagai layanan *digital banking* seperti *sms banking, internet banking, dan mobile banking*. Salah satu bank yang menggunakan fitur *mobile banking* adalah bank BSI.

Industri perbankan menyediakan fasilitas layanan mobile banking untuk mencapai kepuasan nasabah. Faktor utama penentu kepuasan nasabah adalah persepsi nasabah terhadap kualitas jasa. Semakin baik kualitas jasa yang diberikan maka secara langsung kepuasan nasabah juga akan meningkat. Oleh karena itu bank menyediakan layanan mobile banking untuk memenuhi tuntutan dan kebutuhan nasabah sebagai alternatif untuk melakukan transaksi perbankan. Layanan *mobile banking* ini sangat diminati oleh nasabah perbankan di Indonesia, khususnya nasabah Bank Syariah Indonesia. Aplikasi BSI *Mobile* pertumbuhan transaksi mencapai 97,4% atau 46,4 juta transaksi secara tahunan pada periode Juli 2021.(Dama Mustika, 2022)

BSI *Mobile* pada Q1 2021 jumlah transaksi sebesar 14,65 juta dan user aktif pada Maret 2021 sebanyak 623 ribu (BSI, 2021). Dengan adanya merger Bank Syariah diketahui bahwa Mandiri Syariah Mobile (MSM) telah di *update* menjadi BSI *Mobile* dan sudah diunduh lebih dari 1 juta user di aplikasi Play Store. Bergabungnya 3 bank BUMN (merger) dan adanya *update mobile banking*, kualitas layanan dan fitur pendukung menjadi harapan bagi nasabah untuk melakukan transaksi dan mengakses informasi.(Pranantha, 2021)

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.(Husnul Hafiz, 2022) Menurut Kassim, Asiah Abdullah, dan Parasuraman dalam Pranantha, kualitas layanan hal yang terpenting dalam sebuah perusahaan atau lembaga, karena kualitas layanan merupakan salah satu faktor untuk mendapatkan kepuasan konsumen. Bukti empiris menunjukkan bahwa organisasi yang mampu meningkatkan penjualan, keuntungan, dan biaya efisiensi adalah organisasi yang kegiatannya fokus pada kepuasan pelanggan melalui layanan yang berkualitas. Kualitas layanan dan fitur produk juga menjadi faktor yang sangat penting dalam memberikan kepuasan pada nasabah. Fitur

kualitas layanan dalam industri *e-banking* menjadi penting karena penyampaian layanan melalui interaksi manusia dan teknologi, menawarkan layanan berkualitas tinggi untuk memenuhi kebutuhan nasabah merupakan keunggulan yang kompetitif dari produk bank berbasis digital.(Pranantha, 2021) Oleh karena itu bank menyediakan layanan *mobile banking* untuk memenuhi tuntutan dan kebutuhan nasabah sebagai alternatif untuk melakukan transaksi perbankan. Layanan *mobile banking* ini sangat diminati oleh nasabah perbankan di Indonesia, khusunya nasabah Bank Syariah Indonesia.(Dama Mustika, 2022)

Dari hasil observasi peneliti menemukan bahwa Bank Syariah Indonesia Kcp Veteran Makassar sudah memiliki banyak nasabah yang menggunakan BSI *Mobile* namun untuk kualitas layanan kepada nasabah seperti respon cepat terhadap pertanyaan nasabah, kemudahan berkomunikasi dengan staf dan kemampuan untuk menyelesaikan masalah dengan efisien adalah hal yang perlu dipertimbangkan. Dan kualitas produk, layanan yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia adalah elemen penting dalam pengukuran kualitas, dapat melibatkan evaluasi produk perbankan seperti : rekening, pinjaman, kartu kredit, dan layanan tambahan seperti aplikasi perbankan online.

METODE

Jenis penelitian ini ialah menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Pengambilan sampel dalam penyusunan penelitian ini, yaitu menggunakan teknik *sampling non probability* dengan menggunakan metode *convience sampling*. Dengan jumlah sampel sebanyak 106 nasabah. Dan untuk pengumpulan data menggunakan metode kuisioner dan observasi. Penelitian ini akan dilakukan di Bank Syariah Indonesia tepatnya di Jl. Veteran Utara No.295b, Maricaya Baru, Kec. Makassar, Kota Makassar, Sulawesi Selatan Nomor Pos 90143.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas adalah uji pernyataan mengenai seberapa akurat data yang terkandung dalam survei untuk mengukur apa yang akan diukur.(Viviannisa, 2022) Pengujian validitas dilakukan dengan cara membandingkan r hitung dengan r tabel. Nilai r tabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 0.1606, yang diperoleh dengan df=N-2 pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$ dan pernyataan dianggap valid apabila rhitung > rtabel.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Kualitas Layanan	1	0.741	0.1606	Valid
	2	0.695	0.1606	Valid
	3	0.652	0.1606	Valid
	4	0.738	0.1606	Valid
	5	0.562	0.1606	Valid
	6	0.748	0.1606	Valid
	7	0.824	0.1606	Valid
	8	0.731	0.1606	Valid
	9	0.700	0.1606	Valid
	10	0.748	0.1606	Valid
	11	0.723	0.1606	Valid
	12	0.822	0.1606	Valid
Fitur Produk	13	0.728	0.1606	Valid
	14	0.728	0.1606	Valid
	15	0.704	0.1606	Valid
	16	0.770	0.1606	Valid
	17	0.694	0.1606	Valid
	18	0.754	0.1606	Valid
	19	0.742	0.1606	Valid
	20	0.666	0.1606	Valid
Kepuasan Nasabah	21	0.806	0.1606	Valid
	22	0.765	0.1606	Valid
	23	0.730	0.1606	Valid
	24	0.720	0.1606	Valid
	25	0.763	0.1606	Valid
	26	0.712	0.1606	Valid
	27	0.505	0.1606	Valid
	28	0.379	0.1606	Valid

Sumber : Hasil olahan data SPSS

Dari hasil tersebut, terlihat bahwa semua item pernyataan valid karena nilai keseluruhan rhitung > rtabel.

Uji Reliabilitas

Dari hasil uji reliabilitas tersebut, dilihat bahwa nilai *Croanbach Alpha* > 0,7 yaitu 0,963 > 0,7 untuk semua item pernyataan. Sehingga dapat dikatakan bahwa semua variabel yang telah diujikan reliabilitasnya memiliki tingkat konsisten yang baik maka dapat disimpulkan bahwa item pernyataan pada instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliable.

Uji Normalitas

Dari hasil uji Kolmogrov Smirnov diatas, dilihat nilai Asymp. Sig. (2-tailed) memperoleh nilai 0.689. dengan nilai yang diperoleh tersebut maka maka dianggap semua pernyataan berdistribusi secara normal dikarenakan nilai Kolmogrov Smirnov > 0.05.

Uji Multikolinearitas

Dari hasil uji multikolinearitas, dapat dilihat nilai tolerance variabel bebas (Independent) ialah X1 = 0,192, X2 = 0,192 sedangkan nilai hasil uji menggunakan metode VIF variabel bebas ialah X1 = 5,195, X2 = 5,195 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah multikolinearitas karena nilai tolerance > 0,01 dan nilai VIF < 10,0.

Uji Heteroskedasitas

Dari uji nilai signifikansi variabel kualitas layanan (X1) sebesar 0,077 > 0,05, variabel fitur produk (X2) sebesar 0,669 > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada gejala terjadinya heteroskedasitas antar variabel.

Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 2. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	4.271	1.338
	X1	.134	.052
	X2	.686	.085

Sumber : Hasil olahan data SPSS

Berdasarkan hasil uji pada tabel diatas, maka diperoleh persamaan uji regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

$$Y = 4.271 + 0.134 + 0.686$$

Maka dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

a. Nilai α (Constant) 4.271 yakni merupakan konstanta atau keadaan saat variabel kepuasan nasabah dipengaruhi oleh variabel lainnya yaitu variabel kualitas layanan (X1), variabel fitur produk (X2). Apabila variabel bebas (independen) tidak ada maka variabel terikat (dependen) tidak akan mengalami perubahan.
b. Nilai koefisien regresi kualitas layanan (X1) sebesar 0.134, menunjukkan bahwa pada variabel kualitas layanan terdapat pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah yang artinya bahwa adanya kenaikan 1 satuan variabel maka akan berpengaruh pada kepuasan nasabah sebesar 0.134, dengan anggapan bahwa tidak diteliti variabel lain dalam penelitian ini.
c. Nilai koefisien regresi fitur produk (X2) sebesar 0.686, menunjukkan bahwa pada variabel fitur produk terdapat pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah yang artinya bahwa adanya kenaikan 1 satuan variabel maka akan berpengaruh pada kepuasan nasabah sebesar 0.686, dengan anggapan bahwa tidak diteliti variabel lain dalam penelitian ini.

Uji t (Parsial)

Tabel 3. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Model		t	Sig.
1	(Constant)	3.192	.002
	X1	2.603	.011
	X2	8.115	.000

Sumber : hasil olahan data SPSS

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa signifikan 0.011 < 0.05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang artinya kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah seluruh variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Hasil uji F disajikan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 4. Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1424.114	2	712.057	287.298	.000[b]
	Residual	255.282	103	2.478		
	Total	1679.396	105			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber : Hasil olahan data SPSS

Dari hasil uji diatas, dilihat bahwa nilai F_{hitung} sebesar 287.298, berdasarkan tabel F dengan signifikansi 0.05 dengan nilai F_{tabel} sebesar 2.69, menunjukkan bahwa nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu 287.298 > 2.69 dan tingkat signifikansi sebesar F < 0.05 yaitu 0.000 < 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis dalam pengujian ini diterima secara simultan atau mempunyai pengaruh yang nyata terhadap variabel terikat dan secara bersama-sama variabel bebas.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Dari hasil uji Koefisien Determinasi (R^2) dapat dilihat nilai koefisien determinasi (*R square)* sebesar 0.848 atau 84,8%. Hal ini menunjukkan bahwa 84,8% kepuasan nasabah BSI KCP Veteran Makassar dipengaruhi oleh variabel kualitas layanan dan fitur produk. Sedangkan 15,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ditentukan dalam penelitian ini.

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan BSI *Mobile*

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel X1 yaitu kualitas layanan berpengaruh secara signifikansi terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile*. Variabel kualitas layanan sebagai X1 menunjukkan bahwa t_{hitung} sebesar 2.603 dengan t_{tabel} sebesar 1.65936 yang artinya t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} dengan tingkat signifikansi 0.011 < 0.05 sehingga disimpulkan bahwa variabel X1 yaitu kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile* di Bank Syariah Indonesia KCP Veteran Makassar,dengan itu maka dapat dikatakan bahwa hipotesis diterima. Hal ini berarti bahwa semakin suatu instansi atau BSI *Mobile* mengedepankan kualitas layanannya dalam menciptakan suatu fitur/produk, maka akan semakin menjadi nilai tambah bagi instansi tersebut karena hal tersebut dibuktikan dalam penelitian ini dapat menarik kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile*.

Dibuktikan juga pada hasil observasi selama penelitian bahwa dalam proses operasionalnya pihak di Bank Syariah Indonesia KCP Veteran telah membuat situs yang mudah dan sederhana untuk digunakan nasabah (efisiensi), adanya kesediaan sistem beroperasi, dan tampilan situs yang memiliki penampilan atau keindahan yang muncul pada BSI *Mobile*. Yang dimana efisiensi, kesediaan sistem beroperasi, dan tampilan situs itu termasuk dalam salah satu indikator kualitas layanan. Jadi kualitas layanan yang baik akan berdampak positif terhadap kepuasan nasabah yang menggunakan BSI *Mobile*.

Hal ini sejalan dengan penelitian Baiq Hilwiyatul Ahla yang hasil penelitiannya sesuai dengan hipotesis yang menyebutkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Depok.(Baiq Hilwiyatul, 2022) Pada hasil penelitian Siti Nurkolisa Apriliany, N. Ari Subagio, Akhmad Munir, Tatok Endhiarto yang hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Jember dengan H0 ditolak dan H1 diterima. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik dan berkualitas akan memberikan kepuasan yang lebih bagi para nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Jember. Sebagaimana kualitas layanan juga telah dijelaskan dalam QS. Ali Imran:159 yang berbunyi :

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ ٱللَّهِ لِنتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنتَ فَظًّا غَلِيظَ ٱلْقَلْبِ لَٱنفَضُّوا۟ مِنْ حَوْلِكَ ۖ فَٱعْفُ عَنْهُمْ وَٱسْتَغْفِرْ لَهُمْ
وَشَاوِرْهُمْ فِى ٱلْأَمْرِ ۖ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى ٱللَّهِ ۚ إِنَّ ٱللَّهَ يُحِبُّ ٱلْمُتَوَكِّلِينَ

Terjemahnya :

> Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lag berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah denga mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.

Ayat diatas menegaskan bahwa kita harus berperilaku lemah lembut kepada seseorang. Begitupun dalam suatu lembaga seperti Bank Syariah yang menerapkan kualitas layanan, yaitu dengan cara berperilaku lemah lembut dan tidak kasar terhadap nasabah agar nasabah merasa nyaman akan kualitas layanan yang diberikan Bank kepada nasabah.

Dari hasil penelitian diatas dan diperkuat oleh pendapat ahli maka penulis menyimpulkan bahwa kualitas layanan menjadi faktor kunci dalam menentukan kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan digital seperti BSI *Mobile*. Kualitas layanan mencakup berbagai aspek seperti responsivitas, kecepatan, kemudahan penggunaan, dan interaksi dengan nasabah. Nasabah yang mendapatkan respon cepat dan solusi yang efektif ketika menghadapi masalah atau pertanyaan akan merasa dihargai dan diperhatikan oleh pihak Bank.

Kemudahan dalam menggunakan aplikasi serta ketersediaan informasi yang mudah diakses akan meningkatkan pengalaman pengguna dan memberikan rasa nyaman. Sehingga semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah dalam bertransaksi di BSI *Mobile*.

Pengaruh Fitur Produk terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan BSI *Mobile*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel fitur produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile*, dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu 8.115 > 1.65936 dengan tingkat signifikansi 0.000 yang artinya bahwa tingkat signifikansi fitur produk lebih besar dari 0.05, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel

fitur produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile* di Bank Syariah Indonesia KCP Veteran Makassar, maka dari itu hipotesis diterima.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fitur produk menjadi suatu hal yang penting dalam menarik kepuasan nasabah menggunakan BSI *Mobile*, dikarenakan fitur produk ini menjadi acuan yang mempengaruhi nasabah menggunakan BSI *Mobile* di Bank Syariah Indonesia. Dibuktikan juga pada hasil observasi selama penelitian bahwa dalam proses operasionalnya pihak di Bank Syariah Indonesia KCP Veteran telah menyediakan fitur-fitur yang relevan dengan kebutuhan nasabah, seperti transfer dana yang mudah, pembayaran, dan pengecekan saldo secara real-time. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah akan merasa bahwa aplikasi ini memberikan nilai tambah yang nyata dalam mengelola keuangan mereka. Adanya fitur-fitur inovatif dan fungsional yang membantu nasabah dalam aktivitas perbankan sehari-hari dapat mempengaruhi persepsi positif terhadap aplikasi dan Bank secara keseluruhan.

Hal ini sejalan dengan penelitian Elsandro Yoga Pranantha bahwa variabel fitur produk memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,792, hal ini menunjukan bahwa nilai memiliki arah positif. Sementara untuk uji t didapatkan hasil bahwa nilai sig variabel fitur produk sebesar 0,000 yang menandakan bahwa variabel fitur produk memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.(Pranantha, 2021) Berdasarkan hasil penelitian Nurul Hidayah,Susila Andriyati, Vina Rismayani, dan Viviannisa Victoria juga memperoleh hasil bahwa fitur produk berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan BSI *Mobile Banking*. Nilai koefisien regresi variabel layanan *mobile banking* sebesar 0,023615. Nilai koefisien positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara layanan *mobile banking* dengan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.

Dari hasil penelitian diatas dan diperkuat oleh pendapat ahli maka penulis menyimpulkan bahwa selain fitur-fitur yang standar kehadiran fitur-fitur inovatif juga memainkan peran penting dalam mempengaruhi kepuasan nasabah. Aplikasi BSI *Mobile* yang menyediakan fitur-fitur inovatif dan fungsional seperti fitur transfer dana yang mudah, pembayaran tagihan, dan pengecekan saldo secara real-time yang dapat membantu nasabah dalam mengambil keputusan finansial yang baik. Dengan begitu, nasabah merasa bahwa aplikasi tersebut tidak hanya memberikan kemudahan, tetapi juga nilai tambah signifikan dalam merencanakan dan mengelola keuangan mereka. Secara keseluruhan, penelitian ini menghasilkan kesimpulan pentingnya fitur produk dalam aplikasi BSI *Mobile* dalam

mempengaruhi kepuasan nasabah. Fitur-fitur yang relevan, inovatif, dan fungsional dapat memberikan nilai tambahyang signifikan bagi nasabah dalam mengelola keuangan mereka. Dengan memberikan pengalaman yang positif melalui fitur-fitur tersebut, Bank dapat memperkuat citra positif mereka sebagai penyedia layanan perbankan yang modern dan responsife terhadap kebutuhan nasabahnya.

Pengaruh Kualitas Layanan dan Fitur Produk BSI *Mobile* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Veteran Makassar

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan fitur produk BSI *Mobile* berpengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap kepuasan nasabah KCP Veteran Makassar, dengan hasil uji F_{hitung} sebesar 287.298 dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 yaitu 0.000. dibandingkan dengan nilai F_{tabel} sebesar 2.69, menunjukkan bahwa nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu 287.298 > 2.69 dengan nilai signifikansi sebesar < 0.05 yaitu 0.000 < 0.05.

KESIMPULAN

Pengaruh Kualitas Layanan dan Fitur Produk BSI *Mobile* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Veteran Makassar" maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI *Mobile* di Bank Syariah Indonesia KCP Veteran Makassar.
2. Fitur Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI *Mobile* di Bank Syariah Indonesia KCP Veteran Makassar.
3. Kualitas Layanan dan Fitur Produk berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah BSI *Mobile* di Bank Syariah Indonesia KCP Veteran Makassar.

DAFTAR PUSTAKA

Ahla, Baiq Hilwiyatul. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kota Depok.

Cahyani, N.K. (2021). Pengaruh Kemudahan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna E-Channel Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada BSI KCP Ponorogo Cokroaminoto.

Cahyanti, Intan Nur. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia Cabang Madiun, *El-Mal: Jurnal Kajian*

Ekonomi & Bisnis Islam.

Devy, Nurul Azizah Aunillah, and Khusnul Fikriyah.(2022). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Layanan BSI Mobile Pada Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Dipenogoro, *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM).*

Dwita Febrianti, Sella Azara Lailatul Hidayah, Abdullah, Nadia Fathurrahmi Lawita. (2021). Penerapan Basis Data Pada Perusahaan Perbankan (Studi Kasus Penerapan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia).

Fahmi, Reza Zulfikar. (2016). Pengaruh Persepsi Kualitas Produk, Kesadaran Merek, Fitur Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Ponsel Xiaomi Di Surabaya.

Fandi, Achmad. ((2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking PT Bank Syariah Mandiri Surabaya, *Jurnal Ekonomi Islam.*

Hafiz, Husnul.(2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Mobile Banking Bank Syariah Indonesia (BSI) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah UIN SUSKA RIAU.

Hida Hiyanti, Lucky Nugroho, Citra Sukmadilaga, Tettet Fitrijanti. (2020). Peluang Dan Tantangan Fintech (Financial Technology) Syariah Di Indonesia, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam.*

Nurul Hidayah, Susila Andriyati, Vina Rismayani, Viviannisa Victoria. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Transaksi Dan Fitur Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan BSI Mobile Banking, *Jurnal Ekonomi Syariah.*

Pranantha, Elsandro Yoga. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fitur Produk BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kabupaten Sleman.

Putri Mauliddina, Dama Mustika. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Di Rumah Sakit Thursina.