ARZUSIN
Jurnal Manajemen dan Pendidikan Dasar

e-ISSN : 2809-4093
p-ISSN : 2809-4484

Terindeks: Sinta 5, Copernicus, Dimensions, Scilit, Lens, Semantic Scholar, Garuda, Google, Base, etc.

https://doi.org/10.58578/arzusin.v6i4.10116

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN DAN KEAMANAN PRODUK BSI MOBILE TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KCP DHAMASRAYA

The Effect of Service Quality, Trust and Product Security of BSI Mobile on Customer Satisfaction at Bank Syariah Indonesia KCP Dhamasraya

Opi Mahendra & Novera Martilova
UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi
opimahendra03@gmail.com; martilovanovera@gmail.com

Article Info:

Submitted:	Revised:	Accepted:	Published:
Mar 30, 2026	Apr 27, 2026	May 9, 2026	May 14, 2026

Abstract

Service quality, trust, and product security in mobile banking have received attention in various studies, but research specifically analyzing the influence of these three variables on customer satisfaction among BSI Mobile users at Bank Syariah Indonesia Dharmasraya Sub-Branch Office remains limited. This study aims to analyze the influence of service quality, trust, and BSI Mobile product security on customer satisfaction, both partially and simultaneously. This study used a quantitative approach with a survey design, involving 100 respondents selected through purposive sampling. Data were collected using a questionnaire developed based on the indicators of the research variables and were then analyzed using multiple linear regression with the assistance of the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) application. The results showed that service quality, trust, and product security had a positive and significant effect on customer satisfaction among BSI Mobile users. Service quality was the most dominant factor influencing customer satisfaction, with a regression

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

coefficient of 0.352 and a significance level of 0.000. In addition, trust and product security were also proven to have a significant effect on customer satisfaction, with significance values of 0.000 and 0.002, respectively. The conclusion of this study affirms that improving digital service quality, strengthening customer trust, and ensuring electronic transaction security are important factors in increasing user satisfaction with mobile banking services in Islamic banking. These findings contribute to the development of studies on service quality, trust, and information system security in the context of Islamic banking digital services, while also providing practical implications for strengthening the quality of BSI Mobile services.

Keywords: Service Quality; Customer Trust; Product Security; Customer Satisfaction; BSI Mobile.

Abstrak: Kualitas layanan, kepercayaan, dan keamanan produk *mobile banking* telah menjadi perhatian dalam berbagai penelitian, tetapi kajian yang secara khusus menganalisis pengaruh ketiga variabel tersebut terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia KCP Dharmasraya masih terbatas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, dan keamanan produk BSI Mobile terhadap kepuasan nasabah, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei, melibatkan 100 responden yang dipilih melalui teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang disusun berdasarkan indikator variabel penelitian, kemudian dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan aplikasi *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan, kepercayaan, dan keamanan produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI Mobile. Variabel kualitas layanan merupakan faktor yang paling dominan memengaruhi kepuasan nasabah, dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,352 dan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Selain itu, kepercayaan dan keamanan produk juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, masing-masing dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 dan 0,002. Simpulan penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas layanan digital, penguatan kepercayaan nasabah, dan keamanan transaksi elektronik merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan *mobile banking* pada perbankan syariah. Temuan ini berkontribusi pada pengembangan kajian *service quality*, *trust*, dan keamanan sistem informasi dalam konteks layanan digital perbankan syariah, serta memberikan implikasi praktis bagi penguatan mutu layanan BSI Mobile.

Kata Kunci: Kualitas Layanan; Kepercayaan Nasabah; Keamanan Produk; Kepuasan Nasabah; BSI Mobile.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada era digital telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk pada sektor perbankan. Transformasi digital mendorong lembaga keuangan untuk menghadirkan layanan yang lebih cepat, mudah, efektif, dan efisien guna memenuhi kebutuhan masyarakat modern yang semakin dinamis. Dalam konteks perbankan, digitalisasi diwujudkan melalui

pengembangan layanan *electronic banking* seperti *internet banking* dan *mobile banking* yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi tanpa harus datang langsung ke kantor bank. Fenomena ini terjadi tidak hanya pada perbankan konvensional, tetapi juga pada industri perbankan syariah yang terus berupaya meningkatkan kualitas layanan berbasis teknologi agar mampu bersaing di tengah perkembangan ekonomi digital global. Perkembangan teknologi digital dalam sektor keuangan menjadi bagian penting dalam meningkatkan inklusi keuangan serta memperkuat efektivitas layanan perbankan kepada masyarakat (Marlina & Bimo, 2018; Otoritas Jasa Keuangan [OJK], 2023).

Perbankan memiliki peranan strategis dalam menunjang aktivitas perekonomian nasional karena berfungsi sebagai lembaga intermediasi keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan maupun jasa keuangan lainnya. Dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan dijelaskan bahwa bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Dalam konteks ekonomi Islam, bank syariah tidak hanya berfungsi sebagai lembaga keuangan, tetapi juga sebagai institusi yang menjalankan aktivitas ekonomi berdasarkan prinsip-prinsip syariah seperti keadilan, transparansi, amanah, dan larangan riba. Oleh karena itu, perkembangan perbankan syariah di Indonesia menjadi sangat penting dalam menyediakan alternatif layanan keuangan yang sesuai dengan nilai-nilai Islam (Sumitro, 2004).

Perkembangan industri perbankan syariah di Indonesia semakin kuat sejak diterbitkannya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah yang menjadi landasan hukum operasional lembaga keuangan syariah di Indonesia. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan keuangan berbasis syariah, bank syariah dituntut untuk terus melakukan inovasi layanan yang tidak hanya sesuai dengan prinsip syariah, tetapi juga mampu memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah pengembangan layanan *mobile banking*. Kehadiran *mobile banking* memberikan kemudahan kepada nasabah untuk melakukan berbagai transaksi seperti transfer, pembayaran, pembelian, pengecekan saldo, dan aktivitas keuangan lainnya secara praktis melalui smartphone. Dalam perbankan syariah, layanan digital tersebut diwujudkan melalui aplikasi *BSI Mobile* yang dikembangkan oleh Bank Syariah Indonesia sebagai bagian dari transformasi digital perbankan syariah nasional.

BSI Mobile hadir sebagai layanan digital yang diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan, memperkuat kepercayaan nasabah, serta menjamin keamanan transaksi keuangan berbasis syariah. Keberadaan layanan digital tersebut menjadi sangat penting karena kualitas layanan elektronik *(e service quality)* merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan digital. Menurut Tjiptono (2017), kualitas layanan merupakan ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pelanggan. Apabila layanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi harapan nasabah, maka nasabah akan merasa puas dan cenderung loyal terhadap perusahaan. Sebaliknya, apabila kualitas layanan berada di bawah ekspektasi nasabah, maka akan muncul ketidakpuasan yang dapat memengaruhi loyalitas pelanggan. Dalam konteks layanan digital perbankan, kualitas layanan tidak hanya mencakup kecepatan dan kemudahan penggunaan aplikasi, tetapi juga berkaitan dengan stabilitas sistem, akurasi transaksi, responsivitas layanan, serta keamanan data pengguna (Tjiptono, 2017; Al Arif, 2010).

Selain kualitas layanan, faktor kepercayaan juga menjadi elemen penting dalam menentukan keberhasilan layanan digital perbankan. Kepercayaan merupakan keyakinan nasabah bahwa lembaga keuangan memiliki kemampuan, integritas, dan komitmen untuk memberikan layanan yang aman, jujur, dan dapat diandalkan. Mayer, Davis, dan Schoorman (1995) menjelaskan bahwa kepercayaan terdiri atas tiga dimensi utama, yaitu kemampuan *(ability)*, niat baik *(benevolence)*, dan integritas *(integrity*). Dalam konteks perbankan syariah, kepercayaan tidak hanya dibangun melalui profesionalisme layanan, tetapi juga melalui kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah. Nasabah akan memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi apabila bank mampu menjalankan operasionalnya secara amanah, transparan, dan sesuai dengan nilai-nilai Islam. Oleh karena itu, tingkat kepercayaan nasabah terhadap layanan *BSI Mobile* menjadi faktor yang sangat menentukan dalam meningkatkan kepuasan nasabah serta mempertahankan loyalitas mereka terhadap bank syariah.

Di samping kualitas layanan dan kepercayaan, aspek keamanan juga menjadi perhatian utama dalam penggunaan layanan *mobile banking*. Keamanan merupakan kondisi yang menunjukkan bahwa suatu sistem terbebas dari ancaman, risiko, maupun penyalahgunaan data oleh pihak yang tidak berwenang. Dalam transaksi digital, keamanan memiliki hubungan erat dengan perlindungan data pribadi, keamanan sistem informasi, serta jaminan bahwa transaksi yang dilakukan nasabah dapat berlangsung dengan aman dan terpercaya. Maslow (1943) menempatkan kebutuhan akan rasa aman sebagai salah satu

kebutuhan dasar manusia yang harus dipenuhi sebelum individu dapat membangun hubungan sosial maupun ekonomi secara optimal. Dalam konteks *mobile banking*, keamanan menjadi faktor penting karena semakin tinggi tingkat keamanan yang dirasakan nasabah, maka semakin besar pula tingkat kepercayaan dan kepuasan mereka terhadap layanan digital yang digunakan (Ahmad & Pambudi, 2019).

Meskipun layanan *mobile banking* menawarkan berbagai kemudahan dan manfaat, pada kenyataannya masih terdapat berbagai kendala yang dialami nasabah dalam penggunaannya. Berdasarkan hasil observasi awal pada Bank Syariah Indonesia KCP Dharmasraya, ditemukan bahwa sejumlah nasabah mengalami masalah dalam penggunaan aplikasi *BSI Mobile*, seperti kesulitan *login*, *error* saat melakukan transaksi, gangguan sistem, serta kekhawatiran terhadap keamanan transaksi digital. Data internal BSI KCP Dharmasraya menunjukkan bahwa jumlah nasabah yang mengalami kendala penggunaan mobile banking terus meningkat dari tahun ke tahun. Pada tahun 2022 terdapat 150 nasabah yang mengalami kendala, kemudian meningkat menjadi 260 nasabah pada tahun 2023, meningkat lagi menjadi 290 nasabah pada tahun 2024, dan mencapai 310 nasabah pada tahun 2025. Peningkatan jumlah kendala tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara harapan nasabah dengan kualitas layanan digital yang diterima.

Hasil wawancara dengan salah satu nasabah pengguna *BSI Mobile*, yaitu Putri Lubis, juga menunjukkan bahwa kualitas layanan aplikasi masih dirasakan belum optimal karena aplikasi sering mengalami error, khususnya ketika melakukan transaksi transfer pada malam hari yang menyebabkan munculnya notifikasi layanan tidak tersedia. Namun demikian, nasabah tetap menggunakan layanan tersebut karena dianggap memberikan kemudahan transaksi tanpa harus datang langsung ke kantor bank serta memberikan keuntungan berupa bebas biaya administrasi. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa meskipun layanan *BSI Mobile* memberikan manfaat praktis bagi nasabah, masih terdapat persoalan terkait kualitas layanan dan keamanan sistem yang perlu diperhatikan oleh pihak manajemen bank.

Berdasarkan teori *service quality* yang dikemukakan oleh Al Arif (2010), kepuasan nasabah akan tercapai apabila layanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan pelanggan. Dalam konteks layanan *mobile banking*, kualitas layanan yang rendah, gangguan sistem, dan lemahnya keamanan dapat menimbulkan ketidakpuasan nasabah yang pada akhirnya berpotensi menurunkan loyalitas pelanggan terhadap bank. Oleh sebab itu, peneliti memandang bahwa kualitas layanan, kepercayaan, dan keamanan merupakan tiga faktor

penting yang harus diperhatikan secara serius oleh pihak perbankan syariah dalam meningkatkan kepuasan nasabah pengguna layanan digital.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas layanan, kepercayaan, dan keamanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan layanan digital perbankan. Penelitian yang dilakukan oleh Prasetyo dan Marlina (2021) menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *mobile banking*. Penelitian lain yang dilakukan oleh Hidayatul Mu'ammalah (2021) menemukan bahwa kepercayaan dan kepatuhan syariah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah bank syariah. Selain itu, penelitian oleh Iskandar dan Nasution (2019) menyatakan bahwa keamanan transaksi digital menjadi faktor utama dalam membangun kepercayaan pengguna layanan *e banking*. Namun demikian, sebagian besar penelitian sebelumnya hanya memfokuskan kajian pada satu atau dua variabel saja, seperti kualitas layanan dan kepuasan nasabah atau keamanan dan kepercayaan pengguna. Penelitian terdahulu juga lebih banyak dilakukan pada perbankan konvensional sehingga masih terbatas penelitian yang secara spesifik mengkaji pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, dan keamanan produk *BSI Mobile* terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah, khususnya di Bank Syariah Indonesia KCP Dharmasraya.

Berdasarkan kesenjangan penelitian tersebut, studi ini menawarkan kebaruan dengan mengintegrasikan tiga variabel utama, yaitu kualitas layanan, kepercayaan, dan keamanan produk *BSI Mobile* dalam satu model penelitian untuk menganalisis pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah bank syariah. Penelitian ini juga menggunakan perspektif perbankan syariah yang tidak hanya menitikberatkan pada aspek teknis layanan digital, tetapi juga memperhatikan nilai-nilai syariah seperti amanah, transparansi, dan kepatuhan syariah dalam membangun kepercayaan nasabah. Secara teoritis, penelitian ini menggunakan teori service quality dari Tjiptono (2017), teori trust dari Mayer, Davis, dan Schoorman (1995), serta teori keamanan sistem informasi yang menekankan pentingnya *confidentiality*, *integrity*, dan *availability* dalam layanan digital perbankan.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, dan keamanan produk *BSI Mobile* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Dharmasraya baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian perbankan syariah berbasis digital serta menjadi masukan praktis bagi pihak bank dalam meningkatkan

kualitas layanan digital, memperkuat kepercayaan nasabah, dan menjamin keamanan transaksi guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode penelitian asosiatif untuk menganalisis hubungan dan pengaruh antara variabel kualitas layanan, kepercayaan, dan keamanan produk *BSI Mobile* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Dharmasraya. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan mengukur hubungan antarvariabel secara objektif melalui data numerik yang dianalisis menggunakan teknik statistik. Menurut Sugiyono (2019), penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dengan teknik pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian serta analisis data bersifat statistik untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Pendekatan ini dianggap relevan karena penelitian berfokus pada pengujian pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara empiris dan terukur.

Karakteristik utama penelitian kuantitatif dalam studi ini terletak pada penggunaan data numerik yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden pengguna *BSI Mobile*. Penelitian ini juga bersifat *explanatory research* karena bertujuan menjelaskan hubungan kausal antara kualitas layanan, kepercayaan, dan keamanan produk terhadap kepuasan nasabah. Menurut Creswell dan Creswell (2018), *explanatory research* digunakan untuk menjelaskan pola hubungan antarvariabel berdasarkan data empiris melalui pengujian statistik yang sistematis. Dengan demikian, pendekatan kuantitatif memungkinkan peneliti memperoleh gambaran objektif mengenai tingkat pengaruh masing-masing variabel terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital perbankan syariah.

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain survei dengan pendekatan *cross sectional*. Desain survei digunakan karena data penelitian dikumpulkan langsung dari responden melalui instrumen kuesioner dalam satu periode waktu tertentu untuk mengetahui persepsi nasabah terhadap kualitas layanan, kepercayaan, keamanan produk, dan kepuasan penggunaan *BSI Mobile*. Menurut Sekaran dan Bougie (2020), desain survei merupakan rancangan penelitian yang digunakan untuk memperoleh data dari sampel populasi melalui pertanyaan terstruktur guna menjelaskan karakteristik, perilaku, maupun hubungan antarvariabel penelitian. Pendekatan *cross sectional* dipilih karena pengumpulan data

dilakukan hanya satu kali pada waktu tertentu tanpa adanya pengamatan berulang terhadap responden.

Penelitian ini dilakukan pada Bank Syariah Indonesia KCP Dharmasraya dengan fokus penelitian pada nasabah pengguna aplikasi *BSI Mobile*. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada adanya fenomena meningkatnya penggunaan layanan digital perbankan syariah yang disertai dengan berbagai kendala teknis, seperti gangguan sistem, kesulitan login, serta kekhawatiran terhadap keamanan transaksi digital yang berpotensi memengaruhi kepuasan nasabah. Selain itu, berdasarkan data internal bank ditemukan bahwa jumlah nasabah yang mengalami masalah dalam penggunaan *BSI Mobile* mengalami peningkatan setiap tahunnya. Fenomena tersebut menjadi dasar penting bagi peneliti untuk mengkaji lebih dalam pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, dan keamanan produk terhadap kepuasan nasabah pengguna *BSI Mobile*.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah pengguna aplikasi *BSI Mobile* pada Bank Syariah Indonesia KCP Dharmasraya. Berdasarkan data yang terdapat dalam penelitian, jumlah pengguna aplikasi *BSI Mobile* mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, yaitu sebanyak 465 pengguna pada tahun 2022, 500 pengguna pada tahun 2023, 540 pengguna pada tahun 2024, dan 700 pengguna pada tahun 2025. Populasi penelitian difokuskan pada nasabah yang aktif menggunakan aplikasi *BSI Mobile* dalam melakukan transaksi perbankan digital. Menurut Arikunto (2020), populasi adalah keseluruhan subjek penelitian yang memiliki karakteristik tertentu dan menjadi objek pengamatan dalam penelitian.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan atau kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Menurut Sugiyono (2019), *purposive sampling* digunakan apabila peneliti menentukan sampel berdasarkan karakteristik tertentu yang dianggap mampu memberikan data sesuai kebutuhan penelitian. Adapun karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi nasabah yang menggunakan aplikasi *BSI Mobile* secara aktif dan pernah melakukan transaksi menggunakan layanan tersebut. Pemilihan teknik *purposive sampling* dilakukan agar data yang diperoleh benar-benar berasal dari responden yang memiliki pengalaman langsung dalam menggunakan layanan *BSI Mobile* sehingga mampu memberikan informasi yang relevan mengenai kualitas layanan, tingkat kepercayaan, keamanan produk, dan kepuasan penggunaan aplikasi.

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner atau angket yang disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel penelitian. Kuesioner digunakan untuk mengukur persepsi responden mengenai kualitas layanan, kepercayaan, keamanan produk, dan kepuasan nasabah pengguna *BSI Mobile*. Menurut Riduwan (2020), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab sesuai dengan pengalaman dan persepsi mereka. Penggunaan kuesioner dalam penelitian kuantitatif dinilai efektif karena mampu memperoleh data dalam jumlah besar secara sistematis dan efisien.

Variabel kualitas layanan dalam penelitian ini diukur menggunakan indikator *electronic service quality* yang dikemukakan oleh Tatik Suryani (2017), yaitu *efficiency*, *fulfillment*, *system availability*, *privacy*, *assurance/trust*, dan *site aesthetic*. Variabel kepercayaan diukur berdasarkan teori Mayer, Davis, dan Schoorman (1995) yang meliputi *ability*, *benevolence*, dan *integrity*. Sementara itu, variabel keamanan produk diukur berdasarkan aspek *confidentiality*, *integrity*, dan *availability* dalam sistem keamanan informasi. Adapun variabel kepuasan nasabah diukur menggunakan indikator yang dikemukakan oleh Tjiptono (2014), yaitu perasaan puas, penggunaan ulang produk, rekomendasi kepada orang lain, dan terpenuhinya harapan pelanggan. Seluruh indikator tersebut disusun dalam bentuk pernyataan menggunakan *skala Likert* untuk mempermudah pengukuran persepsi responden secara kuantitatif.

Prosedur pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara langsung kepada responden yang memenuhi kriteria penelitian. Sebelum dilakukan penyebaran, instrumen penelitian terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya untuk memastikan bahwa seluruh item pernyataan mampu mengukur variabel penelitian secara tepat dan konsisten. Uji validitas digunakan untuk mengetahui tingkat ketepatan instrumen dalam mengukur konsep yang diteliti, sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi jawaban responden terhadap item pernyataan dalam kuesioner. Menurut Ghozali (2021), instrumen penelitian dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,70. Dalam penelitian ini, seluruh item pernyataan diuji menggunakan bantuan aplikasi *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) sehingga instrumen yang digunakan benar-benar memenuhi standar penelitian ilmiah.

Selain menggunakan kuesioner, penelitian ini juga didukung oleh teknik observasi dan wawancara sebagai data pendukung. Observasi dilakukan untuk melihat kondisi penggunaan layanan *BSI Mobile* secara langsung pada lingkungan penelitian, sedangkan

wawancara dilakukan kepada salah satu nasabah pengguna *BSI Mobile* guna memperoleh informasi awal mengenai kendala penggunaan aplikasi, kualitas layanan, dan tingkat kepuasan nasabah. Teknik triangulasi data tersebut dilakukan agar hasil penelitian memiliki tingkat akurasi dan kredibilitas yang lebih baik dalam menjelaskan fenomena yang diteliti.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan aplikasi SPSS. Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas layanan, kepercayaan, dan keamanan produk terhadap kepuasan nasabah baik secara parsial maupun simultan. Menurut Ghozali (2021), analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih serta menunjukkan arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Penggunaan regresi linear berganda dinilai sesuai karena penelitian ini memiliki lebih dari satu variabel independen yang diuji pengaruhnya terhadap satu variabel dependen.

Sebelum dilakukan analisis regresi, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heterokedastisitas, dan uji autokorelasi. Uji normalitas bertujuan mengetahui apakah data penelitian berdistribusi normal, sedangkan uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan yang tinggi antarvariabel independen. Uji heterokedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat ketidaksamaan varians residual dalam model regresi, sedangkan uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui hubungan residual antarperiode pengamatan. Pengujian asumsi klasik dilakukan agar model regresi yang digunakan memenuhi syarat statistik dan menghasilkan estimasi yang valid serta tidak bias (Hair et al., 2019).

Selanjutnya, pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap kepuasan nasabah serta uji F untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan uji koefisien determinasi *(Adjusted R Square)* untuk mengetahui besarnya kontribusi kualitas layanan, kepercayaan, dan keamanan produk dalam menjelaskan variasi kepuasan nasabah pengguna BSI Mobile. Dengan penggunaan teknik analisis tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan hasil yang objektif, sistematis, dan empiris mengenai pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, dan keamanan produk terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Dharmasraya.

HASIL

Hasil penelitian ini disajikan secara sistematis berdasarkan data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada nasabah pengguna *BSI Mobile* pada Bank Syariah Indonesia KCP Dharmasraya. Penyajian hasil penelitian dimulai dari gambaran umum responden, hasil pengujian instrumen penelitian, hasil analisis deskriptif variabel, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, hingga hasil pengujian hipotesis. Seluruh data yang disajikan merupakan hasil pengolahan data penelitian menggunakan aplikasi *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS).

Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini menggambarkan kondisi umum nasabah pengguna *BSI Mobile* yang menjadi sampel penelitian. Karakteristik responden meliputi jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, dan lama penggunaan aplikasi *BSI Mobile*. Data tersebut diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang memenuhi kriteria penelitian.

Tabel 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	42	42%
Perempuan	58	58%
Jumlah	100	100%

Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berjenis kelamin perempuan sebanyak 58 responden atau 58%, sedangkan responden laki-laki sebanyak 42 responden atau 42%. Data tersebut menunjukkan bahwa pengguna aplikasi *BSI Mobile* pada Bank Syariah Indonesia KCP Dharmasraya didominasi oleh nasabah perempuan.

Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase
17-25 Tahun	38	38%
26-35 Tahun	34	34%
36-45 Tahun	18	18%
>45 Tahun	10	10%
Jumlah	100	100%

Tabel 2 menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada rentang usia 17-25 tahun sebanyak 38 responden atau 38%, kemudian diikuti usia 26-35 tahun sebanyak 34

responden atau 34%. Data tersebut menunjukkan bahwa pengguna *BSI Mobile* didominasi oleh kelompok usia produktif yang aktif menggunakan layanan digital perbankan dalam aktivitas sehari-hari.

Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan BSI Mobile

Lama Penggunaan	Frekuensi	Persentase
<1 Tahun	15	15%
1-2 Tahun	37	37%
3-4 Tahun	31	31%
>4 Tahun	17	17%
Jumlah	100	100

Berdasarkan Tabel 3 diketahui bahwa sebagian besar responden telah menggunakan aplikasi *BSI Mobile* selama 1-2 tahun, yaitu sebanyak 37 responden atau 37%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden telah memiliki pengalaman dalam menggunakan layanan mobile banking sehingga mampu memberikan penilaian terhadap kualitas layanan, kepercayaan, keamanan produk, dan kepuasan penggunaan aplikasi.

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kemampuan item pernyataan dalam mengukur variabel penelitian secara tepat. Pengujian validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel pada taraf signifikansi 5%.

Tabel 4 Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian

Variabel	Jumlah Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Kualitas Layanan	10	0,412-0,781	0,196	Valid
Kepercayaan	8	0,438-0,802	0,196	Valid
Keamanan Produk	8	0,427-0,788	0,196	Valid
Kepuasan Nasabah	10	0,451-0,815	0,196	Valid

Berdasarkan Tabel 4 menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel kualitas layanan, kepercayaan, keamanan produk, dan kepuasan nasabah memiliki nilai r hitung lebih besar dibandingkan r tabel sebesar 0,196. Dengan demikian, seluruh item pernyataan dalam penelitian ini dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian dalam mengukur variabel penelitian.

Tabel 5 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Layanan	**0,871**	**Reliabel**
Kepercayaan	0,853	Reliabel
Keamanan Produk	0,847	Reliabel
Kepuasan Nasabah	0,889	Reliabel

Berdasarkan Tabel 5 diketahui bahwa seluruh variabel penelitian memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,70. Dengan demikian, instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan memiliki tingkat konsistensi yang baik.

Variabel Kualitas Layanan

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap kualitas layanan aplikasi *BSI Mobile*. Responden menyatakan bahwa aplikasi *BSI Mobile* memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi, memiliki tampilan yang cukup mudah dipahami, serta membantu aktivitas transaksi perbankan secara praktis dan efisien.

Tabel 6 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan

Indikator	Mean
Efficiency	4,12
Fulfillment	4,05
System Availability	3,76
Privacy	4,08
Assurance/Trust	4,10
Site Aesthetic	3,95

Berdasarkan Tabel 6 terlihat bahwa indikator *efficiency* memiliki nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,12. Sementara itu, indikator *system availability* memperoleh nilai rata-rata terendah sebesar 3,76. Data tersebut menunjukkan bahwa responden menilai aplikasi *BSI Mobile* cukup mudah digunakan, namun masih terdapat kendala pada stabilitas sistem aplikasi.

Variabel Kepercayaan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat kepercayaan yang cukup tinggi terhadap layanan *BSI Mobile*.

Tabel 7 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepercayaan

Indikator	Mean
Ability	4,09
Benevolence	4,02
Integrity	4,11

Tabel 7 menunjukkan bahwa indikator *integrity* memiliki nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,11. Hal tersebut menunjukkan bahwa nasabah menilai Bank Syariah Indonesia memiliki komitmen dan tanggung jawab dalam memberikan layanan kepada nasabah pengguna *BSI Mobil*e.

Variabel Keamanan Produk

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa responden merasa cukup aman dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile untuk melakukan transaksi digital.

Tabel 8 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Keamanan Produk

Indikator	Mean
Confidentiality	4,03
Integrity	3,98
Availability	3,74

Berdasarkan Tabel 8 diketahui bahwa indikator *availability* memiliki nilai rata-rata terendah sebesar 3,74. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian responden masih mengalami gangguan akses layanan atau error sistem ketika menggunakan aplikasi *BSI Mobile*.

Variabel Kepuasan Nasabah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap penggunaan aplikasi *BSI Mobile*.

Tabel 9 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Nasabah

Indikator	Mean
Perasaan Puas	4,06
Penggunaan Ulang	4,14
Rekomendasi kepada Orang Lain	4,01
Terpenuhinya harapan	3,92

Tabel 9 menunjukkan bahwa indikator penggunaan ulang memiliki nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,14. Data tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden tetap menggunakan aplikasi BSI Mobile dalam aktivitas transaksi sehari-hari.

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov untuk mengetahui apakah data penelitian berdistribusi normal.

Tabel 10 Hasil Uji Normalitas

Variabel	Sig.
Residual Regresi	0,200

Berdasarkan Tabel 10 diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar 0,200 lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, data penelitian dinyatakan berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Tabel 11. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF
Kualitas Layanan	0,712	1,404
Kepercayaan	0,694	1,441
Keamanan Produk	0,735	1,361

Berdasarkan Tabel 11 diketahui bahwa seluruh variabel independen memiliki nilai tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10. Dengan demikian, tidak terjadi multikolinearitas dalam model regresi penelitian.

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 12 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	Koefisien Regresi	t hitung	Sig.
Konstanta	5,214	-	-
Kualitas Layanan	0,352	4,821	0,000
Kepercayaan	0,298	3,964	0,000
Keamanan Produk	0,241	3,112	0,002

Berdasarkan Tabel 12 menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan, kepercayaan, dan keamanan produk memiliki koefisien regresi positif. Hal tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan, kepercayaan, dan keamanan produk cenderung diikuti oleh peningkatan kepuasan nasabah pengguna *BSI Mobile*.

Uji t (Parsial)

Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000, variabel kepercayaan sebesar 0,000, dan variabel keamanan produk sebesar 0,002. Seluruh nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 sehingga menunjukkan bahwa masing-masing variabel independen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna *BSI Mobile* pada Bank Syariah Indonesia KCP Dharmasraya.

Uji F (Simultan)

Tabel 13 Hasil Uji F

F Hitung	Sig.
42,781	0,000

Berdasarkan Tabel 13 diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan, kepercayaan, dan keamanan produk secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna *BSI Mobile*.

Koefisien Determinasi

Tabel 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi

R Square	Adjusted R Square
0,684	0,673

Berdasarkan Tabel 14 diketahui bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,673. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebesar 67,3% variasi kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel kualitas layanan, kepercayaan, dan keamanan produk, sedangkan sisanya sebesar 32,7% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian.

Meskipun sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap penggunaan aplikasi *BSI Mobile*, terdapat beberapa responden yang menyampaikan pengalaman negatif terkait stabilitas sistem aplikasi. Sebagian responden menyatakan bahwa aplikasi sering mengalami error ketika digunakan pada jam-jam tertentu, khususnya pada malam hari dan akhir bulan ketika volume transaksi meningkat. Selain itu, beberapa responden juga mengeluhkan proses login yang terkadang mengalami gangguan sehingga menghambat aktivitas transaksi digital.

Data lain menunjukkan bahwa meskipun indikator keamanan memperoleh nilai rata-rata yang cukup tinggi, masih terdapat sebagian kecil responden yang merasa khawatir terhadap risiko kebocoran data pribadi dan keamanan transaksi online. Temuan tersebut menunjukkan bahwa meskipun layanan *BSI Mobile* telah memberikan kemudahan dan kepuasan bagi sebagian besar pengguna, aspek stabilitas sistem dan penguatan keamanan digital masih perlu ditingkatkan oleh pihak Bank Syariah Indonesia untuk meningkatkan kualitas layanan secara menyeluruh.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan, kepercayaan, dan keamanan produk *BSI Mobile* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Dharmasraya. Temuan tersebut diperoleh berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda yang menunjukkan bahwa seluruh variabel independen memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, hasil penelitian ini membuktikan bahwa semakin baik kualitas layanan, semakin tinggi tingkat kepercayaan, dan semakin baik keamanan produk yang dirasakan nasabah, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *BSI Mobile*. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan layanan digital perbankan syariah tidak hanya ditentukan oleh kemudahan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kemampuan bank dalam membangun rasa aman dan kepercayaan nasabah terhadap layanan digital yang diberikan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna *BSI Mobile* pada Bank Syariah Indonesia KCP Dharmasraya. Berdasarkan hasil analisis regresi diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,352 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan menjadi variabel yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan nasabah dibandingkan variabel lainnya dalam penelitian ini. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan melalui aplikasi *BSI Mobile*, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah.

Temuan ini menunjukkan bahwa nasabah memberikan perhatian besar terhadap kualitas layanan digital yang mereka gunakan dalam aktivitas transaksi perbankan sehari-hari. Kemudahan penggunaan aplikasi, kecepatan transaksi, tampilan aplikasi yang mudah dipahami, serta kemampuan sistem dalam memberikan layanan secara efektif menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan pengguna. Dalam penelitian ini, indikator efficiency memiliki nilai rata-rata tertinggi dibandingkan indikator lainnya. Hal tersebut menunjukkan bahwa responden merasa aplikasi *BSI Mobile* mampu memberikan kemudahan dan efisiensi dalam melakukan transaksi keuangan tanpa harus datang langsung ke kantor bank.

Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa indikator system availability memperoleh nilai rata-rata paling rendah pada variabel kualitas layanan. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa sebagian responden masih mengalami gangguan sistem seperti aplikasi *error*, kesulitan *login*, dan keterlambatan proses transaksi pada waktu tertentu.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa stabilitas sistem aplikasi masih menjadi tantangan yang perlu diperhatikan oleh pihak Bank Syariah Indonesia dalam meningkatkan kualitas layanan digital kepada nasabah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori kualitas layanan yang dikemukakan oleh Tjiptono (2017), yang menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan secara konsisten. Apabila layanan yang diterima pelanggan sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan merasa puas. Sebaliknya, apabila layanan yang diterima berada di bawah ekspektasi pelanggan, maka akan muncul ketidakpuasan. Dalam konteks layanan mobile banking, kualitas layanan mencakup aspek kemudahan penggunaan, kecepatan layanan, akurasi transaksi, dan stabilitas sistem aplikasi.

Temuan penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Prasetyo dan Marlina (2021) yang menyatakan bahwa *electronic service quality* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna mobile banking. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan digital menjadi faktor utama dalam membentuk pengalaman positif pengguna layanan perbankan elektronik. Selain itu, hasil penelitian ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Hidayat dan Akbar (2020) yang menemukan bahwa kualitas layanan berbasis digital memiliki hubungan positif terhadap loyalitas dan kepuasan nasabah bank syariah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna *BSI Mobile* pada Bank Syariah Indonesia KCP Dharmasraya. Berdasarkan hasil analisis regresi diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,298 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan nasabah terhadap layanan *BSI Mobile* berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi.

Kepercayaan menjadi faktor penting dalam penggunaan layanan digital perbankan karena transaksi dilakukan secara elektronik tanpa adanya interaksi langsung antara nasabah dengan pihak bank. Dalam kondisi tersebut, nasabah membutuhkan keyakinan bahwa sistem yang digunakan aman, transparan, dan mampu melindungi kepentingan mereka selama melakukan transaksi digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator integrity memperoleh nilai rata-rata tertinggi pada variabel kepercayaan. Hal tersebut menunjukkan bahwa responden menilai Bank Syariah Indonesia memiliki komitmen dan tanggung jawab

dalam memberikan layanan kepada nasabah sesuai prinsip-prinsip syariah dan profesionalisme perbankan.

Temuan penelitian ini mendukung teori trust yang dikemukakan oleh Mayer, Davis, dan Schoorman (1995), yang menjelaskan bahwa kepercayaan dibangun melalui tiga dimensi utama, yaitu *ability*, *benevolence*, dan *integrity*. Dalam konteks penelitian ini, nasabah merasa percaya terhadap layanan *BSI Mobile* karena bank dianggap memiliki kemampuan dalam menyediakan layanan digital, memiliki niat baik dalam melayani nasabah, serta memiliki integritas dalam menjaga keamanan dan kenyamanan transaksi pengguna.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Morgan dan Hunt (1994) yang menyatakan bahwa kepercayaan merupakan faktor utama dalam membangun hubungan jangka panjang antara perusahaan dan pelanggan. Semakin tinggi tingkat kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan. Selain itu, penelitian Hidayatul Mu'ammalah (2021) juga menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas dan kepuasan nasabah bank syariah karena nasabah cenderung mempertahankan hubungan dengan bank yang dianggap amanah dan terpercaya.

Di sisi lain, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun tingkat kepercayaan nasabah relatif tinggi, masih terdapat sebagian responden yang merasa khawatir terhadap gangguan sistem dan keamanan transaksi digital. Hal tersebut menunjukkan bahwa kepercayaan nasabah terhadap layanan digital tidak hanya dibangun melalui reputasi lembaga perbankan, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas sistem teknologi yang digunakan dalam layanan *mobile banking*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keamanan produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna *BSI Mobile* pada Bank Syariah Indonesia KCP Dharmasraya. Berdasarkan hasil analisis regresi diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,241 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,002. Hasil tersebut menunjukkan bahwa keamanan produk menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking*.

Dalam layanan digital perbankan, keamanan menjadi kebutuhan mendasar bagi pengguna karena transaksi dilakukan melalui sistem elektronik yang rentan terhadap berbagai risiko seperti pencurian data, penipuan digital, maupun penyalahgunaan akun. Oleh sebab itu, nasabah membutuhkan jaminan bahwa data pribadi dan transaksi keuangan mereka

terlindungi dengan baik oleh sistem keamanan bank. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator *confidentiality* memperoleh nilai rata-rata tertinggi pada variabel keamanan produk. Hal tersebut menunjukkan bahwa responden merasa data pribadi dan informasi transaksi mereka cukup terlindungi ketika menggunakan aplikasi *BSI Mobile*.

Namun demikian, indikator *availability* memperoleh nilai rata-rata terendah pada variabel keamanan produk. Temuan tersebut menunjukkan bahwa sebagian responden masih mengalami gangguan akses layanan atau *error* sistem ketika menggunakan aplikasi *BSI Mobile*. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa aspek keamanan tidak hanya berkaitan dengan perlindungan data, tetapi juga berkaitan dengan ketersediaan sistem layanan yang stabil dan dapat diakses kapan saja oleh pengguna.

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori kebutuhan keamanan yang dikemukakan oleh Maslow (1943), yang menyatakan bahwa rasa aman merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia yang harus dipenuhi sebelum individu dapat mencapai kebutuhan lainnya. Dalam konteks layanan *mobile banking*, rasa aman tercermin melalui keyakinan nasabah bahwa transaksi yang dilakukan terlindungi dari risiko kehilangan data maupun penyalahgunaan informasi pribadi.

Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian Ahmad dan Pambudi (2019) yang menyatakan bahwa keamanan sistem informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan digital. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa semakin baik sistem keamanan yang dimiliki suatu layanan digital, maka semakin tinggi tingkat kenyamanan dan kepuasan pengguna dalam menggunakan layanan tersebut. Selain itu, penelitian Iskandar dan Nasution (2019) juga menemukan bahwa keamanan transaksi digital menjadi faktor utama dalam membangun kepuasan dan loyalitas pengguna layanan *e banking*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan, kepercayaan, dan keamanan produk secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna *BSI Mobile* pada Bank Syariah Indonesia KCP Dharmasraya. Hal tersebut dibuktikan melalui hasil uji F yang menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Selain itu, hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa sebesar 67,3% variasi kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen dalam penelitian ini.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking dipengaruhi oleh kombinasi berbagai faktor yang saling berkaitan. Nasabah tidak hanya mempertimbangkan kemudahan layanan digital, tetapi juga

memperhatikan tingkat keamanan sistem serta tingkat kepercayaan terhadap lembaga perbankan yang menyediakan layanan tersebut. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan digital harus dilakukan secara menyeluruh dengan memperhatikan aspek teknis, keamanan sistem, dan pembangunan kepercayaan nasabah terhadap layanan perbankan syariah.

Dalam konteks perbankan syariah, kualitas layanan, kepercayaan, dan keamanan memiliki hubungan yang sangat erat dengan prinsip-prinsip syariah seperti amanah, transparansi, tanggung jawab, dan perlindungan terhadap hak-hak nasabah. Dengan demikian, keberhasilan layanan digital pada bank syariah tidak hanya diukur berdasarkan kecanggihan teknologi yang digunakan, tetapi juga berdasarkan kemampuan bank dalam menjaga nilai-nilai syariah dalam operasional layanan digital kepada masyarakat.

Hasil penelitian ini memberikan implikasi teoritis, praktis, dan empiris terhadap pengembangan kajian perbankan syariah berbasis digital. Secara teoritis, penelitian ini memperkuat teori *service quality*, teori *trust*, dan teori keamanan sistem informasi dalam konteks penggunaan *mobile banking* pada perbankan syariah. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan, kepercayaan, dan keamanan produk merupakan faktor penting yang memengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan digital perbankan.

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi Bank Syariah Indonesia dalam meningkatkan kualitas layanan *BSI Mobile*. Pihak bank perlu meningkatkan stabilitas sistem aplikasi, memperkuat keamanan transaksi digital, serta meningkatkan responsivitas layanan terhadap keluhan nasabah agar tingkat kepuasan pengguna dapat terus meningkat. Selain itu, bank juga perlu meningkatkan edukasi digital kepada nasabah mengenai keamanan transaksi online untuk mengurangi kekhawatiran pengguna terhadap risiko kejahatan digital.

Secara empiris, penelitian ini memberikan gambaran mengenai perilaku dan persepsi nasabah terhadap layanan digital perbankan syariah di daerah Dharmasraya. Temuan penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas transformasi digital dalam industri perbankan syariah, khususnya yang berkaitan dengan kepuasan pengguna layanan *mobile banking*.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Pertama, penelitian ini hanya dilakukan pada nasabah pengguna *BSI Mobile* di Bank Syariah Indonesia KCP Dharmasraya sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan secara luas pada seluruh nasabah bank syariah di Indonesia. Kedua, penelitian ini hanya menggunakan tiga

variabel independen, yaitu kualitas layanan, kepercayaan, dan keamanan produk, sedangkan masih terdapat faktor-faktor lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan nasabah seperti kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, kualitas informasi, dan loyalitas pelanggan.

Ketiga, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner sehingga jawaban responden sangat bergantung pada persepsi subjektif masing-masing individu. Selain itu, penelitian ini menggunakan desain *cross sectional* sehingga data hanya diperoleh dalam satu periode waktu tertentu dan belum mampu menggambarkan perubahan perilaku nasabah dalam jangka panjang. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan menggunakan pendekatan *mixed methods* atau longitudinal study agar mampu menghasilkan analisis yang lebih mendalam mengenai perkembangan penggunaan layanan digital perbankan syariah.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, dan keamanan produk *BSI Mobile* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Dharmasraya. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan, diperoleh temuan bahwa kualitas layanan, kepercayaan, dan keamanan produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna *BSI Mobile* baik secara parsial maupun simultan. Variabel kualitas layanan menjadi variabel yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,352 dan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan melalui aplikasi *BSI Mobile*, maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking*.

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa variabel kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,298 dan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Hal tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan nasabah terhadap kemampuan, integritas, dan komitmen Bank Syariah Indonesia dalam memberikan layanan digital berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi BSI Mobile. Selain itu, variabel keamanan produk juga terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,241 dan tingkat signifikansi sebesar 0,002. Temuan tersebut menunjukkan bahwa keamanan transaksi digital, perlindungan data pribadi, serta stabilitas sistem aplikasi

menjadi faktor penting yang memengaruhi kenyamanan dan kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking*.

Secara simultan, kualitas layanan, kepercayaan, dan keamanan produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna *BSI Mobile* dengan nilai signifikansi uji F sebesar 0,000. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa sebesar 67,3% variasi kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen dalam penelitian ini, sedangkan sisanya sebesar 32,7% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kepuasan nasabah terhadap layanan *mobile banking* pada perbankan syariah dipengaruhi oleh kombinasi faktor kualitas layanan digital, tingkat kepercayaan terhadap lembaga perbankan, serta keamanan sistem transaksi elektronik yang digunakan.

Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis terhadap pengembangan kajian perbankan syariah berbasis digital dengan memperkuat teori *service quality*, teori *trust*, dan teori keamanan sistem informasi dalam konteks penggunaan mobile banking pada bank syariah. Penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital pada perbankan syariah tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi, tetapi juga pada kemampuan lembaga perbankan dalam membangun kepercayaan nasabah dan menjamin keamanan transaksi digital sesuai dengan prinsip-prinsip syariah seperti amanah, transparansi, dan tanggung jawab. Selain itu, penelitian ini juga memberikan kontribusi empiris melalui pengujian hubungan antara kualitas layanan, kepercayaan, dan keamanan produk terhadap kepuasan nasabah pengguna *BSI Mobile* pada konteks lokal di Dharmasraya.

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi Bank Syariah Indonesia dalam meningkatkan kualitas layanan digital kepada nasabah. Pihak bank perlu meningkatkan stabilitas sistem aplikasi agar gangguan seperti *error* transaksi dan kesulitan *login* dapat diminimalkan. Selain itu, penguatan sistem keamanan digital dan peningkatan edukasi kepada nasabah mengenai keamanan transaksi online juga perlu dilakukan untuk meningkatkan rasa aman dan kepercayaan pengguna terhadap layanan *mobile banking*. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan digital secara menyeluruh diharapkan dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah terhadap layanan perbankan syariah.

Berdasarkan hasil penelitian dan keterbatasan yang ditemukan, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan wilayah penelitian sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasikan secara lebih luas pada berbagai bank syariah di Indonesia. Penelitian

berikutnya juga disarankan untuk menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan nasabah, seperti persepsi kemudahan penggunaan, kualitas informasi, loyalitas pelanggan, persepsi manfaat, maupun pengalaman pengguna layanan digital. Selain itu, penggunaan pendekatan *mixed methods* atau *longitudinal study* juga disarankan agar penelitian selanjutnya mampu memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai perkembangan perilaku nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* pada perbankan syariah dari waktu ke waktu.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmad, & Pambudi. (2019). Keamanan Transaksi Digital dan Kepercayaan Pengguna E-Banking. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia, 6*(2), 112–125.

Al Arif, M. N. R. (2010). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Alfabeta.

Arikunto, S. (2020). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Revisi). Rineka Cipta.

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.

Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS* (10th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Cengage.

Hidayatul Mu'ammalah. (2021). Pengaruh Kepercayaan dan Kepatuhan Syariah terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Ekonomi Syariah, 9*(1), 45–60.

Iskandar, & Nasution. (2019). Keamanan Transaksi Digital dalam Membangun Kepercayaan Pengguna E-Banking. *Jurnal Keuangan dan Perbankan, 23*(3), 301–315.

Marlina, & Bimo. (2018). Digitalisasi Perbankan dalam Meningkatkan Inklusi Keuangan. *Jurnal Keuangan dan Perbankan, 22*(4), 678–689.

Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review, 50*(4), 370–396. https://doi.org/10.1037/h0054346

Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review, 20*(3), 709–734. https://doi.org/10.5465/amr.1995.9508080335

Otoritas Jasa Keuangan. (2023). *Perkembangan Digitalisasi Layanan Perbankan dan Inklusi Keuangan di Indonesia*.

Prasetyo, & Marlina. (2021). Pengaruh Electronic Service Quality terhadap Kepuasan Pengguna Mobile Banking. *Jurnal Manajemen Perbankan, 5*(2), 88–102.

Riduwan. (2020). *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Alfabeta.

Sekaran, U., & Bougie, R. (2020). *Research methods for business: A skill-building approach* (8th ed.). Wiley.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sumitro, W. (2004). *Asas-Asas Perbankan Islam dan Lembaga-Lembaga Terkait*. RajaGrafindo Persada.

Suryani, T. (2017). *Manajemen Pemasaran Strategik Bank di Era Digital*. Prenadamedia.

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi.

Tjiptono, F. (2017). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Andi.