Journal of Sharia Economics
Vol. 8, No. 1, Oktober, 2026, pp. 203 –221
p-ISSN: 2655-2493 ; e-ISSN: 2655-2485
Website: http://journal.uaindonesia.ac.id/index.php/JSE

Pengaruh Layanan Produk Dan Keamanan BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi)

Khairul Muzzammil Wisna[1], Rafidah[2], Eri Nofriza[3]
[1,2,3] UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, Indonesia
*Corresponding author, email; zammilwisna13@gmail.com, rafidah-era@uinjambi.ac.id, efnianita@uinjambi.co.id

ARTICLE INFO

Article history:
Received Juni 2025
Revised Juni 2025
Accepted Juni 2025
Available online
http://journal.uaindonesia.ac.id/index.php/JSE

Keywords:
BSI Mobile, service quality, security, customer satisfaction, mobile banking.

Turabian style in citing this article: [citation Heading]
Pengaruh Layanan Produk Dan Keamanan BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi)" *Journal of Sharia Economics 8*, No. 1, Oktober: 2026

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of service quality and security of BSI Mobile on customer satisfaction among students of the Faculty of Islamic Economics and Business at the State Islamic University (UIN) Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. The study employs a quantitative approach with an associative research design. Data were collected via questionnaires from 100 respondents selected using purposive sampling. Data analysis was conducted using multiple linear regression, partial tests (t-tests), simultaneous tests (F-tests), and the coefficient of determination. The results indicate that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, with a calculated t-value of 3.375 and a significance level of 0.001. The security of BSI Mobile also has a positive and significant effect on customer satisfaction, with a calculated t-value of 5.434 and a significance level of less than 0.001. Simultaneously, service quality and security significantly influence customer satisfaction, with a calculated F-value of 25.776 and a significance level of less than 0.001. An Adjusted R-square value of 0.334 indicates that these two variables account for 33.4% of the variation in customer satisfaction, while the remainder is influenced by factors outside the research model. Based on the standardized regression coefficients, security exerts a relatively greater influence than service quality. This study underscores the importance of enhancing service quality and strengthening security systems to improve user satisfaction with digital banking services. However, the findings should be interpreted with caution, as the reliability scores for the service quality and security variables are relatively low, necessitating further evaluation.

2026 Journal of Sharia Economics with CC BY SA license.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi dalam industri perbankan, khususnya melalui pemanfaatan layanan keuangan berbasis digital. Digitalisasi perbankan memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi secara lebih cepat, praktis, dan fleksibel tanpa harus mendatangi kantor cabang. Aktivitas seperti pemeriksaan saldo, transfer dana, pembayaran tagihan, dan pembelian produk digital kini dapat dilakukan melalui perangkat telepon pintar. Perubahan tersebut tidak hanya meningkatkan efisiensi transaksi, tetapi juga mengubah ekspektasi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga perbankan. Nasabah semakin membutuhkan layanan yang mudah diakses, responsif, andal, serta mampu memberikan perlindungan terhadap data pribadi dan informasi keuangan. Oleh karena itu, keberhasilan layanan perbankan digital tidak cukup diukur dari ketersediaan teknologi, tetapi juga dari kualitas pengalaman dan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh penggunanya (DeLone & McLean, 2003; Parasuraman et al., 2005).

Dalam konteks Indonesia, perkembangan transaksi keuangan digital memperlihatkan semakin pentingnya inovasi teknologi bagi industri perbankan. Berdasarkan data yang dicantumkan dalam skripsi, transaksi pembayaran digital pada 2025 mencapai 34,5 miliar transaksi, dengan pertumbuhan sebesar 36,1%. Transaksi melalui aplikasi mobile tumbuh sebesar 39,1%, sedangkan transaksi QRIS meningkat sebesar 175,2% (Skripsi Khairul Muzzammil Wisna, 2026). Angka-angka tersebut menggambarkan semakin luasnya pemanfaatan teknologi digital dalam aktivitas keuangan masyarakat. Perkembangan ini sekaligus meningkatkan tuntutan terhadap lembaga perbankan untuk menyediakan layanan yang berkualitas dan aman. Dalam situasi persaingan layanan keuangan digital yang semakin ketat, kualitas aplikasi, kecepatan pemrosesan transaksi, kemudahan penggunaan, dan perlindungan informasi menjadi aspek penting dalam mempertahankan kepercayaan serta kepuasan nasabah. Meskipun demikian, data statistik mengenai pertumbuhan transaksi perlu dibedakan dari indikator kepuasan karena peningkatan aktivitas digital tidak secara langsung membuktikan peningkatan kualitas pengalaman pengguna.

Salah satu lembaga keuangan yang mengembangkan layanan perbankan digital adalah Bank Syariah Indonesia (BSI) melalui aplikasi BSI Mobile. Aplikasi ini menyediakan berbagai fasilitas transaksi yang memungkinkan nasabah mengakses layanan perbankan secara lebih praktis. Berdasarkan data dalam skripsi, jumlah pengguna BSI Mobile meningkat dari 3,26 juta pada 2023 menjadi 7,12 juta pada 2024 dan 8,18 juta pada 2025 (Skripsi Khairul Muzzammil Wisna, 2026). Peningkatan jumlah pengguna tersebut menunjukkan berkembangnya pemanfaatan layanan digital BSI. Namun, pertumbuhan pengguna tidak serta-merta membuktikan bahwa seluruh nasabah telah memperoleh pengalaman layanan yang memuaskan. Kepuasan tetap bergantung pada kemampuan aplikasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna, menjaga keandalan sistem, memberikan kemudahan bertransaksi, serta menjamin keamanan data dan dana nasabah. Dengan demikian, evaluasi terhadap kualitas

layanan dan keamanan menjadi penting untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna BSI Mobile.

Kualitas layanan merupakan salah satu faktor yang berpotensi menentukan kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan digital. Kualitas layanan berkaitan dengan kemampuan penyedia jasa untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna. Parasuraman et al. (1988) menjelaskan kualitas layanan melalui dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dalam lingkungan digital, kualitas layanan juga berkaitan dengan efisiensi, ketersediaan sistem, pemenuhan layanan, dan perlindungan privasi pengguna (Parasuraman et al., 2005). Pada aplikasi mobile banking, kualitas tersebut dapat tercermin melalui kemudahan pengoperasian, kecepatan transaksi, keandalan sistem, kelengkapan fitur, ketepatan informasi, dan konsistensi pelayanan. Aplikasi yang mudah digunakan dan mampu menjalankan transaksi secara andal dapat memberikan pengalaman positif bagi nasabah. Sebaliknya, gangguan sistem, proses transaksi yang lambat, atau fitur yang tidak memenuhi kebutuhan pengguna berpotensi menimbulkan ketidaknyamanan. Oleh karena itu, kualitas layanan perlu dipahami sebagai bagian penting dari evaluasi nasabah terhadap kinerja layanan digital perbankan.

Secara konseptual, kepuasan nasabah terbentuk melalui proses evaluasi antara harapan sebelum menggunakan layanan dan kinerja yang dirasakan setelah penggunaan. Oliver (1980) menjelaskan bahwa kepuasan berkaitan dengan proses konfirmasi atau diskonfirmasi harapan setelah konsumen mengalami suatu produk atau layanan. Ketika layanan yang diterima sesuai atau melampaui harapan, nasabah cenderung menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Sebaliknya, ketidaksesuaian antara harapan dan kinerja dapat menimbulkan ketidakpuasan. Perspektif ini relevan untuk menjelaskan penggunaan BSI Mobile karena nasabah tidak hanya mengharapkan tersedianya fasilitas transaksi, tetapi juga menginginkan proses yang efisien, informasi yang jelas, serta layanan yang dapat diandalkan. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan digital menjadi salah satu strategi yang dapat dipertimbangkan oleh perbankan syariah untuk menciptakan pengalaman penggunaan yang positif dan mempertahankan hubungan jangka panjang dengan nasabah.

Selain kualitas layanan, keamanan merupakan faktor mendasar dalam penggunaan layanan perbankan digital. Transaksi melalui aplikasi mobile banking melibatkan informasi pribadi, kredensial akses, serta dana yang dimiliki nasabah sehingga perlindungan terhadap risiko penyalahgunaan data dan akses tidak sah menjadi kebutuhan penting. Keamanan dalam konteks layanan digital berkaitan dengan kemampuan sistem untuk melindungi informasi pengguna, menjaga kerahasiaan transaksi, dan mencegah akses yang tidak berwenang (Parasuraman et al., 2005). Persepsi pengguna terhadap keamanan dapat memengaruhi keyakinan mereka ketika memanfaatkan layanan digital. Apabila pengguna merasa bahwa informasi dan transaksi keuangannya terlindungi, mereka cenderung memiliki pengalaman penggunaan yang lebih nyaman. Sebaliknya, keraguan terhadap

keamanan sistem dapat menimbulkan kekhawatiran dan mengurangi penilaian positif terhadap layanan. Penelitian Zubaida dan Abidin (2022) serta Lase et al. (2024) juga membahas keterkaitan kualitas keamanan dengan kepuasan pengguna layanan perbankan digital. Dengan demikian, keamanan perlu dianalisis sebagai faktor yang berpotensi memengaruhi kepuasan nasabah, selain kualitas layanan yang diterima.

Urgensi penelitian ini semakin terlihat pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Kelompok mahasiswa tersebut relevan dijadikan objek penelitian karena berada dalam lingkungan akademik yang berkaitan dengan ekonomi dan perbankan syariah serta berinteraksi dengan perkembangan teknologi digital. Berdasarkan data dalam skripsi, jumlah mahasiswa pada empat program studi di FEBI mencapai 2.654 orang (Skripsi Khairul Muzzammil Wisna, 2026). Hasil pra-survei yang disajikan dalam skripsi menunjukkan kecenderungan penilaian positif terhadap kualitas layanan dan keamanan BSI Mobile. Pada aspek kualitas layanan, responden memberikan penilaian positif terhadap tampilan aplikasi, kemudahan penggunaan, kelengkapan fitur, serta kinerja aplikasi. Sementara itu, pada aspek keamanan, sebagian besar responden menyatakan setuju atau sangat setuju bahwa data pribadi terlindungi dan sistem transaksi memberikan rasa aman (Skripsi Khairul Muzzammil Wisna, 2026). Meskipun demikian, hasil pra-survei tersebut masih merupakan gambaran awal dan belum cukup untuk menjelaskan pengaruh masing-masing variabel terhadap kepuasan nasabah secara statistik.

Persoalan tersebut juga berkaitan dengan hasil penelitian terdahulu yang belum sepenuhnya konsisten. Rininda dan Nurmalina (2023) menemukan bahwa kualitas layanan mobile banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Rakyat Indonesia. Sebaliknya, Rafli dan Yunanto (2024) menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh langsung terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi Livin' by Mandiri. Perbedaan temuan tersebut mengindikasikan bahwa hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan nasabah dapat bervariasi menurut karakteristik pengguna, konteks layanan, dan objek penelitian. Di sisi lain, penelitian mengenai keamanan, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna mobile banking juga telah dilakukan dalam berbagai konteks perbankan, termasuk perbankan syariah (Khotijah et al., 2022; Rahmawati & Hardiyanti, 2024). Oleh sebab itu, pengujian kembali hubungan tersebut pada pengguna BSI Mobile penting dilakukan untuk memperoleh bukti empiris yang sesuai dengan karakteristik layanan perbankan syariah dan kelompok responden yang diteliti.

Berdasarkan kajian tersebut, penelitian ini memiliki relevansi empiris melalui pengujian kualitas layanan dan keamanan secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah BSI Mobile pada mahasiswa FEBI UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Fokus pada kedua variabel tersebut memungkinkan penelitian mengidentifikasi kontribusi aspek pelayanan dan perlindungan transaksi dalam membentuk kepuasan pengguna. Konteks mahasiswa FEBI juga memberikan ruang untuk mengkaji pengalaman penggunaan layanan digital pada kelompok yang memiliki kedekatan akademik dengan bidang ekonomi dan perbankan syariah. Kebaruan penelitian ini

terutama terletak pada pengujian empiris kedua variabel dalam konteks pengguna BSI Mobile pada kelompok responden tersebut, sekaligus menanggapi perbedaan hasil penelitian sebelumnya mengenai hubungan kualitas layanan dan kepuasan nasabah. Kebaruan ini bersifat kontekstual dan empiris, bukan klaim bahwa hubungan antara variabel tersebut belum pernah diteliti sebelumnya.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah BSI Mobile, menganalisis pengaruh keamanan terhadap kepuasan nasabah, serta menguji pengaruh kualitas layanan dan keamanan secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada mahasiswa FEBI UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian manajemen layanan perbankan digital, khususnya perbankan syariah, serta menjadi bahan pertimbangan bagi Bank Syariah Indonesia dalam mengevaluasi kualitas layanan dan sistem keamanan aplikasi. Secara praktis, temuan penelitian diharapkan dapat membantu mengidentifikasi aspek layanan digital yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan untuk menciptakan pengalaman penggunaan yang lebih baik dan meningkatkan kepuasan nasabah.

KAJIAN TEORI

Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan penilaian pengguna terhadap kemampuan penyedia jasa dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam konteks perbankan digital, kualitas layanan tidak hanya berkaitan dengan interaksi langsung antara nasabah dan pihak bank, tetapi juga mencakup kemampuan aplikasi dalam menyediakan layanan yang mudah digunakan, cepat, andal, dan sesuai dengan kebutuhan transaksi nasabah. Oleh karena itu, kualitas layanan menjadi salah satu aspek penting dalam menentukan pengalaman dan kepuasan pengguna mobile banking.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) mengembangkan konsep SERVQUAL untuk mengukur kualitas layanan melalui lima dimensi, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Meskipun kerangka tersebut awalnya dikembangkan untuk layanan secara umum, prinsipnya dapat digunakan sebagai landasan untuk memahami kualitas layanan digital dengan penyesuaian terhadap karakteristik teknologi. Pada layanan mobile banking, pengguna juga menilai apakah aplikasi dapat diakses dengan mudah, memproses transaksi secara tepat, memberikan respons dengan cepat, serta menyediakan fitur yang berfungsi sesuai harapan.

DeLone dan McLean (2003) juga menempatkan kualitas layanan sebagai salah satu dimensi penting dalam model keberhasilan sistem informasi. Model tersebut menjelaskan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berkaitan

dengan penggunaan sistem serta kepuasan pengguna. Dalam konteks BSI Mobile, kualitas layanan dapat dipahami melalui kemudahan penggunaan aplikasi, keandalan sistem, kecepatan transaksi, dan kelengkapan fitur. Aspek-aspek tersebut menjadi penting karena pengguna mengandalkan aplikasi untuk melakukan transaksi dan mengakses layanan perbankan tanpa harus datang langsung ke kantor cabang. Penelitian mengenai layanan mobile banking juga menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas layanan relevan untuk menjelaskan kepuasan pengguna, meskipun kekuatan pengaruhnya dapat berbeda menurut konteks penelitian (Lee & Chung, 2009; DeLone & McLean, 2003).

Berdasarkan uraian tersebut, kualitas layanan dalam penelitian ini diposisikan sebagai variabel independen pertama (X_1). Semakin baik kualitas layanan yang dirasakan mahasiswa pengguna BSI Mobile, semakin besar kemungkinan mereka menilai aplikasi tersebut mampu memenuhi kebutuhan transaksi perbankan. Dengan demikian, kualitas layanan diduga memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Keamanan BSI Mobile

Keamanan merupakan aspek penting dalam layanan perbankan digital karena transaksi dilakukan melalui perangkat elektronik dan jaringan komunikasi. Pengguna perlu memiliki keyakinan bahwa informasi pribadi, data rekening, serta aktivitas transaksi mereka memperoleh perlindungan yang memadai. Keamanan yang dirasakan pengguna dapat berkaitan dengan kemampuan sistem dalam menjaga kerahasiaan data, mencegah akses tanpa izin, melindungi proses autentikasi, dan mengurangi risiko penyalahgunaan akun maupun transaksi.

Dalam penggunaan BSI Mobile, keamanan menjadi perhatian karena aplikasi digunakan untuk mengakses informasi rekening dan melakukan transaksi keuangan. Pengguna tidak hanya mengharapkan transaksi berlangsung dengan cepat, tetapi juga menginginkan kepastian bahwa transaksi dilakukan secara benar dan data pribadi tidak mudah diakses oleh pihak yang tidak berwenang. Persepsi keamanan dengan demikian berkaitan dengan penilaian pengguna terhadap perlindungan yang diberikan oleh aplikasi serta rasa aman ketika memanfaatkan layanan tersebut.

Keamanan juga dapat dipahami sebagai bagian dari kualitas sistem informasi yang memengaruhi pengalaman pengguna. Penelitian Lee dan Chung (2009) menunjukkan pentingnya dimensi kualitas sistem dan informasi dalam menjelaskan kepercayaan serta kepuasan pengguna mobile banking. Sementara itu, penelitian mengenai keberhasilan sistem informasi perbankan digital menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas sistem, keamanan, kepercayaan, dan kepuasan perlu diuji sesuai dengan karakteristik layanan dan penggunanya. Artinya, keamanan tidak seharusnya hanya dipandang sebagai aspek teknis, tetapi juga sebagai unsur yang dapat membentuk persepsi pengguna terhadap kelayakan layanan untuk digunakan.

Dalam penelitian ini, keamanan ditempatkan sebagai variabel independen kedua (X_2), dengan fokus pada perlindungan data pribadi dan keamanan transaksi

sebagaimana batasan penelitian dalam skripsi. Keamanan yang dirasakan baik diharapkan dapat meningkatkan rasa nyaman dan keyakinan mahasiswa ketika menggunakan BSI Mobile. Sebaliknya, apabila pengguna merasa perlindungan data atau transaksi belum memadai, kondisi tersebut berpotensi menurunkan penilaian mereka terhadap layanan. Oleh sebab itu, keamanan diduga memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan evaluasi yang dilakukan pelanggan setelah menggunakan produk atau jasa dengan membandingkan pengalaman yang diperoleh dengan harapan sebelum penggunaan. Oliver (1980) menjelaskan kepuasan sebagai hasil evaluasi yang berkaitan dengan proses penilaian konsumen terhadap pengalaman konsumsi. Apabila kinerja layanan dirasakan sesuai atau melampaui harapan, pengguna cenderung memberikan penilaian positif. Sebaliknya, apabila kinerja layanan berada di bawah harapan, tingkat kepuasan dapat menurun.

Dalam layanan perbankan digital, kepuasan nasabah tidak hanya ditentukan oleh hasil akhir transaksi, tetapi juga oleh keseluruhan pengalaman ketika menggunakan aplikasi. Kemudahan mengakses layanan, kecepatan pemrosesan transaksi, keandalan sistem, kelengkapan fitur, serta rasa aman dalam bertransaksi dapat membentuk penilaian pengguna. Nasabah yang merasa kebutuhannya terpenuhi melalui layanan digital cenderung memberikan evaluasi yang lebih positif terhadap aplikasi yang digunakan.

DeLone dan McLean (2003) menempatkan kepuasan pengguna sebagai salah satu komponen penting dalam model keberhasilan sistem informasi. Dalam model tersebut, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan merupakan dimensi yang dapat berkaitan dengan kepuasan pengguna. Kerangka ini relevan untuk mengkaji layanan mobile banking karena keberhasilan aplikasi tidak cukup dinilai dari ketersediaan teknologi, tetapi juga dari kemampuan teknologi tersebut memberikan pengalaman yang memuaskan bagi penggunanya. Studi Lee dan Chung (2009) mengenai mobile banking juga menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi memiliki hubungan penting dengan kepuasan pengguna.

Pada penelitian ini, kepuasan nasabah menjadi variabel dependen (Y). Kepuasan tersebut dikaji pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi yang menggunakan atau pernah menggunakan BSI Mobile. Penilaian kepuasan diarahkan pada pengalaman mereka dalam memanfaatkan layanan aplikasi, terutama dalam kaitannya dengan kualitas layanan dan keamanan. Dengan demikian, kepuasan nasabah dipahami sebagai evaluasi pengguna terhadap pengalaman penggunaan BSI Mobile berdasarkan layanan yang diterima dan rasa aman yang dirasakan.

Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Nasabah

Secara konseptual, kualitas layanan memiliki hubungan dengan kepuasan nasabah karena pelayanan merupakan bagian dari pengalaman yang digunakan nasabah untuk mengevaluasi suatu produk atau jasa. Dalam layanan mobile banking, kualitas layanan yang baik tercermin dari aplikasi yang mudah digunakan, transaksi yang dapat diproses secara andal, waktu respons yang memadai, serta fitur yang mendukung kebutuhan pengguna. Ketika karakteristik tersebut sesuai dengan harapan, pengguna berpeluang memberikan penilaian yang lebih positif terhadap layanan.

Model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean (2003) menjelaskan bahwa kualitas layanan merupakan salah satu dimensi kualitas yang berhubungan dengan kepuasan pengguna. Penelitian Lee dan Chung (2009) juga mengidentifikasi peran kualitas sistem dan informasi dalam menjelaskan kepuasan pada layanan mobile banking. Temuan tersebut memberikan dasar teoretis untuk menguji kualitas layanan sebagai salah satu faktor yang berhubungan dengan kepuasan pengguna aplikasi perbankan digital.

Berdasarkan landasan tersebut, kualitas layanan BSI Mobile diduga memengaruhi kepuasan mahasiswa FEBI UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Dugaan ini selanjutnya diuji secara empiris menggunakan data penelitian, sehingga arah dan signifikansi pengaruhnya ditentukan berdasarkan hasil analisis, bukan semata-mata berdasarkan asumsi teoretis.

Hubungan Keamanan dengan Kepuasan Nasabah

Keamanan merupakan salah satu pertimbangan penting dalam penggunaan layanan keuangan digital. Pengguna perlu merasa bahwa data pribadi dan transaksi mereka terlindungi agar dapat menggunakan aplikasi dengan lebih nyaman. Persepsi keamanan yang baik berpotensi mengurangi kekhawatiran terhadap risiko transaksi dan penyalahgunaan informasi, sehingga dapat mendukung evaluasi positif terhadap layanan.

Dalam konteks mobile banking, keamanan berhubungan dengan kualitas pengalaman pengguna karena aplikasi digunakan untuk mengakses informasi keuangan dan melakukan transaksi. Penelitian mengenai layanan perbankan digital menunjukkan bahwa keamanan, kepercayaan, dan kualitas sistem merupakan faktor yang relevan untuk dikaji dalam menjelaskan kepuasan pengguna. Namun, pengaruh setiap faktor dapat berbeda berdasarkan karakteristik responden, aplikasi, dan konteks penelitian. Karena itu, hubungan keamanan dan kepuasan pada pengguna BSI Mobile di lingkungan FEBI UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi perlu diuji secara khusus.

Berdasarkan penjelasan tersebut, keamanan BSI Mobile diduga memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Apabila mahasiswa menilai bahwa data

pribadi dan transaksi terlindungi dengan baik, penilaian mereka terhadap pengalaman penggunaan aplikasi berpotensi menjadi lebih positif. Meskipun demikian, besarnya pengaruh keamanan harus dibuktikan melalui analisis data penelitian.

Hubungan Kualitas Layanan dan Keamanan secara Simultan dengan Kepuasan Nasabah

Kualitas layanan dan keamanan merupakan dua aspek yang berbeda, tetapi saling melengkapi dalam membentuk pengalaman penggunaan layanan perbankan digital. Kualitas layanan berkaitan dengan kemampuan aplikasi menyediakan layanan yang mudah, cepat, andal, dan sesuai kebutuhan, sedangkan keamanan berkaitan dengan perlindungan data pribadi dan transaksi. Aplikasi yang memiliki fitur lengkap tetapi tidak memberikan rasa aman berpotensi menimbulkan keraguan bagi pengguna. Sebaliknya, aplikasi yang dipersepsikan aman tetapi sulit digunakan juga dapat menghasilkan pengalaman yang kurang memuaskan.

Model DeLone dan McLean (2003) memberikan landasan bahwa keberhasilan sistem informasi perlu dipahami melalui sejumlah dimensi kualitas yang saling berkaitan, termasuk kualitas layanan dan kepuasan pengguna. Dalam konteks mobile banking, pendekatan tersebut mendukung pengujian beberapa faktor kualitas secara bersama-sama untuk mengetahui kontribusinya terhadap kepuasan pengguna. Dengan demikian, kualitas layanan dan keamanan BSI Mobile perlu dianalisis secara simultan agar dapat diketahui apakah kedua variabel tersebut secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pengguna aplikasi.

Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut, penelitian ini menguji tiga hubungan utama, yaitu pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah, pengaruh keamanan terhadap kepuasan nasabah, serta pengaruh kualitas layanan dan keamanan secara simultan terhadap kepuasan nasabah. Pengujian dilakukan pada mahasiswa FEBI UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi yang menggunakan atau pernah menggunakan BSI Mobile.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dan pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen. Fokus penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kualitas layanan dan keamanan BSI Mobile terhadap kepuasan nasabah pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Variabel independen dalam penelitian ini meliputi kualitas layanan X_1 dan keamanan X_2, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan nasabah Y

Populasi penelitian ini adalah mahasiswa aktif Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi tahun akademik 2022–2024, dengan jumlah populasi sebanyak 1.665 mahasiswa. Sampel penelitian

ditetapkan sebanyak 100 responden dengan mempertimbangkan perhitungan menggunakan rumus Slovin dan pembulatan jumlah sampel. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Kriteria responden meliputi mahasiswa yang menggunakan layanan BSI Mobile dan telah menggunakannya sekurang-kurangnya selama tiga bulan.

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Instrumen penelitian disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel, yaitu kualitas layanan, keamanan layanan digital, dan kepuasan nasabah. Pengukuran jawaban responden menggunakan skala Likert untuk menunjukkan tingkat persetujuan terhadap setiap pernyataan yang diajukan. Data yang diperoleh dari kuesioner kemudian diolah dan dianalisis secara statistik untuk mengetahui persepsi responden terhadap kualitas layanan dan keamanan BSI Mobile serta kaitannya dengan kepuasan nasabah.

Analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan, meliputi pengujian validitas dan reliabilitas instrumen, uji asumsi klasik, serta analisis regresi linear berganda. Uji asumsi klasik mencakup uji normalitas dan multikolinearitas untuk memastikan kelayakan model regresi berdasarkan asumsi yang diuji. Selanjutnya, uji parsial (uji t) digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan keamanan secara individual terhadap kepuasan nasabah, sedangkan uji simultan (uji F) digunakan untuk mengetahui pengaruh kedua variabel independen secara bersama-sama. Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur kemampuan model dalam menjelaskan variasi kepuasan nasabah.

Model regresi linear berganda dalam penelitian ini dirumuskan sebagai $Y = a + b_1 X_1 + b_1 X_1 + e$, dengan Y sebagai kepuasan nasabah, a sebagai konstanta, b_1 dan b_2 sebagai koefisien regresi, X_1 sebagai kualitas layanan, X_2 sebagai keamanan, dan e sebagai kesalahan atau residual. Berdasarkan hasil analisis, nilai koefisien determinasi yang disesuaikan (Adjusted R Square) sebesar 0,334 menunjukkan bahwa kualitas layanan dan keamanan mampu menjelaskan 33,4% variasi kepuasan nasabah. Meskipun demikian, interpretasi hasil perlu dilakukan secara hati-hati karena nilai Cronbach's Alpha variabel kualitas layanan sebesar 0,383 dan keamanan sebesar 0,466 masih menunjukkan reliabilitas yang rendah berdasarkan ambang 0,60. Oleh karena itu, evaluasi instrumen perlu dilakukan sebelum hasil penelitian digunakan untuk menarik kesimpulan yang lebih luas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Karakteristik Responden

Responden penelitian merupakan mahasiswa aktif FEBI UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi angkatan 2022–2024 yang menggunakan BSI Mobile minimal selama tiga bulan terakhir. Berdasarkan rancangan penelitian dalam skripsi, jumlah sampel

yang dianalisis adalah 100 responden. Karakteristik responden mencakup jenis kelamin, usia, dan lama penggunaan aplikasi. Karakteristik tersebut diperlukan untuk memberikan gambaran umum mengenai profil pengguna yang menjadi sumber data penelitian.

Penggunaan mahasiswa sebagai responden relevan karena kelompok ini berinteraksi dengan layanan digital dalam aktivitas sehari-hari, termasuk transaksi perbankan. Namun, karakteristik responden sebaiknya tidak hanya dipaparkan secara deskriptif, tetapi juga digunakan secara hati-hati ketika menginterpretasikan hasil penelitian. Temuan dari mahasiswa FEBI tidak serta-merta dapat digeneralisasikan kepada seluruh nasabah BSI karena karakteristik dan kebutuhan pengguna dapat berbeda.

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah setiap butir pernyataan dalam kuesioner mampu mengukur variabel penelitian. Berdasarkan hasil pengujian dalam skripsi, seluruh butir pernyataan pada variabel kualitas layanan, keamanan, dan kepuasan nasabah memiliki nilai \(r_{hitung} lebih besar daripada r_{tabel} sebesar 0,196. Dengan demikian, seluruh butir pernyataan dinyatakan valid berdasarkan kriteria yang digunakan dalam skripsi.

Sementara itu, hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,383 untuk kualitas layanan, 0,466 untuk keamanan, dan 0,614 untuk kepuasan nasabah.

Hasil tersebut perlu mendapat perhatian karena hanya variabel kepuasan nasabah yang memenuhi ambang reliabilitas 0,60 yang digunakan dalam skripsi.

Temuan ini menunjukkan adanya persoalan konsistensi internal pada instrumen kualitas layanan dan keamanan. Oleh karena itu, meskipun seluruh butir dinyatakan valid, instrumen kedua variabel tersebut belum dapat dinyatakan reliabel berdasarkan kriteria yang dipakai. Sebelum artikel dipublikasikan, peneliti perlu memeriksa kembali pengodean data, kesesuaian butir pernyataan, dan hasil perhitungan Cronbach's Alpha. Hasil pengujian regresi tetap dapat dilaporkan sebagai hasil analisis dalam skripsi, tetapi interpretasinya perlu dilakukan secara hati-hati sampai persoalan reliabilitas tersebut ditinjau.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk menilai kelayakan model regresi linier berganda. Berdasarkan hasil uji normalitas Kolmogorov–Smirnov dalam skripsi, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,200. Nilai tersebut lebih besar daripada 0,05, sehingga residual model dinyatakan memenuhi kriteria normalitas yang digunakan dalam penelitian.

Hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan dan keamanan memiliki nilai tolerance sebesar 0,951 dan nilai Variance Inflation Factor (VIF) sebesar 1,051. Nilai tersebut memenuhi kriteria umum tidak adanya masalah multikolinearitas, yakni tolerance di atas 0,10 dan VIF di bawah 10. Dengan demikian, tidak ditemukan indikasi multikolinearitas yang mengganggu estimasi pengaruh kedua variabel independen dalam model.

Meskipun demikian, hasil uji normalitas dan multikolinearitas saja belum cukup untuk menyatakan bahwa seluruh asumsi regresi telah terpenuhi. Hasil uji heteroskedastisitas juga perlu diperiksa dan dilaporkan secara jelas dalam artikel, disertai perhatian terhadap hasil uji reliabilitas instrumen.

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui arah dan besarnya hubungan kualitas layanan serta keamanan dengan kepuasan nasabah. Berdasarkan tabel koefisien regresi dalam skripsi, diperoleh konstanta sebesar 5,577, koefisien regresi kualitas layanan sebesar 0,433, dan koefisien regresi keamanan sebesar 0,581.

Model regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$\mathbf{Y=5,577+0,433X_1+0,581X_2}$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa kedua koefisien regresi bernilai positif. Dengan asumsi variabel lain konstan, peningkatan skor kualitas layanan sebesar satu satuan berkaitan dengan peningkatan skor kepuasan nasabah sebesar 0,433 satuan. Sementara itu, peningkatan skor keamanan sebesar satu satuan berkaitan dengan peningkatan skor kepuasan nasabah sebesar 0,581 satuan.

Interpretasi koefisien ini berlaku dalam kerangka model dan skala pengukuran yang digunakan. Koefisien positif menunjukkan arah hubungan yang sejalan, tetapi penilaian terhadap kekuatan pengaruh dan kelayakan kesimpulan tetap perlu mempertimbangkan signifikansi statistik serta kualitas instrumen pengukuran.

Hasil Uji Hipotesis

Hasil pengujian hipotesis berdasarkan skripsi dirangkum dalam tabel berikut.

Variabel yang diuji	Koefisien B	Beta terstandar	t-hitung	Signifikansi
Kualitas layanan (X_1)	0,433	0,284	3,375	0,001

| Keamanan (X_2) | 0,581 | 0,457 | 5,434 | Sumber: Hasil olah data SPSS dalam skripsi Khairul Muzzammil Wisna (2026).

Hasil uji simultan menunjukkan nilai F sebesar 25,776, dengan nilai signifikansi kurang dari 0,001. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan dan keamanan secara bersama-sama berhubungan signifikan dengan kepuasan nasabah dalam model regresi penelitian.

Koefisien determinasi menghasilkan nilai R^2 sebesar 0,347 dan Adjusted R Square sebesar 0,334. Artinya, model menjelaskan 34,7% variasi kepuasan nasabah berdasarkan nilai R^2, atau 33,4% setelah penyesuaian terhadap jumlah variabel dalam model. Sisanya berkaitan dengan faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model dan variasi yang belum dijelaskan oleh model tersebut.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil uji parsial dalam skripsi menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki koefisien regresi positif sebesar 0,433, nilai t sebesar 3,375, dan nilai signifikansi sebesar 0,001. Berdasarkan hasil tersebut, hipotesis pertama dinyatakan didukung oleh hasil pengujian statistik dalam skripsi. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan nasabah pengguna BSI Mobile dalam sampel penelitian.

Secara konseptual, hasil tersebut dapat dijelaskan melalui pengalaman pengguna ketika berinteraksi dengan layanan perbankan digital. Kemudahan penggunaan, kecepatan pemrosesan transaksi, keandalan sistem, dan kelengkapan fitur merupakan aspek yang dapat membentuk penilaian nasabah terhadap layanan. Ketika aplikasi mampu mendukung kebutuhan transaksi secara efektif, pengguna berpotensi menilai pengalaman penggunaan secara lebih positif. Sebaliknya, kendala akses, keterlambatan transaksi, atau fitur yang tidak berfungsi sesuai harapan dapat mengurangi kenyamanan pengguna.

Hasil tersebut sejalan dengan pemikiran DeLone dan McLean (2003) bahwa kualitas layanan merupakan salah satu dimensi penting dalam keberhasilan sistem informasi dan berkaitan dengan kepuasan pengguna. Dalam konteks BSI Mobile, kualitas layanan tidak hanya merujuk pada pelayanan yang diberikan oleh petugas bank, tetapi juga pada pengalaman nasabah ketika memanfaatkan aplikasi digital. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan perlu mencakup aspek teknis aplikasi sekaligus dukungan pelayanan yang diberikan kepada nasabah.

Namun, temuan statistik ini perlu dibaca bersama hasil uji reliabilitas. Nilai Cronbach’s Alpha kualitas layanan dalam skripsi hanya sebesar 0,383, di bawah ambang 0,60 yang digunakan peneliti. Karena itu, kesimpulan mengenai pengaruh kualitas layanan belum sebaiknya dianggap final sebelum konsistensi instrumen diperiksa kembali. Pengujian ulang reliabilitas dapat memperkuat dasar pengukuran sebelum hasil penelitian digunakan untuk menarik implikasi yang lebih luas.

Pengaruh Keamanan terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel keamanan memiliki koefisien regresi positif sebesar 0,581, nilai t sebesar 5,434, dan nilai signifikansi kurang dari 0,001. Berdasarkan hasil tersebut, hipotesis kedua didukung oleh pengujian statistik dalam skripsi. Temuan ini menunjukkan bahwa keamanan memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan nasabah pengguna BSI Mobile dalam sampel penelitian.

Keamanan memiliki relevansi yang kuat dalam layanan perbankan digital karena pengguna menyerahkan dan mengakses informasi keuangan melalui aplikasi. Perlindungan data pribadi, mekanisme autentikasi, dan keamanan proses transaksi dapat memengaruhi rasa aman pengguna. Ketika nasabah merasa bahwa transaksi dapat dilakukan dengan aman dan informasi pribadi terlindungi, pengalaman penggunaan berpotensi dinilai lebih positif.

Dalam konteks penelitian ini, keamanan tidak hanya dipahami sebagai karakteristik teknis sistem, tetapi juga sebagai persepsi pengguna mengenai perlindungan yang diberikan oleh layanan. Persepsi tersebut penting karena nasabah menilai layanan berdasarkan pengalaman dan keyakinan mereka ketika melakukan transaksi. Hasil ini mengindikasikan bahwa upaya meningkatkan kepuasan nasabah perlu disertai perhatian pada perlindungan data dan keamanan transaksi, bukan hanya pada kemudahan penggunaan aplikasi.

Meskipun demikian, nilai Cronbach’s Alpha variabel keamanan dalam skripsi sebesar 0,466, sehingga belum memenuhi ambang reliabilitas 0,60 yang digunakan peneliti. Kondisi ini menimbulkan keterbatasan dalam menafsirkan kekuatan hubungan yang ditemukan. Oleh karena itu, temuan tentang pengaruh keamanan perlu dikonfirmasi melalui pemeriksaan instrumen dan, jika diperlukan, analisis ulang data sebelum dijadikan dasar kesimpulan yang definitif.

Pengaruh Kualitas Layanan dan Keamanan secara Simultan terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil uji F menunjukkan nilai F sebesar 25,776 dengan signifikansi kurang dari 0,001. Berdasarkan hasil tersebut, kualitas layanan dan keamanan secara simultan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan nasabah. Dengan demikian, hipotesis ketiga didukung oleh hasil pengujian statistik yang dilaporkan dalam skripsi.

Hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah perlu dipahami melalui lebih dari satu aspek pengalaman penggunaan layanan digital. Layanan yang mudah digunakan dan memiliki fitur yang memadai belum tentu memberikan pengalaman positif apabila pengguna meragukan keamanan transaksi. Sebaliknya, perlindungan yang baik juga perlu disertai sistem yang andal, cepat, dan mampu memenuhi kebutuhan nasabah. Oleh karena itu, kualitas layanan dan keamanan merupakan aspek yang saling melengkapi dalam evaluasi pengguna terhadap BSI Mobile.

Secara teoretis, temuan tersebut dapat dikaitkan dengan model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean (2003), yang menekankan pentingnya kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan dalam menjelaskan keberhasilan sistem serta kepuasan pengguna. Dalam konteks perbankan digital, kepuasan tidak hanya berkaitan dengan keberhasilan transaksi, tetapi juga dengan pengalaman pengguna ketika mengakses dan memanfaatkan layanan.

Nilai R^2 sebesar 0,347 menunjukkan bahwa kualitas layanan dan keamanan menjelaskan 34,7% variasi kepuasan nasabah dalam model. Sementara itu, 65,3% sisanya belum dijelaskan oleh kedua variabel tersebut. Faktor lain yang dapat dipertimbangkan dalam penelitian lanjutan antara lain kepercayaan, kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, kualitas sistem, dan citra bank. Faktor-faktor tersebut merupakan kemungkinan untuk penelitian berikutnya, bukan variabel yang telah diuji dalam model penelitian ini.

Variabel yang Lebih Dominan

Berdasarkan koefisien Beta terstandar, keamanan memiliki nilai sebesar 0,457, sedangkan kualitas layanan memiliki nilai sebesar 0,284. Perbandingan ini menunjukkan bahwa keamanan memiliki koefisien terstandar yang lebih besar dalam model regresi yang dilaporkan.

Temuan tersebut mengindikasikan bahwa, dalam sampel penelitian ini, keamanan memiliki hubungan relatif lebih kuat dengan kepuasan nasabah dibandingkan kualitas layanan. Hal ini dapat dipahami karena penggunaan aplikasi perbankan berkaitan langsung dengan data pribadi dan transaksi keuangan, sehingga persepsi terhadap keamanan dapat menjadi pertimbangan penting bagi pengguna.

Implikasi praktisnya adalah peningkatan layanan BSI Mobile perlu dilakukan secara terpadu. Bank perlu mempertahankan kemudahan penggunaan, kecepatan, keandalan, dan kelengkapan fitur, sekaligus memastikan perlindungan data dan transaksi tetap menjadi prioritas. Namun, karena reliabilitas kedua variabel independen belum memenuhi ambang yang digunakan dalam skripsi, pernyataan bahwa keamanan merupakan faktor paling dominan perlu diperlakukan sebagai temuan sementara sampai instrumen diperiksa dan hasilnya dikonfirmasi.

Implikasi Penelitian

Hasil penelitian memberikan tiga implikasi utama. Pertama, bagi pengelola layanan perbankan digital, kualitas layanan perlu dievaluasi secara berkelanjutan melalui kemudahan penggunaan, keandalan sistem, kecepatan transaksi, dan kelengkapan fitur. Kedua, keamanan data dan transaksi perlu mendapat perhatian khusus karena merupakan aspek yang berhubungan dengan kepuasan pengguna dalam model penelitian ini. Ketiga, bagi peneliti selanjutnya, model penelitian dapat dikembangkan dengan menambahkan variabel lain yang relevan serta menggunakan instrumen yang telah melalui pengujian validitas dan reliabilitas secara memadai.

Meskipun hasil regresi menunjukkan hubungan yang signifikan, penelitian ini memiliki keterbatasan pada konsistensi internal instrumen untuk variabel kualitas layanan dan keamanan. Oleh karena itu, validasi ulang instrumen menjadi langkah penting sebelum hasil digunakan sebagai dasar rekomendasi kebijakan atau digeneralisasikan ke populasi nasabah yang lebih luas.

Catatan penting sebelum artikel dikirim ke jurnal: Ada persoalan metodologis yang perlu diselesaikan terlebih dahulu, yaitu nilai Cronbach's Alpha kualitas layanan sebesar 0,383 dan keamanan sebesar 0,466. Keduanya berada di bawah batas 0,60 yang digunakan dalam skripsi. Saya tidak mengubah hasil tersebut atau menyebut kedua instrumen reliabel. Sebaiknya periksa kembali pengodean item, kemungkinan butir negatif yang belum dibalik skornya, dan keluaran SPSS asli. Apabila diperlukan, lakukan pengujian ulang sebelum menyimpulkan bahwa hipotesis telah terkonfirmasi secara kuat.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan keamanan BSI Mobile terhadap kepuasan nasabah pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan nilai t hitung sebesar 3,375 dan signifikansi 0,001. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang dirasakan oleh nasabah, semakin tinggi pula kecenderungan kepuasan mereka dalam menggunakan BSI Mobile.

Keamanan BSI Mobile juga menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan nilai t hitung sebesar 5,434 dan signifikansi kurang dari 0,001. Hasil ini mengindikasikan bahwa keamanan merupakan aspek penting dalam membangun kepuasan pengguna layanan perbankan digital. Kepercayaan nasabah terhadap perlindungan data pribadi, keamanan transaksi, dan kemampuan sistem dalam menjaga kerahasiaan informasi menjadi faktor yang perlu diperhatikan oleh pihak bank dalam meningkatkan kualitas layanan digital.

Secara simultan, kualitas layanan dan keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai F hitung sebesar 25,776 dengan signifikansi kurang dari 0,001. Nilai koefisien determinasi (Adjusted R Square) sebesar 0,334 menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut secara bersama-sama mampu menjelaskan 33,4% variasi kepuasan nasabah, sedangkan 66,6% sisanya berkaitan dengan faktor-faktor lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini. Berdasarkan nilai koefisien regresi terstandarisasi, keamanan memiliki pengaruh relatif lebih besar dibandingkan kualitas layanan dalam model penelitian ini.

Secara praktis, hasil penelitian ini menyarankan agar Bank Syariah Indonesia terus meningkatkan kualitas layanan BSI Mobile melalui pengembangan fitur, kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, dan responsivitas penanganan

keluhan. Selain itu, penguatan sistem keamanan, perlindungan data nasabah, dan transparansi informasi transaksi perlu menjadi prioritas untuk menjaga kepercayaan dan meningkatkan kepuasan pengguna. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain, seperti kemudahan penggunaan, kepercayaan, persepsi manfaat, dan kualitas sistem, serta memperluas karakteristik responden agar hasil penelitian memiliki cakupan generalisasi yang lebih luas.

Catatan metodologis: Sebelum artikel dipublikasikan, instrumen penelitian perlu ditinjau kembali karena nilai Cronbach's Alpha untuk variabel kualitas layanan sebesar 0,383 dan keamanan sebesar 0,466 masih rendah berdasarkan batas reliabilitas 0,60 yang digunakan dalam skripsi. Oleh karena itu, kesimpulan mengenai pengaruh kedua variabel perlu ditafsirkan secara hati-hati sampai pengujian reliabilitas dan kelayakan instrumen dikonfirmasi kembali.

DAFTAR PUSTAKA

Alim, M. N., Maulana, I., & Suwarno, R. (2025). Peran mediasi mobile banking pada kualitas layanan, nilai, dan kepuasan nasabah BSI Tangerang. Islamic Banking & Economic Law Studies (I-BEST), 4(2). https://doi.org/10.36769/ibest.v4i2.1531

Akturan, U., & Tezcan, N. (2012). Mobile banking adoption of the youth market: Perceptions and intentions. Marketing Intelligence & Planning, 30(4), 444–459. https://doi.org/10.1108/02634501211231928

Anderson, E. W., & Sullivan, M. W. (1993). The antecedents and consequences of customer satisfaction for firms. Marketing Science, 12(2), 125–143. https://doi.org/10.1287/mksc.12.2.125

Bhattacherjee, A. (2001). Understanding information systems continuance: An expectation-confirmation model. MIS Quarterly, 25(3), 351–370. https://doi.org/10.2307/3250921

Cronin, J. J., Jr., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. Journal of Marketing, 56(3), 55–68. https://doi.org/10.1177/002224299205600304

DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. Journal of Management Information Systems, 19(4), 9–30. https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748

Fauzi, Z., Januar, M. F., & Shintabella, R. (2025). The impact of mobile banking applications on customer satisfaction: A case study of BSI Mobile. Journal of Applied Digital Business Management, 2(1). https://doi.org/10.71266/at8ap949

Geebren, A., Jabbar, A., & Luo, M. (2021). Examining the role of consumer satisfaction within mobile ecosystems: Evidence from mobile banking services. Computers in Human Behavior, 114, Article 106584. https://doi.org/10.1016/j.chb.2020.106584

Jun, M., & Palacios, S. (2016). Examining the key dimensions of mobile banking service quality: An exploratory study. International Journal of Bank Marketing, 34(3), 307–326. https://doi.org/10.1108/IJBM-01-2015-0015

Kim, G., Shin, B., & Lee, H. G. (2009). Understanding dynamics between initial trust and usage intentions of mobile banking. Information Systems Journal, 19(3), 283–311. https://doi.org/10.1111/j.1365-2575.2007.00269.x

Lee, K. C., & Chung, N. (2009). Understanding factors affecting trust in and satisfaction with mobile banking in Korea: A modified DeLone and McLean's model perspective. Interacting with Computers, 21(5–6), 385–392. https://doi.org/10.1016/j.intcom.2009.06.004

Lestari, L., Hasibuan, A. F. H., Chairani, A., & Rahmadhani, P. (2023). Analysis of customer trust and satisfaction on service quality and security of BSI Mobile customers after cyber banking. Jurnal Multidisiplin Ilmu, 7(2). https://doi.org/10.32832/jurma.v7i2.1797

Malaquias, R. F., & Hwang, Y. (2016). An empirical study on trust in mobile banking: A developing country perspective. Computers in Human Behavior, 54, 453–461. https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.08.039

McColl-Kennedy, J. R., & Schneider, U. (2000). Measuring customer satisfaction: Why, what and how. Total Quality Management, 11(7), 883–896. https://doi.org/10.1080/09544120050135434

Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. Journal of Marketing Research, 17(4), 460–469. https://doi.org/10.1177/002224378001700405

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing, 49(4), 41–50. https://doi.org/10.1177/002224298504900403

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 12–40.

Ramadhanti, A., Pratama, M. R. R., & Horid, D. (2025). Customer satisfaction with BSI Mobile: A review of features, user experience, and security among the people

of Palembang City. Indonesian Journal of Multidisciplinary Sciences, 4(1), 57–65. https://doi.org/10.59066/ijoms.v4i1.1441

Sagib, G. K., & Zapan, B. (2014). Bangladeshi mobile banking service quality and customer satisfaction and loyalty. Management & Marketing, 9(3), 331–346.

Sugijanto, A. W., Efrata, T. C., & Christian, S. (2025). The influence of security and quality mobile banking services on customer satisfaction and the impact on loyalty private bank customers. Review of Management and Entrepreneurship, 9(1), 88–107. https://doi.org/10.37715/rme.v9i1.5438

Sutono, S. (2024). The quality of mobile banking services for Bank Syariah Indonesia (BSI) customer satisfaction in Surabaya. Al-Intaj: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah.

Verawaty, V. (2022). Analyze of customer satisfaction BSI Mobile PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. International Journal of Emerging Issues in Islamic Studies, 2(2), 1–10. https://doi.org/10.31098/ijeiis.v2i2.962

Yusmita, F., & Aqdi, A. (2024). DeLone & McLean model and expectation confirmation model in improving the role of digital product innovation in the banking industry: Evidence from Sharia banking Aceh Province. The International Journal of Financial Systems, 2(2). https://doi.org/10.61459/ijfs.v2i2.77

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. Journal of Marketing, 60(2), 31–46. https://doi.org/10.1177/002224299606000203

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). Service quality delivery through web sites: A critical review of extant knowledge. Journal of the Academy of Marketing Science, 30(4), 362–375. https://doi.org/10.1177/009207002236911