

**SKRIPSI**

**PENGARUH PERKEMBANGAN FITUR PRODUK BSI  
*MOBILE* TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI  
KELURAHAN YOSODADI, KOTA METRO**

**Oleh :**

**SELVI DITA ANANDA  
NPM. 2003021054**



**Program Studi Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO  
1446 H / 2025 M**

**PENGARUH PERKEMBANGAN FITUR PRODUK BSI *MOBILE*  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI KELURAHAN YOSODADI,  
KOTA METRO**

Diajukan untuk memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh :

**SELVI DITA ANANDA**  
NPM. 2003021054

Dosen Pembimbing : Muhammad Ryan Fahlevi, M.M

Program Studi Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO**  
**1446 H / 2025 M**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507, Fax.(0725) 47296 Website: [www.syariah.metrouniv.ac.id](http://www.syariah.metrouniv.ac.id);  
e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

---

**NOTA DINAS**

Nomor : -  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Perihal : **Pengajuan Permohonan untuk dimunaqosyah**

Kepada Yth,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
IAIN Metro  
Di-  
Tempat

***Assalamu'alaikum Wr. Wb***

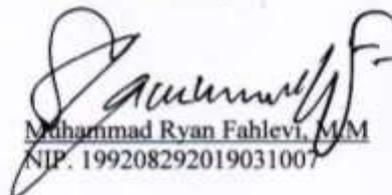
Setelah kami adakan pemeriksaan dan bimbingan seperlunya maka Skripsi yang disusun oleh:

Nama : Selvi Dita Ananda  
NPM : 2003021054  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah  
Judul : **PENGARUH PERKEMBANGAN FITUR PRODUK BSI  
MOBILE TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI  
KELURAHAN YOSODADI, KOTA METRO**

Sudah disetujui dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk dimunaqosyah . Demikian harapan kami dan atau penerimaannya, kami ucapkan terima kasih.

***Wassalamu'alaikum Wr.Wb***

Metro, 10 Februari 2025  
Dosen Pembimbing

  
Muhammad Ryan Fahlevi, M.M  
NIP. 199208292019031007

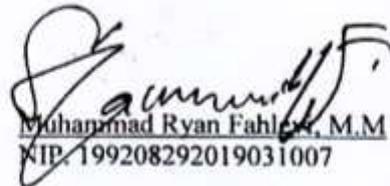
## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : PENGARUH PERKEMBANGAN FITUR PRODUK BSI MOBILE  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI KELURAHAN  
YOSODADI, KOTA METRO  
Nama : Selvi Dita Ananda  
NPM : 2003021054  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

## MENYETUJUI

Sudah dapat kami setujui untuk disidangkan dalam sidang munaqosyah Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro.

Metro, 10 Februari 2025  
Dosen Pembimbing

  
Muhammad Ryan Fahle, M.M  
NIP. 199208292019031007



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metroainiv.ac.id E-mail: iainmetro@metroainiv.ac.id

**PENGESAHAN SKRIPSI**

No: B-0994 /In.28.3 /D /PP-00.g /06 /2025

Skripsi dengan Judul: "PENGARUH PERKEMBANGAN FITUR PRODUK BSI MOBILE TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI KELURAHAN YOSODADI KOTA METRO" disusun oleh: Selvi Dita Ananda, NPM. 2003021054, Jurusan: S1 Perbankan Syariah, telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Kamis, 08 Mei 2025

**TIM PENGUJI:**

Ketua/Moderator : Muhammad Ryan Fahlevi, M.M

Penguji I : Esty Apridasari, M.Si

Penguji II : Iva Faizah, M.E.

Sekretaris : Vera Ismail, M.E.

(.....)  
(.....)  
(.....)  
(.....)

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



**Dr. Dri Santoso, M.H**  
NIP. 196703161995031001

## ABSTRAK

### **PENGARUH PERKEMBANGAN FITUR PRODUK BSI *MOBILE* TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI KELURAHAN YOSODADI, KOTA METRO**

Oleh :

**SELVI DITA ANANDA  
NPM. 2003021054**

Perkembangan teknologi yang pesat telah dimanfaatkan oleh industri perbankan, yang mengarah pada penggunaan sistem otomatis dan transaksi digital oleh nasabah. Kepuasan nasabah dalam konteks ini sangat dipengaruhi oleh fitur-fitur produk perbankan digital seperti BSI *Mobile*.

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan bagaimana pengaruh perkembangan fitur BSI *Mobile* terhadap kepuasan nasabah di kelurahan Yosodadi, Kota Metro. Penelitian ini bersifat kuantitatif. Data Primer pada penelitian ini adalah nasabah yang berada di kelurahan Yosodadi berusia 18 – 30 tahun. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik non-probability sampling dengan teknik purposive sampling, dengan pertimbangan berdasarkan kepentingan dan tujuan penelitian. Sampel yang diambil dari pengguna aktif BSI *Mobile* yang berusia 18 sampai 30 tahun berjumlah 76 orang.

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh pengembangan fitur Produk BSI *Mobile* terhadap kepuasan nasabah di Kelurahan Yosodadi Kota Metro. Hal ini dibuktikan dengan diperoleh nilai *t hitung* sebesar 3,391. Oleh karena  $3,391 > 2,000$ , maka dapat menolak  $H_0$  dengan kata lain adanya pengaruh pengembangan fitur Produk BSI *Mobile* terhadap kepuasan nasabah di Kelurahan Yosodadi Kecamatan Metro Timur Kota Metro. Artinya pengaruh pengembangan fitur Produk BSI *Mobile* dalam kontribusi sedang sebesar 55,2% terhadap kepuasan nasabah, sisanya sebesar 44,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : *Fitur pruduk BSI Mobile, Kepuasan Nasabah.*

## ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Selvi Dita Ananda

NPM : 2003021054

Program Studi : S1 Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya, kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, April 2025  
Yang menyatakan



Selvi Dita Ananda  
NPM. 2003021054

## MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۝

Artinya : “Maka, sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan”.

(QS. Al-Insyirah: 5)

“Terlambat bukan berarti gagal, cepat bukan berarti hebat,  
Terlambat bukan menjadi alasan untuk menyerah,  
Setiap orang memiliki proses yang berbeda”

## **PERSEMBAHAN**

Dengan penuh rasa puji syukur kepada Allah SWT. Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang, yang telah melimpahkan karunia dan hidayah-Nya. Skripsi ini ku persembahkan sebagai ungkapan rasa hormat, cinta dan kasih kepada

1. Kedua orang tua (Alm. Bapak Tedy Chandra, dan Alm. Ibu Kartini)  
Terimakasih sebesar besarnya penulisa berikan kepada beliau, atas curahan rasa kasih sayang yang telah di berikan, dan segala pembelajaran yang amat berharga, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kakak dan adikku tersayang, terimakasih telah ikut serta dalam membimbing, mendidik, dan membantu penulis, terimakasih atas segala doa dan kasih sayang yang selalu di berikan kepada penulis,
3. Seseorang yang tidak kalah penting kehadirannya yang sangat berharga, Alamsyah Dinata, terimakasih untuk kehadirannya, sehingga penulis tidak merasa sendiri, yang selalu mendukung dan membantu penulis dalam mengerjakan skripsi ini.
4. Bapak Muhammad Ryan Fahlevi, M.M, selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan yang amat berharga dan memberikan arahan serta nasehat kepada penulis, sehingga penulis sampai pada tahap ini.
5. Sahabat-sahabatku seperjuangan, yang selalu memberikan dukungan, semangat dan bantuan yang tak ternilai harganya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Almamater tercinta IAIN Metro, yang menjadi tempat penulis dalam menuntut ilmu dan memperdalam Perbankan syariah.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala Rahmat, Hidayah serta inayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Perkembangan Produk BSI *Mobile* Terhadap Kepuasan Nasabah di Kelurahan Yosodadi, Kota Metro”. Skripsi ini merupakan suatu persyaratan guna menyelesaikan pembelajaran di Jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro guna mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (S.E). Dalam menyelesaikan skripsi ini, peneliti sudah banyak menerima suatu bentuk bantuan serta bimbingan-bimbingan dari berbagai pihak. Maka dari itu, peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Ida Umami, M.Pd., Kons selaku Rektor IAIN Metro
2. Bapak Dr. Dri Santoso, M.H. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Metro
3. Bapak Anggoro Sugeng, M.Sh.Ec selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah IAIN Metro.
4. Bapak Ryan Fahlevi, M.M, Selaku Pembimbing Skripsi.
5. Bapak dan Ibu dosen IAIN Metro, dan teman-teman yang telah memberikan doa serta semangat guna menyelesaikan skripsi ini.

Kritik dan saran diperlukan untuk perbaikan skripsi ini dan akan peneliti terima dengan senang hati.

Metro, 27 Oktober 2024  
Peneliti



Selvi Dita Ananda  
NPM. 2003021054

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>NOTA DINAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ORISINALITAS PENELITIAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>viii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	4
C. Batasan Masalah .....	5
D. Rumusan Masalah .....	5
E. Tujuan Dan Manfaat Penelitian .....	5
F. Penelitian Relevan.....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>10</b>
A. Konsep Teori Variabel Terikat .....	10
B. Konsep Variabel Bebas .....	15
C. Kerangka Penelitian .....	22
D. Hipotesis .....	22
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>24</b>
A. Rancangan Penelitian .....	24
B. Definisi Operasional Variabel.....	26
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	28

D. Teknik Pengambilan Sampel.....	30
E. Teknik Pengumpulan Data.....	31
F. Instrumen Penelitian.....	31
G. Teknik Analisis Data.....	33

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian .....	38
1. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	38
2. Keadaan Umum Kelurahan Yosodadi.....	40
3. Deskripsi Data Penelitian.....	44
4. Pengujian Hipotesis.....	51
B. Pembahasan.....	55

#### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	62
B. Saran.....	63

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

#### **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu.....	8
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel .....	26
Tabel 3.2 Skala Likert .....	32
Tabel 3.3 Indikator Setiap Variabel.....	32
Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Menurut Golongan Usia.....	41
Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Menurut Agama dan Kepercayaan.....	42
Tabel 4.3 Jumlah Penduduk Menurut Mata Pencaharian .....	43
Tabel 4.4 Rangkuman Hasil Uji Validitas Angket Pengembangan Fitur Produksi BSI <i>Mobile</i> .....	44
Tabel 4.5 Rangkuman Hasil Uji Validitas Angket Kepuasan Nasabah.....	45
Tabel 4.6 Indikator Pengukuran Reliabilitas .....	48

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Surat Keterangan Pembimbing Skripsi (SK)
2. Outline
3. Alat Pengumpulan Data
4. Surat Research
5. Surat Balasan Izin Research
6. Surat Izin Prasurey
7. Surat Keterangan Bebas Pustaka
8. Surat Keterangan Lulus Uji Plagiasi Turnitin
9. Formulir Konsultasi Bimbingan Skripsi
10. Foto-foto Penelitian
11. Riwayat Hidup

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi yang semakin pesat dimanfaatkan juga oleh industri perbankan. Teknologi telah berkembang hingga aktivitas bank tidak dapat lagi dilakukan secara manual, tetapi beralih dengan menggunakan sistem otomatis dan proses transaksi dapat dilaksanakan oleh *customer* itu sendiri dengan cepat dan mudah, dampak dari perkembangan teknologi sendiri yaitu berkembangnya *ebusiness* dan *e-Banking*. *M-Banking* sendiri tidak hanya terdapat di bank konvensional tetapi juga terdapat pada bank syariah. Hal ini menunjukkan efektivitas perbankan syariah semakin berkembang khususnya dibidang digitalisasi.

Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipersepsikan dan ekspektasinya. Dengan demikian, apakah seorang nasabah puas atau tidak, sangat bergantung pada kinerja produk dibandingkan ekspektasi konsumen bersangkutan<sup>1</sup>.

Fitur produk juga menjadi faktor yang sangat penting dalam memberikan kepuasan pada nasabah. Fitur kualitas layanan dalam industri *e-Banking* menjadi penting karena penyampaian layanan melalui teknologi, menawarkan layanan berkualitas tinggi untuk memenuhi kebutuhan nasabah merupakan keunggulan yang kompetitif dari produk bank berbasis digital serta

---

<sup>1</sup> Etta Mamang Sangadji dan Sopiah. (2013) Perilaku Konsumen. Andi Offset, 182

akses layanan kapan saja dan di mana saja, anonimitas, serta penghematan waktu dan energi merupakan faktor-faktor yang mengarah pada adopsi *Mobile Banking*<sup>2</sup>.

Kepuasan nasabah dipengaruhi oleh fitur produk, maka dari itu Bank Syariah Indonesia sebagai bagian dari industri perbankan syariah harus terus berupaya untuk meningkatkan produk digital khususnya *BSI Mobile*<sup>3</sup>. Penulis memilih lokasi penelitian di Kelurahan Yosodadi karena aksesnya mudah dicapai sehingga penelitian ini dapat dilakukan dengan lancar dan lokasi penelitian ini sudah cukup mewakili kriteria untuk dilakukan penelitian.

Dalam penelitian ini memiliki perbedaan yang signifikan terhadap penelitian-penelitian yang dilakukan sebelumnya. Masih minimnya penelitian terdahulu yang memasukan variabel fitur dalam ruang lingkup *Mobile Banking*, yang dimana variabel fitur dalam penelitian ini lebih menekankan sebagai atribut produk, serta fitur dalam penelitian ini juga menekankan terhadap inovasi dan keberagaman yang ada dalam *BSI Mobile*. Dari hal tersebut penelitian ini penting untuk dilakukan karena untuk mengukur produk digital Bank Syariah Indonesia dan juga hasil penelitian ini dapat memberikan informasi kepada masyarakat terkait produk digital Bank Syariah Indonesia yaitu *BSI Mobile*. Dalam menghadapi era digitalisasi Bank Syariah Indonesia menggunakan starategi meningkatkan stabilitas sistem *Mobile*, menambah dan memperbarui fitur-fitur dan fokus pada peningkatan pengalaman pengguna atau *user experience* yang menitikberatkan pengalaman menggunakan produk

---

<sup>2</sup> Wadiah, (2024): Jurnal Perbankan Syariah Vol 8, No 1: Hal 57 - 83

<sup>3</sup> Niken Larassati, Ahmad Fauzi, (2022) Fitur Kualitas Layanan Melalui Digitalisasi Perbankan BSI (Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah)

digital<sup>4</sup>. Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan tersebut, peneliti tertarik untuk mempelajari lebih jauh tentang pengaruh perkembangan fitur produk BSI *Mobile* terhadap kepuasan nasabah di Kelurahan Yosodadi.

Hasil prasurvei di kelurahan Yosodadi pada tanggal 16 November 2024. Peneliti melakukan observasi dan wawancara dengan saudari Kaisha Kurnia Dewi (Echa) selaku Pengguna BSI *Mobile* dari awal tahun 2023, Beliau mengatakan bahwa:

Secara keseluruhan, pengalaman saya sangat cukup baik. Aplikasi ini cukup *user-friendly*, dan saya bisa melakukan banyak transaksi langsung dari ponsel saya, seperti transfer antar bank, cek saldo, pembayaran tagihan, dan pembelian pulsa. Yang paling saya suka, BSI *Mobile* juga punya fitur QRIS untuk pembayaran langsung di berbagai merchant, jadi sangat membantu saat berbelanja. Ditambah dengan Fitur-Fitur BSI *Mobile* yang semakin lengkap dan canggih. Fitur terbaik menurut saya adalah fitur transfer antar bank yang real-time. Tidak perlu khawatir soal waktu atau biaya transfer antar bank, dan prosesnya sangat cepat<sup>5</sup>.

Peneliti juga mewawancarai Riski Sahrizal pengguna BSI *Mobile* beliau mengatakan bahwa :

Pengalaman saya menggunakan BSI *Mobile* kurang dikarenakan saya sendiri kurang nyaman ditambah lagi saat ini banyak kejadian kejahatan digitalisasi yang telah merambah kita disaat menggunakan smartphone sehingga disini saya menyimpulkan kurang puas menggunakan aplikasi tersebut. Dan juga menurut saya dengan melakukan kegiatan seperti ke ATM atau bank itu sudah cukup karena tidak semuanya fitur dilayanan BSI *Mobile* bisa kita lakukan jarak jauh<sup>6</sup>.

Lalu peneliti mewawancarai Nabila Zaskiya selaku pengguna BSI *Mobile* sejak 2 taun lalu :

---

<sup>4</sup> Ismail, Harries Arizona., & Purwani, Tri. (2022). Faktor yang Mempengaruhi Minat Penggunaan *Mobile Banking*. *Indicators : Journal of Economics and Business*, 3(2), p. 151-157

<sup>5</sup> Wawancara : Kaisha Kurnia Dewi (Echa)

<sup>6</sup> Wawancara : Riski Sahrizal

Saya tidak memahami tentang *Mobile Banking* BSI ini meskipun saya telah menjadi nasabahnya, karena saya sendiri masih kurang upgrade dan jarang sekali menggunakan handphone sehingga saya merasa masih sulit untuk memahami aplikasi ini ditambah lagi disini jaringan agak kurang memadai sehingga untuk menggunakan BSI *Mobile* dirasakan belum maksimal kinerjanya sehingga saya merasa bingung untuk memahami aplikasi tersebut<sup>7</sup>.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut peneliti dapat menyimpulkan bahwa aplikasi BSI *Mobile* dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat karena tidak harus datang ke kantor cabang bank untuk melakukan transaksi. Akan tetapi disini masih ada masyarakat yang memakai BSI tapi tidak ingin menggunakan BSI *Mobile* karena mereka berpendapat bahwa dengan menggunakan ATM dan datang ke bank saja sudah cukup, ditambah lagi terkendala oleh jaringan sehingga untuk pemakaian BSI *Mobile* tidak maksimal dilakukan. Oleh karena itu peneliti ingin meneliti masyarakat setia dengan BSI atau malah menggunakan bank lain, dan ingin mengukur sejauh mana perkembangan fitur produk pada BSI *Mobile* terhadap kepuasan nasabah, dikarenakan masyarakat beranggapan bahwa menggunakan aplikasi BSI *Mobile* sangat sulit dan ribet.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

Bank BSI sebagai bank syariah terbesar di Indonesia akan tetapi masyarakat menggunakan BSI *Mobile* tidak puas dengan fitur di layanan

---

<sup>7</sup> Wawancara : Nabila Zaskiya

*Mobile Banking*, dikarenakan berbagai alasan seperti fitur layanan yang sering terkendala, aplikasi kurang menarik, dan proses transaksi lama.

### **C. Batasan Masalah**

Agar dapat terarah dalam penelitian sehingga tidak meluas serta berjalan dengan efektif maka, peneliti membatasi penelitiannya.

1. *BSI Mobile* adalah layanan *Mobile Banking* yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi digital
2. Pengaruh Fitur Produk Terhadap Kepuasan nasabah
3. Fitur-fitur produk *BSI Mobile*

### **D. Rumusan Masalah**

Bagaimana perkembangan fitur produk *BSI Mobile* terhadap kepuasan nasabah dikelurahan Yosodadi, Kota Metro?

### **E. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian**

Dalam penelitian ini tujuan yang hendak dicapai adalah guna mengetahui apakah Fitur Produk *BSI Mobile* Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah Didesa Yosodadi, Metro Timur, Kota Metro

#### **2. Manfaat Penelitian**

Adanya Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

a. Aspek Teoritis

Dengan adanya penelitian ini, penulis berharap penelitian ini dapat menambah wawasan bagi pengguna BSI *Mobile*, dan dapat memberikan referensi untuk penelitian selanjutnya dengan tema yang sama dan variabel berbeda

b. Aspek Praktis

Dengan penelitian ini penulis berharap kajian ini dapat diterapkan oleh perusahaan syariah di Indonesia untuk mendukung pengembangan rencana dan kebijakan kearah kemajuan.

## F. Penelitian Relevan

Guna menghindari pengulangan penelitian yang sama dan anggapan plagiarisme pada karya ilmiah sebelumnya, maka perlu dilakukan tinjauan terhadap penelitian-penelitian sebelumnya yang penulis uraikan beberapa penelitian terdahulu yang relevan, yaitu:

Dinda Ayu Agustina, (2023) tentang pengaruh penggunaan BSI *Mobile* terhadap kepuasan nasabah di BSI cabang Jenggolo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan dan fitur produk BSI *Mobile* yang bervariasi baik secara terpisah maupun kombinasi. Nilai R, bagaimanapun, adalah 0,712, menunjukkan korelasi yang cukup baik antara kebahagiaan pelanggan dan fitur produk BSI *Mobile* dan kualitas layanan. Nilai R Square sebesar 0,507, yang menunjukkan

bahwa pengaruh kualitas layanan dan fitur produk BSI *Mobile* sebesar 50,7% dan sisanya sebesar 49,3% dipengaruhi oleh faktor lain<sup>8</sup>..

Marlius dan Putriani (2019) melakukan penelitian yang berjudul “Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tapan Cabang Painan dilihat dari Kualitas Layanan Customer Service”. Dengan jumlah sampel 230 responden, metode penelitian kuantitatif digunakan dalam penelitian ini. Bukti fisik, responsivitas konfirmasi, dan empati memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia unit Tapan cabang Painan, hal ini sesuai dengan pendekatan analisis data yang menggunakan analisis regresi berganda untuk melihat validitas, reliabilitas, dan pengujian hipotesis dengan menggunakan uji t dan uji f.<sup>9</sup>

Asnawi, *et al* (2019) melakukan penelitian berjudul “*The role of service quality within Indonesian customers satisfaction and loyalty and its impact on Islamic banks*”. Metode penelitian ini menggunakan kuantitatif berkaitan dengan teknik *non-probability sampling*. Hasil penelitian ini memberikan informasi bahwa pentingnya dimensi khusus untuk meningkatkan kualitas layanan bank umum syariah dalam perspektif perilaku konsumen Indonesia, dimensi khusus tersebut meliputi, kepercayaan, nilai-nilai Islam, dan Kepatuhan Syariah<sup>10</sup>.

---

<sup>8</sup> Dinda Ayu Agustina, (2023) tentang pengaruh penggunaan BSI *Mobile* terhadap kepuasan nasabah di BSI cabang Jenggolo

<sup>9</sup> Marlius dan Putriani (2019) melakukan penelitian yang berjudul “Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tapan Cabang Painan dilihat dari Kualitas Layanan Customer Service”

<sup>10</sup> Asnawi, *et al* (2019) melakukan penelitian berjudul “*The role of service quality within Indonesian customers satisfaction and loyalty and its impact on Islamic banks*”

Putri Nadila Ramaadhan, dkk, (2024) tentang Analisis Pengaruh *Mobile Banking* BSI Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Tanjungpura). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh penggunaan BSI *Mobile Banking* terhadap kepuasan pelanggan pada mahasiswa aktif dijejang S1 di universitas tanjungpura telah menunjukkan adanya dampak yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, yang berarti pelanggan mampu memahami dan juga dapat menjelaskan transaksi yang dibutuhkan dan dapat memberi contoh transaksi yang dibutuhkan. Dengan demikian, pelanggan merasa puas karena telah diajarkan bagaimana bertransaksi dengan BSI *Mobile Banking*<sup>11</sup>.

**Tabel 1.1 Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu**

<b>Nama Peneliti</b>	<b>Dinda Ayu Agustina, (2023)</b>	<b>Marlius dan Putriani (2019)</b>	<b>Asnawi et al (2019)</b>
<b>Judul Penelitian</b>	tentang pengaruh penggunaan BSI <i>Mobile</i> terhadap kepuasan nasabah di BSI cabang Jenggolo	Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tapan Cabang Painan dilihat dari Kualitas Layanan <i>Customer Service</i> .	<i>The role of service quality within Indonesian customers satisfaction and loyalty and its impact on Islamic banks.</i>
<b>Perbedaan</b>	Penelitian yang dilakukan oleh Dinda Ayu Agustina, (2023) dan penulis, terdapat perbedaan pada dimensi variabel dan obyek penelitian serta	Penelitian yang dilakukan oleh Marlius dan Putriani dengan penulis, memiliki perbedaan dalam variabel penelitian serta obyek penelitian dan lokasi	Penelitian yang dilakukan oleh Asnawi et al dengan penulis, memiliki perbedaan terkait variabel. Penelitian yang dilakukan oleh Asnawi

<sup>11</sup> Putri Nadila Ramaadhan, dkk, 2024 tentang Analisis Pengaruh *Mobile Banking* BSI Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Tanjungpura)

Nama Peneliti	Dinda Ayu Agustina, (2023)	Marlius dan Putriani (2019)	Asnawi <i>et al</i> (2019)
<b>Perbedaan</b>	<p>lokasi. Penelitian yang dilakukan Febrianta, kualitas layanan menggunakan dimensi <i>eSERVQUAL</i> yang meliputi <i>reliability</i>, <i>responsiveness</i>, <i>assurance</i> and <i>privacy</i>, <i>convenience</i>, <i>efficiency</i>, dan <i>easiness</i> to operate dengan <i>Mobile banking</i> BCA sebagai Obyek dan lokasi di Bandung. Sementara penelitian yang dilakukan oleh penulis terdapat perbedaan teori yang menekankan pada fitur kepuasan nasabah serta variabel yang digunakan dan terdapat perbedaan lokasi, pada penelitian ini berlokasi di kelurahan Yosodadi, Kota Metro.</p>	<p>penelitian. Marlius dan Putriani meneliti dengan Variabel X kualitas layanan dan variabel Y kepuasan nasabah, dengan <i>customer service</i> pada BRI unit tapan cabang painan sebagai obyek penelitian. Sementara penulis menggunakan fitur produk sebagai variabel (X) dan nasabah dikelurahan Yosodadi sebagai obyek penelitian.</p>	<p><i>et al</i>, berfokus pada kualitas layanan secara umum dan juga ada variabel loyalitas. Sementara penelitian yang dilakukan oleh penulis berfokus pada pengaruh perkembangan fitur produk BSI <i>Mobile</i>.</p>

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Kepuasan Nasabah**

##### **1. Definisi Kepuasan Nasabah**

Kepuasan nasabah yaitu suatu harapan seseorang yang memakai layanan dengan harapannya tercapai oleh konsumen. Harapan dan kenyataan inilah yang menjadi kepuasan nasabah<sup>1</sup>. Kepuasan merupakan penilaian nasabah/konsumen terhadap suatu ciri maupun keistimewaan produk atau jasa yang ditawarkan dengan menyediakan tingkat kesenangan konsumen/nasabah dalam kegiatan pemenuhan kebutuhan konsumen/nasabah.

Kepuasan merupakan suatu bentuk perasaan senang atau tidak oleh pelanggan terhadap kinerja suatu produk dan harapan. Selain itu, kepuasan pelanggan adalah posisi umum seseorang terhadap suatu produk atau layanan setelah mereka membeli produk atau menggunakan jasanya<sup>2</sup>.

##### **2. Konsep Kepuasan Nasabah**

Tujuan utama nasabah dalam menggunakan atau membeli produk serta jasa yaitu untuk memaksimalkan kepuasan total, para ahli ekonomi menyatakan bahwa kepuasan total ini diartikan sebagai utilitas total yang diperoleh nasabah setelah mengkonsumsi suatu produk. Kepuasan nasabah adalah tanggapan pelanggan terhadap penilaian setelah suatu produk

---

<sup>1</sup> Mamang Sangadji. (2013) Perilaku Konsumen, 182

<sup>2</sup> Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, Manajemen Pemasaran, 177.

digunakan<sup>3</sup>. ada enam prinsip utama yang dimiliki oleh semua metode pengukuran kepuasan pelanggan /nasabah ialah:

Dimensi kepuasan, yaitu proses dalam mengatur bagian-bagian terhadap kepuasan. Umumnya hal semacam ini terbagi atas delapan langkah:

- a. Menentukan dimensi masalah utama pada konsumen/nasabah.
- b. Bertanya dengan pelanggan/nasabah untuk evaluasi produk berdasarkan komponen-komponen tertentu semacam layanan.
- c. Meminta pelanggan/nasabah untuk mengukur produk maupun jasa atas dasar komponen tertentu.
- d. Menanyakan kepada pelanggan/nasabah terkait dimensi mana yang menentukan kepuasan keseluruhan.
- e. Konfirmasi harapan (*Confirmation of expectation*), yaitu harapan konsumen/nasabah terhadap suatu produk atau jasa.
- f. Minat pembelian ulang, yaitu suatu kepuasan dalam menggunakan jasa dan produk dapat diukur secara behavioral dengan bertanya apakah pelanggan bersedia menggunakan layanan perusahaan lagi.
- g. Merekomendasikan kesediaan (*Willingness to recommended*), ialah kesediaan nasabah/pelanggan dalam merekomendasikan suatu produk maupun jasa kepada orang lain.
- h. Ketidakpuasan konsumen (*dissatisfaction*), yaitu menelaah aspek-aspek yang digunakan untuk mengetahui penyebab

---

<sup>3</sup> Hernandez, Axel. (2022), Pengaruh *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. Jurnal Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi. Vol. 01. No. 02.

konsumen/nasabah tidak puas, antara lain: keluhan, pengembalian produk, penarikan kembali, produk cacat, biaya garansi, dan *word of mouth negative*.

Dalam konteks *Total Quality Management* (TQM), gagasan kepuasan pelanggan adalah pendekatan untuk memaksimalkan produktivitas dengan perbaikan layanan, barang, individu, lingkungan, dan proses<sup>4</sup>. Strategi ini difokuskan pada upaya peningkatan kualitas sebagai strategi bisnis.

### 3. Indikator Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan komponen yang paling penting dalam bisnis perbankan, dengan meningkatkan kualitas layanan akan berimbas pada peningkatan keuntungan bank<sup>5</sup>. Adapun manfaat kepuasan nasabah antara lain:

- a. Loyal pada bank, hal ini dapat didefinisikan bahwa kepuasan nasabah memberikan dampak pada nasabah untuk terus menggunakan produk maupun jasa dari bank tersebut serta Sangat diragukan konsumen akan berpindah bank.

Mengulang kembali pembelian produknya, yaitu nasabah akan memberikan respon pembelian ulang produk atau penggunaan ulang jasa terhadap karena ada kepuasan yang nasabah rasakan.

---

<sup>4</sup> Fransiska, Dita. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Fitur BRIS Online Pada BSI jurnal kepuasan dan minat nasabah,. 2(1), p. 15–32

<sup>5</sup> Setiawan, Heri. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Nilai Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Pengguna Layanan *Mobile Banking*. Jurnal Keuangan Dan Perbankan, 20(3), p. 518–528

- b. Beli barang tambahan dari bank yang sama, nasabah akan tertarik dan juga ekstensif dalam penggunaan produk lain dari bank tersebut.
- c. Tawarkan iklan dari mulut ke mulut secara gratis, nasabah akan merekomendasikan barang atau jasa bank kepada orang lain, karena pelayanan terhadap jasa maupun produk yang ditawarkan dirasakan langsung oleh nasabah.

Terdiri dari empat pola identifikasi menilai kepuasan konsumen /nasabah ialah:

- a. Kerangka pengaduan dan saran, hal ini merupakan metode bahwa Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan atau nasabah harus memiliki sarana bagi pelanggan atau nasabah untuk mengekspresikan ide, kritik, atau pendapat mereka.
- b. *Ghost Shopping*, yaitu merupakan suatu metode untuk mendapatkan citra kepuasan dengan merekrut sejumlah orang untuk berperan sebagai pembeli/ pelanggan barang dari pesaing perusahaan.
- c. *Lost Customer Analysis*, yaitu secara khusus, sikap perusahaan dengan menghubungi pelanggan yang berhenti menggunakan barang atau jasa perusahaan dan pindah ke perusahaan lain untuk memahami alasannya.
- d. Survei kepuasan pelanggan, yaitu sikap perusahaan dalam memberikan beberapa pertanyaan kepada konsumen/nasabah yang nantinya perusahaan mendapatkan umpan balik dari konsumen/nasabah tersebut secara langsung.

Metode dalam mengukur tingkat kepuasan konsumen paling banyak digunakan yaitu dengan metode survei. Metode pengukuran survei konsumen /nasabah dapat menggunakan berbagai cara seperti berikut:

- a. Pertanyaan dan skala dengan kategori sangat kecewa, tidak puas, netral, senang, dan sangat puas dapat digunakan untuk melakukan pengukuran.
- b. Responden ditanya seberapa besar harapan mereka dan seberapa besar perasaan mereka tentang atribut tertentu.
- c. Responden diberikan kesempatan untuk menulis masalah, sertasaran yang mereka rasakan ketika menggunakan produk atau barang dari perusahaan tersebut.
- d. Responden yang menjawab diminta untuk menilai atribut penawaran berdasarkan nilai dan kinerja masing-masing atribut.

Merujuk terkait pendapat Tjiptono dan Kotler serta Keller dalam menggunakan 4 indikator kepuasan konsumen yaitu:

- a. Kepuasan Nasabah, hal ini terjadi apabila nasabah merasa puas.
- b. Konfirmasi harapan, hal ini digunakan untuk mengetahui ketidaksesuaian atau kesesuaian terhadap harapan nasabah.
- c. Minat membeli ulang, hal ini digunakan untuk mengetahui nasabah dalam penggunaan ulang produk.
- d. Ketidakpuasan, apabila konsumen merasa tidak puas, maka kepuasan dalam nasabah tidak akan terbentuk.

## **B. Fitur**

### **1. Definisi Fitur**

Menurut Tjiptono atribut produk merupakan unsur-unsur yang terkandung dalam produk dan dipandang penting oleh konsumen sehingga dijadikan dasar keputusan untuk menggunakan atau membeli produk tersebut<sup>6</sup>. Suatu produk dapat ditawarkan dalam berbagai model dasar, model tanpa fitur tambahan, dan model dengan berbagai fitur. Dengan menambahkan lebih banyak fitur, perusahaan dapat mencapai tingkat pemodelan yang lebih tinggi. Fitur sendiri adalah sarana kompetitif untuk membedakan produk perusahaan dari pesaing.

Perusahaan dapat mensurvei konsumen yang telah menggunakan produk secara periodik sehingga perusahaan nantinya dapat menjadikan hasil survei sebagai bahan pertimbangan untuk mengembangkan suatu fitur. Fitur produk merupakan berbagai aspek dari suatu produk dan fitur produk mempunyai manfaat bagi konsumen. Kepercayaan mengenai fitur teknologi berhubungan langsung dengan penerimaan nasabah.

### **2. Indikator Fitur**

Menurut pendapat Garvin menyatakan bahwa dimensi pada Fitur produk adalah atribut atau fitur tambahan yang dimiliki produk, selain manfaat esensial fitur bersifat opsional bagi pelanggan dan dapat meningkatkan kualitas produk dibandingkan dengan pesaing.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> Tjiptono Pengaruh Kualitas Layanan, dan fitur Layanan *Mobile Banking*. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 20(3), p. 518–528

<sup>7</sup> Garvin Pengaruh Kualitas Layanan *Internet Banking* dan Brand Equity terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Manajemen dan Bisnis* Vol. 14. No. 02.

Adapun indikator pengukuran fitur,yaitu:

- a. Akses informasi produk atau jasa yang mudah, fitur layanan harus menciptakan kemudahan terhadap konsumen guna keperluan mengakses informasi.
- b. Keberagaman layanan transaksi, layanan yang disediakan memiliki keberagaman untuk proses transaksi nasabah.
- c. Keberagaman fitur, bank harus mampu memberikan layanan fitur untuk memudahkan dan memberikan informasi pada nasabah.
- d. Inovasi produk, adanya fitur-fitur tambahan memberikan minat nasabah pada *m-Banking*.

### **3. Fitur BSI *Mobile***

Secara umum yang dimaksud fitur adalah unsur-unsur suatu produk yang dirasa atau dipandang penting oleh seorang Nasabah untuk dijadikan dasar pengambilan keputusan dalam menggunakan sesuatu<sup>8</sup>. Fitur di BSI *Mobile* sangat banyak, akan tetapi berikut ini fitur-fitur di dalam BSI *Mobile* yang paling umum digunakan antara lain:

- a. Info rekening, fitur ini berfungsi untuk melihat semua jenis informasi mengenai transaksi menggunakan rekening BSI *Mobile*, baik itu berupa tabungan, mudharabah, ataupun tabungan mabrur.
- b. Transfer, fitur ini dapat memudahkan Nasabah untuk mengirim sejumlah uang antar rekening Bank Syariah Indonesia (BSI) maupun

---

<sup>8</sup> Imelda, Sri, dan Hikmayanti.(2019), Pengaruh Kualitas Fitur dan Layanan *M-Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah. Jurnal Intekna. Vol. 19. No. 02.

ke rekening lainnya, baik itu melalui transfer online maupun melalui kartu ATM.

- c. Bayar, fitur ini adalah fitur yang dapat memudahkan Nasabah untuk melakukan transaksi pembayaran berbagai kebutuhan nasabah itu sendiri.
- d. Beli, fitur ini menyediakan transaksi berbagai jenis pembelian kebutuhan oleh nasabah dengan mudah.
- e. Qris, dengan menggunakan fitur Qris ini, nasabah dapat melakukan berbagai transaksi, seperti pembelian, pembayaran dengan hanya melalui scan kode QR yang tersedia.
- f. E-emas, terdapat dua fitur lagi yang ada didalamnya, yaitu e-mas, dan gadai emas.
- g. Tarik Tunai, BSI memberikan kemudahan bagi nasabahnya untuk melakukan penarikan dana tunai di rekening BSI tanpa harus menggunakan kartu debit BSI.
- h. Favorit, fitur ini digunakan untuk menyimpan berbagai transaksi yang sering dilakukan oleh nasabah.
- i. Top Up Wallet, merupakan fitur dalam BSI *Mobile* yang memberikan kemudahan bagi Nasabahnya dalam hal pengisian saldo dompet digital mereka, seperti DANA, GOPAY, OVO, ataupun dompet digital lain yang serupa.

- j. E-Commerce, pada fitur ini, BSI memberikan kemudahan kepada nasabahnya dalam melakukan pembelian di toko online seperti Shoope, Toko Pedia, Lazada, Bukalapak, dan lainnya.
- k. Kotak Masuk, merupakan menu pesan atau notifikasi pihak BSI kepada nasabah.
- l. Fitur yang berada paling bawah seperti beranda, logo masjid, Qris, dan ATM.
- m. Garis tiga pojok kanan atas, Fitur ini berisi beberapa menu seperti manajemen kartu, info kurs dan emas, informasi limit, keyboard, personalisasi rekening, pengaturan kata sandi, ubah PIN, ubah Bahasa, dan pengaturan MenuKu.
- n. Fitur aktivasi dan minta kode aktivasi ulang
- o. Daftar dan pelaporan masalah transaksi
- p. Chat Hubungi Bank Syariah Indonesia Call 1404

**Gambar 2. 1. Fitur BSI Mobile**



Sumber : [dialeksis.com/gambar fitur bsi-Mobile](http://dialeksis.com/gambar%20fitur%20bsi-Mobile).

Pada gambar 2.1 merupakan tampilan dari fitur yang ada pada BSI *Mobile*. Terdapat beragam fitur di dalamnya dan para pengguna bisa menggunakan sesuai kebutuhan.

#### **4. Pelayanan di Aplikasi BSI *Mobile***

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang diberikan oleh suatu pihak untuk pihak yang lain yang pada dasarnya tidak tampak serta tidak mengakibatkan terjadinya perpindahan kepemilikan. Pelayanan kepada pelanggan yang terlihat dari latar belakang karyawan, edukasi pengetahuan, adat dan istiadat budaya, dengan hal tersebut supaya pelayanan menjelma menjadi berkualitas serta mempunyai keseragaman bagi para nasabah<sup>9</sup>.

Dengan hal tersebut maka diperlukan sebuah pengetahuan tentang dasar-dasar pelayanan. pelayanan dapat dilakukan secara langsung maupun secara tidak langsung yaitu dengan melalui sarana teknologi informasi. Berikut jenis pelayanan yang umum digunakan oleh nasabah di BSI *Mobile*, antara lain; tabungan, haji dan umroh, pembiayaan, investasi, transaksi, emas, bisnis atau wirausaha, dan prioritas. Adapun beberapa pelayanan yang baik adalah sebagai berikut:

- a. Memiliki kepribadian yang baik
- b. Sarana dan prasarana yang tersedia baik
- c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah
- d. Mampu berbicara dengan baik

---

<sup>9</sup> Samsuri, S. (2022). Digitalisasi Layanan Produk pada Bank Syariah Indonesia Ribhuna: Jurnal Keuangan dan Perbankan Syariah, 1(1), 039-053

e. Melayani dengan cepat dan tepat

Jenis pelayanan yang terdapat pada aplikasi *BSI Mobile* juga sangat mempengaruhi persepsi atau penilaian seorang nasabah selama menggunakannya. Adapun jenis pelayanan yang terdapat pada aplikasi *BSI Mobile* sebagai berikut:

- a. Keamanan (*Security*), merupakan sebuah jaminan keamanan dan kerahasiaan data nasabah didalam setiap melakukan berbagai macam transaksi melalui aplikasi *BSI Mobile*
- b. Kecepatan (*Speed*), yaitu kecepatan serta kemudahan bagi nasabah didalam melakukan berbagai macam transaksi melalui aplikasi *BSI Mobile*
- c. Ketetapan dan keakuratan (*Accurary*), merupakan keakuratan dalam mendapatkan informasi yang diberikan oleh pihak *BSI Mobile* kepada nasabahnya, sehingga nasabah dapat melakukan kegiatan transaksi.

## **5. Cara Registrasi *BSI Mobile***

- a. Proses Registrasi
  - 1) Nasabah mendaftarkan melalui *BSI Mobile* melalui kantor bank terdekat, ATM atau menggunakan Bank Syariah Indonesia Call.
  - 2) Ikuti langkah-langkah yang disarankan, setelah itu nasabah akan menerima SMS yang berisi kode verifikasi.

b. Proses Download

Nasabah diharapkan sudah mempunyai aplikasi *BSI Mobile* di smartphone atau bisa di download melalui Google Playstore dan App Store, pastikan aplikasi *BSI Mobile* PT Bank Syariah Indonesia, Tbk.

c. Proses Aktivasi

Nasabah menginput nomor ponsel dan kode aktivasi yang didapatkan dari SMS Bank BSI.

## 6. Layanan Islami dalam *BSI Mobile*

Layanan islam merupakan salah satu inovasi fitur *BSI Mobile* yang memiliki tujuan menjadikan ibadah bagi umat Islam menjadi lebih mudah. Salah satu perbedaan bank konvensional dengan bank syariah adalah dibenamkannya fitur-fitur ke-Islaman pada aplikasi *Mobile Bankingnya*<sup>10</sup>. Pada *BSI Mobile* terdapat layanan Islami yaitu nasabah dapat mengaktifkan pengingat waktu sholat, Kompas kiblat, membaca Juz Amma, mempelajari keuangan syariah, dan lain sebagainya. Selain itu, pada *BSI Mobile* terdapat layanan berbagi yang dapat memudahkan nasabah yang ingin mendonasikan Sebagian hartanya melalui fitur berbagi. Nasabah bisa menyalurkan ziswaf dan kurban dengan efisien dan tepat. Terdapat kalkulator untuk menghitung zakat maal dan zakat profesi berdasarkan penghasilan tahunan nasabah.

---

<sup>10</sup> Susilawaty, Lilis, dan Nicola. (2020), Pengaruh Layanan Digital Islami Pada Kepuasan nasabah. *Jurnal Manajemen Maranatha*. Vol. 19. No. 2.

**Gambar 2.2 Layanan Islami dan Gambar 2.3 BSI Mobile**



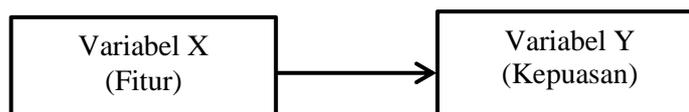
Sumber : <https://www.kanalkalimantan.com/layanan-islami-dan-pembayaran-pengelolaan-ziswaf-makin-mudah-dengan-bsi-Mobile>

Pada gambar 2.3 merupakan fitur layanan Islami yang ada pada BSI *Mobile*. Fitur layanan Islami merupakan inovasi fitur yang diciptakan pada BSI *Mobile*. Fitur ini dapat membantu para pengguna dalam menjalankan ibadah menjadi lebih mudah.

### C. Kerangka Penelitian

Kerangka penelitian merupakan suatu uraian yang bersifat teoritis dengan menghubungkan dan memperjelas kaitan, pengaruh atau hubungan antar variabel. Berdasarkan variabel yang telah di susun, maka gambar kerangka berfikir penelitian ini sebagai berikut :

**Gambar 2.4 Kerangka Berfikir**



#### D. Hipotesis

Hipotesis penelitian adalah penerimaan sementara terhadap suatu masalah yang selanjutnya dijelaskan bahwa hipotesis dirumuskan guna menggambarkan interaksi dua variabel yaitu variabel terikat dan variabel bebas serta ada yang membandingkan satu variabel dari dua sampel.

Hipotesis adalah suatu jawaban, kesimpulan atau pendapat sementara dan belum final, karena kebenaran dari pendapat tersebut harus dibuktikan

Kemampuan untuk memenuhi kebutuhan suatu inovasi pengguna melalui penyediaan berbagai fitur merupakan salah satu faktor yang penting dalam kemudahan dan kepuasan pengguna agar bank bisa bertahan di era *e-Banking*, bank harus memperoleh loyalitas dan kepuasan nasabah melalui fitur produk dan keunggulan layanan. Inovasi fitur produk merupakan sumber kepuasan pada nasabah<sup>11</sup>. Berdasarkan tinjauan di atas maka dapat diperoleh hipotesis yaitu:

$H^0$  : Fitur BSI *Mobile* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kelurahan Yosodadi

$H^1$  : Fitur BSI *Mobile* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kelurahan Yosodadi

---

<sup>11</sup> Ismail, Harries Arizonia., & Purwani, Tri. (2022). Faktor yang Mempengaruhi Minat Penggunaan *Mobile Banking*. *Indicators : Journal of Economics and Business*, 3(2), p. 151-157

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Rancangan Penelitian**

##### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif. Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang objektif, termasuk dalam pengumpulan data analisis kuantitatif dan penggunaan metode uji statistik. Metode ini disebut juga metode positivistik karena didasarkan pada filosofi positivis. Metode ini sebagai metode ilmiah bersifat spesifik atau empiris, objektif, terukur, masuk akal. Jenis penelitian ini termasuk penelitian deskriptif karena penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri, baik suatu variable atau lebih (independen) tanpa membuat suatu perbandingan atau penghubungan dengan variable lain<sup>1</sup>.

Pada penelitian ini, peneliti bermaksud untuk mendapatkan sebuah informasi mengenai “Pengaruh Perkembangan Fitur Produk BSI *Mobile* Terhadap Kepuasan Nasabah”. Peneliti ingin mengetahui sejauh mana Pengaruh Perkembangan Fitur Produk BSI *Mobile* yang difokuskan kepada Masyarakat di Kelurahan Yosodadi yang berusia 18 tahun hingga 30 tahun sebagai pengguna BSI *Mobile* dimana pada usia tersebut merupakan usia yang penuh dengan pilihan, termasuk dalam memilih

---

<sup>1</sup> Sugiyono. (2018), Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta..

bank yang digunakan untuk transaksi sehari-hari baik itu bank syariah maupun bank konvensional.

Pada penelitian kali ini peneliti ingin mengetahui masyarakat tersebut setia dengan BSI atau malah menggunakan bank lain, dan ingin mengukur sejauh mana perkembangan fitur produk pada *BSI Mobile* terhadap kepuasan nasabah. Dalam metode ini, langkah pertama dimulai dengan memulai proses pengumpulan data dengan metode penyebaran kuesioner kepada sekelompok orang terpilih yang telah ditetapkan sebagai responden sampel, diikuti oleh yang kedua melangkah menganalisis data yang sudah dikumpulkan dan disajikan dalam bentuk naskah skripsi.

## **2. Sumber Penelitian**

Sumber penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder yang didapat dari nasabah yang dikumpulkan secara langsung yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti.

### **a. Data Primer**

Peneliti mengumpulkan data dari sumbernya secara langsung. Untuk mendapat data tersebut peneliti mengumpulkan data secara langsung dengan masalah yang diteliti. Data primer penelitian ini didapat melalui penyebaran kuesioner. Kuesioner adalah metode pengumpulan data yang bekerja pada tahap dimana responden diberikan serangkaian pertanyaan atau penjelasan tertulis untuk dijawab. Penyebaran kuesioner dilakukan secara online dan offline

pada sejumlah masyarakat di kelurahan Yosodadi pengguna BSI *Mobile* yang berusia 18 sampai 30 tahun.

b. Data Sekunder

Data yang diperoleh secara tidak langsung, tetapi data didapatkan dari buku, karya ilmiah, artikel, dan lainnya yang berkaitan dengan pertanyaan masalah penelitian. Data sekunder dalam penelitian ini adalah kepustakaan

### B. Definisi Operasional Variabel

Definisi Operasional Variabel adalah definisi yang diberikan kepada suatu variabel untuk menjelaskan atau mengukur variabel tersebut.

Definisi operasional variabel penelitian adalah elemen atau nilai yang berasal dari obyek atau kegiatan yang memiliki ragam variasi tertentu yang kemudian akan ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya<sup>2</sup>.

**Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel**

No	Variabel	Definisi operasional	Indikator	Item Pelayanan
1	Fitur (X)	Menurut Poon ada 4 indikator dalam sebuah fitur produk yaitu: kemudahan akses informasi, keberagaman layanan	1. Kemudahan akses informasi	1. Fitur layanan pada BSI <i>Mobile</i> memberikan kemudahan dalam mengakses informasi 2. BSI <i>Mobile</i> memiliki tampilan

<sup>2</sup> Dr. Fenti Hikmawati, M.Si., Metodologi Penelitian, 1st ed. (4: Rajawali PRES, 2020).

No	Variabel	Definisi operasional	Indikator	Item Pelayanan
		informasi, keberagaman fitur, dan inovasi produk.		jelas dan mudah dipahami
			2.Keberagaman layanan informasi	BSI <i>Mobile</i> memiliki keberagaman dalam layanan informasi
			3.Keberagaman Fitur	Fitur BSI <i>Mobile</i> memiliki keberagaman
			4.inovasi produk	Adanya fitur tambahan membuat nasabah berminat menggunakan BSI <i>Mobile</i>
3	Kepuasan Nasabah(Y)	Menurut Djunaidi indikator dalam kepuasan nasabah ada 4 yaitu: kepuasan, konfirmasi harapan, minat membeli ulang, dan ketidakpuasan	1. Kepuasan	<p>-Secara keseluruhan saudara puas dengan layanan yang diberikan oleh BSI <i>Mobile</i></p> <p>- Secara Keseluruhan saudara Puas dengan kinerja produk BSI <i>Mobile</i></p>

No	Variabel	Definisi operasional	Indikator	Item Pelayanan
			2. Konfirmasi Harapan	- Layanan yang diberikan oleh BSI <i>Mobile</i> sesuai dengan harapan anda
			3. Minat pembelian ulang	-Saudara selalu menggunakan layanan BSI <i>Mobile</i> secara berulang
			4.Ketidakpuasan	-Saudara tidak puas dengan BSI <i>Mobile</i> karena tidak sesuai harapan anda

### C. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi bisa diartikan suatu daerah generalisasi meliputi obyek ataupun subyek yang memiliki nilai ataupun ciri tertentu yang telah ditetapkan untuk digali lebih lanjut untuk selanjutnya diambil kesimpulannya<sup>3</sup>. Jadi diartikan bahwa populasi bukan hanya orang, melainkan juga segala sesuatu yang berhubungan dengan variabel penelitian meliputi ciri maupun sifat yang dipunyai oleh subjek/obyek yang menjadi penelitian. Populasi dari penelitian ini yaitu Masyarakat di

<sup>3</sup> Sugiyono,(2019) Statistika Untuk Penelitian (Bandung: Alfabeta, n.d.)

Kelurahan Yosodadi yang berusia 18 tahun hingga 30 tahun berjumlah 1.230 orang.

## 2. Sampel

Sampel dapat diartikan sebagai bagian dari kapasitas maupun karakteristik pada populasi. Sampel adalah anggota Populasi yang digunakan untuk sumber data sebenarnya untuk mempelajari<sup>4</sup>. Jadi bisa dikatakan sampel adalah bagian dari populasi. Teknik sampling merupakan Teknik pengambilan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai Teknik sampling yang digunakan. Sampling yang dilakukan penulis dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dengan tidak memberi kesempatan yang sama bagi tiap unsur (anggota) populasi yang terpilih sebagai anggota sampel<sup>5</sup>. Dengan menggunakan penarikan sampel *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel dengan pertimbangan berdasarkan kepentingan dan tujuan penelitian. Sampel yang diambil dari pengguna aktif *BSI Mobile* yang berusia 18 sampai 30 tahun berjumlah 76 orang. Penentu ukuran sampel dilakukan menggunakan rumus Wibisono<sup>6</sup>, untuk digunakan menghitung besaran sampel sebagai berikut:

$$n = \left( \frac{Za/2\sigma}{e} \right)$$

---

<sup>4</sup> Sugiyono,(2017), obyek atau subyek penelitian :81

<sup>5</sup> Prof. Dr. Sugiyono,(2021) Statistika Untuk Penelitian, 31st ed.Bandung: Cv. Alfabeta.

<sup>6</sup> Wibisono dalam Martono.(2015). Metode Penelitian Kuantitatif. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.

Keterangan :

$n$  = jumlah sampel

$Z_{\alpha/2}$  = Nilai dari tabel ( nilai yang didapat dari tabel normal atas tingkat keyakinan dengan persentase kepercayaan 95 %

$\sigma$  = Standar Deviasi Populasi 25% atau 0,25

$e$  = Tingkat Kesalahan Penarikan Sampel

$$n = \left( \frac{(0,95)/(0,25)}{0,05} \right) = \frac{3,8}{0,05} = 76$$

Maka Sempel yang digunakan didalam Penelitian Ini Berjumlah 76 responden.

#### **D. Teknik Pengambilan Sampel**

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode nonprobability sampling. Teknik non-probability sampling berupa prosedur metode yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap komponen atau bagian dari populasi yang dipilih untuk dijadikan tes. Dalam teknik non-probability sampling, penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, yang dimana dalam pemilihan sampel menggunakan kriteria tertentu sesuai fenomena dan kebutuhan yang diteliti<sup>7</sup>. Data primer dalam penelitian diperoleh melalui penyebaran angket atau kuesioner melalui platform google formulir.

---

<sup>7</sup> Margono, (2004), Teknik Pengambilan Sampel dalam Sebuah Penelitian. Gramedia.

### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data yang diperlukan agar hasil akhir penelitian mampu menyajikan informasi yang valid dan reliable<sup>8</sup>. Sedangkan Suharsimi Arikunto berpendapat bahwa metode penelitian adalah berbagai cara yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data penelitiannya. Cara yang dimaksud adalah wawancara, observasi dan studi dokumentasi.

### **F. Instrumen Penelitian**

Perluasan perangkat penelitian merupakan langkah penting dalam penelitian karena berfungsi sebagai alat untuk mengumpulkan data. Dalam menyusun sebuah instrumen hendaknya memahami metode dan jenis instrumen yang digunakan<sup>9</sup>.

Alat pengumpulan data adalah alat yang dipilih oleh peneliti dan digunakan untuk membuat pengumpulan data lebih sistematis dan sederhana. Dalam riset kali ini, peneliti menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan informasi. Kuesioner merupakan metode pengumpulan informasi yang akan dianalisis untuk mendapatkan hasil yang spesifik Tujuan utama dari penyebaran kuesioner adalah untuk memperoleh informasi yang penting bagi kepentingan penelitian, serta informasi yang akurat dan andal.

Pertanyaan dan pernyataan survei diukur dengan skala Likert dalam penelitian ini. Perilaku, persepsi, dan pandangan seseorang tentang aktivitas

---

<sup>8</sup> Metode Penelitian (pp.241-264) Publisher: Eureka Media Aksara

<sup>9</sup> Dr. Heru Kurniawan, M.Pd,(2021) Pengantar Praktis Penyusun Instrumen Penelitian.

atau kejadian sosial diukur dengan menggunakan skala likert. Dengan menggunakan skala likert, variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian atau variabel yang akan dievaluasi kemudian dijabarkan ke dalam dimensi, kemudian dijabarkan ke dalam sub variabel, kemudian dijabarkan menjadi indikator, dan digunakan sebagai titik awal pembuatan item instrumen berupa pertanyaan atau pernyataan yang harus dijawab oleh responden<sup>10</sup>. Setiap item terdapat skor dan didukung dengan kata-kata sebagai tabel berikut:

**Tabel 3.2 Skala Likert**

Pernyataan Positif	Score	Pernyataan Negatif	Score
Sangat Setuju	5	Sangat Tidak Setuju	5
Setuju	4	Tidak Setuju	4
Netral	3	Netral	3
Tidak Setuju	2	Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1	Sangat Setuju	1

Adapun penjabaran indikator dari setiap variabel yang nantinya dijadikan sebagai penyusunan item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan, peneliti menjabarkan dalam sebuah tabel berikut:

**Tabel 3.3 Indikator Setiap Variabel**

Variabel	Indikator
Fitur (X)	1. Kemudahan akses Informasi
	2. Keberagaman Layanan Transaksi
	1. Keberagaman Fitur
	2. Inovasi Produk
Kepuasan Nasabah (Y)	1. Kepuasan Nasabah
	2. Konfirmasi harapan
	3. Minat membeli ulang
	4. Ketidakpuasan

<sup>10</sup> Moch. Bahak Udin, Aunillah, M/Sc.(2021), Statistik Pendidikan, 1st ed.

## **G. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data adalah proses mempelajari dan mengolah data untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam dan informasi penting yang terkandung di dalamnya. Tujuannya adalah untuk mengambil keputusan berdasarkan informasi yang ditemukan.

Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan serangkaian metode, prosedur, dan pendekatan. Hasil analisis data dapat digunakan untuk: Membuat keputusan, Mengidentifikasi trend, Membuat prediksi, Mendukung penelitian.

Analisis data merupakan fase kritis dalam penelitian atau riset, karena memungkinkan data diberikan signifikansi yang dapat diterapkan untuk memecahkan masalah penelitian. Dalam penelitian ini, software SPSS digunakan untuk melakukan analisis data kuantitatif<sup>11</sup>.

### **1. Analisis Regresi Linier Sederhana**

Analisis regresi sederhana bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari suatu variabel terhadap variabel lainnya. Pada analisis regresi suatu variabel yang mempengaruhi disebut variabel bebas atau independent variable, sedangkan variabel yang dipengaruhi disebut variabel terkait atau dependent variable. Jika persamaan regresi hanya terdapat satu variabel bebas dengan satu variabel terkait, maka disebut dengan persamaan regresi sederhana. Jika variabel bebasnya lebih dari satu, maka disebut dengan persamaan regresi berganda. Pada regresi sederhana kita dapat mengetahui

---

<sup>11</sup> Tony Wijaya,(2019) Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS, 99

berapa besar perubahan dari variabel bebas dapat mempengaruhi suatu variabel terkait.

Variabel yang mempengaruhi disebut dengan berbagai istilah: variabel independen, variabel bebas, variabel penjelas, variabel eksplanatorik, atau variabel X karena dalam grafik sering digambar sebagai absis atau sumbu X). Variabel yang dipengaruhi dikenal sebagai variabel dependen, variabel terikat, atau variabel Y. Kedua variabel ini dapat merupakan variabel acak (random), namun variabel yang dipengaruhi harus selalu variabel acak. Analisis regresi adalah salah satu analisis yang luas pemakaiannya. Analisis regresi digunakan untuk melakukan prediksi dan ramalan.

Analisis regresi juga dapat digunakan untuk memahami variabel – variabel bebas mana saja yang dapat berhubungan dengan variabel terikat, serta untuk mengetahui bentuk hubungan tersebut<sup>12</sup>. Tujuan analisis regresi untuk mendapatkan pola hubungan secara matematis dari variabel X dan variabel Y, dan untuk mengetahui besarnya perubahan variabel X terhadap variabel Y, serta untuk memprediksi variabel Y jika nilai variabel X diketahui. Prinsip dasar pada persamaan regresi sederhana adalah bahwa antara variabel dependen (Y) dengan variabel independennya (X) harus memiliki sifat hubungan sebab akibat atau hubungan kausalitas, berdasarkan teori, dari hasil penelitian sebelumnya, atau juga yang didasarkan dari penjelasan logis tertentu.

---

<sup>12</sup> Suharsimi Arikunto, (2013) *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, 239.

Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis regresi sederhana dapat digunakan untuk mengetahui arah dari hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat, apakah memiliki hubungan positif atau negatif serta untuk memprediksi nilai dari variabel terikat apabila nilai variabel bebas mengalami kenaikan ataupun penurunan. Pada regresi sederhana biasanya data yang digunakan memiliki skala interval atau rasio.

Rumus regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

- Y = Variabel dependen (variabel terikat)
- X = Variabel independent (variabel bebas)
- a = Konstanta (nilai dari Y apabila X = 0)
- b = Koefisien regresi (pengaruh positif atau negatif)

## 2. Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Koefisien determinasi merupakan teknik analisis untuk mengukur besar sumbangan dari variabel penjelas yang disini dimaksudkan untuk variabel independen (X) terhadap variabel respon disini dimaksudkan untuk variabel dependen (Y)<sup>13</sup>.

---

<sup>13</sup> Riani Tanjung, *Debt to Asset Rasio, Total Asset Turn Over, Return On Asset* TH XVIII / 02

Dengan nilai interpretasi koefisien korelasi nilai  $r$  sebagai berikut :

- 0,800 – 1,000 = sangat kuat
- 0,600 – 0,799 = kuat
- 0,400 – 0,599 = cukup kuat
- 0,200 – 0,399 = rendah
- 0,000 – 1,999 = sangat rendah

### 3. Uji Validitas

Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur. Pengujian validitas tiap butir digunakan analisis item yaitu mengkorelasikan skor tiap butir skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir<sup>14</sup>. Valid atau tidak dengan menggunakan rumus *korelasi Product Moment* yang di aplikasikan dengan menggunakan SPSS 21.

### 4. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya dan dapat diandalkan<sup>15</sup>. Uji reliabilitas bertujuan meyakinkan jika diadakan pengukuran ulang menggunakan indikator yang serupa, hasil tak berubah.

### 5. Uji Hipotesis

Uji hipotesis adalah metode untuk memutuskan apakah hipotesis yang diajukan benar atau salah. Hipotesis adalah dugaan sementara yang

---

<sup>14</sup> Sugiyono,(2013), Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D, 122.

<sup>15</sup> Umar, Husein. (2014). Metode Penelitian UNtук Skripsi dan Tesis Bisnis. PT Raja Grafindo Perseda. Page 2. Jakarta

perlu dibuktikan<sup>16</sup>. Uji hipotesis dilakukan dengan menganalisis data sampel untuk menggambarkan kesimpulan mengenai populasi. Tujuan uji hipotesis adalah memberikan penjelasan sementara terhadap gejala atau permasalahan.

---

<sup>16</sup> Martono. 2015. Metode Penelitian Kuantitatif. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Deskripsi Lokasi Penelitian**

Pada tahun 1938 datang rombongan kolonisasi yaitu dari Wonogiri, Sragen dan Boyolali yang ditempatkan di Bedeng 21 B sejumlah 88 Kepala Keluarga dipimpin oleh Bapak Rais. Di Bedeng 21 C sejumlah 150 Kepala Keluarga dipimpin oleh Bapak Atmosentono dan di Bedeng 21 D sejumlah 151 Kepala Keluarga dipimpin oleh Bapak Abdurahman, sehingga jumlah keseluruhannya 389 Kepala Keluarga<sup>1</sup>.

Setelah menetap kurang lebih tiga bulan, rombongan tersebut dikerahkan untuk membuat Ledeng (saluran air sekunder). Setelah dikerahkan membuat saluran tersebut hingga selesai, maka rombongan tersebut diberi bagian hutan sebagai calon lahan pekarangan dan sawah. Wilayah kolonisasi yang pertama inilah yang sekarang menjadi Kelurahan Yosodadi.

Pada tahun 1938 restant belum dibentuk atau ditunjuk pamong desa, hanya baru dibentuk atau ditunjuk pimpinan bedeng (kepala bedeng) dan dibantu dengan tenaga administrasi seerta Jaga Baya. Kondisi sarana transportasi berhubungan masih sangat sulit, sedangkan jalan-jalan darurat yang ada baru jalan arah Metro ke Tanjung Karang. Jadi wilayah ini masih merupakan Umbul tertutup.

---

<sup>1</sup> Monografi kelurahan Yosodadi “SIPDeskel2025”

Tahap demi tahap rombongan transmigrasi mengalir terus sehingga Bedeng 21 menjadi luas wilayahnya. Pada tahun 1940 telah memenuhi syarat untuk dijadikan desa. Adapun desa-desa di Bedeng 21 adalah:

- a. Bedeng 21 Polos menjadi desa Yosodadi
- b. Bedeng 21 A menjadi desa Yosorejo
- c. Bedeng 21 B menjadi desa Yosomukti
- d. Bedeng 21 C menjadi desa Yosomulyo
- e. Bedeng 21 D menjadi desa Yosoasri

Sesuai dengan peningkatan Kota Administratif menjadi Kota Madya (sekarang disebut Kota) berdasarkan Undang-Undang No. 12 tahun 1999 tentang pembentukan Kabupaten Daerah Tingkat II Way Kanan< Kabupaten Daerah Tingkat II Lampung Timur dan Kotamadya Daerah Tingkat II Metro dan ditindaklanjuti dengan Peraturan Daerah Kota Metro No. 25 tahun 2000 tentang Pemekaran Wilayah Kota Metro yang menjadi lima (5) Kecamatan dan 22 Kelurahan. Kemudian desa Yosodadi dimekarkan menjadi 3 kelurahan dengan masing-masing wilayah sebagai berikut:

- a. Kelurahan Yosodadi meliputi Bedeng 21 Polos dan Bedeng 21 A wilayah Timur
- b. Kelurahan Yosorejo meliputi Bedeng 21 Polos dan Bedeng 21 A wilayah Barat
- c. Kelurahan Yosomulyo meliputi Bedeng 21 B (Desa Yosomukti), Bedeng 21 C (Desa Yosomulyo) dan Bedeng 21 D (Desa Yosoasri).

## 2. Keadaan Umum Kelurahan Yosodadi

### a. Letak Geografis

Kelurahan Yosodadi berada di wilayah Kecamatan Metro Timur dengan luas wilayah 317 hektar. Dengan ketinggian tanah dari permukaan laut 58 meter dengan tipologi dataran rendah. Jarak orbitasi dengan pusat pemerintahan kecamatan 3 kilo meter, pusat pemerintahan Kota 3 kilo meter dan pusat pemerintahan propinsi 50 kilo meter<sup>2</sup>. Adapun batas-batas Kelurahan Yosodadi Kecamatan Metro Timur berbatasan dengan:

- 1) Sebelah Utara berbatasan dengan Kelurahan Yosomulyo
- 2) Sebelah Selatan berbatasan dengan Kelurahan Iringmulyo dan Kecamatan Batanghari
- 3) Sebelah Barat berbatasan dengan Kelurahan Yosorejo
- 4) Sebelah Timur berbatasan dengan Desa Adirejo Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur

### b. Kependudukan

- 1) Jumlah penduduk : 9.374 orang
  - a) Laki-laki : 4.581 orang
  - b) Perempuan : 4.793 orang
- 2) Kepala Keluarga : 2.546 KK

---

<sup>2</sup> Monografi kelurahan Yosodadi “SIPDeskel2025”

Adapun jumlah penduduk Kelurahan Yosodadi Kecamatan Metro Timur menurut kelompok umur dapat dilihat pada tabel berikut<sup>3</sup>:

**Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Menurut Golongan Usia**

No	Golongan Umur	Pria	Wanita	Jumlah
1	0 - 6 tahun	548	590	1.138
2	7 - 12 tahun	453	357	810
3	13 - 15 tahun	341	597	938
4	16 - 19 tahun	237	292	529
5	20 – 29 tahun	503	727	1.230
6	30 – 40 tahun	592	757	1.349
7	41 - 55 tahun	1.061	971	2.032
8	56 – 60 tahun	683	323	1.006
9	60 tahun ke atas	163	179	342
	Jumlah	4.581	4.793	9.374

Sumber: Monografi Kelurahan Yosodadi, 2025

Dari tabel di atas, dapat diketahui jumlah penduduk usia 0 – 6 tahun sejumlah 1.138 orang sudah termasuk dalam pendidikan Taman Kanak-Kanak, kemudian terlihat pada umur 7 – 12 tahun sejumlah 810 orang termasuk usia pendidikan sekolah dasar, kemudian pada umur 13 - 15 tahun sejumlah 938 orang termasuk usia pendidikan Sekolah Menengah Pertama, umur 16 - 19 tahun sejumlah 529 orang termasuk usia Sekolah Menengah Atas, usia 20 - 26 tahun sejumlah 1.230 orang termasuk mahasiswa dan pekerja dan usia 30 - 40 tahun sejumlah 1.349 orang termasuk pekerja dan usia produktif, usia 41 - 55 tahun sejumlah 2.032 orang termasuk pekerja dan sebagian tidak produktif, 56 – 60 tahun sejumlah 1.006 orang dan 60 tahun ke atas sejumlah 342 orang pada umumnya tidak produktif dan lanjut usia. Dari tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa penduduk di Kelurahan Yosodadi

<sup>3</sup> Statistik kelurahan Yosodadi “SIPDeskel2025”

Kecamatan Metro Timur usia 41 - 55 tahun menduduki perangkat tertinggi yaitu setingkat usia dewasa.

c. Agama dan Kepercayaan

Untuk mengetahui agama dan kepercayaan penduduk Kelurahan Yosodadi Kecamatan Metro Timur terhadap Tuhan Yang Maha Esa dapat dilihat pada tabel berikut<sup>4</sup>:

**Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Menurut Agama dan Kepercayaan**

No	Agama dan Kepercayaan	Pria	Wanita	Jumlah
1	Islam	3.895	3.958	7.853
2	Khatolik	289	293	582
3	Kristen	388	367	755
4	Budha	41	46	87
5	Hindu	48	49	97
6	Kepercayaan	-	-	-
	Jumlah	4.661	4.713	9.374

Sumber: Monografi Kelurahan Yosodadi, 2025

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat diketahui bahwa penduduk Kelurahan Yosodadi yang memeluk agama Islam sejumlah 7.853 orang, pemeluk agama Khatolik sejumlah 582 orang, pemeluk agama Kristen 755 orang, pemeluk agama Budha 87 orang dan pemeluk agama Hindu 97 orang. Berdasarkan tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa agama yang berkembang dan banyak penganutnya di Kelurahan Yosodadi Kecamatan Metro Timur adalah agama Islam.

d. Mata Pencaharian

Mayoritas mata pencaharian penduduk Kelurahan Yosodadi Kecamatan Metro Timur dapat dilihat pada tabel di bawah ini<sup>5</sup>:

<sup>4</sup> Statistik kelurahan Yosodadi "SIPDeskel2025"

<sup>5</sup> Statistik kelurahan Yosodadi "SIPDeskel2025"

**Tabel 4.3 Jumlah Penduduk Menurut Mata Pencaharian**

No	Golongan Umur	Pria	Wanita	Jumlah
1	Pegawai Negeri Sipil	312	275	587
2	TNI/POLRI	39	12	51
3	Karyawan Swasta/BUMN	453	228	681
4	Wiraswasta/Pedagang	492	271	763
5	Petani	380	17	397
6	Pertukangan	179	114	293
7	Buruh	374	205	579
8	Pensiunan	150	93	243
9	Jasa/Industri Kecil	405	312	717
	Jumlah	2.680	2.784	4.311

Sumber: Monografi Kelurahan Yosodadi, 2025

Berdasarkan tabel tersebut, maka dapat diketahui bahwa sebagian besar mata pencaharian penduduk Kelurahan Yosodadi adalah Pegawai Negeri Sipil mencapai 587 orang, Pegawai swasta mencapai 681 orang dan wiraswasta/pedagang mencapai 763 orang. Dilihat dari mata pencaharian, maka tingkat kesejahteraan penduduk Kelurahan Yosodadi Kecamatan Metro Timur tergolong cukup sejahtera, karena penduduk yang bermata pencaharian buruh hanya 579 orang.

### 3. Deskripsi Data Penelitian

Deskripsi data yang disajikan dari hasil penelitian ini guna mendapatkan gambaran secara umum mengenai penyebaran data yang diperoleh saat di lapangan. Data yang diperoleh berupa data mentah yang akan diolah menggunakan teknik statistik. Penulis melakukan penelitian untuk mengambil data pengaruh pengembangan fitur Produk BSI *Mobile* terhadap kepuasan nasabah di Kelurahan Yosodadi Kecamatan Metro Timur Kota Metro. Penulis menggunakan alat pengumpulan data berupa

angket untuk mengetahui pengembangan fitur Produk BSI *Mobile* dan kepuasan nasabah. Penulis akan menganalisis data tersebut sesuai dengan langkah di bawah ini.

a. Uji Validitas

Sebelum menerangkan hasil penelitian, terlebih dahulu alat ukur yang akan digunakan untuk mengungkap data penelitian dilakukan pengujian/*try out* terlebih dahulu dalam rangka untuk mengetahui tingkat validitas dan reliabilitas alat ukur yang akan digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Peneliti menguji kevalidan 10 butir soal dengan menyebarkan angket kepada nasabah di luar sampel penelitian. Pengujian validitas dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor variabel, dengan ketentuan jika nilai  $\alpha > 0,5$  maka data valid dan jika nilai  $\alpha < 0,5$  maka data tidak valid.

Berdasarkan hasil analisis uji coba instrumen, maka diperoleh tingkat validitas sebagaimana pada tabel di bawah ini :

**Tabel 4.4 Rangkuman Hasil Uji Validitas Angket Pengembangan Fitur Produksi BSI *Mobile***

No. Item	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1	0,648	0,632	Valid
2	0,678	0,632	Valid
3	0,742	0,632	Valid
4	0,251	0,632	Tidak Valid
5	0,542	0,632	Tidak Valid
6	0,768	0,632	Valid
7	0,573	0,632	Tidak Valid
8	0,247	0,632	Tidak Valid
9	0,652	0,632	Valid
10	0,614	0,632	Tidak Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian Uji Validitas

Berdasarkan tabel 4.4, maka dapat diketahui bahwa dari 10 (sepuluh) butir pertanyaan tentang pengembangan fitur Produk BSI *Mobile* yang dibuat dan telah di *try out*kan, maka dapat diketahui 5 (lima) pertanyaan yang valid dan dapat digunakan untuk mengukur data penelitian.

Setelah dilakukan uji validitas terhadap butir pertanyaan tentang pengembangan fitur Produk BSI *Mobile*, selanjutnya dilakukan uji validitas terhadap butir pertanyaan kepuasan nasabah, dengan jumlah soal 10 butir soal. Adapun hasil data kepuasan nasabah adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.5 Rangkuman Hasil Uji Validitas Angket Kepuasan Nasabah**

No. Item	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1	0,714	0,632	Valid
2	0,860	0,632	Valid
3	0,725	0,632	Valid
4	0,335	0,632	Tidak Valid
5	0,787	0,632	Valid
6	0,588	0,632	Tidak Valid
7	0,164	0,632	Tidak Valid
8	0,714	0,632	Valid
9	0,143	0,632	Tidak Valid
10	0,307	0,632	Tidak Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian Uji Validitas.

Berdasarkan tabel 4.5, maka dapat diketahui bahwa dari 10 (sepuluh) butir pertanyaan yang dibuat, ternyata 5 (lima) butir pertanyaan valid dan dapat digunakan untuk mengukur data penelitian, sehingga dalam penelitian yang dilakukan dengan menggunakan 5 (lima) butir pertanyaan.

b. Uji Reliabilitas

1. Pengujian Reliabilitas tentang Pengembangan Fitur Produk BSI

*Mobile*

Untuk mengetahui reliabilitas alat ukur dilakukan uji reliabilitas tentang motivasi belajar digunakan rumus sebagai berikut:

$$\sigma_i^2 = \frac{\sum X_1^2 - \frac{(\sum X_1)^2}{n}}{n}$$

$$\sigma_i^2 = \frac{4993 - \frac{(223)^2}{10}}{10}$$

$$\sigma_i^2 = \frac{4993 - 4972,9}{10}$$

$$\sigma_i^2 = \frac{20,1}{10}$$

$$\sigma_i^2 = 2,01$$

2. Pengujian Reliabilitas tentang Kepuasan Nasabah

Untuk mencari varians total hasil belajar, digunakan rumus sebagai berikut:

$$\sigma_i^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{n}}{n}$$

$$\sigma_i^2 = \frac{5206 - \frac{(228)^2}{10}}{10}$$

$$\sigma_i^2 = \frac{5206 - 5198,4}{10}$$

$$\sigma_i^2 = \frac{7,6}{10}$$

$$\sigma_i^2 = 0,76$$

Langkah selanjutnya adalah menjumlahkan varians tiap varians tiap item ( $\sigma_i^2$ ) menjadi jumlah varians tiap item ( $\sum \sigma_i^2$ )

$$\text{dimana } 2,01 + 0,76 = 2,77$$

Untuk mencari varians total, digunakan rumus sebagai berikut:

$$\sigma_i^2 = \frac{\sum Y^2 - \frac{\sum Y^2}{n}}{n}$$

$$\sigma_i^2 = \frac{5084 - \frac{5084}{10}}{10}$$

$$\sigma_i^2 = \frac{508,4}{10}$$

$$\sigma_i^2 = 50,84$$

Untuk mengetahui koefisien dari keseluruhan item angket, diadakan penghitungan kembali dengan rumus Cronbach's Alpha sebagai berikut:

$$r_{11} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

$$r_{11} = \left( \frac{10}{10-1} \right) \left( 1 - \frac{2,77}{50,84} \right)$$

$$r_{11} = 1,111(1 - 0,946)$$

$$r_{11} = 1,111 \times 0,946$$

$$r_{11} = 1,051$$

Untuk mengetahui tiap instrumen pernyataan reliabel atau tidak, maka nilai koefisien reabilitas (*Alpha*) tersebut dibandingkan dengan  $t_{\text{tabel}}$ , jika nilai Alpha ( $r_{11}$ )  $> t_{\text{tabel}}$  maka, instrumen tersebut dinyatakan reliabel, begitu pula sebaliknya. Dimana  $r_{11} = 1,051 > t_{\text{tabel}} = 0,648$ , dengan kata lain instrument penelitian reliabel, maka penafsiran mengenai indek korelasinya dapat ditentukan sebagai berikut:

**Tabel 4.6 Indikator Pengukuran Reliabilitas**

No	Koefisien Korelasi (r)	Kriteria
1	0,80 – 1,00	Reliabilitas baik
2	0,60 – 0,79	Reliabilitas diterima
3	Kurang dari 0,60	Reliabilitas kurang baik

Sumber: Jalaluddin, 2009

c. Data Angket Pengembangan Fitur Produk BSI *Mobile*

Untuk mendapatkan data tentang pengembangan fitur produk BSI *Mobile*, maka penulis mendatangi lokasi penelitian yaitu Kelurahan Yosodadi Kecamatan Metro Timur Kota Metro pada tanggal 12 Desember 2024. Adapun penyajian data tentang pengembangan fitur Produk BSI *Mobile* yang diperoleh dari angket hasil penelitian yang telah diberi skor.

$$i = \frac{NT - NR}{K}$$

$$i = \frac{25 - 18}{5}$$

$$i = \frac{7}{5}$$

$i = 1,4 = 1$  (hasil pembulatan)

Setelah diketahui intervalnya = 1, maka dapat diklasifikasikan data tentang pengembangan fitur Produk BSI *Mobile*, maka penulis mendatangi lokasi penelitian yaitu Kelurahan Yosodadi Kecamatan Metro Timur Kota Metro sebagaimana tertuang dalam tabel klasifikasi data di bawah ini :

No	Interval	Kriteria	Jumlah	Persentase
1	24 – 25	Sangat Setuju	17	22,37
2	22 – 23	Setuju	29	38,16
3	20 – 21	Netral	25	32,89
4	18 – 19	Tidak Setuju	5	6,58
5	16 – 17	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah			76	100%

Sumber: Data Diolah.

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat diketahui pengembangan fitur Produk BSI *Mobile*, maka penulis mendatangi lokasi penelitian yaitu Kelurahan Yosodadi Kecamatan Metro Timur Kota Metro. Dari 76 orang yang menjawab sangat setuju sejumlah 17 orang atau mencapai 22,37%, yang setuju sejumlah 29 orang atau mencapai 38,16%, yang menjawab netral sejumlah 25 orang atau mencapai 32,89%, yang menjawab tidak setuju sejumlah 5 orang atau mencapai 6,58% dan yang menjawab sangat tidak setuju sejumlah 0 (tidak ada) atau mencapai 0%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengembangan fitur Produk BSI *Mobile* di Kelurahan Yosodadi Kecamatan Metro Timur Kota Metro dalam kategori setuju.

d. Data Angket Kepuasan Nasabah

Untuk mendapatkan data tentang kepuasan nasabah, maka penulis mendatangi lokasi penelitian yaitu Kelurahan Yosodadi Kecamatan Metro Timur Kota Metro pada tanggal 12 Desember 2024. Adapun penyajian data tentang kepuasan nasabah yang diperoleh dari angket hasil penelitian yang telah diberi skor.

$$i = \frac{NT - NR}{K}$$

$$i = \frac{24 - 19}{5}$$

$$i = \frac{5}{5}$$

$$i = 1$$

Setelah diketahui intervalnya = 1, maka dapat diklasifikasikan data tentang kepuasan nasabah di Kelurahan Yosodadi Kecamatan Metro Timur Kota Metro sebagaimana tertuang dalam table di bawah ini :

No	Interval	Kriteria	Jumlah	Persentase
1	23 – 24	Sangat Setuju	39	51,31
2	21 – 22	Setuju	34	44,74
3	19 – 20	Netral	3	3,95
4	17 – 18	Tidak Setuju	0	0
5	15 – 16	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah			76	100%

Sumber: Data Diolah

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat diketahui data kepuasan nasabah, maka penulis mendatangi lokasi penelitian yaitu Kelurahan Yosodadi Kecamatan Metro Timur Kota Metro. Dari 76 orang yang

menjawab sangat setuju sejumlah 39 orang atau mencapai 51,31%, yang setuju sejumlah 34 orang atau mencapai 44,74%, yang menjawab netral sejumlah 3 orang atau mencapai 3,95%, yang menjawab tidak setuju sejumlah 0 (tidak ada) atau mencapai 0% dan yang menjawab sangat tidak setuju sejumlah 0 (tidak ada) atau mencapai 0%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah di Kelurahan Yosodadi Kecamatan Metro Timur Kota Metro dalam kategori sangat setuju.

#### 4. Pengujian Hipotesis

Untuk mengetahui pengaruh pengembangan fitur Produk BSI *Mobile* terhadap kepuasan nasabah di Kelurahan Yosodadi Kecamatan Metro Timur Kota Metro.

Selanjutnya data hasil penelitian yang sudah dibuat dalam tabel silang dianalisis dengan menggunakan rumus Regresi Linier Sederhana dengan menggunakan bantuan program SPSS (*Statistical Package for Social Science*) 21.

##### **Kriteria Penolakan**

Statistik uji yang digunakan adalah:

$$F_o = \frac{MS_R}{MS_E}$$

Rumus hipotesis:

Ho :  $b_1 = 0$  (tidak ada pengaruh linier antara variabel bebas dan variabel terikat)

Hi :  $b_1 \neq 0$  (ada pengaruh linier antara variabel bebas dan variabel terikat)

Dengan mengikuti distribusi  $F_{1,n-2}$

Kriteria uji: Tolak  $H_0$  jika  $t_o > t_{\alpha/2, n-2}$  dengan taraf signifikansi  $\alpha = 5\%$

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,743	,002	,552	,964	1,939

a. Predictors: (Constant), Pengembangan Fitur Produk BSI *Mobile*

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,142	1	,142	21,153	,008 <sup>b</sup>
	Residual	68,739	74	,929		
	Total	68,882	75			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Pengembangan Fitur Produk BSI *Mobile*

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	22,974	1,318		17,429	,000
	Pengembangan Fitur Produk BSI <i>Mobile</i>	,023	,060	,045	3,391	,697

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

**Correlations**

		Kepuasan Nasabah	Pengembangan Fitur Produk BSI <i>Mobile</i>
Pearson Correlation	Kepuasan Nasabah	1,000	,045
	Pengembangan Fitur Produk BSI <i>Mobile</i>	-,045	1,000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Nasabah	.	,348
	Pengembangan Fitur Produk BSI <i>Mobile</i>	,348	.
N	Kepuasan Nasabah	76	76
	Pengembangan Fitur Produk BSI <i>Mobile</i>	76	76

Langkah selanjutnya adalah mencari nilai distribusi pada tabel distribusi F dengan mengambil taraf signifikansi 5%, sehingga didapat nilai F tabel untuk  $F_{0,05, 76} = 2,000$ .

Pada tabel Anova diperoleh nilai F sebesar 21,153. Oleh karena nilai  $F 21,153 > 2,000$ , maka  $H_0$  ditolak. Dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh pengembangan fitur Produk BSI *Mobile* terhadap kepuasan nasabah di Kelurahan Yosodadi Kecamatan Metro Timur Kota Metro.

Sedangkan untuk menguji keberartian koefisien regresi dari variabel yang diteliti, dapat dilakukan dengan langkah sebagai berikut:

- a. Pada koefisien pertama (konstanta) diperoleh nilai t hitung sebesar 17,429 dengan mengambil hipotesis:

$H^0$  : Fitur BSI *Mobile* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kelurahan Yosodadi.

$H^1$  : Fitur BSI *Mobile* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kelurahan Yosodadi.

Pengambilan taraf signifikansi 5% memungkinkan nilai t tabel  $t_{0,05.76} = 2,000$ . Oleh karena  $17,429 > 2,000$ , maka dapat menolak  $H_0$  dengan kata lain konstanta berpengaruh terhadap model regresi.

- b. Pada koefisien kedua diperoleh nilai t hitung sebesar 3,391 dengan mengambil hipotesis:

$H^0$ : Fitur BSI *Mobile* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kelurahan Yosodadi.

$H^1$ : Fitur BSI *Mobile* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kelurahan Yosodadi

Pengambilan taraf signifikansi 5% memungkinkan nilai t tabel  $t_{0,05.76} = 2,000$ . Oleh karena  $3,391 > 2,000$ , maka dapat menolak  $H_0$  dengan kata lain ada pengaruh pengembangan fitur Produk BSI *Mobile* terhadap kepuasan nasabah di Kelurahan Yosodadi Kecamatan Metro Timur Kota Metro.

Selanjutnya untuk mengetahui kontribusi dari kedua variabel penelitian, dilakukan perhitungan koefisien determinasi  $r^2$ , yaitu:

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,743	,002	,552	,964	1,939

a. Predictors: (Constant), Pengembangan Fitur Produk BSI *Mobile*

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi nilai R sebesar 0,743, yang artinya besar derajat keeratan pengaruh pengembangan fitur Produk BSI *Mobile* tergolong kontribusi kuat, dengan koefisien R Square ( $R^2$ ) = 0,552 sebesar 55,2%. Artinya pengaruh pengembangan fitur Produk BSI *Mobile* dalam kontribusi sedang sebesar 55,2% terhadap kepuasan nasabah di Kelurahan Yosodadi Kecamatan Metro Timur Kota Metro, sisanya sebesar 44,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti pelayanan, sarana dan prasarana dan lain-lain dari fitur Produk BSI *Mobile* dan nasabah itu sendiri.

## **B. Pembahasan**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan, maka dapat dikemukakan hasil pembahasan sebagai berikut:

1. Pada koefisien pertama (konstanta) diperoleh nilai t hitung sebesar 17,429. Pengambilan taraf signifikansi 5% memungkinkan nilai t tabel  $t_{0,05.76} = 2,000$ . Oleh karena  $17,429 > 2,000$ , maka dapat menolak  $H_0$  dengan kata lain konstanta berpengaruh terhadap model regresi.
2. Pada koefisien kedua diperoleh nilai t hitung sebesar 3,391. Pengambilan taraf signifikansi 5% memungkinkan nilai t tabel  $t_{0,05.76} = 2,000$ . Oleh karena  $3,391 > 2,000$ , maka dapat menolak  $H_0$  dengan kata lain ada pengaruh pengembangan fitur Produk BSI *Mobile* terhadap kepuasan nasabah di Kelurahan Yosodadi Kecamatan Metro Timur Kota Metro.
3. Berdasarkan hasil uji F dengan perhitungan SPSS diperoleh nilai F pada tabel Anova sebesar 21,153. Oleh karena nilai F  $21,153 > 2,000$ , maka  $H_0$  ditolak. Dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh pengembangan fitur Produk BSI *Mobile* terhadap kepuasan nasabah di Kelurahan Yosodadi Kecamatan Metro Timur Kota Metro.
4. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi nilai R sebesar 0,743, yang artinya besar derajat keeratan pengaruh motivasi belajar tergolong kontribusi kuat, dengan koefisien R Square ( $R^2$ ) = 0,552 sebesar 55,2%. Artinya pengaruh pengembangan fitur Produk BSI *Mobile* dalam kontribusi sedang sebesar 55,2% terhadap kepuasan nasabah di Kelurahan Yosodadi Kecamatan Metro Timur Kota Metro, sisanya sebesar 44,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti pelayanan, sarana dan prasarana dan lain-lain dari fitur Produk BSI *Mobile* dan nasabah itu sendiri.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri Nadila Ramaadhan, dkk, 2024 tentang Analisis Pengaruh *Mobile Banking* BSI Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Tanjungpura). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh penggunaan *BSI Mobile Banking* terhadap kepuasan pelanggan pada mahasiswa aktif dijejang S1 di universitas tanjungpura telah menunjukkan adanya dampak yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, yang berarti pelanggan mampu memahami dan juga dapat menjelaskan transaksi yang dibutuhkan dan dapat memberi contoh transaksi yang dibutuhkan. Dengan demikian, pelanggan merasa puas karena telah diajarkan bagaimana bertransaksi dengan *BSI Mobile Banking*.

Dinda Ayu Agustina dan Diah Krisnaningsih, 2023 tentang pengaruh penggunaan *BSI Mobile* terhadap kepuasan nasabah di BSI cabang Jenggolo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan dan fitur produk *BSI Mobile* yang bervariasi baik secara terpisah maupun kombinasi. Nilai R, bagaimanapun, adalah 0,712, menunjukkan korelasi yang cukup baik antara kebahagiaan pelanggan dan fitur produk *BSI Mobile* dan kualitas layanan. Nilai R Square sebesar 0,507, yang menunjukkan bahwa pengaruh kualitas layanan dan fitur produk *BSI Mobile* sebesar 50,7% dan sisanya sebesar 49,3% dipengaruhi oleh faktor lain.

Jenis pelayanan yang terdapat pada aplikasi *BSI Mobile* juga sangat mempengaruhi persepsi atau penilaian seorang nasabah selama

menggunakannya. Adapun jenis pelayanan yang terdapat pada aplikasi BSI *Mobile* sebagai berikut:

- a. Keamanan (*Security*), merupakan sebuah jaminan keamanan dan kerahasiaan data nasabah didalam setiap melakukan berbagai macam transaksi melalui aplikasi BSI *Mobile*
- b. Kecepatan (*Speed*), yaitu kecepatan serta kemudahan bagi nasabah didalam melakukan berbagai macam transaksi melalui aplikasi BSI *Mobile*
- c. Ketetapan dan keakuratan (*Accurary*), merupakan keakuratan dalam mendapatkan informasi yang diberikan oleh pihak BSI *Mobile* kepada nasabahnya, sehingga nasabah dapat melakukan kegiatan transaksi.

Layanan islam merupakan salah satu inovasi fitur BSI *Mobile* yang memiliki tujuan menjadikan ibadah bagi umat Islam menjadi lebih mudah. Salah satu perbedaan bank konvensional dengan bank syariah adalah dibenamkannya fitur-fitur ke-Islaman pada aplikasi *Mobile Banking*nya. Pada BSI *Mobile* terdapat layanan Islami yaitu nasabah dapat mengaktifkan pengingat waktu sholat, Kompas kiblat, membaca Juz Amma, mempelajari keuangan syariah, dan lain sebagainya. Selain itu, pada BSI *Mobile* terdapat layanan berbagi yang dapat memudahkan nasabah yang ingin mendonasikan Sebagian hartanya melalui fitur berbagi. Nasabah bisa menyalurkan ziswaf dan kurban dengan efisien dan tepat. Terdapat kalkulator untuk menghitung zakat maal dan zakat profesi berdasarkan penghasilan tahunan nasabah.

Berdasarkan hasil kuisisioner tentang pengembangan fitur Produk BSI *Mobile*. Dari 76 orang yang menjawab sangat setuju sejumlah 17 orang atau

mencapai 22,37%, yang setuju sejumlah 29 orang atau mencapai 38,16%, yang menjawab netral sejumlah 25 orang atau mencapai 32,89%, yang menjawab tidak setuju sejumlah 5 orang atau mencapai 6,58% dan yang menjawab sangat tidak setuju sejumlah 0 (tidak ada) atau mencapai 0%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengembangan fitur Produk BSI *Mobile* di Kelurahan Yosodadi Kecamatan Metro Timur Kota Metro dalam kategori setuju.

Kepuasan nasabah yaitu suatu harapan seseorang yang memakai layanan dengan harapannya tercapai oleh konsumen. Harapan dan kenyataan inilah yang menjadi kepuasan nasabah. Kepuasan merupakan penilaian nasabah/konsumen terhadap suatu ciri maupun keistimewaan produk atau jasa yang ditawarkan dengan menyediakan tingkat kesenangan konsumen/nasabah dalam kegiatan pemenuhan kebutuhan konsumen/nasabah.

Kepuasan merupakan suatu bentuk perasaan senang atau tidak oleh pelanggan terhadap kinerja suatu produk dan harapan. Selain itu, kepuasan pelanggan adalah posisi umum seseorang terhadap suatu produk atau layanan setelah mereka membeli produk atau menggunakan jasanya. Tujuan utama nasabah dalam menggunakan atau membeli produk serta jasa yaitu untuk memaksimalkan kepuasan total, para ahli ekonomi menyatakan bahwa kepuasan total ini diartikan sebagai utilitas total yang diperoleh nasabah setelah mengkonsumsi suatu produk. Kepuasan nasabah adalah tanggapan pelanggan terhadap penilaian setelah suatu produk digunakan. ada enam

prinsip utama yang dimiliki oleh semua metode pengukuran kepuasan nasabah.

Berdasarkan hasil kuisioner tentang kepuasan nasabah di Kelurahan Yosodadi Kecamatan Metro Timur Kota Metro. Dari 76 orang yang menjawab sangat setuju sejumlah 39 orang atau mencapai 51,31%, yang setuju sejumlah 34 orang atau mencapai 44,74%, yang menjawab netral sejumlah 3 orang atau mencapai 3,95%, yang menjawab tidak setuju sejumlah 0 (tidak ada) atau mencapai 0% dan yang menjawab sangat tidak setuju sejumlah 0 (tidak ada) atau mencapai 0%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah di Kelurahan Yosodadi Kecamatan Metro Timur Kota Metro dalam kategori sangat setuju.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan hasil penelitian bahwa ada pengaruh pengembangan fitur Produk BSI *Mobile* terhadap kepuasan nasabah di Kelurahan Yosodadi Kecamatan Metro Timur Kota Metro. Hal ini dibuktikan dengan diperoleh nilai t hitung sebesar 3,391. Oleh karena  $3,391 > 2,000$ , maka dapat menolak  $H_0$  dengan kata lain ada pengaruh pengembangan fitur Produk BSI *Mobile* terhadap kepuasan nasabah di Kelurahan Yosodadi Kecamatan Metro Timur Kota Metro. Berdasarkan hasil uji F dengan perhitungan SPSS diperoleh nilai F pada tabel Anova sebesar 21,153. Oleh karena nilai  $F 21,153 > 2,000$ , maka  $H_0$  ditolak. Dapat disimpulkan bahwa pengembangan fitur Produk BSI *Mobile* terhadap kepuasan nasabah di Kelurahan Yosodadi Kecamatan Metro Timur Kota Metro. Besar derajat keeratan pengaruh motivasi belajar tergolong kontribusi kuat, dengan koefisien R Square ( $R^2$ ) = 0,552 sebesar 55,2%. Artinya pengaruh pengembangan fitur Produk BSI *Mobile* dalam kontribusi sedang sebesar 55,2% terhadap kepuasan nasabah di Kelurahan Yosodadi Kecamatan Metro Timur Kota Metro, sisanya sebesar 44,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti pelayanan, sarana dan prasarana dan lain-lain dari fitur Produk BSI *Mobile* dan nasabah itu sendiri.

## B. Saran

1. Merekomendasikan agar suatu perusahaan Bank syariah dapat bekerja sama dengan mahasiswa untuk membangun dan menguji coba aplikasi *Mobile Banking*. Dengan melakukan ini, mahasiswa dapat mendapatkan wawasan yang berharga dan pandangan baru bisa dapat membantu meningkatkan suatu aplikasi dan diharapkan dapat bisa membantu mempertahankan dan meningkatkan kualitas fasilitas teknologi *self-service* dan menambah fitur yang sudah ada di layanan *self-service technology*.
2. Diharapkan kepada pihak BSI untuk melakukan kegiatan sosialisasi kepada nasabahnya supaya nasabah mampu mengetahui serta memahami akan penggunaan, kelebihan, dan kebermanfaatan dalam menggunakan BSI *Mobile* agar nasabah merasa dimudahkan akan pelayanan yang disediakan pihak bank, mengingat tidak semua nasabah bank BSI yang masih belum menggunakan BSI *Mobile* untuk melakukan transaksi. Tidak hanya itu, pada pihak bank diharapkan mampu mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang disediakan BSI *Mobile* agar nasabah tidak merasa kesulitan akan kendala yang sering terjadi saat penggunaan BSI *Mobile* seperti sistem down saat digunakan ataupun proses aktivasi BSI *Mobile*.
3. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan mampu menambah atau lebih mengembangkan variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile* untuk transaksi seperti variabel diluar

penelitian ini. Hal ini dikarenakan dalam penelitian ini kedua variabel hanya mampu menjelaskan 55,2% variasi kepuasan nasabah dalam menggunakan *BSI Mobile*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Acep Samsudin, Rusdi Hidayat Nugroho, Reza Zakaria, R A Tania Eriezna Putri, Gian Alfreda Wirawan, Rhevuno Naoval Saputra, Sofiyah Wardah Wida, (2023) "Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui BSI *Mobile* pada Bank Syariah Indonesia", Jurnal kajian Ekonomi dan Bisnis Islam:.
- Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, (2013) *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Andi Offset,.
- WADIAH: (2024), Jurnal Perbankan Syariah Vol 8, No 1,.
- Niken Larassati, Ahmad Fauzi, (2022) *Fitur Kualitas Layanan Melalui Digitalisasi Perbankan BSI*, Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah.
- Amelia, Diana. (2021). *Pengaruh Persepsi Nasabah, Kepercayaan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Terhadap Penggunaan Mobile Banking*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Malang.
- Andrayani, Kristi Fiki., & Solekah, Nihayatu Aslamatis. (2021). *Determinasi Kepuasan Nasabah Elektronik Mobile Banking Bank Syariah Indonesia (Pendekatan E-Service Quality)*. *The 2nd Widyagama National Conference On Economics and Business (WNCEB)*, p.
- Awaliyah, Nahdiyah. (2021). *Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Nasabah Bank Syariah Indonesia Pengguna Aplikasi BSI Mobile di DKI Jakarta*. Skripsi. UIN Syarif Hidayatullah.
- Dwi Lestari, Ranti (2021). *Pengaruh Persepsi, Kemudahan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Mobile Banking BSI (Bank Syariah Indonesia)*. Skripsi. UIN Walisongo.
- Fandi, Achmad, (2020) *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking PT Bank Syariah Mandiri Surabaya*. Jurnal Ekonomi Islam. Vol. 02. No. 03.
- Fitri Wahyuningsih, Rojuaniah, (2023), *pengaruh kualitas dan kualitas layanan terhadap loyalitas dimediasi kepuasan pelanggan pada nasabah aplikasi Mobile Banking Bank Syariah*, Jurnal Manajemen Bisnis dan Organisasi.
- Fitria, Annisa., Munawar, Aang., & Pratama, Pebi Paisal. (2022). *Pengaruh Penggunaan Internet Banking, Mobile Banking Dan SMS Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI*. *Jurnal Informatika Kesatuan*, 1(1), p. 43–52.

- Fransiska, Dita. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Fitur BRIS Online Pada BSI Kantor Cabang Kediri. *Skripsi*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Ponorogo.
- Hanna, Hilyatul.(2019) Pengaruh Efisiensi, Kepercayaan dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Internet *Banking* di Bank BNI Syariah Cabang Cirebon. Skripsi. IAIN Bunga Bangsa Cirebon.
- Harianata, Andrian.(2020), Pengaruh Kelengkapan Fitur, Desain Navigasi Aplikasi Perbankan Berbasis *Mobile* Terhadap User Experience Nasabah Individu Pada PT Bank BCA tbk. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, Vol. 4. No. 4.
- Hastuti, Tuti, dan Muhammad Nasri (2020). Kualitas Pelayanan, Kepuasan, dan Loyalitas Nasabah Aplikasi Servquel Model Pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah Kota Palembang. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*. Vol. 3. No. 3.
- Hernandez, Axel.(2023) Pengaruh *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Dalam Transaksi Sehari-hari. *Jurnal Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Vol. 01. No. 02.
- Imamah, Nur., & Safira, Dinda Ayu. (2023). Pengaruh *Mobile Banking* Terhadap Profitabilitas Bank Di Bursa Efek Indonesia. *Profit : Jurnal Administrasi Bisnis*, 15(1), p.
- Imelda, Sri, dan Hikmayanti. (2019), Pengaruh Kualitas Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BRI KCP Kayu Tangi Banjarmasin. *Jurnal INTEKNA*. Vol. 19. No. 02.
- Ismail, Harries Arizonia., & Purwani, Tri. (2022). Faktor yang Mempengaruhi Minat Penggunaan *Mobile Banking*. *Indicators : Journal of Economics and Business*, 3(2), p.
- Ismail. (2013) Perbankan Syariah. Jakarta: Kencana.
- Kuncoro, (2019) Mudrajat. Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi. Jakarta: Erlangga.
- Tony Wijaya,(2009), Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS, Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Moch. Bahak Udin, Aunillah, M/Sc.(2021), Statistik Pendidikan, 1st ed, Umsida Press.
- Maika, M. Ruslianor., & Latifah, Fitri Nur. (2020). Exploring Selling Feature Vs Selling Value Toward Saving At Sharia Bank. *Proceeding of the 1 International Conference on Intellectuals' Global Responsibility*.

Muhammad Vadly Azhar Lubis, Onan Marakali Siregar,(2021), Analisis Minat Nasabah Pada Penggunaan Aplikasi BSI *Mobile* Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Bank BSI KCP Rantauprapat, E-proceeding Senriab.

Metode Penelitian (pp.241-264)Publisher: Eureka Media Aksara.

Dr. Heru Kurniawan, M.Pd,(2021), Pengantar Praktis Penyusun Instrumen Penelitian, CV.Budi Utama.

Suharsimi Arikunto,(2013), Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, Jakarta: Rineka Cipta.

Nasution, Halimah., & Habra, Mhd. Dani.(2022). Tingkat Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan BSI *Mobile* (Studi Kasus di Bank Syariah Indonesia KCP Medan Kampung Baru). *Jurnal Penelitian Ekonomi Manajemen (JURPEM)*, 2(1), p.

Niken Larassati , Ahmad Fauzi, (2013) Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Digitalisasi Perbankan di BSI Trade Center Kota Kediri, Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah.

Nugraha, Billy.(2022), Pengembangan Uji Statistik. Jakarta: Pradina Pustaka.

Ovan, dan Andika Syaputra.(2020), CAMI: Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Berbasis Web. Takalar: Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia.

Riani Tanjung, *Debt to Asset Rasio, Total Asset Turn Over, Return On Asset* TH XVIII / 02.

Parasuraman, A., & Grewal, Dhruv.(2021). The Impact of Technology on the Quality-Value-Loyalty Chain: A Research Agenda. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 28, p.

Sugiyono,(2013) Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D, Bandung: Alfabeta.

Umar, Husein. (2014). Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis. PT Raja Grafindo Perseda. Page 2. Jakarta.

Pranantha, Elsandro Yoga. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fitur Produk BSI *Mobile* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kabupaten Sleman. *Skripsi*, Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

- Samsuri, S. (2022). Strategi Keunggulan Bersaing Melalui Digitalisasi Layanan Produk pada Bank Syariah Indonesia KCP Rogojampi. *Ribhuna: Jurnal Keuangan dan Perbankan Syariah*, 1, 1.
- Sefutri Dewi, Devi, dan Deriawan.(2019) Dampak E-Satisfaction Pada Bisnis ECommerce dalam Menghadapi Era Industri 4.0. *Jurnal Jimea*. Vol. 1.
- Martono. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Setiawan, Heri. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Nilai Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Pengguna Layanan *Mobile Banking*. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 20(3), p.
- Shafira Azizah, M. Cholid Mawardi, Abdullah Syakur Novianto, (2023), Analisa Kualitas Layanan Aplikasi *Mobile Banking* Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Pakis Kembar Menggunakan Metode E-Servqual, El-Aswaq: Islamic Economic and Finance Journal.
- Sugiyono. (2018) Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono,(2021) Statistika Untuk Penelitian, 31st ed, Bandung: Cv. Alfabeta.
- Suhayati, Yoannisa Fitriani., Maulina, Azri Nur., & Adji, Widwi Handari. (2022). Pengaruh Pemahaman Bertransaksi Menggunakan Webform BSI Dan BSI *Mobile* Terhadap Kepuasan Nasabah. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 4(6).
- Susilawaty, Lilis, dan Nicola.(2020), Pengaruh Layanan Perbankan Digital Pada Kepuasan nasabah. *Jurnal Manajemen Maranatha*. Vol. 19. No. 2.
- Wardani, Deni. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Nilai dankepercayaan terhadap Kepuasan dan Loyalitaspengguna Layanan *Mobile Banking*. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis (JUNSIBI)*, 2(1), p.
- Wilda Rizqi Amalia (2021), Analisis Implementasi Digital *Banking* Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Pada BankSyariah Mandiri Kantor Cabang Jember., Skripsi UIN Khas Jember Fakultas Ekonomi dan BisnisIslam.
- Yuliana, Fitroh. (2020) Identifikasi Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Efisiensi Perbankan Syariah Indonesia. *Jurnal DEMAnD* Vol. 01. No. No. 2.
- Yulianty, Tetty. (2014), Pengaruh Kualitas Layanan Internet *Banking* dan Brand Equity terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Manajemen dan Bisnis* Vol. 14. No. 02.

# **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## Daftar Tabel

**Tabel 4.7. Skor Hasil Jawaban Angket Tentang Pengembangan Fitur Produk BSI *Mobile* di Kelurahan Yosodadi Kecamatan Metro Timur Kota Metro**

N	Skor Item Angket Pengembangan Fitur Produk BSI <i>Mobile</i>					Jlh Skor
	1	2	3	4	5	
1	5	5	4	4	4	22
2	5	5	4	4	4	22
3	5	5	5	5	4	24
4	5	5	5	5	4	24
5	5	4	4	4	4	21
6	3	4	5	4	4	20
7	3	4	3	4	4	18
8	5	5	4	4	4	22
9	5	5	4	4	4	22
10	5	5	5	4	4	23
11	5	5	5	5	4	24
12	5	4	4	4	3	20
13	3	4	5	4	4	20
14	5	4	4	4	4	21
15	3	4	5	4	4	20
16	3	4	3	4	4	18
17	5	5	4	4	4	22
18	5	5	4	4	4	22
19	5	5	5	5	4	24
20	5	4	4	4	4	21
21	3	4	3	4	4	18
22	3	4	3	4	4	18
23	5	5	4	4	4	22
24	5	5	4	4	4	22
25	5	5	5	4	4	23
26	5	5	5	5	4	24
27	5	5	4	4	3	21
28	5	5	5	4	4	23
29	5	5	4	4	4	22
30	5	5	4	4	4	22
31	5	5	5	4	4	23
32	5	5	5	5	4	24
33	5	4	4	4	3	20
34	5	4	4	4	4	21
35	3	4	5	4	4	20

36	5	5	5	4	4	23
37	5	5	5	4	4	23
38	5	5	5	4	4	23
39	5	5	5	5	4	24
40	5	4	5	5	3	22
41	5	4	5	5	5	24
42	3	4	5	5	5	22
43	5	5	5	5	5	25
44	5	5	5	5	5	25
45	5	5	5	5	5	25
46	5	5	5	3	5	23
47	5	5	5	5	3	23
48	5	5	5	5	5	25
49	3	5	5	5	5	23
50	5	5	5	5	5	25
51	5	5	5	5	5	25
52	5	5	5	5	5	25
53	5	5	5	5	5	25
54	5	5	5	5	3	23
55	5	4	5	4	3	21
56	3	4	5	4	3	19
57	5	5	5	3	3	21
58	3	5	5	5	3	21
59	3	5	5	5	3	21
60	3	4	5	5	3	20
61	3	5	5	5	3	21
62	3	5	5	4	3	20
63	4	5	5	5	3	22
64	3	5	4	5	3	20
65	5	4	5	4	4	22
66	5	4	4	5	4	22
67	5	5	4	4	3	21
68	5	5	5	4	4	23
69	5	5	4	4	3	21
70	5	5	5	4	5	24
71	3	5	4	4	3	19
72	3	4	5	4	4	20
73	5	4	4	4	3	20
74	5	4	5	5	4	23
75	3	4	5	5	5	22
76	3	5	5	5	3	21
Jlh	337	354	349	333	297	1670

Sumber: Hasil Penelitian Lapangan

**Tabel 4.9. Skor Hasil Jawaban Angket Tentang Kepuasan Nasabah di Kelurahan Yosodadi Kecamatan Metro Timur Kota Metro**

N	Skor Item Angket Kepuasan Nasabah					Jlh Skor
	1	2	3	4	5	
1	4	5	4	5	4	22
2	4	5	4	5	4	22
3	5	4	5	4	4	22
4	5	4	5	5	4	23
5	5	5	5	5	4	24
6	5	5	4	5	4	23
7	5	5	5	5	4	24
8	4	5	4	5	4	22
9	4	5	5	5	4	23
10	5	5	4	5	4	23
11	5	4	5	5	4	23
12	5	4	5	4	4	22
13	5	5	4	5	4	23
14	5	5	4	5	4	23
15	5	5	4	5	4	23
16	4	5	4	5	4	22
17	5	5	4	5	4	23
18	5	5	4	5	4	23
19	5	5	4	5	4	23
20	4	4	4	5	4	21
21	4	5	4	5	4	22
22	4	5	4	5	4	22
23	4	5	4	5	4	22
24	4	4	5	4	4	21
25	5	5	5	5	4	24
26	4	5	4	5	4	22
27	4	5	4	5	4	22
28	4	4	5	5	4	22
29	5	4	5	5	4	23
30	5	5	5	5	4	24
31	4	5	4	5	4	22
32	4	5	4	5	4	22
33	5	4	5	4	4	22
34	5	4	5	5	4	23
35	5	5	5	5	4	24
36	5	5	4	5	4	23
37	4	5	4	5	4	22
38	5	5	5	5	4	24

39	5	5	5	5	4	24
40	4	5	4	5	4	22
41	4	5	5	5	4	23
42	5	5	4	5	4	23
43	5	4	5	5	4	23
44	5	4	5	4	4	22
45	5	2	3	4	5	19
46	5	5	4	5	4	23
47	5	5	4	5	4	23
48	5	5	4	5	4	23
49	4	5	4	5	4	22
50	4	4	4	5	4	21
51	5	5	4	5	4	23
52	4	5	4	5	4	22
53	5	5	4	5	4	23
54	5	4	5	5	4	23
55	5	4	5	4	4	22
56	5	5	4	5	5	24
57	4	5	4	4	5	22
58	4	5	4	5	5	23
59	5	5	4	4	4	22
60	4	4	4	5	4	21
61	4	4	4	4	4	20
62	4	5	4	5	5	23
63	4	5	4	5	5	23
64	4	4	4	5	4	21
65	4	4	5	4	5	22
66	4	5	4	5	4	22
67	4	5	4	5	5	23
68	4	4	4	4	4	20
69	4	4	5	5	5	23
70	5	4	5	5	4	23
71	5	5	4	4	5	23
72	4	5	4	5	4	22
73	4	5	4	5	4	22
74	5	4	5	4	5	23
75	4	4	4	5	5	22
76	4	5	4	5	4	22
Jlh	343	353	329	366	316	1707

Sumber: Hasil Penelitian Lapangan

**Tabel 4.11. Tabel Kerja Untuk Mengetahui Pengaruh Pengembangan Fitur Produk BSI *Mobile* Terhadap Kepuasan Nasabah di Kelurahan Yosodadi Kecamatan Metro Timur Kota Metro**

No. Responden	Pengembangan Fitur Produk BSI <i>Mobile</i>	Kepuasan Nasabah
1	22	22
2	22	22
3	24	22
4	24	23
5	21	24
6	20	23
7	18	24
8	22	22
9	22	23
10	23	23
11	24	23
12	20	22
13	20	23
14	21	23
15	20	23
16	18	22
17	22	23
18	22	23
19	24	23
20	21	21
21	18	22
22	18	22
23	22	22
24	22	21
25	23	24
26	24	22
27	21	22
28	23	22
29	22	23
30	22	24
31	23	22
32	24	22
33	20	22
34	21	23
35	20	24
36	23	23
37	23	22

38	23	24
39	24	24
40	22	22
41	24	23
42	22	23
43	25	23
44	25	22
45	25	19
46	23	23
47	23	23
48	25	23
49	23	22
50	25	21
51	25	23
52	25	22
53	25	23
54	23	23
55	21	22
56	19	24
57	21	22
58	21	23
59	21	22
60	20	21
61	21	20
62	20	23
63	22	23
64	20	21
65	22	22
66	22	22
67	21	23
68	23	20
69	21	23
70	24	23
71	19	23
72	20	22
73	20	22
74	23	23
75	22	22
76	21	22

Sumber: Hasil Pengolahan Data

**Lampiran. Distribusi Frekwensi Untuk Mencari Koefisien Korelasi Angket Tentang Pengembangan Fitur Produk BSI *Mobile* dan Kepuasan Nasabah di Kelurahan Yosodadi Kecamatan Metro Timur Kota Metro**

No.Sampel	X	Y	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	XY
1	23	22	529	484	506
2	24	22	576	484	528
3	20	22	400	484	440
4	21	23	441	529	483
5	20	24	400	576	480
6	23	23	529	529	529
7	23	22	529	484	506
8	23	24	529	576	552
9	24	24	576	576	576
10	22	22	484	484	484
Jumlah	223	277	4993	5206	5084

Sumber: Hasil Pengolahan Data

**TABEL NILAI-NILAI “t”**

d.b	Taraf Signifikasi							
	50%	40%	20%	10%	5%	2%	1%	0,1%
1	1,000	1,376	3,078	6,314	12,706	31,821	63,658	636,691
2	0,816	1,061	1,886	2,920	4,303	6,965	9,925	31,598
3	0,765	0,978	1,638	2,353	3,182	4,541	5,841	12,941
4	0,741	0,941	1,533	2,132	2,776	3,747	4,604	8,610
5	0,727	0,920	1,476	2,015	2,571	3,365	4,032	6,859
6	0,718	0,906	1,440	1,943	2,447	3,143	3,707	5,959
7	0,771	0,896	1,415	1,895	2,365	2,998	3,499	5,405
8	0,706	0,889	1,397	1,860	2,306	2,896	3,355	5,041
9	0,703	0,883	1,383	1,833	2,262	2,821	3,250	4,781
10	0,700	0,879	1,372	1,812	2,228	2,764	3,169	4,587
11	0,697	0,876	1,363	1,796	2,201	2,718	3,106	4,437
12	0,695	0,873	1,356	1,782	2,179	2,681	3,055	4,318
13	0,694	0,870	1,350	1,771	2,160	2,650	3,012	4,221
14	0,692	0,868	1,345	1,761	2,145	2,624	2,977	4,140
15	0,691	0,866	1,341	1,753	2,131	2,602	2,947	4,073
16	0,690	0,865	1,337	1,746	2,120	2,583	2,921	4,015
17	0,689	0,863	1,333	1,740	2,110	2,567	2,898	3,965
18	0,688	0,862	1,330	1,734	2,101	2,552	2,878	3,922
19	0,688	0,861	1,328	1,729	2,093	2,539	2,861	3,883
20	0,687	0,860	1,325	1,725	2,086	2,528	2,845	3,850
21	0,686	0,859	1,323	1,721	2,080	2,518	2,831	3,819
22	0,686	0,858	1,321	1,717	2,074	2,508	2,819	3,792
23	0,685	0,858	1,319	1,714	2,069	2,500	2,807	3,767
24	0,685	0,857	1,318	1,711	2,064	2,492	2,797	3,745
25	0,684	0,856	1,316	1,708	2,060	2,485	2,787	3,725
26	0,684	0,856	1,315	1,706	2,056	2,479	2,779	3,707
27	0,684	0,855	1,314	1,703	2,052	2,473	2,771	3,690
28	0,683	0,855	1,313	1,701	2,048	2,467	2,763	3,674
29	0,683	0,854	1,311	1,699	2,045	2,462	2,756	3,659
30	0,683	0,854	1,310	1,697	2,042	2,457	2,750	3,646
40	0,681	0,851	1,303	1,684	2,021	2,423	2,704	3,551
60	0,679	0,848	1,296	1,671	2,000	2,390	2,660	3,460
120	0,677	0,845	1,289	1,658	1,980	2,358	2,617	3,373
co	0,674	0,842	1,282	1,645	1,960	2,326	2,576	3,291

Sumber: Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*, Bandung Alfa Beta, 2014

### Batas-Batas Nilai Kritis $r_s$ Koefisien Korelasi

N	Tarf Signifikan		N	Tarf signifikan	
	0,05	0,01		0,05	0,01
6	0,886	1	18	0,399	0,626
7	0,786	0,943	20	0,377	0,591
8	0,738	0,893	22	0,359	0,562
9	0,683	0,833	24	0,343	0,537
10	0,648	0,783	26	0,329	0,515
12	0,591	0,746	28	0,317	0,496
14	0,544	0,712	30	0,306	0,478

Sumber: Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*, Bandung Alfa Beta, 2014

### Lampiran Nama Pengisi Quesioner

No	Nama	Umur
1.	ERSON AGUSTIANSYAH	30
2.	TITI YULIAWANDRA	30
3.	NANANG KODRI	30
4.	SUCI FITRIYANI	30
5.	SITI NURBAYA	29
6.	SITI AISYAH	29
7.	ANDRI YANSAH	29
8.	DEDI ISKANDAR	28
9.	ANDI IRAWAN	28
10.	HASANUDIN	28
11.	MUHAMAD HAVIT	27
12.	TURI ELMANIYA	27
13.	ADI SAPUTRA	27
14.	RUDI HENDRIAWAN	27
15.	ANTONI	27
16.	ZAINUDIN	27
17.	DADANG AHMAT NAWAWI	27
18.	NANDA PUTRA SATRIA	26
19.	PANDRI SETIAWAN	26
20.	NITA WINARNI	26
21.	JONI SAROSI	26
22.	MERI NITASARI	26
23.	TARUDIN	26
24.	MERIANSYAH	26

25.	TAPRIZAL EDI SAPUTRA	25
26.	ROBBI SAPUTRA	25
27	MERI RATNA DIANA	25
28	ARI DARMAWAN	25
29	MERY MARLINA	25
30	NUR HALIMAH	25
31	NUSKI	24
32	SOFIANA	24
33	RAUDIA ZAHARI	24
34	ANGGUM OKTA PRANATA	24
35	NOVI IMANINDA	24
36	FERI ARDIANSYAH	24
37	RESTIA WAHYUNI	24
38	FERDI RENDI IRAWAN	24
39	NANDA NATASYA	23
40	ERWIN ILYAS	23
41	FACHROZI	23
42	RIAN DINATA	23
43	DINA FITRIA	23
44	HENDRI IRAWAN	23
45	HENGKI HERMAWAN SAH	23
46	TIKA SELFIA	23
47	SAFRUDIN	23
48	HAMZAH HAS	23
49	HERI ALDIAN PRATAMA	23
50	RANI MARYA SARI	23
51	JULIAN SAPUTRA	22

52	ERVANSYAH	22
53	NOVITA ELISA PUTRI	22
54	SAHRUDIN	22
55	FITRI MAYA SARI	22
56	YULIANA SARI	22
57	ARVIKA LIVIA SARI	22
58	HERWAN	22
59	UMY RAHMATIKA	22
60	SITI ANISA	22
61	DESMA NITA	22
62	SANTI NASARI	21
63	ROBI MUKLIS	21
64	SELVI AYUNDA PUTRI	21
65	RHANI ERLISHA	21
66	NURHAYATI	20
67	GALANG SAPUTRA	20
68	TANIA ASMARA	20
69	ROSI ARDIANSYAH	20
70	FIRDHO PRATAMA WIJAYA	20
71	ANDRIANSYAH	19
72	LUKMAN RIO PRATAMA	19
73	KARINA RITA YANISA	19
74	RISKY DESWANSYAH	19
75	YENI OKTA RIZA	18
76	BERLIAN JULIA SAPUTRI	18



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: [www.febi.metrouniv.ac.id](http://www.febi.metrouniv.ac.id); e-mail: [febi.iaim@metrouniv.ac.id](mailto:febi.iaim@metrouniv.ac.id)

Nomor : B-0095/In.28.1/J/TL.00/02/2025  
Lampiran : -  
Perihal : **SURAT BIMBINGAN SKRIPSI**

Kepada Yth.,  
Muhammad Ryan Fahlevi (Pembimbing 1)  
(Pembimbing 2)

di-

Tempat  
*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dalam rangka penyelesaian Studi, mohon kiranya Bapak/Ibu bersedia untuk membimbing mahasiswa :

Nama : **SELVI DITA ANANDA**  
NPM : 2003021054  
Semester : 10 (Sepuluh)  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah  
Judul : **PENGARUH PERKEMBANGAN FITUR PRODUK BSI MOBILE  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI KELURAHAN YOSODADI, KOTA  
METRO**

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Dosen Pembimbing membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal s/d penulisan skripsi dengan ketentuan sebagai berikut :
  - a. Dosen Pembimbing 1 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV setelah diperiksa oleh pembimbing 2;
  - b. Dosen Pembimbing 2 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV sebelum diperiksa oleh pembimbing 1;
2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 2 (semester) semester sejak ditetapkan pembimbing skripsi dengan Keputusan Dekan Fakultas;
3. Mahasiswa wajib menggunakan pedoman penulisan karya ilmiah edisi revisi yang telah ditetapkan dengan Keputusan Dekan Fakultas;

Demikian surat ini disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Metro, 05 Februari 2025

Ketua Jurusan,



**Anggoro Sugeng**

NIP 199005082020121011

## **OUTLINE**

### **PENGARUH PERKEMBANGAN FITUR PRODUK BSI *MOBILE* TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI KELURAHAN YOSODADI, KOTA METRO**

**HALAMAN SAMPUL**

**HALAMAN JUDUL**

**NOTA DINAS**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**ABSTRAK**

**ORISINALITAS PENELITIAN**

**MOTTO**

**PERSEMBAHAN**

**KATA PENGANTAR**

**DAFTAR ISI**

**DAFTAR TABEL**

**DAFTAR LAMPIRAN**

**BAB I PENDAHULUAN**

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Identifikasi Masalah
- C. Batasan Masalah
- D. Rumusan Masalah
- E. Tujuan Dan Manfaat Penelitian
- F. Penelitian Relevan

**BAB II LANDASAN TEORI**

- A. Konsep Teori Variabel Terikat
- B. Konsep Variabel Bebas
- C. Kerangka Penelitian
- D. Hipotesis

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

- A. Rancangan Penelitian
- B. Definisi Operasional Variabel
- C. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel
- D. Teknik Pengambilan Sampel
- E. Teknik Analisis Data

F. Instrumen Penelitian

G. Teknik Analisis Data

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Lokasi Penelitian
2. Keadaan Umum Kelurahan Yosodadi
3. Deskripsi Data Penelitian
4. Pengujian Hipotesis

B. Pembahasan

#### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan

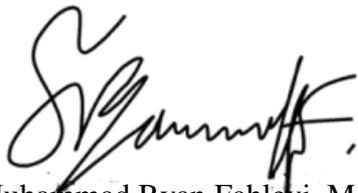
B. Saran

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

#### **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Mengetahui,  
Dosen Pembimbing



Muhammad Ryan Fahlevi, M.M  
NIP. 199208292019031007

Metro, 05 April 2025  
Peneliti



Selvi Dita Ananda  
NPM. 2003021054

1. Karakteristik Responden

Nama :

Usia :

Jenis Kelamin : a. Laki-laki

b. Wanita

Pekerjaan : a. Mahasiswa

b. PNS

c. Pegawai Swasta

d. Wirausaha

2. Lama menjadi Nasabah BSI:

a. < dari 1 tahun

b. 1-2 tahun

c. > 2 tahun

3. Petunjuk pengisian Kuisisioner

a. Sebelum mengisi kuisisioner ini mohon bapak/ibu membaca setiap butir pernyataan dengan benar.

b. Bapak/ibu beri tanda check list (√) pada kolom sesuai pada pilihan

c. Untuk setiap butir pernyataan hanya diperbolehkan memilih satu alternatif jawaban

d. Jika ada kesalahan dalam memilih alternatif jawaban, beri tanda (x) pada kolom yang salah, kemudian beri tanda check list (√) pada kolom yang sesuai

e. semua pernyataan yang ada, mohon dijawab tanpa ada satupun yang terlewat

➤ Keterangan poin skala likert

Skor	Positif	Skor	Negatif
5	Sangat setuju	1	Sangat tidak setuju
4	Setuju	2	Tidak setuju
3	Netral	3	Netral
2	Tidak setuju	4	Setuju
1	Sangat tidak setuju	5	Sangat setuju

1. Fitur (X)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	<b>a.Kemudahan akses informasi</b>					
1	Pengguna merasa fitur layanan pada BSI <i>Mobile</i> memberikan kemudahan dalam mengakses informasi					
2	BSI <i>Mobile</i> memiliki tampilan menu yang jelas dan mudah di pahami					
	<b>b.Keberagaman layanan informasi</b>					
3	BSI <i>Mobile</i> memiliki keberagaman dalam layanan informasi					
	<b>c.Keberagaman fitur</b>					
4	Pengguna merasa fitur di BSI <i>Mobile</i> memiliki banyak keberagaman					
	<b>d. Inovasi produk</b>					
5	Adanya fitur tambahan membuat nasabah berminat menggunakan BSI <i>Mobile</i>					

2. Kepuasan Nasabah (Y)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	<b>a.Kepuasan</b>					
1	Secara keseluruhan					

	pengguna puas dengan layanan yang diberikan oleh BSI <i>Mobile</i>					
2	Secara keseluruhan pengguna puas dengan kinerja produk BSI <i>Mobile</i>					
	<b>b.Konfirmasi harapan</b>					
3	Layanan yang diberikan oleh BSI <i>Mobile</i> sesuai dengan harapan pengguna					
	<b>c. Minat pembelian ulang</b>					
4	Pengguna selalu menggunakan layanan BSI <i>Mobile</i> secara berulang					
	<b>d. Ketidakpuasan</b>					
5	Pengguna tidak puas dengan BSI <i>Mobile</i> karena tidak sesuai harapan					



**PEMERINTAH KOTA METRO  
KECAMATAN METRO TIMUR  
KELURAHAN YOSODADI**

Jl. A.H. Nasution No.216 Yosodadi, Metro Timur, Kota Metro  
Laman yosodadi.id

Yosodadi, 13 Desember 2024

Nomor : 070 / E03960-241314 /C.4.2/2024  
Lampiran : - -  
Perihal : IZIN PRASURVEY

Kepada Yth,  
Ketua Jurusan fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam IAIN Metro  
di -  
Metro

Menindaklanjuti Surat dari Ketua Jurusan IAIN Metro Nomor : In.28/ J  
/TL.01/2024 tanggal tahun 2024  
Dengan Nama sebagai berikut :

No	NAMA	NPM	PRODI
	SELVI DITA ANANDA	2003021054	Perbankan Syari'ah

Maka dengan ini kami sampaikan bahwa pada prinsipnya kami memberi izin kepada yang bersangkutan untuk mengadakan Izin Prasurvey dengan Judul :  
" Pengaruh Perkembangan Fitur Produk BSI Mobile terhadap kepuasan Nasabah di Kelurahan Yosodadi " Kecamatan Metro Timur.  
Demikian untuk dimaklumi dan terima kasih

a.n CAMAT METRO TIMUR  
LURAH YOSODADI



FITRI MINARNI,SH.MH  
Pembina  
NIP. 197410182008012009

Tembusan disampaikan Yth. :  
Camat Metro Timur



**PEMERINTAH KOTA METRO  
KECAMATAN METRO TIMUR  
KELURAHAN YOSODADI**

Jl. AH. Nasution No.216 Yosodadi, Metro Timur, Kota Metro  
Laman [yosodadi.id](http://yosodadi.id)

Yosodadi, 21 Februari 2025

Nomor : 070 / E03960-25160 /C.4.2/2025  
Lampiran : - -  
Perihal : **IZIN PENELITIAN**

Kepada Yth,  
Wakil Dekan Insitut Agama Islam Negeri Metro.  
Di -  
Metro

Menindaklanjuti Surat dari Wakil Dekan Insitut Agama Islam Negeri Metro  
Nomor : B-0122/In.28/D.1/tl.00/02/2024 tanggal 21 Februari 2025 Perihal  
surat Izin Pra Survey untuk mengajukan Proposal Penelitian.

Dengan Nama sebagai berikut :

N a m a : SELVI DITA ANANDA  
NPM : 2003021054  
Lokasi Riset : Kel. Yosodadi

Judul Penelitian : *Pengaruh Perkembangan Fitur Produk Bsi Mobile Terhadap  
Kepuasan Nasabah Di Kelurahan Yosodadi.*

Maka dengan ini kami sampaikan bahwa pada prinsipnya kami memberi izin  
kepada yang bersangkutan untuk mengadakan Penelitian guna penyusunan  
Proposal Penelitian di Kelurahan Yosodadi Kecamatan Metro Timur.

Demikian Maklum dan terima kasih.

a.n CAMAT METRO TIMUR  
LURAH YOSODADI



FITRI MINARNI,SH,MH  
Pembina  
NIP. 197410182008012009

**Tembusan** : disampaikan Yth,  
1. Camat Metro Timur



© 2025  
KOTA METRO TIMUR  
Jl. AH. Nasution No. 216 Yosodadi, Metro Timur, Kota Metro  
Laman [yosodadi.id](http://yosodadi.id)





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

**SURAT TUGAS**

Nomor: B-0123/In.28/D.1/TL.01/02/2025

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:

Nama : **SELVI DITA ANANDA**  
NPM : 2003021054  
Semester : 10 (Sepuluh)  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di Kelurahan Yosodadi, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENGARUH PERKEMBANGAN FITUR PRODUK BSI MOBILE TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI KELURAHAN YOSODADI KOTA METRO".
  2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro  
Pada Tanggal : 10 Februari 2025

Wakil Dekan Akademik dan  
Kelembagaan,



**Putri Swastika SE, M.IF**  
NIP 19861030 201801 2 001





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iningmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: [www.febi.metrouniv.ac.id](http://www.febi.metrouniv.ac.id); e-mail: [febi.iain@metrouniv.ac.id](mailto:febi.iain@metrouniv.ac.id)

Nomor : B-0122/In.28/D.1/TL.00/02/2025  
Lampiran : -  
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,  
Lurah Kelurahan Yosodadi  
di-  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-0123/In.28/D.1/TL.01/02/2025, tanggal 10 Februari 2025 atas nama saudara:

Nama : **SELVI DITA ANANDA**  
NPM : 2003021054  
Semester : 10 (Sepuluh)  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada Lurah Kelurahan Yosodadi bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di Kelurahan Yosodadi, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENGARUH PERKEMBANGAN FITUR PRODUK BSI MOBILE TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI KELURAHAN YOSODADI KOTA METRO".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Bapak/Ibu untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Metro, 10 Februari 2025  
Wakil Dekan Akademik dan  
Kelembagaan,



**Zumaroh S.E.I, M.E.Sy**  
NIP 19790422 200604 2 002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
UNIT PERPUSTAKAAN**

**NPP: 1807062F0000001**

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iain@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA  
Nomor : P-199/In.28/S/U.1/OT.01/04/2025**

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : SELVI DITA ANANDA  
NPM : 2003021054  
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2024/2025 dengan nomor anggota 2003021054

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.



Metro, 28 April 2025  
Kepala Perpustakaan,

Aan Gatroni, S.I.Pust.  
NIP.19920428 201903 1 009



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara 15A Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung, 34111  
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296

**SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI**

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : Selvi Dita Ananda  
NPM : 2003021054  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **Pengaruh Perkembangan Fitur Produk BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Di Kelurahan Yosodadi, Kota Metro** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi Turnitin dengan **Score 20%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 24 April 2025  
Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah



**Muhammad Ryan Fahlevi**  
NIP.199208292019031007



**KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111  
Telp.(0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: [stainjusi@stainmetro.ac.id](mailto:stainjusi@stainmetro.ac.id) website: [www.stainmetro.ac.id](http://www.stainmetro.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Selvi Dita Ananda                      Jurusan/Fakultas                      : PBS / FEBI  
NPM : 2003021054                              Semester / T A                      : X / 2025

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
		ACC Bab IV s/d V	
		lengkapi surat administrasi & Campiran-Campiran	
		Uji plagiasi di web FEBI	
		Pendaftaran mumpung	

Dosen Pembimbing

Muhammad Ryan Fahley, M.M  
NIP. 199208292019031007

Mahasiswa Ybs,

Selvi Dita Ananda  
NPM. 2003021054



**KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111  
Telp.(0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: [stainjusi@stainmetro.ac.id](mailto:stainjusi@stainmetro.ac.id), website: [www.stainmetro.ac.id](http://www.stainmetro.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Selvi Dita Ananda                      Jurusan/Fakultas                      : PBS / FEBI  
NPM : 2003021054                              Semester / T A                      : X / 2025

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	24-Januari 2025	ACC APD dan outline	

Dosen Pembimbing

Muhammad Ryan Fahlevi, M.M  
NIP. 199208292019031007

Mahasiswa Ybs,

Selvi Dita Ananda  
NPM. 2003021054



**KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111  
Telp.(0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: [stainjusi@stainmetro.ac.id](mailto:stainjusi@stainmetro.ac.id), website: [www.stainmetro.ac.id](http://www.stainmetro.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Selvi Dita Ananda                      Jurusan/Fakultas                      : PBS / FEBI  
NPM : 2003021054                              Semester / T A                        : X / 2025

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
		<p>- Review Bab IV perbaiki uji Hipotesis dengan menyatakan (tabel uji t): dan di deskripsikan dengan (semen) dengan dengan kritipotesis pada bab 2.</p> <p>→ H<sub>0</sub> : diterima / ditolak? H<sub>1</sub> : diterima / ditolak?</p>	

Dosen Pembimbing

Muhammad Ryan Fahlevi, M.M  
NIP. 199208292019031007

Mahasiswa Ybs,

Selvi Dita Ananda  
NPM. 2003021054

## DOKUMENTASI



Wawancara kepada pemuda kelurahan Yosodadi saudara Erson Agustiansyah



Wawancara kepada pemuda kelurahan Yosodadi saudara Nanang Kodri



Wawancara kepada pemudi kelurahan Yosodadi saudari Titi Yuliawandra



Wawancara kepada pemudi kelurahan Yosodadi saudari Suci Fitriani

## **RIWAYAT HIDUP**



Selvi Dita Ananda, lahir di Kota Metro 26-Desember-2002. Anak keempat dari 5 bersaudara, putri dari pasangan bapak Almh.Teddy Chandra dan ibu Alm. Kartini.

Peneliti menyelesaikan pendidikan sekolah dasar di SD NEGERI 1 Lab.Maringgai, selesai pada tahun 2013, kemudian melanjutkan pendidikan di sekolah menengah pertama di SMP NEGERI 4 Kota Metro lulus pada tahun 2016, lalu melanjutkan pendidikan sekolah menengah atas di SMA NEGERI 1 Kota Metro lulus pada tahun 2019.

Kemudia melanjutkan pendidikan S1 di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, pada tahun 2020 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) yang berkonsentrasi di jurusan Perbankan Syariah (PBS) dimulai pada tahun 2020 dan lulus tahun 2025