

Pengaruh Kemudahan Dan Kemanfaatan Bertransaksi Pada Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah : Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia KCP Tangerang Cikupa 1

Dewi Reni^{a*} | Muklis^b | Intan Choirunnisa^c | Martavevi Azwar^d

^{abcd} Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Cendekia Abditama, Jl. Islamic Raya No.1, Komplek Pendidikan Islamic Village, Kelapa Dua, Kec. Kelapa Dua, Kabupaten Tangerang, Banten 15811, Indonesia

*Corresponding Author: dewireni@uca.ac.id

ARTICLE INFORMATION

ABSTRACT

Article history

Received

Revised

Accepted

Keywords

Convenience, Benefit,
Customer Satisfaction

This Study this aim for know " Influence " Convenience and Benefits Transaction On Mobile Banking Services Against Satisfaction Customer ". Variables used in study this is Ease (X1), Benefit (X2) and Satisfaction Customer (Y). Technique analysis used in study this is descriptive quantitative with use technique Partial Least Square (PLS) analysis with SmartPLS software Version 3.0. Method used in study this is method quantitative with research instruments in the form of questionnaire . Respondent in study this numbered 82 people who were determined with use purposive sampling technique with Sample from study this is criteria Bank Syariah Indonesia customer KCP Tangerang Cikupa 1 Banten as respondent user BSI mobile banking services . Results study from use SmartPLS show that variable Ease (X1) is said take effect by Partial to Satisfaction Customer (Y) of T - hitung 0.456, T-Statistic 3.895, P-value 0.000 <0.05. The benefit (X2) is said take effect by Partial to Satisfaction Customer (Y) of T - hitung 0.507, T-Statistic 3.510, P-value 0.000 <0.05 and each variable Ease (X1), Benefit (X2) is said take effect by simultaneous to Satisfaction Customer (Y) with R-Square value of 0.898 means 89.8% Satisfaction Customer influenced by whole variable X that is convenience and benefit whereas the rest by 11.2% (100% - 89.8%) influenced by variable other outside variable used in study this .

Kata Kunci

Kemudahan, Kemanfaatan,
Kepuasan Nasabah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui "Pengaruh Kemudahan dan Kemanfaatan Bertransaksi Pada Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah". Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kemudahan (X1), Kemanfaatan (X2) dan Kepuasan Nasabah (Y). Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan menggunakan teknik analisis Partial Least Square (PLS) dengan software SmartPLS Versi 3.0.. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan instrument penelitian berupa kuesioner. Responden dalam penelitian ini berjumlah 82 orang yang ditentukan dengan menggunakan teknik purposive sampling dengan Sampel dari penelitian ini adalah kriteria nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Tangerang Cikupa 1 Banten sebagai responden pengguna layanan BSI mobile banking. Hasil menunjukkan bahwa variabel Kemudahan (X1) dikatakan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah (Y), Kemanfaatan (X2) dikatakan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Kemudian Kemudahan (X1), Kemanfaatan (X2) dikatakan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) dengan nilai R-Square sebesar 0,898 artinya 89,8% Kepuasan Nasabah dipengaruhi oleh seluruh variabel X yaitu kemudahan dan kemanfaatan sedangkan sisanya sebesar

Please cite this article as:

Dewi Reni, Muklis, Intan Choirunnisa, Martavevi Azwar. (2025) ' Pengaruh Kemudahan Dan Kemanfaatan Bertransaksi Pada Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah : Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia KCP Tangerang Cikupa 1', ISLAMINOMICS: Journal of Islamic Economics, Business and Finance. Cendekia Abditama University, Vol (No), pp.9-20
doi: 10.33853/islamonomics.v15i1.983

11,2% (100% - 89,8%) dipengaruhi oleh variabel lainnya diluar variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

ISLAMINOMICS: Journal of Islamic Economics, Business and Finance is a peer-reviewed journal published by Cendekia Abditama, managed by Institute for Research and Community Service, Universitas Cendekia Abditama.

This journal is licensed under the [CC-BY-SA](#)

Website: <https://ejournal.uca.ac.id/index.php/islaminomics>

E-mail: publikasi@uca.ac.id

Pendahuluan

Saat ini perbankan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dalam layanan perbankan dengan meluncurkan layanan perbankan berbasis teknologi informasi, atau layanan mobile banking. Produk mobile banking merupakan layanan tambahan bagi nasabah yang telah memiliki rekening di bank. Layanan mobile banking bank syariah merupakan pengembangan dari dua bentuk inovasi perbankan syariah sebelumnya yaitu menggunakan SMS banking dan Internet banking.

Industri perbankan menawarkan layanan mobile banking untuk mencapai kepuasan nasabah. Menurut Freddy Rangkuti, kepuasan adalah suatu tanggapan emosional yang dirasakan oleh nasabah ketika mereka menikmati pengalaman menggunakan suatu produk atau jasa layanan tersebut.(Freddy Rangkuti, 2013) Menurut Kotler dan Keller, kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul ketika membandingkan kinerja yang dirasakan dari produk atau hasil dengan harapan mereka.(Philip Kotler & Kevin Lane Keller, 2009) Secara umum, kepuasan nasabah dapat didefinisikan sebagai kesamaan antara kinerja produk dan layanan yang diterima serta kinerja produk dan layanan yang diharapkan nasabah.(Etta Mamang Sangadji dan Sopiha, 2013)

Sebagai lembaga intermediasi, perbankan harus memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada nasabahnya, seperti pada layanan mobile banking, sehingga perhatian bank tidak terbatas pada layanan secara tatap muka atau operasional kepada nasabah saja, namun juga pada aspek pelayanan dari jarak jauh yaitu pada layanan mobile banking. Selain hal ini untuk memberikan kemudahan dan kemanfaatan mobile banking kepada nasabah, juga menghemat waktu bagi nasabah yang ingin melakukan pembayaran melalui mobile banking.

Berdasarkan pada survey yang diperoleh pengguna layanan mobile banking di Bank Syariah Indonesia KCP Tangerang Cikupa 1 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kepuasan dari pengguna mobile banking itu sendiri. Keberagaman fitur hasil inovasi BSI mobile banking tidak dapat membuat rasa kepuasan, sehingga nasabah masih nyaman bertransaksi secara manual banyak penawaran mobile banking yang dilakukan secara elektronik dan ditawarkan langsung kepada nasabah saat membuka rekening tabungan, namun tidak banyak nasabah yang tertarik menggunakan mobile banking untuk melakukan transaksi keuangannya.

Berdasarkan survey yang dilakukan dalam nasabah pengguna mobile banking 3.137 pengguna dalam BSI KCP Tangerang Cikupa 1, bahwa disamping itu ada nasabah pengguna aktif BSI mobile banking sebanyak 1.234 nasabah dan pengguna yang tidak aktif sebanyak 1.903 nasabah dalam pengguna layanan mobile banking pada tahun 2021. Disamping itu, lebih banyaknya pengguna layanan mobile banking yang tidak aktif ketimbang pengguna aktif dan permasalahan yang masih di hadapi oleh nasabah pengguna BSI mobile banking ialah aplikasi sering erorr dan proses transaksi yang terus gagal sehingga nasabah merasakan adanya ketidakmanfaatan dalam bertransaksi pada aplikasi BSI mobile banking tersebut.

Sistem BSI mobile banking yang erorr pada bulan april tersebut sempat membuat heboh warga internet khususnya nasabah bank syariah indonesia. Berbagai macam komentar negatif yang didapatkan oleh bank syariah indonesia ini menandakan bahwa nasabah tidak merasa puas dengan kejadian tersebut karena nasabah merasa sulit untuk melakukan transaksi secara online

Please cite this article as:

Dewi Reni, Muklis, Intan Choirunnisa, Martavevi Azwar. (2025) ' Pengaruh Kemudahan Dan Kemanfaatan Bertransaksi Pada Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah : Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia KCP Tangerang Cikupa 1', ISLAMINOMICS: Journal of Islamic Economics, Business and Finance. Cendekia Abditama University, Vol (No), pp.9-20
doi: 10.33853/islaminomics.v15i1.983

dan harus memiliki usaha yang lebih untuk melakukan transaksi dengan mendatangi kantor cabang atau kcp setempat.

Banyak nasabah yang mengeluhkan terkait manfaat dari aplikasi BSI mobile banking yang tidak mereka dapatkan karena sulitnya mengakses aplikasi BSI mobile banking. Fitur layanan yang tersedia juga sulit untuk diakses sehingga nasabah sering kali mengalami kegagalan transaksi. Sekecil apapun kekurangan pada aplikasi BSI mobile banking, pihak Bank Syariah Indonesia harus terus melakukan evaluasi dan perbaikan guna meningkatkan kepuasan nasabah terhadap aplikasi BSI mobile banking.

Aplikasi BSI mobile banking telah diunduh sebanyak 1 juta lebih pengguna di playstore dengan pemberian rating sebesar 70.467 ulasan sejak pada tanggal 18 Oktober 2021 menunjukkan bahwa nasabah yang mengeluhkan terkait manfaat dari aplikasi BSI mobile banking yang tidak mereka dapatkan karena sulitnya mengakses aplikasi BSI mobile banking, Dengan rating di bawah 4, itu berarti menggambarkan bahwa masih banyak nasabah yang menyatakan ketidakpuasannya terhadap aplikasi BSI mobile banking ini.

Fitur layanan yang tersedia juga sulit untuk diakses sehingga nasabah kerap kali mengalami kegagalan transaksi karena nasabah merasa tidak puas sehingga memberikan ada beberapa pengguna BSI mobile banking yang memberikan penilaian bintang satu atau ulasan yang tidak berkenan.

Sebagai bagian dari industri perbankan syariah, Bank Syariah Indonesia KCP Tangerang Cikupa 1 harus terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dan produk mobile banking, karena kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas layanan dan produk yang dikehendaki nasabah, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi bank. Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Kemudahan Dan Kemanfaatan Bertransaksi Pada Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah.

Metode

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif untuk menguji dan membuktikan hipotesis yang telah dibuat melalui berbagai tes serta pengolahan data. Alat ukur untuk pengolahan data primer dalam penelitian ini menggunakan partial least square (PLS) atau smart PLS Versi 3.0 PLS merupakan Teknik prediction - oriented dimana pendekatan PLS secara khusus berguna untuk memprediksi variabel dependen yang melibatkan sejumlah besar variabel independen. Partial Least Square (PLS) digunakan untuk memeriksa keandalan suatu model dan validitas konstruksi dari kerangka teoritis tertentu dan juga memungkinkan konstruksi untuk diperkirakan secara bersamaan. (Rachmad Solling Hamid & Dr. Sunardi M Anwar, 2019)

Populasi dalam penelitian ini yaitu untuk jumlah keseluruhan nasabah pengguna mobile banking pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tangerang Cikupa 1 Banten sebanyak 3.137 nasabah dalam pengguna layanan mobile banking pada tahun 2021, Sedangkan yang dijadikan populasi dalam penelitian ini sebagai kriteria yang ditetapkan maka populasi dalam pengambilan sampel sebanyak 102 nasabah yang aktif bertransaksi mobile banking setiap bulannya. Alasan mengapa hanya menggunakan 102 nasabah dalam populasi karena bersifat kerahasiaan bank terhadap nasabah dan jika menggunakan seluruh pengguna layanan mobile banking jumlah sampelnya akan banyak sehingga tidak cukup waktu untuk melakukan penelitian sehingga diperkecil populasinya untuk mempermudah dan lebih efektif dan efisien. Selanjutnya, jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan pendekatan rumus slovin yaitu:

Please cite this article as:

Dewi Reni, Muklis, Intan Choirunnisa, Martavevi Azwar. (2025) ' Pengaruh Kemudahan Dan Kemanfaatan Bertransaksi Pada Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah : Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia KCP Tangerang Cikupa 1', ISLAMINOMICS: Journal of Islamic Economics, Business and Finance. Cendekia Abditama University, Vol (No), pp.9-20
doi: 10.33853/islamonomics.v15i1.983

$$\frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{102}{1 + 102(0,05)^2}$$

$$n = \frac{102}{1 + 102 \times 0,025}$$

$$n = \frac{102}{1 + 0,25}$$

$$n = \frac{102}{1,25}$$

$$n = 82$$

Berdasarkan rumus diatas, maka dapat diketahui sampel yang akan diambil dalam penelitian ini melalui perhitungan berikut. Jumlah sampel penelitian berjumlah 82 orang yang dimana termasuk ke dalam kriteria analisis Partial Least Square (PLS), bahwa minimal sampel yang harus dicapai untuk menggunakan analisis Partial Least Square (PLS) adalah sebesar 82 sampel.

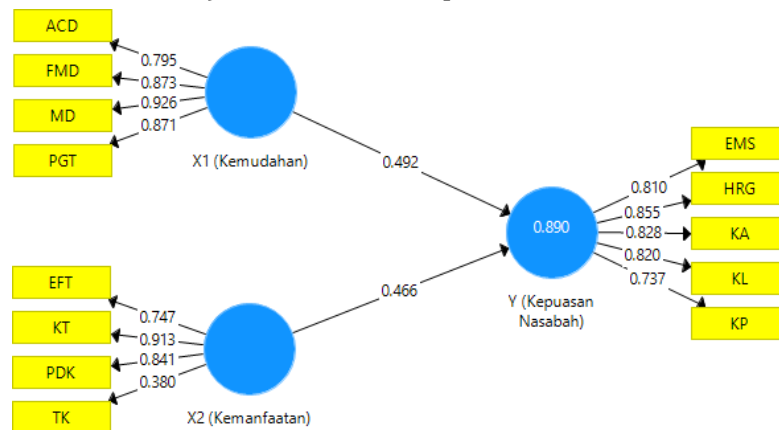
Hasil

Gambaran Karakteristik Responden

Dari 82 responden mayoritas nasabah didominasi oleh perempuan, serta rata-rata usia 17-24 tahun sebanyak 67%, untuk pendidikan terakhir nasabah yaitu rata-rata SMA sebanyak 57%, sedangkan pekerjaan memiliki nilai 59% yaitu pelajar/mahasiswa dan lama menjadi nasabah memiliki nilai 65% yaitu diatas 2 tahun.

Uji Validitas

Convergent validity dapat dilihat dari korelasi antara *score* butir/indikator dengan *score* konstraknya. Indikator individu dianggap valid, jika nilai korelasi lebih besar atau sama dengan 0,5 (Chin W.W, 1995). Gambar 1 memperlihatkan nilai hasil Outer Loading.



Gambar 1 Model PLS Algorithm

Sumber : Output diolah SmartPLS

Gambar 1 model diatas menunjukkan bahwa nilai setiap indikator bisa dilihat dari tabel nilai setiap indikator terhadap variabel yang diwakilinya. Untuk memudahkan peneliti dalam melihat nilai tersebut, maka dibuatlah tabel *factor loading* dimana nilai setiap indikator terhadap variabel harus lebih dari 0,5 merujuk kepada Chin (1995).

Please cite this article as:

Output yang menjelaskan hubungan antara variabel laten dengan indikatornya adalah sebagai berikut :

Tabel 1 Uji *Factor Loading* Sebelum Eliminasi

	Kemudahan	Kemanfaatan	Kepuasan Nasabah
Fitur Yang Mudah Dipahami	0,873		
Mudah Dioperasikan	0,926		
Aplikasi Cepat Diakses	0,795		
Pengetahuan	0,871		
Kemudahan Transaksi		0,913	
Produktivitas		0,841	
Efektivitas		0,747	
Tingkat Kinerja		0,380	
Kualitas Produk			0,737
Harga			0,855
Kualitas Layanan			0,820
Emosional			0,810
Kemudahan Akses			0,828

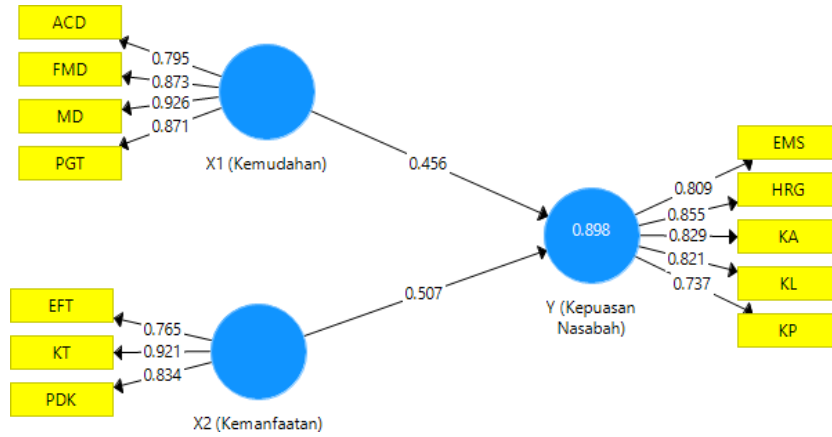
Sumber : Output diolah SmartPLS

Tabel di atas menunjukkan bahwa terdapat 1 indikator yang nilainya kurang dari 0,5 yaitu Tingkat Kinerja (TK) dengan nilai 0,380, satu indikator pada tabel tersebut yang nilainya kurang dari 0,5 harus dihapus dari model struktural untuk dapat melakukan analisa selanjutnya.

Setelah indikator tingkat kinerja dikeluarkan, peneliti kembali menghitung Algoritme PLS untuk memperoleh *outer loading* baru. Peneliti kembali menghitung Algoritme PLS untuk memperoleh *outer loading* baru. *Output* yang menjelaskan hubungan antara variabel laten dengan indikatornya. Adapun *outer loading* setelah mengeluarkan indikator tingkat kinerja.

Please cite this article as:

Dewi Reni, Muklis, Intan Choirunnisa, Martavevi Azwar. (2025) ' Pengaruh Kemudahan Dan Kemanfaatan Bertransaksi Pada Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah : Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia KCP Tangerang Cikupa 1', ISLAMINOMICS: Journal of Islamic Economics, Business and Finance. Cendekia Abditama University, Vol (No), pp.9-20
doi: 10.33853/islamonomics.v15i1.983



Gambar 2 Model PLS Algorithm Setelah di Eliminasi
Sumber : Output diolah SmartPLS

Tabel 2 Factor Loading Setelah di Eliminasi

	Kemudahan	Kemanfaatan	Kepuasan Nasabah
Fitur Yang Mudah Dipahami	0,873		
Mudah Dioperasikan	0,926		
Aplikasi Cepat Diakses	0,795		
Pengetahuan	0,871		
Kemudahan Transaksi		0,921	
Produktivitas		0,834	
Efektivitas		0,765	
Kualitas Produk			0,737
Harga			0,855
Kualitas Layanan			0,821
Emosional			0,809
Kemudahan Akses			0,829

Sumber : Output diolah SmartPLS

Berdasarkan perhitungan data pada gambar 2, apabila mengacu pada nilai *outer loading* awal yang disyaratkan sebesar 0,5, maka semua butir pernyataan pada penelitian

Please cite this article as:

Dewi Reni, Muklis, Intan Choirunnisa, Martavevi Azwar. (2025) ' Pengaruh Kemudahan Dan Kemanfaatan Bertransaksi Pada Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah : Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia KCP Tangerang Cikupa 1', ISLAMINOMICS: Journal of Islamic Economics, Business and Finance. Cendekia Abditama University, Vol (No), pp.9–.20
doi: 10.33853/islamonomics.v15i1.983

ini telah memenuhi persyaratan, yaitu nilai masing-masing *outer loading* untuk setiap butir pernyataan telah lebih dari 0,5, sehingga semua butir pernyataan yang digunakan dinyatakan *valid*.

Selanjutnya adalah uji *Average Variant Extracted (AVE)* proses pengujian validitas data pada smart PLS yang dimaksudkan untuk mengetahui nilai yang dimiliki oleh setiap Variabel. Nilai AVE idealnya harus diatas 0,5 untuk membuktikan bahwa setiap variabel yang diujikan dalam suatu penelitian adalah valid. Hasil pengolahan data dengan menggunakan Smart PLS untuk melihat nilai AVE dalam penelitian ini terdapat pada output hitung Smart PLS *Construct Reliability* dan *Validity* yang nilainya terdapat pada *cornbach's alpha* yang disajikan pada Tabel 4 sebagai berikut:

Tabel 3 Uji Average Variant Extracted

Variabel	Nilai AVE
Kemudahan	0,752
Kemanfaatan	0,710
Kepuasan Nasabah	0,658

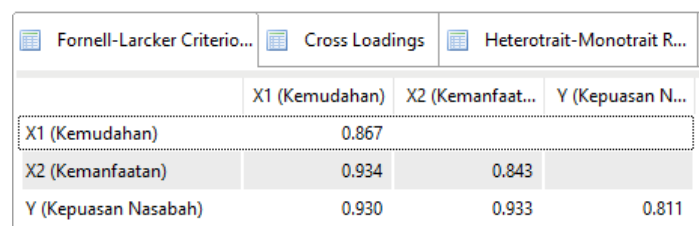
Sumber : Output diolah SmartPLS

Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai AVE di atas 0,5 yang berarti setiap variabel dalam model penelitian ini memiliki discriminant validity yang baik dan tidak ada masalah convergent validity pada model yang diuji. Sehingga dapat dilanjutkan untuk pengujian selanjutnya.

Discriminant Validity

Nilai discriminant validity merupakan nilai dari fornell-lacker criterion dan cross *loading* faktor yang berguna untuk mengetahui apakah variabel yang diujikan memiliki discriminant yang memadai yaitu dengan melihat nilai loading yang dituju harus lebih besar dari pada nilai loading pada variabel lain. Dalam melakukan pengujian discriminant validity peneliti melakukan dua cara pengujian yaitu:

Discriminant Validity



	X1 (Kemudahan)	X2 (Kemanfaat...)	Y (Kepuasan N...)
X1 (Kemudahan)	0.867		
X2 (Kemanfaatan)	0.934	0.843	
Y (Kepuasan Nasabah)	0.930	0.933	0.811

Please cite this article as:

Dewi Reni, Muklis, Intan Choirunnisa, Martavevi Azwar. (2025) ' Pengaruh Kemudahan Dan Kemanfaatan Bertransaksi Pada Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah : Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia KCP Tangerang Cikupa 1', ISLAMINOMICS: Journal of Islamic Economics, Business and Finance. Cendekia Abditama University, Vol (No), pp.9-20
doi: 10.33853/islamonomics.v15i1.983

Uji Reliabilitas

Untuk melihat reliabilitas suatu model penelitian atau untuk mengukur variabel laten dapat diukur dengan melihat nilai *Composite Reliability* dari blok indikator untuk mengukur nilai tersebut, apabila nilai composite reliabilty lebih dari 0,5 dapat dikatakan bahwa konstruk memiliki reabilitas yang tinggi atau reliable dan lebih dari 0,6 dikatakan cukup reliable. Hasil output dari smart PLS untuk mengukur nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* dapat dilihat pada gambar berikut:

Construct Reliability and Validity

Matrix	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Relia
	Cronbach's Alpha		Composite Reliability
X1 (Kemudahan)	0.889		0.924
X2 (Kemanfaatan)	0.793		0.879
Y (Kepuasan Nasabah)	0.869		0.906

Gambar 5 Uji Reliabilitas

Sumber : Output diolah SmartPLS

Analisa Inner Model R Square

Nilai R-Square pada output dari pengolahan data PLS berfungsi untuk melihat seberapa besar pengaruh seluruh Variabel eksogen (X) terhadap Variabel endogen (Y).

R Square

Matrix	R Square	R Squ
		R Square
Y (Kepuasan Nasabah)		0.898

Gambar 6 R-Square

Sumber : Output diolah SmartPLS

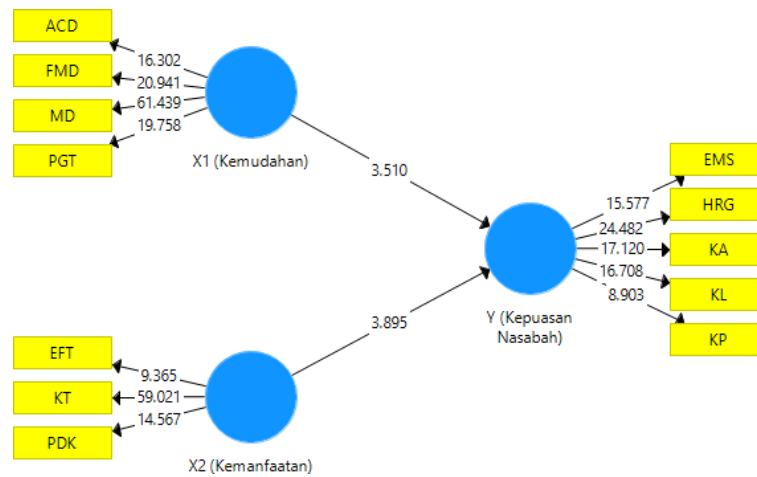
Gambar 6 diatas menunjukkan nilai *R-Square* sebesar 0,898 artinya 89,8% Kepuasan Nasabah dipengaruhi oleh seluruh variabel X yaitu kemudahan dan kemanfaatan sedangkan sisanya sebesar 11,2% (100% - 89,8%) dipengaruhi oleh variabel lainnya diluar variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Selanjutnya peneliti melakukan analisis *Bootstrapping* atau *T-Statistics* untuk mengetahui hipotesis penelitian antara variabel eksogen dan variabel endogen.

Please cite this article as:

Dewi Reni, Muklis, Intan Choirunnisa, Martavevi Azwar. (2025) ' Pengaruh Kemudahan Dan Kemanfaatan Bertransaksi Pada Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah : Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia KCP Tangerang Cikupa 1', ISLAMINOMICS: Journal of Islamic Economics, Business and Finance. Cendekia Abditama University, Vol (No), pp.9-20
doi: 10.33853/islamonomics.v15i1.983

Gambar 7
Bootstrapping Model

Sumber : Output diolah
SmartPLS



Tabel 4 Hasil Uji Hipotesis

Variabel X	Variabel Y	t hitung dan p Values	T Statistics	Keterangan
Kemudahan (X1)	Kepuasan Nasabah (Y)	T = 0,456 P = 0,000	3,895	H0 ditolak H1 diterima
Kemanfaatan (X2)		T = 0,507 P = 0,000		H0 ditolak H1 diterima

Sumber : Output diolah SmartPLS

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa variabel Kemudahan dan Kemanfaatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Please cite this article as:

Dewi Reni, Muklis, Intan Choirunnisa, Martavevi Azwar. (2025) ' Pengaruh Kemudahan Dan Kemanfaatan Bertransaksi Pada Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah : Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia KCP Tangerang Cikupa 1', ISLAMINOMICS: Journal of Islamic Economics, Business and Finance. Cendekia Abditama University, Vol (No), pp.9-.20
doi: 10.33853/islamonomics.v15i1.983

Hasil riset menunjukkan bahwa Variabel Kemudahan dan Kemanfaatan (X) selaku Variabel Ekdogen yang mempunyai pengaruh terhadap Variabel Kepuasan Nasabah (Y) selaku Variabel Endogen. Perihal ini dibuktikan dengan menunjukkan hasil perhitungan dari menggunakan *SmartPLS* yang menyatakan berpengaruh langsung antar variabel. Berdasarkan pengujian hasil yang telah dilakukan untuk mengetahui Pengaruh Kemudahan Dan Kemanfaatan Bertransaksi Pada Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah akan dijabarkan sebagai berikut :

1. ***Kemudahan bertransaksi menggunakan layanan mobile banking berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Tangerang Cikupa 1 Banten.***

Hasil analisis uji variabel Kemudahan terhadap Kepuasan Nasabah diperoleh nilai *p-value* sebesar $0,000 > 0,05$, maka dengan demikian nilai *T-statistic* sebesar 3,895, nilai tersebut lebih besar dari nilai *T-hitung* yaitu 0,456. Hal ini membuktikan bahwa pada variabel Kemudahan (X1) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah (Y) terbukti benar. Sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima.

2. ***Kemanfaatan bertransaksi menggunakan layanan mobile banking berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Tangerang Cikupa 1 Banten.***

Hasil analisis uji variabel Kemanfaatan terhadap Kepuasan Nasabah diperoleh nilai *p-value* sebesar $0,000 > 0,05$ maka dengan demikian nilai *T-statistic* sebesar 3,510, nilai tersebut lebih besar dari nilai *T-hitung* yaitu 0,507. Hal ini membuktikan bahwa pada variabel Kemanfaatan (X2) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah (Y) terbukti benar. Sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima.

3. ***Kemudahan dan Kemanfaatan bertransaksi menggunakan layanan mobile banking berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Tangerang Cikupa 1 Banten.***

Hasil analisis uji variabel Kemudahan dan Kemanfaatan terhadap Kepuasan Nasabah diperoleh nilai *R-Square* sebesar 0,898 artinya 89,8% Kepuasan Nasabah dipengaruhi oleh seluruh variabel X yaitu kemudahan dan kemanfaatan sedangkan sisanya sebesar 11,2% ($100\% - 89,8\%$) dipengaruhi oleh variabel lainnya diluar variabel yang digunakan dalam penelitian ini, Hal ini membuktikan bahwa pada variabel Kemudahan dan Kemanfaatan (X2) berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) terbukti benar. Sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Jadi, hasil analisis diatas menunjukkan bahwa variabel Kemudahan dan Kemanfaatan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah. Hal ini disebabkan layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia KCP Tangerang Cikupa 1 Banten memiliki kemudahan akses dalam informasi maupun bertransaksi serta manfaat yang didapatkan oleh nasabah, sehingga nasabah tetap menggunakannya untuk keperluan bertransaksi keuangannya dan nasabah merasakan kepuasan dengan layanan *mobile banking* pada Bank Syariah Indonesia. Kepuasan nasabah memiliki potensi tinggi dalam memberikan banyak manfaat yang berdampak positif. Maka dengan hal itu nasabah tidak akan berpindah ke bank lain untuk mempercayakan keuangannya hal ini menunjukkan

Please cite this article as:

Dewi Reni, Muklis, Intan Choirunnisa, Martavevi Azwar. (2025) ' Pengaruh Kemudahan Dan Kemanfaatan Bertransaksi Pada Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah : Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia KCP Tangerang Cikupa 1', ISLAMINOMICS: Journal of Islamic Economics, Business and Finance. Cendekia Abditama University, Vol (No), pp.9–20
doi: 10.33853/islaminomics.v15i1.983

bahwa layanan *mobile banking* mampu meningkatkan kepuasan nasabah

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah disimpulkan pada bab sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk menguji Pengaruh Kemudahan Dan Kemanfaatan Bertransaksi Pada Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah. Responden dalam penelitian ini berjumlah 82 orang nasabah Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia KCP Tangerang Cikupa 1 Banten. Data yang telah diperoleh, dianalisis dengan menggunakan teknik analisis PLS (Partial Least Square) melalui software SmartPLS versi 3.0, maka dapat diambil kesimpulan; Pertama, Kemudahan bertransaksi menggunakan layanan mobile banking berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Tangerang Cikupa 1 Banten. Dengan hasil uji kemudahan terhadap kepuasan nasabah diperoleh nilai p- value sebesar $0,000 > 0,05$. Dan terdapat pengaruh sebesar 3,895, di mana nilai tersebut lebih besar dari t-hitung (0,456) antara variabel kemudahan (X1) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) menggunakan mobile banking Bank Syariah Indonesia KCP Tangerang Cikupa 1 Banten, Sehingga H0 ditolak dan H1 diterima. Kedua, Kemanfaatan bertransaksi menggunakan layanan mobile banking berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Tangerang Cikupa 1 Banten. Dengan hasil uji kemanfaatan terhadap kepuasan nasabah diperoleh nilai p- value sebesar $0,000 > 0,05$. Dan terdapat pengaruh sebesar 3,510, di mana nilai tersebut lebih besar dari t-hitung (0,507) antara variabel kemudahan (X2) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) menggunakan mobile banking Bank Syariah Indonesia KCP Tangerang Cikupa 1 Banten, Sehingga H0 ditolak dan H1 diterima. Ketiga, Kemudahan dan kemanfaatan bertransaksi menggunakan layanan mobile banking berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Tangerang Cikupa 1 Banten. Dengan hasil uji variabel Kemudahan dan Kemanfaatan terhadap Kepuasan Nasabah diperoleh nilai R-Square sebesar 0,898 artinya 89,8% Kepuasan Nasabah dipengaruhi oleh seluruh variabel X yaitu kemudahan dan kemanfaatan sedangkan sisanya sebesar 11,2% dipengaruhi oleh variabel lainnya diluar variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Oleh nasabah pengguna layanan mobile banking pada Bank Syariah Indonesia KCP Tangerang Cikupa 1 Banten, Sehingga H0 ditolak dan H1 diterima.

Referensi

- Bank indonesia, "Produk dan Jasa Perbankan", dalam <http://www.bi.go.id/id/iek/produk-jasaperbankan/jenis/Contents/tab3.aspx>, (diakses pada tanggal 28 maret 2014)
- Chin, W. W., Partial Least Square is to LISREL as Principal Components Analysis is to Common Factor Analysis. *Technology Studies*, Cet Ke-2, 1995
- Daryanto, Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014)
- Davis, "Preived Usefulnes, Perceived Ease Of Use, And User Acceptance Of Information Tecnology", *Jurnal Management Information System (Online)*, Vol. 13, No. 3
- Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian* (Yogyakarta: Andi Offset, 2013)
- Freddy Rangkuti, *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan Iso 9001* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013)

Please cite this article as:

Dewi Reni, Muklis, Intan Choirunnisa, Martavevi Azwar. (2025) ' Pengaruh Kemudahan Dan Kemanfaatan Bertransaksi Pada Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah : Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia KCP Tangerang Cikupa 1', ISLAMINOMICS: Journal of Islamic Economics, Business and Finance. Cendekia Abditama University, Vol (No), pp.9-20
doi: 10.33853/islamonomics.v15i1.983

- Fuadi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Electronic Channel (E-Channel) Terhadap Kepuasan Nasabah," Skripsi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2018
- Hadri Kusuma Dan Dwi Susilowati, "Determinan Pengadopsian Layanan Internet Banking (Perspektif Konsumen Perbankan Daerah Istimewa Yogyakarta)," Jurnal Fakultas Ekonomi UII , Vol 11, No. 2, Desember, 2017)
- Jogiyanto, Sistem Informasi Keperilakuan, (Yogyakarta: Cv.Andi, 2017)
- Khoirini, "Pengaruh Pelayanan Electronic Channel (E-Channel) Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT Bank BRISyariah Kantor Cabang Bandar Lampung)," Skripsi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, 2018
- Karomillah Mila, "Pengaruh Layanan E-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah BNI Syariah Cabang Pembantu Bintaro-Kebayoran Arcade," Skripsi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi, 2015
- Kholid, F. I dan Soemarso, D. E, "Analisis Pengaruh Keamanan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan Nasabah dan Kebermanfaatan Terhadap Minat Menggunakan E- Banking Pada PT Bank BNI Syariah KCP Magelang," Jurnal Sains Ekonomi dan Perbankan Syariah , Vol. 8, No.2, 2018
- Moenir, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, (Jakarta: Bumi Aksara, 2002)
- Noor Wahyuni. "Uji Validitas dan Reliabilitas", (Bina Nusantara University: Quality Management Center, 2014)
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, Manajemen Pemasaran (Jakarta: Erlangga, 2009) Rachmad Solling Hamid dan Dr. Sunardi M Anwar, "Structural Equation Modeling (SEM) Berbasis Varian (Kondep Dasar dan Aplikasi Program SmartPLS 3.2.8 Dalam Riset Bisnis)," (Jakarta Pusat: PT.Inkubator Penulis Indonesia, Cet Ke-1, 2019)
- Shaikh, A. A., & Karjaluto, H, Mobile Banking Services Continuous Usage - Case Study of Finland. 49th Hawaii International Conference on System Sciences, 2016
- Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D, (Bandung: Alfabeta, 2011)
- Tho'in Muhammad, "Kompetensi Sumber Daya Manusia Bank Syariah Berdasarkan Prinsip-Prinsip Syariah Islam (Studi Kasus Pada BNI Syariah Surakarta)," Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, Vol.02, No.03, 2016
- Yaqin and Ilfitriah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Pengguna E-Banking Di Surabaya," Jurnal Ekonomi Bisnis dan Perbankan, 2015
- Yusniar Annisa, "Analisa Dampak Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Study Kasus Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Malabar Tangerang" Skripsi Sekolah Tinggi Ekonomi Syariah Islamic Village, Program Studi Perbank

Please cite this article as:

Dewi Reni, Muklis, Intan Choirunnisa, Martavevi Azwar. (2025) ' Pengaruh Kemudahan Dan Kemanfaatan Bertransaksi Pada Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah : Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia KCP Tangerang Cikupa 1', ISLAMINOMICS: Journal of Islamic Economics, Business and Finance. Cendekia Abditama University, Vol (No), pp.9–20
doi: 10.33853/islamonomics.v15i1.983