

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Objek Penelitian

a. Profil Bank Syariah Indonesia

BSI (Bank Syariah Indonesia) KC Pati Sudirman adalah perusahaan baru akibat adanya penggabungan bank sentral lama yaitu Bank Mandiri Syariah. Bank ini didirikan pada 31 Januari 2010 dan akan beroperasi pada tahun 2021. Tepatnya pada tanggal 1 februari 2021 atau bertepatan pada 19 Jumadil Akhir 1442 H telah terjadi penggabungan 3 bank Syariah menjadi satu bank Syariah yang disebut dengan BSI(Bank Syariah Indonesia) adapun bank yang bergabung yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah serta BRI Syariah. Penggabungan ini bertujuan untuk melahirkan layanan yang lebih unggul serta berkualitas tinggi yang didukung dengan sinergi unggul dari induk perusahaan itu sendiri serta komitmen kementerian BUMN supaya bisa bersaing secara global.

Bergabungnya ketiga bank tersebut diharapkan mampu menjadikan kebanggaan bangsa serta diharapkan mampu memberi trobosan baru terhadap perkembangan ekonomi nasional serta mampu berkontribusi dalam kesejahteraan masyarakat, dan mencerminkan wajah baru perbankan di Indonesia yang modern, umum serta memberi manfaat terhadap semuanya.

Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Sudirman mendapatkan *Certificate of Recognition* atas kinerja *Eläke Berkah Ara Kota Semarang* sebagai *Best Branch 1 Performance* Bulan Februari-Agustus 2021 dan *Best Branch 1 RO 8 Class Growth Savings Q3* serta pertumbuhan tahunan yang positif September 2021.

b. Letak Geografis Bank Syariah Indonesia KC Pati Sudirman

BSI KC Sudirman merupakan lembaga keuangan yang berdasarkan prinsip syariah. Secara geografis, BSI KC Sudirman terletak di kawasan perkotaan, persis di sebelah Jalan Pati Sudirman No.207, Plaza Pati, Pati Kidul, Kecamatan Pati, Kabupaten Pati, Provinsi Jawa Tengah. Lokasinya sepertinya cukup strategis, masyarakat mudah ditemukan karena dekat dengan Alun-Alun Pati dan juga

dapat diakses dengan kendaraan umum, sehingga sangat mudah dijangkau oleh masyarakat.

- c. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia KC Pati Sudirman
 Visi Bank Syariah Indonesia KC Pati Sudirman adalah :
 "Top 10 *Global Islamic Banks*" berarti "Top 10 *Global Islamic Banks* berdasarkan kapitalisasi pasar selama lima tahun"

Misi Bank Syariah Indonesia KC Pati Sudirman yaitu :

- 1) Memberikan solusi keuangan Syariah Indonesia dengan melayani hampir 20 juta nasabah serta menjadi top 5 bank dengan asset 500T serta nilai buku 50T tahun 2025 mendatang.
- 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham top 5 bank yang paling *profitable* di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2)
- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia, perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan kinerja.¹

2. Analisis Data

a. Hasil Uji Instrumen Penelitian

1) Uji Validitas

Sebuah tes validitas adalah tingkat nyata dimana sebuah metrik dapat mengukur apa yang diukurinya. Suatu perangkat dianggap valid jika dapat mengukur variabel yang diinginkan dan menampilkan dengan benar variabel yang diteliti.²

Instrumen dianggap valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan nilai signifikan 5%, dan sebaliknya instrumen dianggap tidak valid jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$.

$$df = n - 2$$

Keterangan :

df = derajat kebebasan

n = sampel

Pada penelitian ini sampel yang diambil sebanyak 100 responden, sehingga nilai df dapat dihitung dengan :

$$\begin{aligned} df &= n - 2 \\ &= 100 - 2 \end{aligned}$$

¹ "Bank Syariah Indonesia," accessed March 26, 2023, <https://www.bankbsi.co.id/jaringan/672>.

² Machali Imama, "Metode Penelitian Kuantitatif," hlm. 69.

= 98

Jadi, nilai df 98 dan nilai signifikan 5% memberikan nilai rtabel sebesar 0,1966

Untuk menggambarkan bahwasannya instrument terindikasi valid atau tidaknya dapat dihitung menggunakan besarnya *korelasi Pearson* (rhitung) dibandingkan dengan rtabel. Berikut adalah uji validitas terhadap variabel perlindungan data, aplikasi *mobile banking*, jaminan saat menggunakan *mobile banking*, kemudahan penggunaan, keamanan penggunaan dan kepuasan nasabah.

a) Variabel Perlindungan Informasi

Tabel 4. 1 Hasil Validitas Perlindungan Informasi

Item Pertanyaan	rhitung	rtabel	Keterangan
P1	0,907	0,1966	Valid
P2	0,883	0,1966	Valid

Sumber : Data diolah Peneliti Tahun 2023

Tabel 1 menunjukkan bahwa 2 pertanyaan yang diajukan peneliti terhadap responden bersifat valid. Hal tersebut dapat dilihat dari rhitung > rtabel. Dengan demikian variabel perlindungan informasi dinyatakan valid dan bisa untuk dilanjutkan kepenelitian lebih lanjut.

b) Variabel Aplikasi Perbankan *Mobile Banking*

Tabel 4. 2 Hasil Validitas Instrumen Aplikasi Perbankan

Item Pertanyaan	rhitung	Rtabel	Keterangan
A1	0,870	0,1966	Valid
A2	0,810	0,1966	Valid
A3	0,880	0,1966	Valid

Sumber : Data diolah Peneliti Tahun 2023

Tabel 2 menunjukkan bahwa peneliti mengajukan tiga pertanyaan dalam survei. dilakukan sekali pengecekan Validitas Variasi aplikasi *mobile banking*, ketiga pertanyaan yang diajukan dalam survei tersebut ternyata valid.

Hasilnya ditampilkan sebagai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Karena tiga pertanyaan telah divalidasi, variabel penelitian ini tentang aplikasi *mobile banking* dapat diteliti lebih lanjut.

- c) Variabel Penjaminan saat penggunaan *Mobile Banking*

Tabel 4. 3 Hasil Validitas Instrumen Penjaminan yang Digunakan

Item Pertanyaan	rhitung	Rtabel	Keterangan
PP1	0,819	0,1966	Valid
PP2	0,853	0,1966	Valid
PP3	0,817	0,1966	Valid

Sumber : Data diolah Peneliti Tahun 2023

Tabel 3 menunjukkan bahwa peneliti mengajukan tiga pertanyaan dalam survei. Saat menggunakan *mobile banking*, memvalidasi variabel jaminan, tiga pertanyaan yang diajukan dalam survei ternyata valid. Terbukti bahwa hasilnya $r_{hitung} > r_{tabel}$. Karena 3 pertanyaan dinyatakan valid maka variabel jaminan valid untuk penelitian selanjutnya pada saat menggunakan *mobile banking*.

- d) Variabel Kemudahan Penggunaan

Tabel 4. 4 Hasil Validitas Instrumen Kemudahan Penggunaan

Item Pertanyaan	rhitung	rtabel	Keterangan
K1	0,913	0,1966	Valid
K2	0,885	0,1966	Valid

Sumber : Data diolah Peneliti Tahun 2023

Tabel 4 menunjukkan bahwa peneliti mengajukan dua pertanyaan dalam kuesioner. Setelah variabel yang berlaku divalidasi, kedua pertanyaan yang diajukan dalam survei dinyatakan valid. Hasilnya ditampilkan sebagai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Karena dua item kuesioner telah divalidasi, variabel "kemudahan penggunaan" dapat diselidiki lebih lanjut.

e) Variabel Keamanan Penggunaan

**Tabel 4. 5 Hasil Validitas Instrumen
Keamanan Penggunaan**

Item Pertanyaan	rhitung	rtabel	Keterangan
KP1	0,816	0,1966	Valid
KP2	0,885	0,1966	Valid
KP3	0,838	0,1966	Valid

Sumber : Data diolah Peneliti Tahun 2023

Tabel 5 menunjukkan bahwa peneliti mengajukan tiga pertanyaan dalam kuesioner. Setelah memvalidasi variabel penggunaan keamanan, tiga pertanyaan yang diajukan dalam survei divalidasi. Hasilnya ditampilkan sebagai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Karena 3 item kuesioner telah divalidasi, variabel keamanan valid untuk penyelidikan lebih lanjut.

f) Variabel Kepuasan Nasabah

**Tabel 4. 6 Hasil Validitas Instrumen
Kepuasan Nasabah**

Item Pertanyaan	rhitung	rtabel	Keterangan
KN1	0,842	0,1966	Valid
KN2	0,887	0,1966	Valid
KN3	0,873	0,1966	Valid

Sumber : Data diolah Peneliti Tahun 2023

Tabel 6 menunjukkan peneliti mengusung tiga pertanyaan dalam kuesioner. Setelah memverifikasi validitas variabel kepuasan pelanggan, maka ketiga pertanyaan yang diajukan dalam survey dinyatakan valid. Hasilnya ditampilkan sebagai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Karena tiga item kuesioner ditemukan valid, variabel kepuasan pelanggan pada kajian kali ini cocok untuk dikaji lebih dalam lagi.

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bisa digambarkan dengan tes yang mengukur konsistensi perlengkapan. Dalam uji

reliabilitas ini peneliti memakai cara *cronbach's alpha* dengan taraf signifikansi 5%. Variabel disebut reliabel jika *cronbach's alpha* > 0.6 serta sebaliknya.³

Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Perlindungan Informasi	0,750	Reliabel
Aplikasi Perbankan <i>Mobile Banking</i>	0,814	Reliabel
Penjaminan saat penggunaan <i>Mobile Banking</i>	0,772	Reliabel
Kemudahan Penggunaan	0,759	Reliabel
Keamanan Penggunaan	0,800	Reliabel
Kepuasan Nasabah	0,832	Reliabel

Sumber : Data diolah Peneliti Tahun 2023

Berdasarkan Tabel 7 terlihat bahwa elemen pertanyaan bersifat variabel perlindungan informasi, aplikasi perbankan *mobile banking*, penjaminan saat penggunaan *mobile banking*, kemudahan penggunaan, keamanan penggunaan dan kepuasan Pelanggan bersifat reliabel, hal ini disebabkan oleh alfa Cronbach dari variabel tersebut perlindungan informasi, aplikasi perbankan *mobile banking*, penjaminan saat penggunaan *mobile banking*, kemudahan penggunaan, keamanan penggunaan dan kepuasan nasabah melebihi 0,60. Dengan demikian, kajian ini valid untuk penelitian selanjutnya.

b. Hasil Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas yaitu uji yang berfungsi untuk mengetahui data yang diperoleh bersifat normal ataupun sebaliknya, uji normalitas dapat dicoba pada taraf signifikansi 5% dengan menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov*.⁴

Apabila nilai signifikan > 0,05 variabel tersebut bisa dinyatakan berdistribusi normal. Tetapi apabila nilai

³ Setiadji, "Panduan Riset Dengan Pendekatan Kuantitatif, PPS Muhammadiyah," hlm. 59.

⁴ Riyanto Slamet, "Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen," 2020, hlm. 81.

signifikan $< 0,05$ bisa dinyatakan bahwa data tersebut tidak berdistribusi normal. Berikut hasil pengolahan data uji normalitas untuk penelitian ini:

Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-smirnov One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

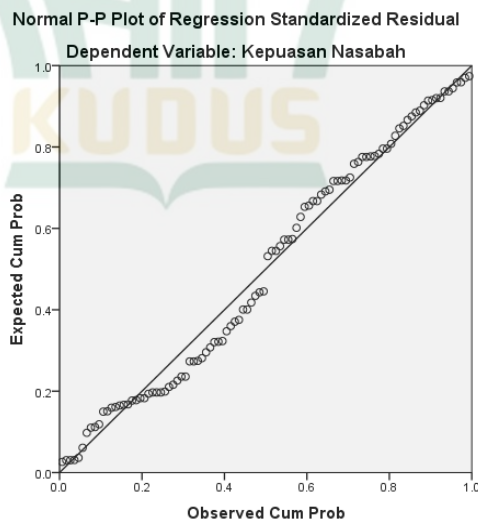
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.62960564
Most Extreme Differences	Absolute	.081
	Positive	.081
	Negative	-.067
Test Statistic		.081
Asymp. Sig. (2-tailed)		.102 ^c

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : Data Pengolahan SPSS Versi 22

Dari hasil uji pada tabel 8, dapat diketahui bahwa nilai residual dari variabel dependen dan nilai signifikansi variabel bebas adalah $0,102 > 0,05$, yang artinya bahwa data tersebut berdistribusi normal.

Gambar 4. 1 Kurva Normal Probability Plot



Sumber : Data Pengolahan SPSS Versi 22

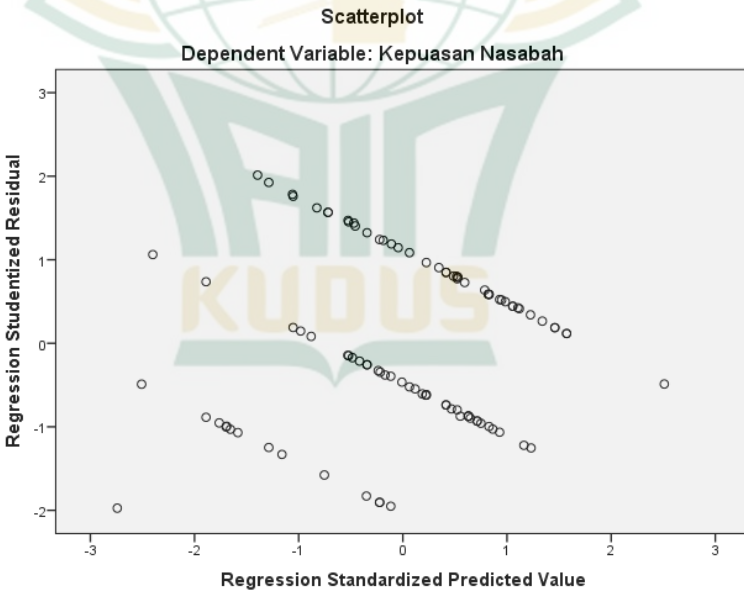
Dari hasil uji di atas dapat diketahui bahwasanya data tersebar pada sekitaran garis diagonal serta mengikuti arah garis tersebut. Sehingga bisa disimpulkan bahwa model regresi tersebut memenuhi uji normalitas.

2) Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas yaitu uji yang berguna untuk mengetahui ada tidaknya ketidaksamaan *varians* antara satu residual dengan residual lainnya. Uji heteroskedastisitas bisa diuji melalui *scattler plot*.⁵

Pada pengujian ini, heteroskedastisitas tidak muncul ketika titik-titik pada gambar tidak membentuk gambar yang jelas dan tersebar di atas atau di bawah sumbu y angka 0, begitu juga sebaliknya jika titik-titik tersebut memenuhi kondisi pola/citra tertentu, terbentuknya gelombang pelebaran atau penyempitan, dapat disimpulkan apakah variabel penelitian mengalami masalah heteroskedastisitas. Di bawah ini merupakan uji heteroskedastisitas pada penelitian ini :

Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Data Pengolahan SPSS Versi 22

⁵ Nugraha Billy, "Pengembangan Uji Statistik: Implementasi Metode Regresi Linear Berganda Dengan Pertimbangan Uji Asumsi Klasik," hlm. 71.

Gambar tersebut menyimpulkan bahwasanya tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Hal ini karena keluaran berisi nilai titik yang tidak memiliki bentuk pasti dan berada di atas atau di bawah nol pada sumbu y. Variabel bebas diuji dengan uji Spearman's rho. Jika nilai signifikan lebih besar dari 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Di bawah ini adalah tabel Uji Spearmans Rho :

Tabel 4. 9 Hasil Uji Spearman Rho Correlations

			Perlindungan Informasi	Aplikasi Perbankan Mobile Banking	Penjaminan saat penggunaan Mobile Banking	Kemudahan Penggunaan	Keamanan Penggunaan	Unstandardized Residual
Spearman's rho	Perbandingan	Correlation Coefficient	1.000	.160	.113	.021	-.020	-.009
		Sig. (2-tailed)	.	.112	.264	.839	.842	.928
		N	100	100	100	100	100	100
Aplikasi Perbankan	Perbandingan	Correlation Coefficient	.160	1.000	.133	-.140	-.009	.004
		Sig. (2-tailed)	.112	.	.186	.165	.928	.970
		N	100	100	100	100	100	100

Penjaminan	Correlation Coefficient	.113	.133	1.000	.181	.092	.004
	Sig. (2-tailed)	.264	.186	.	.072	.365	.970
	N	100	100	100	100	100	100
Kemudahan	Correlation Coefficient	.021	-.140	.181	1.000	.034	.016
	Sig. (2-tailed)	.839	.165	.072	.	.736	.878
	N	100	100	100	100	100	100
Keamanan	Correlation Coefficient	-.020	-.009	-.092	.034	1.000	-.033
	Sig. (2-tailed)	.842	.928	.365	.736	.	.741
	N	100	100	100	100	100	100
Unstandarized Residual	Correlation Coefficient	-.009	.004	.004	.016	-.033	1.000
	Sig. (2-tailed)	.928	.970	.970	.878	.741	.
	N	100	100	100	100	100	100

Sumber : Data Pengolahan SPSS Versi 22

Berdasarkan hasil uji Spearman's rho test dapat disimpulkan bahwa kelima variabel tidak memiliki gejala heteroskedastisitas, karena nilai signifikansi masing-masing variabel diatas 0,05.

3) Uji Multikolineritas

Uji multikolinearitas bisa didefinisikan dengan suatu keadaan dimana terbentuk hubungan linier yang sempurna atau mendekati sempurna antara dua variabel bebas atau dalam model regresi. Dalam hal ini, model regresi yang baik tidak memerlukan masalah multikolinearitas.⁶

Nilai toleransi > 0,10 berarti tidak terjadi gejala multikolinearitas serta sebaliknya. Jika nilai VIF <= 10,00 berarti tidak terjadi gejala multikolinearitas dan sebaliknya.⁷

Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolineritas

Model	Collinearity Statistic		Keterangan
	Tolerance	VIF	
(Constant)			
Perlindungan	,965	1,036	Tidak terjadi Multikolineritas
Aplikasi	,937	1,068	Tidak terjadi Multikolineritas
Perbankan	,925	1.081	Tidak terjadi Multikolineritas
Penjaminan	,940	1.063	Tidak terjadi Multikolineritas
Kemudahan	,990	1.010	Tidak terjadi Multikolineritas
Keamanan			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Data Pengolahan SPSS Versi 22

Seperti terlihat pada Tabel 10, nilai toleransi variabel privasi sebesar 0,965, variabel Aplikasi Perbankan *Mobile Banking* sebesar 0,937, variabel Penjaminan saat penggunaan *Mobile Banking* sebesar 0,925, variabel Kemudahan Penggunaan sebesar 0,940 dan keamanan menggunakan variabel 0,990. Terlihat jelas bahwa nilai *tolerance* dari kelima variabel bebas lebih besar dari 0,10, sehingga tidak terjadi gejala multikolinearitas. Dalam hal ini VIF kelima variabel tersebut kurang dari 10. Dari sini terlihat bahwa

⁶ Subando Joko, “Teknik Analisis Data Kuantitatif Teori Dan Aplikasi Dengan SPSS,” hlm. 36.

⁷ Duli Nikolaus, “Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi Dan Analisis Data Dengan Spss,” hlm. 120.

model regresi tidak memiliki gejala multikolinieritas pada keluarannya dan dapat memenuhi persyaratan analisis regresi.

c. Hasil Pengujian Hipotesis

1) Analisis Regresi Linear Berganda

Tujuan analisis regresi linear berganda yaitu agar bisa menghitung besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dengan menggunakan 2 atau lebih variabel bebas dalam memprediksi variabel terikat. Berikut adalah hasil uji regresi linear berganda yang telah diuji dengan menggunakan spss :

Tabel 4. 11 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.882	.846		1.042	.300
Perlindungan Informasi Aplikasi Perbankan <i>Mobile Banking</i>	9.72	.773	.000	.000	1.000
Penjaminan saat penggunaan <i>Mobile Banking</i>	.214	.106	.226	2.028	.045
Kemudahan Penggunaan	.225	.100	.233	2.250	.027
Keamanan Penggunaan	.020	.786	.014	.025	.980
	.438	.092	.430	4.746	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Data Pengolahan SPSS Versi 22

Dengan berdasarkan hasil pegujian regresi tersebut pada tabel 4.11 di atas bisa mengambil persamaan berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

$$Y = 0,882 + 0,972X_1 + 0,214X_2 + 0,225X_3 + 0,020X_4 + 0,438X_5$$

Hasil dari perhitungan yang sudah dilaksanakan mendapatkan suatu persamaan yang menunjukkan bahwa nilai X adalah regresi yang diasumsikan sebagai berikut:

- 1) Nilai konstanta $a = 0,882$ memiliki nilai positif yang berarti apabila skor kelima variabel dianggap ada atau sama dengan nol, maka skor Kepuasan Nasabah akan semakin bertambah.
- 2) Model regresi sebesar 0,972 pada variabel Perlindungan Informasi (X_1) memiliki nilai positif yang berarti pengaruh variabel Perlindungan Informasi terhadap Kepuasan Nasabah yaitu bernilai positif dan cukup kuat. Artinya apabila variabel Perlindungan Informasi semakin meningkat, maka Kepuasan pelanggan ketika memakai aplikasi *mobile banking* BSI Pati akan semakin tinggi sebesar 97,2%.
- 3) Model regresi sebesar 0,214 pada variabel Aplikasi Perbankan *Mobile Banking* (X_2) mempunyai nilai positif yang artinya variabel tersebut memberikan pengaruh positif serta kuat terhadap kepuasan pelanggan. Artinya apabila variabel Aplikasi Perbankan *Mobile Banking* semakin meningkat, maka Kepuasan pelanggan ketika memakai aplikasi *mobile banking* BSI Pati akan semakin tinggi sebesar 21,4%.
- 4) Model regresi sebesar 0,225 pada variabel Penjaminan saat penggunaan *Mobile Banking* (X_3) mempunyai pengaruh positif yang artinya variabel tersebut memberikan pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pelanggan. Artinya apabila variabel Penjaminan saat penggunaan *Mobile Banking* semakin meningkat, maka Kepuasan Nasabah dalam menggunakan *Mobile banking* Bank Syariah Indonesia di Pati akan semakin tinggi sebesar 22,5%.
- 5) Model regresi sebesar 0,020 pada variabel Kemudahan Penggunaan (X_4) memiliki nilai positif yang berarti pengaruh variabel Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Nasabah yaitu bernilai positif dan cukup kuat. Artinya apabila variabel Kemudahan Penggunaan semakin meningkat, maka Kepuasan pelanggan ketika

memakai aplikasi *mobile banking* BSI Pati akan semakin tinggi sebesar 20%.

- 6) Model regresi sebesar 0,438 pada variabel Keamanan Penggunaan (X5) memiliki nilai positif yang berarti pengaruh variabel tersebut memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Artinya apabila variabel Keamanan Penggunaan semakin meningkat, maka Kepuasan pelanggan ketika memakai aplikasi *mobile banking* BSI Pati akan semakin tinggi sebesar 43,8%.

2) Uji F

Uji F bertujuan agar tahu apakah variabel independent mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen secara bersamaan.⁸ Untuk mencari ftabel nya, ini rumusnya:

$$\begin{aligned}
 f \text{ tabel} &= f (k ; n - k) \\
 &= f (5 ; 100 - 5) \\
 &= f (5 ; 95)
 \end{aligned}$$

ftabel = 2,31

Keterangan :

k = Jumlah variabel independen

n = Jumlah responden

Tabel 4. 12 F Tabel

Df untuk penyebutnya (N2)	1	2	3	4	5
95	3,94	3,09	2,70	2,47	2,31

Sumber : Data diolah Peneliti Tahun (2023)

Tabel 4. 13 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	204.241	5	40.848	34.162	.000 ^b
	Residual	112.399	94	1.196		
	Total	316.640	99			

⁸ Misbahuddin, “Analisis Data Penelitian Dengan Statistik,” hlm. 123.

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah
b. Predictors: (Constant), Keamanan Penggunaan, Perlindungan Informasi, Penjaminan saat penggunaan <i>Mobile Banking</i> , Aplikasi Perbankan <i>Mobile Banking</i> , Kemudahan Penggunaan
Sumber : Data Pengolahan SPSS Versi 22

Berdasarkan perhitungan tabel 13, diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yakni $34.162 > 2,31$ dan nilai signifikansi dari pengujian bernilai $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, variabel perlindungan informasi, aplikasi perbankan *mobile banking*, penjaminan saat penggunaan *mobile banking*, kemudahan penggunaan serta keamanan penggunaan secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

3) Uji T

Uji t dilakukan agar peneliti dapat mengetahui apakah variabel independent berpengaruh secara signifikan parsial atau tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ serta nilai $\alpha \geq 0,05$, bisa disimpulkan bahwasanya H_0 diterima sedangkan H_a tidak diterima. Sedangkan apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai $\alpha < 0,05$ bisa disimpulkan bahwasanya H_0 tidak diterima serta H_a diterima.⁹

Langkah awal dalam menentukan nilai t_{tabel} sebelum mencari t_{hitung} , berikut adalah rumusnya :

$$\begin{aligned}
 T_{tabel} &= t(a/2 ; n - k - 1) \\
 &= t(0,05/2 ; 100 - 5 - 1) \\
 &= 0,025 : 94 \\
 &= 1,986
 \end{aligned}$$

Tabel 4. 14 T Tabel

Pr	0,25	0,10	0,05	0,025
df	0,50	0,20	0,10	0,050
94	0,677	1,29062	1,66123	1,986

Sumber : Data diolah Peneliti (2023)

⁹ wahjusaputri Sintha, “Statistika Pendidikan; Teori Dan Aplikasi,” hlm. 49.

Tabel 4. 15 Hasil Uji-t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.882	.846		1.042	.300
Perlindungan Informasi	9.720E-16	.773	.000	.000	1.000
Aplikasi Perbankan <i>Mobile Banking</i>	.214	.106	.226	2.028	.045
Penjaminan saat penggunaan <i>Mobile Banking</i>	.225	.100	.233	2.250	.027
Kemudahan Penggunaan	.020	.786	.014	.025	.980
Keamanan Penggunaan	.438	.092	.430	4.746	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Data Pengolahan SPSS Versi 22

Berikut adalah kesimpulan dari uji-t variabel Perlindungan informasi, Aplikasi Perbankan *Mobile Banking*, Penjaminan saat penggunaan *Mobile Banking*, Kemudahan Penggunaan, dan Keamanan Penggunaan:

- 1) Pada variabel Perlindungan Informasi, nilai thitung < ttabel yakni sebesar 0,000 < 1,986 serta nilai signifikan variabel perlindungan informasi bernilai 0,1000 > 0,05, sehingga variabel tersebut tidak mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.
- 2) Pada variabel Aplikasi Perbankan *Mobile Banking* nilai thitung > ttabel yakni sebesar 2,028 > 1,986 serta nilai

signifikan dari variabel aplikasi perbankan *mobile banking* sebesar $0,045 < 0,05$, maka variabel aplikasi perbankan *mobile banking* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

- 3) Pada variabel Penjaminan saat penggunaan *Mobile Banking* nilai thitung $>$ ttabel yakni sebesar $2,250 > 1,986$ serta nilai signifikan dari variabel tersebut adalah $0,027 < 0,05$, maka variabel penjaminan saat penggunaan *mobile banking* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.
- 4) Pada variabel Kemudahan Penggunaan nilai thitung $<$ ttabel yakni sebesar $0,25 < 1,986$ serta signifikansi nilai pada variabel kemudahan adalah $0,980 > 0,05$, sehingga variabel tersebut tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah ketika mengoperasikan *mobile banking*.
- 5) Pada variabel Keamanan Penggunaan nilai thitung $>$ ttabel yakni sebesar $4,746 > 1,986$ serta nilai signifikan variabel keamanan operasional adalah $0,000 < 0,05$ sehingga variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

4) Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi pada dasarnya mengukur sejauh mana model mampu menjelaskan variabel dependen. Koefisien determinasi dipakai sebagai alat uji presentase pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Ketika nilai $R^2 = 1$, pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen selesai, dengan demikian variabel independent mampu menggambarkan 100% variasi variabel dependen.¹⁰

¹⁰ Wahyono Teguh, "Analisis Regresi Dengan Ms Excel 2007 Dan SPSS 17," hlm. 29.

Tabel 4. 16 Hasil Uji Koef. Determinasi**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.803 ^a	.645	.626	1.09349

- a. Predictors: (Constant), Keamanan Penggunaan, Perlindungan Informasi, Penjaminan saat penggunaan Mobile Banking, Aplikasi Perbankan Mobile Banking, Kemudahan Penggunaan
 - b. Dependent variable : Kepuasan Nasabah
- Sumber : Data Pengolahan SPSS Versi 22

Berdasarkan Tabel 16, nilai koefisien ini tersedia 0,645 x 100%, yaitu 64,5%. Yang artinya nilai 64,5% variasi variabel kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh variabel tersebut Perlindungan informasi, Aplikasi Perbankan *Mobile banking*, Penjaminan saat penggunaan *Mobile Banking*. Kemudahan Penggunaan dan Keamanan Penggunaan. Serta 35,5% nya variabel lain yang mempengaruhi.

B. Pembahasan**1. Pengaruh Perlindungan Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah**

Hasil regresi menetapkan nilai signifikansi bersifat sama dengan $0,1000 > 0,05$ dan perhitungan t $0,000 < t_{tabel}$ 1,986. Dengan demikian variabel perlindungan informasi secara sebagian tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ketika mengaplikasikan *mobile banking*. Sehingga H_0 bisa diterima dan H_a tidak bisa diterima, dikarenakan instrument lain yang lebih diprioritaskan dan berpengaruh kepuasan pelanggan terhadap pemakaian *mobile banking* seperti halnya variabel kecepatan, kelengkapan fitur ataupun variabel lainnya.

Perlindungan Informasi tidak berpengaruh secara signifikan dikarenakan masyarakat menilai bahwa semua aplikasi yang berbasis teknologi seperti halnya *mobile banking* memiliki kerentanan bocornya data maupun dana serta lemahnya perlindungan dalam semua segi, seperti halnya kemarin Bank

Syariah Indonesia mengalami gangguan tepatnya di tanggal 8 Mei 2023 semua layanan Bank Syariah Indonesia yang berbasis *banking* mengalami kendala dalam pengaksesan, terutama pada layanan *mobile banking* yang disebabkan oleh serangan *cyber* sehingga membuat sistem bank bermasalah dan mengakibatkan kepercayaan masyarakat menurun secara drastis ketika penggunaan aplikasi tersebut.

Pengkajian tersebut sejalan dengan pengkajian sebelumnya yang telah dikaji Nur Azizah serta Muhammad Rahmat Hidayat (2022) yang menunjukkan hasil bahwa Perlindungan Informasi dalam hal Keandalan dan Daya tanggap tidak berpengaruh secara signifikan, hal tersebut dikarenakan layanan aplikasi BSI *Mobile* belum memenuhi kualitas layanan yang diharapkan oleh nasabahnya.¹¹

Pengkajian ini sejalan dengan pengkajian dari Tessa Anggelina (2022) dengan hasil Perlindungan Informasi dalam hal Kepercayaan tidak mempunyai pengaruh signifikan dikarenakan tingkat kepercayaan pelanggan ketika mengaplikasikan *m banking* mengalami penurunan dikarenakan kurangnya minat.¹²

Terdapat hasil yang berbeda pada penelitian kali ini dengan penelitian seelumnya yang dilakukan oleh Bayu Arie Fianto, Charissa Kezia Rahmawati dan Indri Supriani (2021) dengan hasil bahwasanya perlindungan informasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah saat pengoperasian *m banking*.¹³

Dikarenakan pengkajian ini memiliki hasil bervariasi, oleh sebab itu, bisa dijadikan sebagai acuan untuk peneliti selanjutnya agar bisa menggambarkan hasil dari perlindungan data apakah memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan *mobile banking*.

2. Pengaruh Aplikasi Perbankan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil regresi menunjukkan bahwa maknanya sama $0,045 < 0,05$ dan nilai thitung sebesar $2,028 >$ ttabel $1,986$. Hal ini menunjukkan jika secara parsial, Aplikasi Perbankan *Mobile Banking* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan

¹¹ Azizah A and Hidayat, "Analisis E-Servqual Terhadap Customer Satisfaction Dan Customer Loyalty Pada Aplikasi Bsi Mobile," hlm.71.

¹² Islam et al., "Al-Sharf Al-Sharf Jurnal Ekonomi Islam," hlm. 139.

¹³ Tumewang, "Mobile Banking Services Quality and Its Impact on Customer Satisfaction of Indonesian Islamic Banks," hlm. 16.

saat menggunakan *mobile bank*. Sehingga Ha bisa diterima sedangkan Ho tidak bisa diterima.

Hal demikian terjadi karena masyarakat cenderung menggunakan aplikasi *online* dalam melakukan kegiatan sehari-hari seperti halnya aktivitas perbankan, para nasabah lebih memilih menggunakan aplikasi via *online* seperti *mobile banking* ketika melakukan transaksi karena dinilai cukup mudah, aman, tidak ribet, dan mampu digunakan dimanapun dan kapanpun tanpa harus mendatangi kantor cabang ataupun kantor pusat perbankan.

Aplikasi Perbankan *Mobile Banking* yaitu bagian dari yang telah disediakan oleh pihak bank yang berguna untuk meringankan kegiatan masyarakat tanpa perlu datang digerai terdekat ataupun kantor pusat bank ketika ingin melakukan suatu transaksi, yang dirancang khusus oleh pihak bank guna memudahkan nasabahnya melakukan transaksi tanpa ribet, nyaman serta mudah dikerjakan dimanapun serta kapanpun.¹⁴

Pengkajian tersebut sesuai dengan apa yang dikaji oleh Bayu Arie Fianto, Charissa Kezia Rahmawati dan Indri Supriyani (2021) dengan menunjukkan bahwa aplikasi perbankan *mobile banking* memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap kepuasan nasabah ketika mengoperasikan *mbanking*.¹⁵

Penelitian ini selaras dari penelitian terdahulu oleh Amatun Nur Makmuriyah dan Kartika Marella Vanni (2020) yang berisikan bahwasanya Aplikasi Perbankan *Mobile Banking* dalam hal Fitur Layanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah saat mengaplikasikan *mobile banking*.¹⁶

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Harries Arizona Ismail dan Tri Purwani (2021) dengan hasil bahwa Aplikasi perbankan *Mobile Banking* dalam hal persepsi kesesuaian dan kemanfaatan dalam penggunaan *mobile banking* memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.¹⁷

¹⁴ Atarwaman, "Pengaruh Persepsi Resiko, Kegunaan, Kepercayaan Dan Kemudahan Terhadap Sikap Penggunaan Mobile Banking Di Kota Ambon," hlm. 283.

¹⁵ Tumewang, "Mobile Banking Services Quality and Its Impact on Customer Satisfaction of Indonesian Islamic Banks," hlm. 16.

¹⁶ Nur Makmuriyah and Marella Vanni, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Di Kota Semarang)," hlm. 42-43.

¹⁷ Ismail and Purwani, "Faktor Yang Mempengaruhi Minat Penggunaan Mobile Banking," hlm. 156.

Penelitian ini sesuai dengan kajian sebelumnya oleh Alif Ainul Khatimah Sulmi dkk (2021) dengan hasil bahwa Aplikasi Perbankan *Mobile Banking* dalam hal kegunaan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.¹⁸

Tidak jauh berbeda dengan penelitian terdahulu, penelitian ini juga menghasilkan bahwasanya aplikasi perbankan *mobile banking* memiliki pengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan nasabah ketika mengaplikasikan *mbanking*.

3. Pengaruh Penjaminan saat penggunaan *Mobile Banking*

Hasil regresi menetapkan nilai signifikansi bersifat sama dengan $0,027 < 0,05$ serta nilai thitung $2,250 > \text{tabel } 1,986$. Hal ini menunjukkan secara parsial, variabel penjaminan saat penggunaan *mobile banking* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. Sehingga H_a bisa diterima sedangkan H_0 tidak bisa diterima.

Dengan adanya penjaminan baik kerahasiaan data ataupun jaminan lainnya seperti halnya pelayanan yang diperuntukkan bank terhadap nasabahnya, oleh sebab itu, pelanggan cenderung memilih menggunakan aplikasi *mobile banking* karena adanya jaminan kerahasiaan data serta pelayanan dan pemahaman bank berikan kepada nasabahnya.

Penjaminan saat penggunaan *mobile banking* adalah kemampuan karyawan pihak bank yang memberikan pelayanan kepada nasabahnya seperti halnya pemahaman karyawan mengenai pengetahuan produk secara tepat, dan terampil ketika memberikan pelayanan maupun informasi kepada nasabah, sehingga dengan ketrampilan dan ketepatan pengetahuan tersebut mampu menanamkan kepercayaan nasabah ketika mengaplikasikan *mobile banking*.¹⁹

Penelitian tersebut selaras dengan penelitian oleh Bayu Arie Fianto, Charissa Kezia Rahmawati dan Indri Supriyani (2021) dengan hasil bahwa penjaminan saat penggunaan *mobile banking* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.²⁰

¹⁸ Sulmi et al., "Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Empiris Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Uin Alauddin Makassar)," hlm. 70.

¹⁹ Sugiarti, Ekonomi, and Terbuka, "Dimensi Carter Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia: Studi Komparatif Sebelum Dan Setelah Merger," hlm. 2-3.

²⁰ Tumewang, "Mobile Banking Services Quality and Its Impact on Customer Satisfaction of Indonesian Islamic Banks," hlm. 16.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu oleh Mukhtisar dkk (2021) dengan hasil Penjaminan saat penggunaan *mobile banking* dalam hal efisiensi menunjukkan hasil positif terhadap kepuasan dan minat nasabah dalam bertransaksi menggunakan *mobile banking*.²¹

Nur Azizah dan Muhammad Rahmat Hidayat (2022) dalam penelitiannya juga menghasilkan hasil yang sama dengan penelitian ini yang hasilnya adalah Penjaminan saat penggunaan *mobile banking* dalam hal *Assurance* menunjukkan hasil signifikan terhadap kepuasan nasabah ketika mengoperasikan *mbanking*.²²

Zuliani dan Nisa Ayu Purwati (2021) dalam penelitiannya menghasilkan hasil yang sama dengan penelitian kali ini, yakni berupa hasil Penjaminan saat penggunaan *mobile banking* dalam hal manfaat serta resiko menunjukkan hasil yang positif terhadap kepuasan serta minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.²³

Tidak jauh berbeda dengan penelitian sebelumnya, yakni penelitian ini juga menghasilkan hasil bahwasanya penjaminan saat penggunaan *mobile banking* memiliki pengaruh signifikan serta positif terhadap kepuasan nasabah ketika mengoperasikan *mbankingnya*.

4. Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Nasabah

Hasil regresi menetapkan nilai signifikansi $0,980 > 0,05$ dan t hitung sama dengan $0,25 < t_{tabel} 1,986$, yang artinya bahwasanya variabel tersebut tidak memiliki pengaruh secara signifikan yang mengakibatkan H_0 bisa diterima sedangkan H_a tidak bisa diterima, ini karena ada instrumen lain yang berperan untuk mempengaruhi kepuasan pelanggan, seperti Kecepatan, Manfaat yang Dirasakan, dan Variabel Lainnya.

Kemudahan penggunaan merupakan salah satu variabel yang tidak memiliki pengaruh bagi kepuasan pelanggan saat mengaplikasikan *mobile banking*, hal ini dikarenakan masyarakat beranggapan bahwa semua penggunaan layanan

²¹ Mukhtisar, Tarigan, and Evriyenni, "Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh)," hlm. 69.

²² Azizah A and Hidayat, "Analisis E-Servqual Terhadap Customer Satisfaction Dan Customer Loyalty Pada Aplikasi Bsi Mobile," hlm. 71.

²³ Zuliani and Purwati, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Terhadap Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah," hlm. 248.

yang berbasis aplikasi *banking* yang berasal dari pihak bank manapun mempunyai tata cara penggunaan yang hampir sama satu sama lain, jadi disini variabel kemudahan tidak begitu mempengaruhi karena masyarakat sebelumnya juga pernah menggunakan aplikasi yang serupa.

Penelitian ini sesuai oleh Bayu Arie Fainto, Charissa Kezia dan Indri Supriani (2021) dengan hasil yaitu kemudahan penggunaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.²⁴

Namun berbeda dengan penelitian oleh Suryati Eko Putro (2021) yang menghasilkan bahwa ada pengaruh secara signifikan dari kemudahan penggunaan akibat adanya kepuasan nasabah dalam mengaplikasikan *mobile banking*.²⁵

Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Mukhtisar dkk (2021) yang mempunyai hasil bahwasanya Kemudahan Penggunaan berpengaruh positif terhadap Kepuasan nasabah.²⁶

Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Alif Ainul Khatimah Sulmi dkk (2021) dengan hasil bahwa kemudahan Penggunaan memberikan dampak positif dari adanya minat dan kepuasan dalam pengaplikasian *mobile banking*.²⁷

Penelitian tersebut berbeda dari pengkajian Harries Arizona Ismail dan Tri Purwani (2021) dengan hasil bahwa kemudahan Penggunaan memberikan dampak positif dari ketertarikan dan kepuasan ketika mengoperasikan *mobile banking*.²⁸

Penelitian tersebut berbeda dari pengkajian zuliani dan Nisa Ayu Purwati (2021) yang berisikan kemudahan

²⁴ Tumewang, "Mobile Banking Services Quality and Its Impact on Customer Satisfaction of Indonesian Islamic Banks," hlm. 16.

²⁵ Putro, "Service Quality E-Banking Pada Nasabah," hlm. 95.

²⁶ Mukhtisar, Tarigan, and Evriyenni, "Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh)," hlm. 69.

²⁷ Sulmi et al., "Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Empiris Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Uin Alauddin Makassar)," hlm. 70.

²⁸ Ismail and Purwani, "Faktor Yang Mempengaruhi Minat Penggunaan Mobile Banking," hlm. 156.

penggunaan memiliki pengaruh positif dari minat serta puasanya pelanggan saat memakai *mobile banking*.²⁹

Pengkajian ini berbeda dengan Penelitian Amatun Nur Makmuriyah dan Kartika Marella Vanni (2020) yang hasilnya kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah saat menggunakan *mobile banking*.³⁰

Dengan adanya hasil pengkajian yang beragam, dapat digunakan sebagai kesempatan bagi peneliti seterusnya supaya bisa menggambarkan apakah *user-friendly* berdampak signifikan terhadap kepuasan nasabah saat menggunakan *mobile banking*.

5. Pengaruh Keamanan Penggunaan Terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil regresi menetapkan nilai signifikansi bersifat sama dengan $0,000 < 0,05$ dan nilai thitung $4,746 > t_{tabel} 1,986$. Dengan demikian artinya variabel keamanan pengguna berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan nasabah saat menggunakan *mobile banking*. Sehingga H_a bisa diterima sedangkan H_o tidak bisa diterima.

Keamanan adalah salah satu aspek terpenting dalam system informasi perbankan, karena mengandung informasi privasi penting seperti data pribadi nasabah, serta saldo dan transaksi lainnya, keamanan *mobile banking* bertujuan bertujuan untuk melindungi informasi terhadap resiko aktivitas illegal, karena keamanan yang tinggi mampu meningkatkan kepercayaan nasabah dalam menggunakan suatu aplikasi.³¹

Masyarakat meyakini dengan adanya penggunaan *mobile banking* data pribadi atau pun informasi lainnya mampu dilindungi oleh pihak perbankan dari aktivitas illegal karena pihak perbankan menjamin kerahasiaan nasabah sehingga masyarakat atau nasabah percaya dan mau menggunakan aplikasi *mobile banking* tersebut.

²⁹ Zuliani and Purwati, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Terhadap Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah," hlm. 248.

³⁰ Nur Makmuriyah and Marella Vanni, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Di Kota Semarang)," hlm. 42-43.

³¹ Wandu, Bachri, and Parubak, "Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Keuntungan, Persepsi Keamanan Terhadap Minat Nasabah Bni Menggunakan Mobile Banking," hlm. 91.

Penelitian tersebut sesuai penelitian oleh Maria Kumalasanti dan Eni Dwi Sulisyanti (2022) dengan hasil bahwa Keamanan Penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.³²

Pengkajian ini selaras penelitian yang dilakukan Feng Li, Hui Lu dkk (2021) dengan hasil bahwa Keamanan Penggunaan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.³³

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Bayu Arie Fianto, Charissa Kezia dkk (2021) yang berisikan bahwa keamanan penggunaan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan ketika memakai *mobile banking*.³⁴

Pengkajian ini sejalan Penelitian Suryati Eko Putro (2021) menunjukkan bahwa keamanan pengguna berdampak positif terhadap kepuasan nasabah saat menggunakan *mobile banking*.³⁵

Tessa Angelina (2022) Penelitiannya juga sesuai dengan penelitian kali ini yaitu dengan hasil bahwa Keamanan Penggunaan berpengaruh positif terhadap Kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.³⁶

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Alif Ainul Khatimah Sulmi dkk (2021) dengan hasil bahwa Keamanan Penggunaan berpengaruh positif terhadap Kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.³⁷

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Maria Kumalasanti dan Eni Dwi Sulisyanti (2022) yang mengandung isi keamanan penggunaan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah ketika mengoperasikan *mobile banking*.³⁸

³² Yogyakarta, "Jurnal Maneksi Vol 11, No. 2, Desember 2022," hlm. 424-425.

³³ Li et al., "Customer Satisfaction with Bank Services: The Role of Cloud Services, Security, e-Learning and Service Quality," hlm. 8.

³⁴ Tumewang, "Mobile Banking Services Quality and Its Impact on Customer Satisfaction of Indonesian Islamic Banks," hlm. 16.

³⁵ Putro, "Service Quality E-Banking Pada Nasabah," hlm. 95.

³⁶ Islam et al., "Al-Sharf Al-Sharf Jurnal Ekonomi Islam," hlm. 139.

³⁷ Sulmi et al., "Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Empiris Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Uin Alauddin Makassar)," hlm. 70.

³⁸ Yogyakarta, "Jurnal Maneksi Vol 11, No. 2, Desember 2022," hlm. 424-425.

Penelitian ini juga menghasilkan hasil yang positif dalam hal kepuasan nasabah terhadap penggunaan *mobile banking*.

