



Article Type: Research Paper

PENGARUH PENGGUNAN MOBILE BANKING DAN BIAYA ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG RANTAUPRAPAT.

Andre Syafrizal



AFFILIATION:

¹ Pascasarjana, Universitas Labuhanbatu, Indonesia

***CORRESPONDENCE:**

Andresyafrizal8@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received: 17-11-2025

Accepted: 28-11-2025

Abstract

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penggunaan Mobile Banking Dan biaya administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Rantauprapat, baik secara parsial maupun simultan, Penentuan tehnik sampel menggunakan pendapat arikunto dengan jumlah 40 orang dan Metode analisis yang dipergunakan adalah metode analisis deskriptif, analisis regresi linier berganda, dan uji hipotesis. Hasil pengujian hipotesis secara parsial (uji t) menunjukkan bahwa Mobile Banking (X1) dan biaya administrasi (X2) berpengaruh positif dan signifikan Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Rantauprapat, dengan nilai variabel Mobile Banking thitung sebesar 3,018 sedangkan t tabel 1.689 (thitung lebih besar dari ttabel). Sementara untuk variabel biaya administrasi nilai thitung sebesar 2.608 sedangkan ttabel 1.689 (t hitung lebih besar dari ttabel). Hasil pengujian hipotesis secara Simultan (uji F) menunjukkan bahwa Mobile Banking (X1) dan biaya administrasi (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Rantauprapat, dengan nilai fhitung sebesar 10,371 sedangkan ftabel 2,64 (fhitung lebih besar dari ftabel). Hasil pengujian Koefisien determinasi (R²) dapat diketahui nilai Adjusted R square sebesar 0,419 atau 41,9% menunjukkan bahwa Mobile Banking dan Biaya Administrasi secara simultan memberikan kontribusi terhadap Kepuasan nasabah sebesar 41,9%.

Keywords: Mobile Banking, Biaya Administrasi, Kepuasan Nasabah

PENDAHULUAN

Tingginya tingkat kebutuhan manusia yang berbagai rupa serta persaingan usaha yang semakin kompetitif membuat perusahaan harus lebih maksimal dalam mencari pelanggan guna untuk menjaga stabilitas kelangsungan hidup usahanya, perusahaan harus mampu menciptakan produk-produk baru yang nantinya menjadi penarik dalam menjaga tingkat kepuasan pelanggan. Menciptakan Suatu produk baru tersebut tidak terlepas dari bantuan

kemajuan teknologi dan informasi yang didapat, karena dengan bantuan teknologi maka akan lebih mudah dalam menciptakan produk baru.

Kemajuan teknologi dan informasi yang semakin hari semakin pesat sangat dibutuhkan dalam perkembangan suatu perusahaan, hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya minat masyarakat yang menggunakan handphone dalam melakukan transaksi jual beli. Peluang tersebut dimanfaatkan pihak bank dengan cara menciptakan suatu aplikasi yang bernama *mobile banking* untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi khususnya dalam hal keuangan.

Mobile banking Setiawan (2018:90), adalah suatu fitur aplikasi yang digunakan untuk bertransaksi perbankan melalui aplikasi yang tersedia pada *handphone*, dengan adanya aplikasi *Mobile Banking* maka transaksi keuangan yang biasanya dilakukan secara manual dan harus datang langsung ke bank yang terkait, kini transaksi tersebut bisa dilakukan hanya dengan menggunakan *handphone*, selagi nasabah memiliki jaringan internet maka transaksi tersebut dapat dilakukan dimana saja dan tanpa batas waktu yang ditentukan. Stanford (2019:216) Ada beberapa hal yang menjadi indikator dalam tingkat kepuasan konsumen menggunakan aplikasi *Mobile Banking* diantaranya ialah : 1) sistem keamanan, 2) fitur layanan yang mudah dimengerti, 3) terjaganya data privasi pengguna, 4) Keandalan layanan, 5)Kecepatan sistem transaksi

Berdasarkan beberapa pengertian *Mobile Banking* yang telah dibahas diatas serta beberapa keunggulan dalam penerapannya didalam dunia perbankan, hal lain yang perlu menjadi perhatian dalam bertransaksi adalah tentang seberapa besar biaya transaksi yang dibebankan kepada nasabah dalam menggunakan fitur tersebut.

Biaya merupakan suatu pengorbanan yang dilakukan dalam upaya memperoleh suatu barang atau jasa yang pada umumnya dinyatakan dalam jumlah satuan uang berdasarkan tempat transaksi yang berlaku. Akan tetapi berbeda halnya dengan dunia perbankan, biaya akan diperuntukkan untuk nasabah yang telah memakai jasa simpan pinjam keuangan pada bank tertentu Mangkunegara, (2018:88). Menurut (Badriah, 2019) Pembiayaan adalah pendanaan yang dikeluarkan untuk mendukung investasi yang direncanakan dari pihak tertentu

Biaya digolongkan menjadi dua katagori diantaranya yaitu : 1) Biaya Eksplisit merupakan biaya berbentuk fisik atau benda seperti uang tunai. 2) Biaya implisit merupakan suatu biaya yang tidak terlihat secara langsung bentuknya, seperti beban penyusutan barang yang dibebankan kepada nasabah. Pada saat nasabah mengajukan kredit kepada bank maka nasabah akan dibebankan beberapa biaya diantaranya yaitu : 1)Biaya Provisi yaitu berupa sejumlah uang yang harus dibayarkan nasabah kepada pihak bank atas balas jasa pemberian pinjaman kredit, nilainya akan ditetapkan berdasarkan persentase dari pencairan nilai plafond. 2) Biaya Administrasi yaitu biaya yang dipungut untuk pengadaan pelengkap syarat dokumen pengajuan kredit bank, yang jumlahnya disepakati oleh kedua belah pihak . 3) Biaya Materai yaitu biaya yang digunakan untuk pelengkap surat perjanjian antara kreditur (bank) dengan debitur (nasabah).

Andre Syafrizal
Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah Pada
Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Rantau Prapat

Bedasarkan beberapa pengertian mobile banking dan biaya yang diperuntukkan kepada nasabah, semua hal tersebut semata-mata hanya untuk menjaga kepuasan pelanggan bertransaksi disuatu bank.

Menurut (Wiliam J. Stanton, 2019:91), kepuasan ialah suatu rasa suka yang timbul dari dalam diri seseorang atas barang atau jasa yang diberikan pihak lain untuk dipergunakannya. Menurut Wandansari (2018:93), kepuasan merupakan tanggapan atau ungkapan isi hati seseorang dalam menggunakan barang atau jasa dan biasanya dia akan melakukan pembelian ulang terhadap barang tersebut. (Kasmir, 2008:171) Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang yang membandingkan suatu hasil atau kinerja dalam suatu produk sesuai dengan keinginannya.

Setelah adanya penjelasan tentang kepuasan nasabah yang telah dijabarkan dari beberapa para ahli diatas maka ditarik kesimpulan jika kepuasan nasabah merupakan tingkat perasaan seseorang yang membandingkan suatu hasil atau kinerja dalam suatu produk sesuai atau jasa dengan diterimna. Suatu usaha dapat dikatakan sukses apabila usaha tersebut dapat memenuhi beberapa katagori kepuasan konsumen, adapun indikator yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen menurut (Mangkunegara, 2016:45) terdapat lima faktor utama yang mempengaruhinya : 1) Kualitas Produk, 2) Pelayanan, 3)Emosional, 4) Harga, 5) Biaya

METODE

Lokasi dalam penelitian ini adalah bank syariah indonesia yang beralamat di Jln.Jend. Ahmad Yani Sumatera Utara Kelurahan Bakaran Batu, Kecamatan Rantau Selatan. Waktu dalam Proses penelitian ini dilaksanakan paling lama sekitar 1 bulan yang bertepatan dibulan Januari 2023 Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang berkunjung ke bank syariah Indonesia selama satu hari penuh serta menggunakan aplikasi mobile banking yang jumlahnya sebanyak 40 orang. penulis menggunakan teknik sampling jenuh dalam cara penarikan sampelnya, dengan jumlah 40 orang dari total keseluruhan populasi. Data dari penelitian ini kemudian di uji menggunakan beberapa teknik analisis seperti uji validitas, Uji Reliabilitas, Uji reliabilitas regresi secara parsial (uji t), Uji t digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel. Uji Simultan (Uji-F), Uji Koefisien Determinasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Deskriptif Data Responden

Pemaparan hasil uji deskriptif data responden bertujuan untuk mengetahui tingkat karateristik dari setiap responden yang memberikan tanggapan, karateristik tersebut dapat berupa biodata usia, jenis kelamin serta tanggapan dari pengisian koesiner penelitian. Data tersebut akan dihitung dengan metode kuantitatif yang dijabarkan kedalam bentuk tabel

Kemudian dalam pengolahan dan menganalisa data dalam penelitian ini penulis menggunakan data sebagai berikut :

$$p = \frac{f}{n} \times 100\% \dots$$

Keterangan

P = persentase jawaban

F = frekuensi jawaban

N = jumlah sampel

Karakteristik karakteristik penelitian terdiri dari:

1. Karakteristik Responden Penelitian

Pengelompokan Responden Berdasarkan Kriteria jenis kelamin, Usia Responden, Pendidikan Responden, Lama Bekerja Responden ialah sebagai berikut :

Tabel 1. Karakteristik Responden Penelitian

No	Karakteristik Responden		Jumlah	Prosentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	25	62%
		Perempuan	15	38%
		Total	40	100%
2	Usia Responden	20-29 tahun	15	38%
		30-39 tahun	18	45%
		40-49 tahun	7	17%
		Total	40	100%
3	Status Sosial	Sudah Bekeluarga	18	45%
		Belum Bekeluarga	22	55%
		Total	40	100%

Sumber : Data yang diolah tahun 2023

- 1) Berdasarkan data yang telah dijabarkan pada tabel 1 diatas maka dapat diperoleh informasi jika jenis kelamin responden yang ada di Bank Syariah Indonesia yaitu laki-laki ada sebanyak 25 responden atau jika dipersenkan sebesar 62% sedangkan perempuan sebanyak 15 responden atau jika dikalkulasikan sebesar 38% dari total populasi yang ada.
- 2) Kemudian berdasarkan data yang telah dijabarkan pada tabel 1 juga dapat diperoleh informasi jika usia responden responden yang ada di Bank Syariah Indonesia sebagian besar berumur 20-39 tahun sebanyak 15 responden atau 38% dari jumlah sampel, yang memiliki umur 30-39 tahun terdapat 18 responden atau 45%, yang memiliki umur 40-49 tahun terdapat 7 responden orang atau jika dikalkulasikan sebesar 17% dari total populasi yang ada.
- 3) Berdasarkan data yang telah dijabarkan pada tabel 1 diatas juga diperoleh informasi jika Status sosial yang dimiliki para pegawai di Bank Syariah Indonesia sebagian besar sudah

bekeluarga 18 orang atau jika dipersenkan sebesar 45%, belum bekeluarga sebanyak 22 orang atau jika dikalkulasikan sebesar 55% dari total populasi yang ada.

Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Adapun frekuensi jawaban responden atas kuesioner penelitian dapat dilihat sebagai berikut :

1. Analisis Deskriptif Variabel Mobile Banking (X_1)

Frekuensi jawaban responden terhadap variabel Mobile Banking (X_1) sebagai berikut :

Tabel 2. Tabulasi Jawaban Responden Untuk Variabel Mobile Banking (X_1)

nomor	Distribusi Jawaban Responden											
	SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS (1)		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	10	25.0	15	37.5	13	32.5	2	5.0	0	0	40	100
2	8	20.0	17	42.5	12	30.0	3	7.5	0	0	40	100
3	8	20.0	20	50.0	12	30.0	0	0	0	0	40	100
4	13	32.5	16	40.0	9	22.5	2	5.0	0	0	40	100
5	9	22.5	20	50.0	9	22.5	2	5.0	0	0	40	100

Sumber : Hasil Kuesioner (data diolah dari SPSS), 2023

Berdasarkan Tabel 2 dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Pada tabel 2 yang telah tertera diatas maka dapat ditarik kesimpulan jika 10 orang (25.0%) menyatakan sangat setuju bahwa Keamanan sistem *Mobile Banking* yang disediakan bank syariah memiliki keamanan yang kuat, sedangkan 15 orang (37.5%) menyatakan setuju , 13 orang (32.5%) kurang setuju dan 2 orang (5.0%) menyatakan tidak setuju.
- 2) Pada tabel 2 juga dapat ditarik kesimpulan jika yaitu 8 orang (20.0%) menyatakan sangat setuju bahwa Fitur layanan yang ada di aplikasi *Mobile Banking* mudah untuk dimengerti, 17 orang (42.5%) menyatakan setuju, 12 orang (30.0%) menyatakan kurang setuju sedangkan 3 orang (7.5%) menyatakan tidak setuju.
- 3) Pada tabel 2 yang telah tertera diatas dapat diperoleh informasi jika 8 orang (20.0%) menyatakan sangat setuju bahwa Aplikasi *Mobile Banking* menjamin data privasi ada agar tetap terjaga, 20 orang (50.0%) setuju, 12 orang (30.0%) menyatakan kurang setuju.
- 4) Pada tabel 2 yang telah tertera diatas dapat diperoleh informasi jika 13 orang (32.5%) menyatakan sangat setuju bahwa Aplikasi *Mobile Banking* dapat digunakan kapan saja dsan dimana saja, 16 orang (40,0%) menyatakan setuju, 9 orang (22.5%) menyatakan kurang setuju 2 orang (5.0%) menyatakan tidak setuju.
- 5) Pada tabel 2 yang telah tertera diatas dapat diperoleh informasi bahwa Kecepatan respon sistem yang ada di *Mobile Banking* cukup memuaskan yaitu 9 orang (22.5%) menyatakan sangat setuju bahwa Anda menerima kenaikan Kompensasi setiap tahunnya, 20 orang

Andre Syafrizal
Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah Pada
Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Rantauprapat

(50,0%) menyatakan setuju, 9 orang (22.5%) menyatakan kurang setuju, 2 orang (5.0%) menyatakan tidak setuju.

2. Analisis Deskriptif Variabel Biaya Administrasi (X_2)

Frekuensi jawaban responden terhadap variabel Biaya Administrasi (X_2) sebagai berikut :

Tabel 3. Tabulasi Jawaban Responden Untuk Variabel Biaya Administrasi (X_2)

nomor	Distribusi Jawaban Responden											
	SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS (1)		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	12	30.0	18	45.0	9	22.5	1	2.5	0	0	40	100
2	12	30.0	18	45.0	8	20.0	2	5.0	0	0	40	100
3	9	22.5	15	37.5	15	37.5	1	2.5	0	0	40	100
4	9	22.5	17	42.5	10	25.0	4	10.0	0	0	40	100
5	10	25.0	19	47.5	10	25.0	1	2.5	0	0	40	100

Sumber : Hasil Kuesioner (data diolah dari SPSS), 2023

Berdasarkan Tabel 3 dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Pada tabel 3 yang telah tertera diatas dapat diperoleh informasi bahwa Sebagian besar nasabah Bank Syariah Indonesia yaitu 12 orang (30.0%) menyatakan sangat setuju bahwa Biaya yang dibebankan pada saat menggunakan aplikasi *Mobile Banking* tergolong rendah, sedangkan 18 orang (45.0%) menyatakan setuju , 9 orang (22.5%) kurang setuju dan 1 orang (2.5%) menyatakan tidak setuju.
- 2) Pada tabel 3 yang telah tertera diatas dapat diperoleh informasi bahwa Sebagian besar nasabah Bank Syariah Indonesia yaitu 12 orang (30.0%) menyatakan sangat setuju bahwa Pemasangan aplikasi *Mobile Banking* pada *smart phone* tidak dipungut biaya, 18 orang (45.0%) menyatakan setuju, 8 orang (20%) menyatakan kurang setuju sedangkan sedangkan 2 orang (5.0%) menyatakan tidak setuju.
- 3) Pada tabel 3 yang telah tertera diatas dapat diperoleh informasi bahwa Sebagian besar nasabah Bank Syariah Indonesia 9 orang (22.5%) menyatakan sangat setuju bahwa Biaya transfer uang ke bank lain dikenakan biaya rendah pada saat bertransaksi di bank syariah Indonesia, 15 orang (37.5%) menyatakan kurang setuju dan 1 orang (2.5%) menyatakan tidak setuju.
- 4) Pada tabel 3 yang telah tertera diatas dapat diperoleh informasi bahwa Sebagian besar nasabah Bank Syariah Indonesia yaitu 9 orang (22.5%) menyatakan sangat setuju bahwa Pendaftaran calon nasabah baru di bank syariah Indonesia tidak dipungut biaya tambahan, 17 orang (42.5%) menyatakan setuju, 10 orang (25.0%) menyatakan kurang setuju, 4 orang (10.0%) menyatakan tidak setuju.
- 5) Pada tabel 3 yang telah tertera diatas dapat diperoleh informasi bahwa Sebagian besar nasabah Bank Syariah Indonesia yaitu 10 orang (25.0%) menyatakan sangat setuju

bahwa Aplikasi *mobile banking* tidak menggunakan pulsa prabayar pada saat digunakan, 19 orang (47.5%) menyatakan setuju, 10 orang (25.0%) menyatakan kurang setuju, 1 orang (2.5%) menyatakan tidak setuju.

3. Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Frekuensi jawaban responden Kepuasan Nasabah (Y) sebagai berikut :

Tabel 4 Tabulasi Jawaban Responden Untuk Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

nomor	Distribusi Jawaban Responden											
	SS (5)		S (4)		KS (3)		TS (2)		STS (1)		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	12	30.0	20	50.0	8	20.0	0	0	0	0	40	100
2	9	22.5	17	42.5	12	30.0	2	5.0	0	0	40	100
3	6	15.0	9	22.5	19	47.5	6	15.0	0	0	40	100
4	7	17.5	11	27.5	17	42.5	2	5.0	3	7.5	40	100
5	6	15.0	23	57.5	11	27.5	0	0	0	0	40	100

Sumber : Hasil Kuesioner (data diolah dari SPSS), 2023

Berdasarkan Tabel 5 dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Pada tabel 5 yang telah tertera diatas dapat diperoleh informasi bahwa Sebagian besar nasabah Bank Syariah Indonesia yaitu 12 orang (30.0%) menyatakan sangat setuju bahwa Kualitas pelayanan yang ada sangat membantu nasabah saat bertransaksi, sedangkan 20 orang (50.0%) menyatakan setuju , 8 orang (20.0%) kurang setuju.
- 2) Pada tabel 5 yang telah tertera diatas dapat diperoleh informasi bahwa Sebagian besar nasabah Bank Syariah Indonesia yaitu 9 orang (22.5%) menyatakan sangat setuju bahwa Biaya yang dibebankan cukup rendah sehingga sesuai dengan keinginan nasabah, 17 orang (42.5%) menyatakan setuju, 12 orang (30.0%) menyatakan kurang setuju sedangkan 2 orang (5.0%) menyatakan tidak setuju.
- 3) Pada tabel 5 yang telah tertera diatas dapat diperoleh informasi bahwa Sebagian besar nasabah Bank Syariah Indonesia yaitu 6 orang (15.0%) menyatakan sangat setuju bahwa Nasabah akan selalu menggunakan jasa bank syariah pada saat bertransaksi, 9 orang (22.5%) setuju, 19 orang (47.5%) menyatakan kurang setuju dan 6 orang (15.0%) menyatakan tidak setuju.
- 4) Pada tabel 5 yang telah tertera diatas dapat diperoleh informasi bahwa Sebagian besar nasabah Bank Syariah Indonesia yaitu 7 orang (17.5%) menyatakan sangat setuju bahwa Produk-produk yang ditawarkan bank syariah Indonesia sesuai dengan kebutuhan nasabah, 11 orang (27.5%) menyatakan setuju, 17 orang (42.5%) menyatakan kurang setuju, 2 orang (5.0%) menyatakan tidak setuju, sedangkan 3 orang (7.5%) menyatakan sangat tidak setuju
- 5) Pada tabel 5 yang telah tertera diatas dapat diperoleh informasi bahwa Sebagian besar nasabah Bank Syariah Indonesia yaitu 6 orang (15.0%) menyatakan sangat setuju bahwa Komunikasi yang digunakan oleh karyawan bank syariah Indonesia cukup ramah dan

mudah dimengerti nasabah, 23 orang (57.5%) menyatakan setuju, 11 orang (27.5%) menyatakan kurang setuju.

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Dalam melakukan analisis regresi linear berganda digunakan bantuan aplikasi SPSS versi

22. Hasil pengolahan data ditampilkan seperti pada Tabel berikut :

Tabel 5. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.574	4.078		-.631	.532
	mobilebanking	.337	.112	.388	3.018	.005
	biayaadministrasi	.409	.130	.412	3.138	.003
a. Dependent Variable: kepuasannasabah						

Sumber : Hasil Penelitian (Diolah SPSS), 2023

Berdasarkan Tabel 5 pada kolom *Unstandardized Coefficients* diperoleh nilai konstanta dan koefisien regresi, sehingga terbentuk persamaan sebagai berikut :

$$Y = -2,574 + 0.337X_1 + 0.409X_2 + e$$

Interpretasi persamaan tersebut adalah sebagai berikut :

- 1) Konstanta (a) = -2,574 ini memperlihatkan jika X (mobile banking, biaya administrasi) konstan atau X = 0, maka Kepuasan nasabah sebesar 2,574.
- 2) Koefisien (b₁) = 0.337. Ini memperlihatkan jika setiap perubahan satu variabel faktor mobile banking(X₁), akan menambah Kepuasan nasabah sebesar 0.337.
- 3) Koefisien (b₂) = 0,409. Ini memperlihatkan jika setiap perubahan satu variabel faktor Biaya administrasi (X₂), akan menambah kepuasan nasabah sebesar 0,409.

Pengujian Hipotesis

1. Uji Hipotesis Secara Partial (Uji T)

Untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial, digunakan uji statistik T (uji T). Apabila nilai t_{hitung} > nilai t_{tabel}, maka H₀ diterima, sebaliknya apabila nilai t_{hitung} < nilai t_{tabel}, maka H₀ ditolak. Hasil pengujian hipotesis secara parsial dapat dilihat pada Tabel 7 berikut ini:

Tabel 6. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.574	4.078		-.631	.532
	mobilebanking	.337	.112	.388	3.018	.005
	biayaadministrasi	.409	.130	.412	3.138	.003
a. Dependent Variable: kepuasannasabah						

Sumber : Hasil Penelitian (Diolah SPSS), 2023

- 1) Dari data diatas maka dapat disimpulkan bahwa untuk Mobile banking t_{hitung} sebesar 3.018 sedangkan t_{tabel} 1.689 (t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel}) yang berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima atau dengan kata lain Mobile banking berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan nasabah. hal ini juga diperkuat oleh nilai sig yaitu 0,005 lebih kecil dari nilai alpha 0,05.
- 2) Untuk Biaya administrasi dapat disimpulkan bahwa untuk nilai t_{hitung} sebesar 3,138 sedangkan t_{tabel} 1.689 (t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel}) yang berarti H_0 ditolak dan H_2 diterima atau dengan kata lain Biaya administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, hal ini juga diperkuat oleh nilai sig yaitu 0,003 lebih kecil dari nilai alpha 0,05.

Uji Simultan(Uji F)

Uji simultan adalah pengujian serempak yaitu keseluruhan variabel bebas terhadap variabel terikatnya secara serempak pada derajat kebebasan df_1 ($4-1 = 3$) dan df_2 ($40-4 = 36$). Maka F_{tabel} yang digunakan adalah nilai $F(3:36) = 2,64$ pengujian ini dapat kita lakukan dengan melihat tampilan tabel anova sebagai berikut:

Tabel 7. Uji Simultan (f)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	135.186	3	45.062	10.371	.000 ^b
	Residual	156.414	36	4.345		
	Total	291.600	39			

a. Dependent Variable: kepuasannasabah

b. Predictors: (Constant), mobilebanking, biayaadministrasi

Sumber : Hasil Penelitian (Diolah SPSS), 2023

Dari hasil diatas diketahui bahwa $F_{hitung} = 10,371$ dan $F_{tabel} = 2,64$ dalam hal ini F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} dan nilai signifikan adalah 0.000 lebih kecil dari nilai alpha 0.05, sehingga keputusan yang diambil adalah H_0 ditolak dan H_3 diterima. Diterimanya hipotesis alternatif menunjukkan variabel bebas X_1 , X_2 mampu menjelaskan keragaman dari variabel

terikat (Y) dalam hal ini variabel mobile banking, biaya administrasi secara serempak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan nasabah.

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel kepuasan nasabah Berikut hasilnya.

Tabel 8. Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.681 ^a	.464	.419	2.08443	1.492

a. Predictors: (Constant), mobilebanking, biayaadministrasi

b. Dependent Variable: kepuasannasabah

Sumber : Hasil Penelitian (Diolah SPSS), 2023

Berdasarkan nilai Adjusted R square sebesar 0,419 atau 41,9% memperlihatkan jika *Mobile banking* serta biaya administrasi secara simultan memberikan kontribusi terhadap kepuasan nasabah sebesar 44%, sedangkan sisanya sebesar 58,1 % diterangkan oleh variabel lain yang tidak diajukan dalam penelitian ini.

Pembahasan

1. Pengujian hipotesa secara parsial untuk variabel Mobile Banking terlihat bahwa nilai t hitungnya lebih besar dibandingkan dengan t tabel ($3,018 > 1,689$), artinya variabel Mobile Banking dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan nasabah.
2. Pengujian hipotesa secara parsial untuk variabel Biaya administrasi terlihat bahwa nilai t hitungnya lebih besar dibandingkan dengan t tabel ($3,138 > 1,689$), artinya variabel Biaya administrasi dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah.
3. Dan dari hasil uji simultan diketahui bahwa $F_{hitung} = 10,371$ dan $F_{tabel} = 2,64$ dalam hal ini F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} dan nilai signifikan adalah 0.003 lebih kecil dari nilai alpha 0.05, sehingga keputusan yang diambil adalah H_3 diterima. Diterimanya hipotesis alternatif menunjukkan variabel bebas X_1 dan X_2 mampu menjelaskan keragaman dari variabel terikat (Y) dalam hal ini variabel mobile banking Dan biaya administrasi secara serempak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Saran

1. Kepada pihak bank syariah indonesia diharapkan untuk lebih meningkatkan sistem pelayanan yang ada diaplikasi mobile banking dengan cara memperbaiki fitur-fitur yang ada didalam aplikasi tersebut, sehingga nasabah lebih mudah memahami dan menggunakan aplikasi tersebut.
2. Untuk pembiayaan administrasi yang ada di bank syariaiah Indonesia agar diperkecil lagi, terutama mengenai biaya administrasi transaksi transfer uang ke pihak bank lain direndahkan lagi. Hal tersebut diperuntukkan agar nasabah merasa puas memakai jasa pelayanan yang ada bank syariah Indonesia.
3. Reputasi bank syariah Indonesia yang dikenal berbeda dari perusahaan lainnya yang dimiliki oleh kota lain perlu dipertahankan dan bila perlu sebaiknya manajemen pegawai bank syariah Indonesia semakin berinovasi lagi supaya semakin menumbuhkan kepercayaan nasabah untuk menabung di bank tersebut.

Referensi

- Andrew. (2016). analisis kinerja pegawai. In *Manajemen sumber daya manusia perusahaan* (pp. 10–12). karya kencana.
- Arikunto. (2017). metodel. In *metode penelitian* (edisi ke t, p. 213). Cv. Pustaka setia.
- Badriah, M. (2019). kinerja pegawai. In *Manajemen pemasaran* (Cetakan I, p. 219). Cv. Pustaka setia.
- Mangkunegara. (2018). Kesehatan Kerja. In *Manajemen Tenaga Kerja Indosnesia. Pendekatan Administratif Dan Operasional* (pp. 161–162). gramedia.
- Porter dan Lawyer, I. (2018). analisis biaya dan tenaga kerja. *Pengaruh Biaya Terhadap Semangat Kepuasan konsumen Di UD. Pakem Sari, Desa Sumberpakem, Kecamatan Sumberjambe, Kabupaten Jember*, 13(1), 14–33.
- Salinding (2016). kesehatan kerja. *'Pengaruh Mobile banking dan kecepatan aplikasi Terhadap kepuasan Nasabah Pada PT. semangat jaya*, 13(1), 113.
- Setiawan, K. C. (2018). Kepuasan nasabah. *jurnal''Pengaruh Pelayanan dan Biaya administrasi Terhadap kepuasan Nasabah Pada PT.Cipta Agung Palembang*, 13(1), 34.
- Sugiyono. (2017). metodel. In *metode penelitian* (p. 117). Cv. Pustaka Setia.
- Stanford. (2019). tipe kinerja pegawai. In *Manajemen Pemasaran produk* (edisi pert, p. 151). Penerbit Kencana.
- Wandasari. (2018). expetasi Kepuasan Konsumen. *Pengaruh pelayanan, Komunikasi, Dan kualitas produk Terhadap Kepuasan konsumen Pada PT.BFI rantau prapat*, 13(1), 231.
- Wiliam. (2019). manajemen sdm. *Pengaruh Pelayanan Terhadap kepuasan konsumen Di Kampung Batu Malakasari Tektona Waterpark Kabupaten Bandung*, 13(1), 22–44.