

**PENGARUH FITUR LAYANAN DAN PENANGANA KELUHAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENGGUNA *MOBILE BANKING*
PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP PALEMBANG KENTEN 2**

Oleh :

Rena Apriani

2110603031

ABSTRAK

Bank BSI menawarkan kepada nasabahnya produk BSI Mobile, aplikasi perbankan berbasis Syariah yang dapat diakses melalui telepon seluler. BSI Mobile bertujuan untuk memperlancar proses perbankan melalui telepon pintar dengan cara yang aman, efisien dan nyaman, sehingga memungkinkan nasabah melakukan transaksi perbankan di mana saja, kapan saja tanpa harus mengunjungi cabang bank. Hasil kajian pendahuluan yang dilakukan peneliti tentang kepuasan penggunaan BSI Mobile terhadap nasabah Bank Syariah Indonesia cabang Palembang Kenten menunjukkan bahwa sebanyak nasabah menyatakan ketidakpuasan terhadap penggunaan BSI Mobile karena fitur layanan dan penanganan Keluhan terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Objek . Survei mencakup nasabah BSI Bank KCP Palembang Kenten 2 untuk tahun fiskal 2020, 2021, 2022 dan 2023. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui kuesioner dan survei menggunakan skala likert. Sampel sebanyak 100 responden direkrut dalam penelitian ini. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan menggunakan program SPSS versi 25.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fitur layanan dan penanganan keluhan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dapat dibuktikan dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan nilai $32,198 > 3,09$ dan nilai Taraf signifikan $0,0000 < 0,05$. Hasil Uji parsial atau T-test variabel menunjukkan bahwa Fitur Layanan dan Penanganan Keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikansi $0,0000 < 0,05$.

Kata kunci : Fitur Layanan, Penanganan Keluhan BSI Mobile

**PENGARUH FITUR LAYANAN DAN PENANGANA KELUHAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENGGUNA *MOBILE BANKING*
PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP PALEMBANG KENTEN 2**

Oleh :

Rena Apriani

2110603031

ABSTRACT

Bank BSI offers its customers BSI Mobile, a Sharia-based banking application that can be accessed via mobile phones. BSI Mobile aims to streamline the banking process through smartphones in a safe, efficient and convenient way, allowing customers to make banking transactions anywhere, anytime without having to visit a bank branch.

The results of a preliminary study conducted by researchers on the satisfaction of using BSI Mobile for customers of Bank Syariah Indonesia Palembang Kenten branch showed that as many customers expressed dissatisfaction with the use of BSI Mobile because of the service features and the handling of complaints about customer satisfaction. This study uses a quantitative methodology with a descriptive approach. Object. The survey covers BSI Bank KCP Palembang Kenten 2 customers for fiscal years 2020, 2021, 2022 and 2023. This study uses primary data obtained through questionnaires and surveys using the Likert scale. A sample of 100 respondents was recruited in this study. The methodology used in this study is descriptive analysis using the SPSS version 25 program.

The results of this study show that service features and complaint handling simultaneously affect customer satisfaction. It can be proven by the F calculation of the > F table with a value of $32.198 > 3.09$ and a significant value of $0.0000 < 0.05$. The results of the partial test or T-test variabel showed that the Service Feature and Complaint Handling had a positive and sinister effect on customer satisfaction with a significance value of $0.0000 < 0.05$.

Keywords : Service Features, Complaint handling BSI Mobile