

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi layanan perbankan menuju digitalisasi, salah satunya melalui pemanfaatan layanan mobile banking pada perbankan syariah. Meskipun digitalisasi perbankan di Indonesia berkembang pesat, performa mobile banking BTN Syariah masih relatif tertinggal dibandingkan bank syariah lainnya. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kekuatan aset BTN Syariah dan kualitas layanan digital yang dirasakan oleh nasabah. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, kemudahan penggunaan, fitur aplikasi, dan keamanan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking BTN Syariah di Kota Semarang.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah BTN Syariah pengguna mobile banking di Kota Semarang. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 121 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan program SPSS dengan metode analisis regresi linier berganda, serta didukung oleh uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, uji t, uji F, dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas layanan, kemudahan penggunaan, fitur aplikasi, dan keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Secara simultan, keempat variabel tersebut juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking BTN Syariah. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas layanan digital, kemudahan pengoperasian aplikasi, kelengkapan fitur, serta jaminan keamanan transaksi merupakan faktor penting dalam membentuk kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi BTN Syariah dalam merumuskan strategi pengembangan layanan mobile banking yang lebih optimal.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kemudahan Penggunaan, Fitur Aplikasi, Keamanan, Kepuasan Nasabah, Mobile Banking, Perbankan Syariah.