



**Pengaruh *Benefits Offered*, *E-Servqual*, Dan *Customer Trust*  
Terhadap *Customer Satisfaction* (Studi Kasus Pada Pengguna BSI  
Mobile di Kota Bengkulu)**

*The Effect of Benefits Offered, E-Servqual, and Customer Trust on  
Customer Satisfaction (Case Study on BSI Mobile Users in Bengkulu City)*

**Nervita Sari<sup>1)</sup>, Idham Lakoni<sup>\*2)</sup>, M. Noor Army<sup>3)</sup>,**

Manajemen, Universitas Prof. Dr Hazairin, SH

Jln. Jendral Ahmad Yani No. 1 Bengkulu, 20956 Pos

**E-Mail:** [jdhamlakoni474@gmail.com](mailto:jdhamlakoni474@gmail.com)\*

**Aksioma: Jurnal  
Manajemen**

Vol. 4

No. 2

Halaman 186-196,

Bulan Agustus, Tahun 2025

E-ISSN 2828-0997

**Abstract**

*This research aims to test the promoted utility of e-servqual and the belief in customer satisfaction from BSI mobile banking in Bengkulu City. The research is explanatory and quantitative in nature. Primary data were obtained from a questionnaire administered to 160 BSI customers who use mobile banking for transactions. The sample was determined using purposive non-probability sampling. Data were collected from documentation, questionnaires, and literature reviews. The analysis methods included testing classical assumptions, instruments, hypotheses, and statistics. The research results show that promoted utility contributes to customer satisfaction, e-servqual contributes to customer satisfaction, and belief contributes to customer satisfaction. Simultaneously, each independent variable contributes significantly to the dependent variable.*

**Keywords:** *benefits offered, customer trust, customer satisfaction and e-servqual*

**Abstrak**

Studi ini bertujuan ingin menguji “pengaruh *benefits offered e-servqual* dan *customer trust* terhadap *customer satisfaction* pada pengguna BSI Mobile di Kota Bengkulu”, studi ini berjenis kuantitatif yang sifatnya eksplanatori. Data yang dipakai berjenis primer yang didapati langsung dari kuesioner dengan 160 nasabah Bank Syariah Indonesia yang mengunduh atau memakai aplikasi mobile banking sebagai media bertransaksi. Sampel akan diambil dengan teknik non probability sampling ber metode purposive sampling. Lalu untuk mengumpulkan datanya dengan cara dokumentasi, studi pustaka serta kuesioner. Untuk menganalisa datanya akan diterapkan pengujian asumsi klasik, hipotesis, instrument serta statistik. Hasil studinya menampilkan jika *benefits offered* berkontribusi signifikan positif pada *customer satisfaction*, *e-servqual* berkontribusi langsung pada *customer satisfaction*, *customer trust* berkontribusi signifikan positif pada *customer satisfaction* serta dengan simultan setiap variabel bebasnya berkontribusi signifikan positif pada variabel terikat.

**Kata Kunci:** *benefits offered, customer satisfaction, customer trust, dan e-servqual*

## PENDAHULUAN

Setiap tahun, teknologi semakin berkembang dengan pesat, terutama dalam mendukung kesuksesan persaingan bisnis dalam suatu organisasi. Dari perkembangan ini, perbankan menawarkan gaya kehidupan modern dari kemudahan akses layanan (Sudaryanti, 2018). Perbankan dianggap sebagai instansi yang berperan untuk mendukung pembangunan negara, wujud peran ini bisa dilihat dari fungsi bank yang menjadi instansi intermediasi keuangan, atau sebagai tempat mengumpulkan dana dari setiap nasabah berbentuk simpanan serta menyalurkan kepada masyarakat dengan bentuk kredit untuk meningkatkan taraf kehidupan setiap orang.

Adapun Bank Syariah Indonesia kantor cabang Bengkulu Sudirman merupakan Bank Umum Syariah (BUS) yang diharapkan mampu menjadi salah satu bank yang mampu dipercayai masyarakat dalam memberikan solusi untuk masyarakat yang akan melakukan muamalah ataupun transaksi secara langsung maupun melalui internet secara syariah. Sektor perbankan mempunyai sisi keunggulan yang bisa dilihat dari beragam jenis layanannya, seperti prasarana yang bisa memudahkan nasabah, dengan contoh SMS banking, atm, mobile banking, internet banking, serta layanan pribadi lainnya (Subiyakta, dkk 2021). Dengan internet banking, nasabah bisa bertransaksi secara fleksibel.

BSI Mobile menawarkan berbagai keuntungan untuk setiap nasabahnya, namun tidak menutup kemungkinan ada resiko dalam keuntungan tersebut. Umumnya, penjahat dunia maya masih bisa mengelapkan dana perbankan serta melaksanakan transaksi dari rekening nasabah, jika terkena virus pada perangkat tersebut. BSI Mobile pernah mengalami gangguan pada senin 08 Mei 2023 dan tidak bisa digunakan beberapa hari. Pada saat itu BSI Mobile terkena serangan *siber* yang membuat sistemnya tidak tertutup atau dikunci, sehingga terkena *ransomware*. *Ransomware* Adalah *malware* atau *software* berbahaya, yang membuat data atau perangkat korbannya terkunci, sehingga mereka meminta tebusan jika ingin terbuka, namun dengan membayar tebusan jika ingin terbuka, namun dengan membayar tebusan tidak menjamin bisa membuka kunci file-file yang dicuri oleh mereka.

Menurut (Safitri, 2024) kasus dengan serangan *siber* pada aplikasi ini nampaknya berupa hal yang baru pertama terjadi pada BSI. Dari data BSI, mereka mendapati ada sekitar 1000 ancaman kejahatan *siber* selama tahun 2022, namun tidak ada serangan *ransomware*. Terjadinya gangguan sistem aplikasi BSI Mobile ini menjadikan sebagian kecil nasabah meragukan dalam penggunaan BSI Mobile. Sedangkan di sisi lain ancaman *siber* terhadap *benefits offered* (kemudahan penggunaan, keamanan, kenyamanan, dan penghematan), *e-servqual* (*efficiency, fulfillment, reability, privacy*), dan *customer trust* (sistem keamanan handal, kepercayaan pada aplikasi, perlindungan informasi pribadi, keakuratan data) yang masih berpotensi sangat besar (Khoiriyah and Purnama Putra, 2022).

Beberapa riset terdahulu telah mengkonfirmasi pentingnya *benefits offered* dalam meningkatkan *customer satisfaction* pada layanan mobile banking. Misalnya, studi yang dilakukan (Arcand, 2017) menemukan bahwa *benefits offered*, seperti kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap Keputusan nasabah dalam menggunakan mobile banking. Dengan adanya ancaman *siber* berupa serangan *ransomware* pada tahun 2023 dan ancaman *phishing/social engine* pada tahun 2022 tersebut. Bank Syariah Indonesia kantor cabang Bengkulu Sudirman perlu meningkatkan *e-servqual*, *benefits offered*, serta *customer trust* atau kepercayaan nasabah dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile. Guna meningkatkan kepuasan nasabah pada BSI. Terdapat beberapa riset yang dapat mempertegas bahwa adanya hal-hal mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap aplikasi BSI Mobile diantaranya riset dari (Tiana, 2019) yang mengatakan jika kepercayaan pelanggan, *benefits offered*, *positive word of mouth* (*wom*) serta loyalitas pada kepuasan nasabah dalam pemakaian mobile banking BSI berkontribusi dengan signifikan pada kepuasan nasabah.

Terdapat beberapa research gap penelitian yang dapat mempertegas bahwa adanya hal-hal mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap aplikasi mobile banking BSI diantaranya penelitian dari (Sanny, 2020) yang mengatakan bahwa *benefits offered*, *customer trust*, *loyalitas*, dan *positive word of mouth* (*wom*) terhadap kepuasan nasabah pada penggunaan aplikasi

mobile banking BSI berpengaruh secara signifikan terhadap *customer satisfaction*, sedangkan menurut (Bharti M, 2016) yang mengatakan *benefits offered* pada keamanan dan kemudahan penggunaan aplikasi BSI Mobile banking tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Pada penelitian (Safitri, 2024) yang mengatakan kenyamanan nasabah dan kepercayaan nasabah terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI Mobile tidak terdapat pengaruh antara kepercayaan nasabah terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI Mobile banking. Tetapi banyak penelitian yang menghasilkan penelitian yang belum konsisten dan penelitian yang ada menyarankan untuk menggunakan variabel lain dan mencari objek penelitian yang bisa dijadikan studi kasus pada kepuasan nasabah dengan menggunakan BSI Mobile banking, sehingga diperlukan penelitian terbaru untuk melihat konsistensi dari hasil penelitian yang dilakukan.

Studi ini diselenggarakan di Bank Syariah Indonesia di kota Bengkulu dengan mengedepankan kualitas pelayanan yang akan di berikan kepada nasabah BSI terutama yang menggunakan BSI Mobile banking, dengan banyak isu yang beredar atas ancaman serangan siber bahwa pihak BSI ingin meningkatkan keamanan mereka dalam aplikasi BSI Mobile. Maka demikian, tujuan penelitian ini penting untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *benefits offered*, *e-servqual*, dan *customer trust* terhadap *customer satisfaction* sehingga dapat menghasilkan sebuah rekomendasi strategi keamanan dalam peningkatan produk BSI juga bagi manajemen dalam merancang strategi peningkatan layanan dan kepercayaan nasabah untuk memakai BSI Mobile, maka persepsi nasabah terhadap BSI Mobile semakin baik dan positif.

## METODE PENELITIAN

Dalam studi ini, sifatnya yaitu eksplanatori (*explanatory research*) yang bertujuan menguji ketertarikan antara beberapa variabel melalui pengujian beberapa hipotesis (Sugiyono, 2018). Studi ini mengandalkan data kuantitatif, atau yang berfokus pada analisa data numerik yang diolah dengan metode statistik. Untuk mengumpulkan datanya, akan berfokus pada sumber data primer yang bisa di dapati secara langsung (Sugiyono, 2018).

### Populasi, Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dianggap sebagai sekumpulan subjek atau objek dengan suatu ciri khas yang peneliti tentukan untuk dipahami dan diambil simpulannya (Sugiyono, 2016). Sampel termasuk bagian dari populasi yang bisa dijadikan wakil (Sanny dkk, 2020) total sampel dalam studi ini tidak diketahui menurut (Hair, 2020) sampel minimal adalah 5 kali dari jumlah item indikator yang terdapat dalam kuesioner, indikator dalam penelitian ini yang terdiri dari 3 variabel bebas dan 1 variabel terikat berjumlah 16 indikator.

$$\begin{aligned}n &= (5-10) \times \text{jumlah indikator variabel} \\ &= 10 \times 16 \text{ Indikator} \\ &= 160 \text{ Responden}\end{aligned}$$

Pengambilan sampel menggunakan teknik *non probability sampling* metode *purposive sampling*. Dari pandangan (Sugiyono, 2018) teknik tersebut tidak akan memberi peluang yang setara bagi anggota populasi untuk dijadikan sampel.

### Teknik Pengumpulan Data

#### 1. Kuesioner

Kuesioner diterapkan untuk mengumpulkan data dalam studi ini. Dari pandangan (Prakoso dkk, 2021) kuesioner berupa cara mengumpulkan data dengan mengusulkan sebagian pernyataan tertulis pada setiap partisipan untuk dijawab. Dalam mengukur kuesioner akan diterapkan *Skala Likert*, dari pandangan (Pranatawijaya dkk, 2019) dalam skala likert akan diterapkan tingkatan 1-5 yang diperuntukkan bagi masing-masing jawaban yang sudah disiapkan, tingkatan skala tersebut tercantum dalam tabel berikut:

**Tabel 1. Instrumen Skala Likert**

Keterangan	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

## 2. Teknik Kepustakaan

Teknik ini akan diterapkan untuk mendapati sumber data yang berasal dari internet, koran, majalah, buku serta jurnal terkait aspek yang ingin di uji kan dengan bertujuan mendapati data yang valid (Sugiyono, 2016).

## 3. Teknik Dokumentasi

Teknik ini diterapkan untuk mendapati data yang sesuai fakta untuk bisa dipercaya serta hasilnya kredibel. Teknik ini menggambarkan peristiwa yang terjadi di objek yang sedang di riset secara langsung dengan data berupa video, rekaman atau foto (Sugiyono, 2016) dalam studi ini, untuk mengolah kuesioner menggunakan *software* SPSS (*Statistical Program For Social Science*) versi 30.

## Teknik analisis data

### 1. Uji Validitas

Dari pandangan (Sugiyono, 2018), uji ini berfungsi untuk menetapkan valid tidaknya kuesioner yang diajukan. Uji ini dilaksanakan secara membedakan hasil  $r$  hitung dengan  $r$  tabel  $\geq 0,3$  dengan  $df = n-2$ .  $N$  dalam riset ini yaitu total sampel. Uji ini dilaksanakan dengan menerapkan persamaan korelasi produk moment dalam memahami keterkaitan antar variabel di dalam skala interval.

### 2. Uji Reliabilitas

Uji ini berfungsi untuk mengukur sebuah angket yang termasuk dalam indikator sebuah variabel. Angket akan dianggap handal atau reliabel apabila jawaban responden konsisten walaupun diujikan berulang kali di waktu yang berbeda. Uji ini diproyeksikan dengan Cronbach's coefficient alpha yang akan menggambarkan bagaimana tingginya item pernyataan dalam angket saling berkorelasi. Kuesioner akan dianggap handal apabila dihasilkan Cronbach's Alpha  $\geq 0,6$  (Putri dkk, 2024)

## Uji Asumsi Klasik

### 1. Uji Normalitas

Uji ini berfungsi untuk memahami apakah variabel bebas dalam sebuah model regresi menyebar normal atau tidak. Baiknya suatu model regresi akan memiliki distribusi normal. Uji ini akan diproyeksikan dengan Kolmogrov-Smirnov (K-S) yang disertakan dalam program SPSS. Metode Kolmogrov-Smirnov memiliki kriteria, jika dihasilkan  $sig < 0.05$  dianggap datanya tidak menyebar normal, namun apabila dihasilkan  $sig > 0.05$  dianggap datanya menyebar normal.

### 2. Uji Multikolinearitas

Uji ini berfungsi untuk melihat apakah variabel bebas dalam model regresi saling berkorelasi atau tidak. Baiknya suatu model tidak akan mencirikan adanya korelasi antar variabel bebasnya (Sugiyono, 2018). Apabila variabel bebas saling berkorelasi, bisa dianggap tidak orthogonal. Dalam menetapkan apakah regresi sifatnya multicollinear, bisa dilihat perbandingan hasil toleransi dengan factor inflation varian (VIF). Kedua skala ini akan menggambarkan masing-masing variabel bebas bisa diterangkan oleh variabel bebas lainnya.

### 3. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini berfungsi untuk menguji apakah ada ketidakselarasan dari variabel antar residu di setiap observasi. Apabila dihasilkan sama dengan observasi lainnya, bisa dianggap

heteroskedastisitas (Sugiyono, 2018). Uji ini diproyeksikan dengan pengujian glejser secara meregresikan nilai absolut dari residual dalam variabel bebas.

### Analisis regresi linier berganda

Analisa ini bermaksud untuk memahami keterkaitan antar variabel bebas dengan terikat. Model ini dipakai untuk menguraikan keterkaitan serta menguji besaran pengaruh dari setiap variabel yang diuji (Sugiyono, 2018). Berikut persamaan dalam analisa, yaitu:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3$$

### Analisis korelasi berganda

Analisa ini berfungsi untuk memahami kekuatan antar variabel bebas dengan terikatnya, dalam studi ini korelasi gandanya akan dibuat rumusan seperti berikut:

$$R_{y.X_1X_2} = \sqrt{\frac{r_{yx1}^2 + r_{yx2}^2 - 2r_{yx1} r_{yx2} r_{x1x2}}{1 - r_{x1x2}^2}}$$

### Uji koefisien determinasi (R<sup>2</sup>)

Hasil dari koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) akan menggambarkan persentase pengaruh dari setiap variabel terikat, baik dengan simultan ataupun parsial. Rumus dari uji ini yaitu:

$$KD = R^2 \times 100\%$$

### Uji t (Parsial)

Uji ini berfungsi untuk memahami pengaruh dari setiap variabel bebas dengan variabel terikat secara parsial. Dalam uji ini ditentukan besaran sig sejumlah  $\alpha = 0,05$ . Untuk kesimpulan yang diambil akan memiliki potensi benar sejumlah 95%, dengan toleransi kesalahan sekitar 5%. Apabila dihasilkan probabilitas  $t < 0,05$  dianggap variabel bebasnya berkontribusi pada variabel terikat (Sugiyono, 2018).

### Uji F (Simultan)

Uji ini berfungsi untuk memahami pengaruh dari setiap variabel bebas dengan variabel terikat secara parsial. Dalam uji ini ditentukan besaran sig sejumlah  $\alpha = 0,05$  untuk mengujikan apakah hipotesis yang diusulkan akan ditolak atau diterima (Sugiyono, 2018). Sebagian kriteria untuk mengambil keputusan dalam pengujian ini yaitu :

1. Apabila dihasilkan  $F_{sig} < 0,05$ , dianggap H1 diterima dan Ho ditolak
2. Apabila dihasilkan  $F_{sig} > 0,05$ , dianggap H1 ditolak dan Ho diterima

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas Benefits Offered**

Indikator	Sig X1	Keterangan
X1.1	0,887	Valid
X1.2	0,852	Valid
X1.3	0,857	Valid
X1.4	0,851	Valid
X1.5	0,863	Valid
X1.6	0,848	Valid
X1.7	0,857	Valid
X1.8	0,747	Valid

Sumber: Hasil Olah Data SPSS Versi 30,2025

Dapat diketahui dari tabel hasil pengujian validitas variabel *benefits offered* (X1) di atas bahwa seluruh pernyataan di atas menunjukan nilai sig < 0,05 dengan sesuai ketentuan. Maka hal ini menunjukkan keseluruhan item pernyataan variabel *benefits offered* (X1) dikatakan valid.

**Tabel 3. Hasil Uji Validitas E-Servqual**

Indikator	Sig X2	Keterangan
X2.1	0,761	Valid
X2.2	0,880	Valid
X2.3	0,848	Valid
X2.4	0,885	Valid
X2.5	0,807	Valid
X2.6	0,894	Valid
X2.7	0,898	Valid
X2.8	0,894	Valid

Sumber: Hasil Olah Data SPSS Versi 30,2025

Dapat diketahui dari tabel hasil pengujian validitas variabel *e-servqual* (X2) di atas bahwa seluruh pernyataan di atas menunjukan nilai sig < 0,05 dengan sesuai ketentuan. Maka hal ini menunjukkan keseluruhan item pernyataan variabel *e-servqual* (X2) dikatakan valid.

**Tabel 4. Hasil Uji Validitas Customer Trust**

Variabel	Sig X3	Keterangan
X3.1	0,887	Valid
X3.2	0,895	Valid
X3.3	0,920	Valid
X3.4	0,874	Valid
X3.5	0,906	Valid
X3.6	0,851	Valid
X3.7	0,911	Valid
X3.8	0,854	Valid

Sumber: Hasil Olah Data SPSS Versi 30,2025

Dapat diketahui dari tabel hasil pengujian validitas variabel *customer trust* (X3) di atas bahwa seluruh pernyataan di atas menunjukan nilai sig < 0,05 dengan sesuai ketentuan. Maka hal ini menunjukkan keseluruhan item pernyataan variabel *customer trust* (X3) dikatakan valid.

**Tabel 5. Hasil Uji Validitas Customer Satisfaction**

Indikator	Sig Y	Keterangan
Y.1	0,848	Valid
Y.2	0,901	Valid
Y.3	0,894	Valid
Y.4	0,877	Valid
Y.5	0,814	Valid
Y.6	0,893	Valid
Y.7	0,902	Valid
Y.8	0,881	Valid

Sumber: Hasil Olah Data SPSS Versi 30,2025

Dapat diketahui dari tabel hasil pengujian validitas variabel *customer satisfaction* (Y) di atas bahwa seluruh pernyataan di atas menunjukan nilai sig < 0,05 dengan sesuai ketentuan. Maka hal ini menunjukkan keseluruhan item pernyataan variabel *customer satisfaction* (Y) dikatakan valid.

## Uji Reliabilitas

**Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Alpha	Keterangan
X1	0,943	0,6	Reliabel
X2	0,940	0,6	Reliabel
X3	0,961	0,6	Reliabel
Y	0,957	0,6	Reliabel

Sumber: Hasil Olah Data SPSS Versi 30,2025

Masing – masing variabel memiliki Cronbach's alpha yang bernilai positif dan  $>0,6$ , dengan demikian *benefits offered* (X2), *e-servqual* (X2) dan *customer trust* (X3) dikatakan reliabel.

## Uji Asumsi Klasik

### 1. Uji Normalitas

**Tabel 7. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov**

		Unstandardized Residual
N		160
Normal Parameters	Mean	0.4155969
	Std. Deviation	2.45846999
Most Extreme Differences	Absolute	0,066
	Positive	0,066
	Negative	-0,032
Test Statistic		0,066
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,081

Sumber: Hasil Olah Data SPSS Versi 30,2025

Setelah dilakukan uji Normalitas *Kolmogrov-Smirnov* didapatkan hasil signifikan sebesar 0.081 dimana nilai signifikansi tersebut lebih besar dari angka 0.05 sehingga dapat disimpulkan data telah terdistribusi Normal.

### 2. Uji Multikolinearitas

**Tabel 8. Hasil Uji Multikolinearitas**

Variabel	Tolerance	VIF	Kesimpulan
Benefits Offered	0,117	8,513	Tidak Terjadi Multikolinearitas
E-Servqual	0,105	9,565	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Customer Trust	0,144	6,926	Tidak Terjadi Multikolinearitas

Sumber: Hasil Olah Data SPSS Versi 30,2025

Dari tabel di atas dapat di lihat bahwa nilai tolerance untuk *benefits offered*, *e-servqual* dan *customer trust* memiliki nilai Tolerance  $> 0,10$  sedangkan VIF  $<$  dari 10 sehingga masing-masing variabel independen di atas bebas dari Multikolinearitas.

### 3. Uji Heteroskedastisitas

**Tabel 9. Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Variabel	Sig	Kesimpulan
Benefits Offered (X1)	0,735	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
E-Servqual (X2)	0,655	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Customer Trust (X3)	0,402	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

Sumber: Hasil Olah Data SPSS Versi 30,2025

Berdasarkan hasil uji heteroskedastic diatas diketahui  $> 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa data tidak terjadi heteroskedastisitas.

### Analisis Regresi Linier Berganda

**Tabel 10. Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

	B	Std. Error	Beta	T	g
(Constant)	2,594	0,856		3,030	0,003
Benefits Offered	0,345	0,077	0,344	4,470	<0,001
E-Servqual	0,294	0,093	0,303	3,171	0,002
Customer Trust	0,297	0,072	0,321	4,150	<0,001

Sumber: Hasil Olah Data SPSS Versi 30,2025

$$Y = 2,594 + 0,345 X_1 + 0,294 X_2 + 0,297 X_3$$

Hasil dari olah data dalam tabel tersebut, bisa diuraikan seperti berikut:

1. Nilai konstanta sejumlah 2,594 dimaknai jika setiap variabel bebasnya bernilai 0, sehingga hasil *customer satisfaction* yaitu 2,594.
2. Nilai koefisien X1 dianggap positif sejumlah 0,345, yang dimaknai jika X1 meningkat satu satuan akan meningkatkan juga Y sejumlah 0,345 dengan diasumsikan X2 dan X3 konstan. Sehingga bisa disebut jika pengguna BSI Mobile di Kota Bengkulu, *benefits offered* bisa menurunkan atau meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal ini karena adanya kenyamanan, penghematan waktu serta kelancaran dalam memakai BSI Mobile, maka kegunaan produk yang diterima akan meningkatkan kepuasan nasabah BSI.
3. Nilai koefisien X2 dianggap positif sejumlah 0,294 yang dimaknai jika X2 meningkat satu satuan akan meningkatkan juga Y sejumlah 0,294 dengan diasumsikan X1 dan X3 konstan. Hal ini mengindikasikan jika *e-servqual* bisa menambah kepuasan nasabah karena sudah memudahkan akses layanannya, menjaga privasi serta bisa mengandalkan respon *service center*. Nasabah merasa puas karena efisien dan efektifnya kualitas layanan digital yang disediakan. Dengan meningkatkan serta memperbaiki layanan dengan maksimal akan membuat nasabah menggapai kepuasan maksimal.
4. Nilai koefisien X2 dianggap positif sejumlah 0,297 yang dimaknai jika X3 meningkat satu satuan akan meningkatkan juga Y sejumlah 0,297 dengan diasumsikan X1 dan X2 konstan. Hal ini mengindikasikan jika *Customer Trust* bisa meningkatkan kepuasan nasabah karena bisa diandalkan kepercayaannya, dan sistem keamanan yang terjamin akan membuat nasabah semakin optimis dalam memakai aplikasi m-banking. Nasabah merasa puas karena efisien dan efektifnya kualitas layanan digital yang disediakan. Dengan meningkatkan serta memperbaiki layanan dengan maksimal akan membuat nasabah menggapai kepuasan maksimal.

### Analisis Korelasi Linier Berganda

**Tabel 11. Hasil Uji Korelasi Linier Berganda**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,944	0,892	0,890	2.034066

a. Predictors: (Constant), Customer Trust, Benefits Offered, E-Servqual

Sumber: Hasil Olah Data SPSS Versi 30,2025

Dari tabel tersebut, dihasilkan koefisien korelasi berganda sejumlah 0,944 atau dimaknai ada keterkaitan yang kuat antar setiap variabel bebas dengan variabel terikat. Sehingga dengan meningkatkan kepercayaan serta kualitas layanan akan membuat penggunaannya merasa puas, tidak lupa juga untuk pihak perbankan diminta selalu memperhatikan sebagian aspek dalam

kualitas layanan untuk terus ditingkatkan. Sehingga bisa diasumsikan dengan simultan, setiap variabel bebas dalam studi ini berkontribusi pada kepuasan digital *customer satisfaction* Berdasarkan hasil uji korelasi berganda menggunakan SPSS. Nilai koefisien korelasi berganda (R) adalah sebesar 0,944. Seperti yang tertera pada tabel pedoman interpretasi koefisien korelasi diatas bahwa jika interval koefisien korelasi berada pada 0,80 – 0,944 . Maka hal ini berarti terdapat hubungan yang sangat kuat antara variabel *benefits offered* (X1) *e-servqual* (X2) dan *customer trust* (X3) terhadap *customer satisfaction* (Y) pengguna BSI Mobile di kota Bengkulu.

### Uji Koeffisien Determinasi (R Square)

**Tabel 12. Uji Koeffisien Determinasi (R Square)**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,944	0,892	0,890	2.034066

a. Predictors: (Constant), Customer Trust, Benefits Offered, E-Servqual

Sumber: Hasil Olah Data SPSS Versi 30,2025

Hasil uji R2 digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi *benefits offered* (X1), *e-servqual* (X2) dan *customer trust* (X3) terhadap *customer satisfaction* (Y) Pada Pengguna BSI kota Bengkulu memberikan kontribusi sebesar 0,890% dalam mempengaruhi sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

### Uji t

**Tabel 13. Hasil Uji t**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1						
	(Constant)	2,954	0,856		3,030	0,003
	Benefits Offered	0,345	0,077	0,344	4,470	<0,001
	E-Servqual	0,294	0,093	0,303	3,171	0,002
	Customer Trust	0,297	0,072	0,321	4,150	<0,001

a. Dependent Variable: Customer Satisfaction

Sumber: Hasil Olah Data SPSS Versi 30,2025

### H1: Dari hasil ujinya, X1 mendapati sig sejumlah 0,01 < 0,05 atau H0 ditolak dan Ha diterima.

Berdasarkan dengan uji t yang sudah dilakukan, Dapat dikatakan bahwa variabel *benefits offered* atau manfaat yang ditawarkan pada layanan BSI Mobile memiliki kemudahan (X<sub>1.1</sub>), dapat menghemat waktu (X<sub>1.8</sub>) serta kenyamanan (X<sub>1.5</sub>) pada saat nasabah Bank Syariah Indonesia di kota Bengkulu menggunakannya sehingga dapat mempengaruhi kepuasan nasabah atau *customer satisfaction*. Dapat diinterpretasikan bahwa pada pengguna BSI Mobile di kota Bengkulu, *benefits offered* dapat mempengaruhi kenaikan atau penurunan *customer satisfaction* atau kepuasan pelanggan. Hal tersebut karena kemudahan, dapat menghemat waktu serta kenyamanan dalam menggunakan BSI Mobile yang dirasakan oleh nasabah Bank Syariah Indonesia di kota Bengkulu dapat memberikan kepuasan kepada penggunanya, sehingga manfaat produk yang diterima selama menggunakan aplikasi BSI Mobile tersebut akan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan pada bank. Hal tersebut dapat dikatakan membuat pelanggan puas saat menggunakan aplikasi tersebut. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Tiana, 2019). yang menyatakan bahwa kepuasan nasabah dapat dipengaruhi oleh *benefits offered*. Hal ini berarti bahwa *benefits offered* aplikasi mobile banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah bank.

**H2: Dari hasil ujinya, X2 mendapati sig sejumlah  $0,02 < 0,05$  atau H0 ditolak dan Ha diterima.**

Berdasarkan dengan uji t yang sudah dilakukan, Dapat dikatakan bahwa variabel *e-servqual* atau kualitas layanan pada BSI Mobile memudahkan dalam mengakses layanan ( $X_{2.1}$ ), respon service center dapat diandalkan ( $X_{2.4}$ ) serta menjaga kerahasiaan informasi dengan baik ( $X_{2.7}$ ) pada saat nasabah Bank Syariah Indonesia di kota Bengkulu menggunakannya sehingga dapat mempengaruhi kepuasan nasabah atau *customer satisfaction*. Dapat diinterpretasikan bahwa pada pengguna BSI Mobile di kota Bengkulu, *e-servqual* dapat meningkatkan kepuasan nasabah karena telah memudahkan dalam mengakses layanan, respon service center dapat diandalkan serta menjaga kerahasiaan informasi dengan baik saat mereka menggunakan aplikasi mobile banking. Hal tersebut karena kualitas layanan elektronik yang efektif serta efisien mampu memberikan kepuasan bagi nasabah. Dengan mempertahankan dan meningkatkan pelayanan semaksimal mungkin, nasabah akan mencapai kepuasan maksimal juga. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Prisanti dkk, 2017). bahwa *e-servqual* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction*. Hal ini berarti bahwa *e-servqual* aplikasi BSI Mobile banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah atau *customer satisfaction*.

**H3 : Dari hasil ujinya, X3 mendapati sig sejumlah  $0,01 < 0,05$  atau H0 ditolak Ha diterima.**

Berdasarkan dengan uji t yang sudah dilakukan, dapat diinterpretasikan bahwa pada pengguna BSI Mobile di kota Bengkulu, *customer trust* dapat meningkatkan *customer satisfaction* (kepuasan nasabah) karena memiliki kepercayaan yang dapat diandalkan, serta sistem keamanan BSI Mobile yang handal meningkatkan rasa percaya diri nasabah saat mereka menggunakan aplikasi mobile banking. Hal tersebut karena kualitas layanan elektronik yang efektif serta efisien mampu memberikan kepuasan bagi nasabah. Dengan mempertahankan dan meningkatkan pelayanan semaksimal mungkin, nasabah akan mencapai kepuasan maksimal juga. Penelitian ini sudah sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Arisutha yakni kepercayaan merupakan elemen kunci bagi kesuksesan hubungan dan kecenderungan kaitan terhadap penilaian layanan dan kepuasan nasabah. Penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Anggiat, 2023) yang menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah. Semakin tinggi tingkat kepercayaan nasabah maka semakin tinggi juga kepuasan nasabah.

## Uji F

**Tabel 14. Hasil Uji F**

		Sum of		Mean		
	Model	Squares	Df	Square	F	Sig.
1	Regression	5331,668	3	1777,223	429,552	<0,001b
	Residual	645,432	156	4,137		
	Total	5977,100	159			

a. Dependent Variable: Customer Satisfaction  
b. Predictors: (Constant), Customer Trust, Benefits Offered, E-Servqual

Sumber: Hasil Olah Data SPSS Versi 30,2025

Variabel *benefits offered*, *e-servqual* dan *customer trust* memiliki nilai signifikan 0,001. Kriteria penerimaan hipotesis yaitu H1 diterima apabila nilai signifikansi kurang dari nilai 5% (0,05). Nilai signifikan pada variabel *benefits offered*, *e-servqual* dan *customer trust* kurang dari 5% atau 0,05 yang menunjukkan nilai 0.01, maka hipotesis yang menyatakan bahwa *benefits offered*, *e-servqual* dan *customer trust* secara simultan berpengaruh positif terhadap *customer satisfacton*. Maka demikian dengan menghadirkan kualitas pelayanan yang baik dan menciptakan kepercayaan kepada pengguna akan menimbulkan kepuasan tersendiri oleh pengguna BSI Mobile Bengkulu, dan harus memperhatikan aspek-aspek dalam kualitas

pelayanan dan juga peningkatan kepercayaan dari pengguna. Penelitian ini didukung dengan penelitian (Putri, 2024) yang menyatakan bahwa *e-servqual* dan *e-trust* berpengaruh positif signifikan terhadap *customer satisfaction*.

## KESIMPULAN

1. Dari hasil pengujian, variabel X1 mendapati sig  $0,01 < 0,05$  atau H1 diterima. Sehingga bisa dimaknai jika *benefits offered* berkontribusi signifikan pada *customer satisfaction*. Berikutnya variabel X2 mendapati sig  $0,02 < 0,05$  atau H1 diterima. Sehingga bisa dimaknai jika *e-servqual* berkontribusi signifikan pada *customer satisfaction*. Selanjutnya untuk X3 mendapati sig  $0,01 < 0,05$  atau H1 diterima. Sehingga bisa dimaknai jika *customer trust* berkontribusi signifikan pada *customer satisfaction*. Seluruh variabel bebas mendapati hasil sig  $< 5\%$  atau  $0,05$  yang menunjukkan nilai  $0,01$ , sehingga hipotesis yang menyatakan jika *benefits offered*, *e-servqual* dan *customer trust* dengan simultan berpengaruh positif pada *customer satisfaction* bisa diterima.
2. Bagi pihak Bank Syariah Indonesia disarankan untuk mengkaji bagaimana persepsi nasabah terhadap *benefits offered* sehingga penting untuk meneliti peran manfaat yang dirasakan (*perceived benefits*) sebagai penentu utama dalam menciptakan pengalaman positif nasabah dan meningkatkan kepuasan dalam penggunaan layanan mobile banking. Penelitian juga dapat dilakukan secara komparatif untuk melihat perbedaan pengaruh *benefits offered* terhadap kepuasan.
3. Bagi peneliti selanjutnya, yang memiliki fokus dan topik yang sama, maka hal yang bisa disarankan oleh penulis kepada para peneliti adalah dengan menambah variabel intervening dari kepuasan nasabah secara digital (*customer satisfaction*) dimana variabel tersebut menjadi variabel dependent dari penelitian ini. Penambahan variabel independent serta memperluas objek dan populasi sampel penelitian bisa dilakukan penelitian selanjutnya untuk menghasilkan hasil penelitian yang lebih akurat dan lebih efektif, khususnya pada kepuasan nasabah BSI Kota Bengkulu

## DAFTAR PUSTAKA

- Arcand. (2017). Mobile Banking E- Service Quality and Customer Relationship. *International Journal Of Bank Marketing*.
- Hair. (2020). Pengaruh Keragaman Produk, Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Toko Joyshop Malang. *Jurnal Riset Mahasiswa Manajemen*, 6(2), 1–5.
- Hana Nafisah, Ahmad Amin Dalimunte, & M. Ikhsan Harahap. (2023). Analisis Pengaruh Customer Trust Terhadap Keputusan Menggunakan Mobile Banking Melalui Perceived Risk Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Mutiara Ilmu Akuntansi*, 1(4), 214–233. <https://doi.org/10.55606/jumia.v1i4.2042>
- Nurain Putri Wahab, R. H. & Y. L. I. (2024). Pengaruh Penggunaan Aplikasi Otentikasi Dan Benefits Offered Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Pada PT Taspen Persero Cabang Gorontalo. *Economic Reviews Journal*.
- Prakoso Dkk. (2021). Survei Minat Masyarakat Terhadap Aktivitas Olahraga Rekreasi Masa Pandemi Covid-19 Di Simpang Lima Semarang. *Journal Of Physical Activity and Sports*.
- Pranatawijaya Dkk. (2019). Penerapan Skala Likert Dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner Online. *Jurnal Sains Dan Informatika*.
- Prisanti. (2017). Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trus Terhadap E-Customer Satisfaction Serta Implikasinya Terhadap Ecustomer Loyalty (Studi Pada Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Lawang). In *JOURNAL OF BUSINESS STUDIES* (Vol. 19, Issue 1). <http://keuangan.kontan.co.id>
- Safitri. (2024). Pengaruh Kenyamanan Nasabah Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan BSI Mobile Bank Syariah Indonesia Kc Prabumulih. *Jurnal Ekonomi Manajemen*.

- Sanny. (2020). Pengaruh Net Interest Margin (NIM) Terhadap Return On Asset (ROA) Pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Tbk Periode 2013-2017. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*.
- Subiyakta, H. D., & S. A. (2021). Pengaruh CAR, NPL Dan LDR Terhadap Profitabilitas Studi Pada BPD Pulau Sulawesi. *Journal Of Financial Economics & Investment*.
- Sudaryanti, D. S., S. N., & K. A. (2018). Analisa Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kinerja Perusahaan Sektor Perbankan Yang Tercatat Di Bursa Efek Indonesia. *Jurnal Ekonomi Manajemen*.
- Sugiyono. (2016). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN R&D*.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*.
- Tiana. (2019). Pengaruh Benefits Offered Aplikasi Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah, Kepercayaan, Loyalitas Dan Positive Word Of Mouth (Wom). *Jurnal Fidusia*.
- Ummi Khoiriyah And Purnama Putra. (2022). Analisis Jalur Pengaruh Pengambilan Keputusan Bertransaksi Melalui Bsi Mobile. *Jurnal Ekonomi Keuangan Dan Syariah*.