

## **Pengaruh Biaya Transaksi dan Kualitas Layanan Online Terhadap Kepuasan Nasabah Investasi: (Studi Kasus Nasabah Investasi Pasar Modal Syariah di Galeri Investasi Syariah FEBI UINSU)**

**Cindy Anggreni<sup>1</sup>, Muhammad Hasan Asy Ary<sup>2</sup>, Raihani Az Zahra Aljuned<sup>3</sup>, Muhammad Ikhsan Harahap<sup>4</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

<sup>3</sup>Dosen Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Jl. William Iskandar Ps. V, Medan Estate, Kec. Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara, 20371.

\*Email korespondensi:

[1cindyanggraini530@gmail.com](mailto:cindyanggraini530@gmail.com)

[2muhhasan24maret@gmail.com](mailto:muhhasan24maret@gmail.com)

[3raihaniazzahra336@gmail.com](mailto:raihaniazzahra336@gmail.com)

[4m.ikhsan.harahap@uinsu.ac.id](mailto:m.ikhsan.harahap@uinsu.ac.id)

---

### **ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh biaya transaksi dan kualitas layanan online terhadap kepuasan nasabah dengan investasi. Untuk mengumpulkan data penelitian ini, kuesioner diberikan kepada mahasiswa Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. *Purposive sampling* adalah salah satu pendekatan yang digunakan dalam metodologi probabilitas untuk pengambilan sampel. 50 responden berpartisipasi dalam survei sebagai responden. Setelah mengumpulkan data, SPSS 25 digunakan untuk menganalisisnya. Menurut temuan penelitian, kepuasan konsumen terhadap investasi dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh biaya transaksi dan kaliber layanan online.

**Kata kunci:** Biaya Transaksi Kualitas Layanan Online, Kepuasan Nasabah, Investasi

### **ABSTRACT**

*The purpose of this study is to examine the effect of transaction costs and online service quality on customer satisfaction with investment. To collect data for this study, questionnaires were given to students of the State Islamic University of North Sumatra, Faculty of Islamic Economics and Business. Purposive sampling is one of the approaches used in the probability methodology for sampling. 50 respondents participated in the survey as respondents. After collecting data, SPSS 25*

*is used to analyze it. According to research findings, consumer satisfaction with investments is positively and significantly influenced by transaction costs and the caliber of online services.*

**Keywords:** *Transaction Fees for Online Service Quality, Customer Satisfaction, Investment.*

## **PENDAHULUAN**

Semua bangsa di dunia, termasuk Indonesia, harus memiliki pasar modal agar dapat berfungsi dalam perekonomian kontemporer. Karena permintaan yang sangat besar akan produk dan layanan yang dibawa oleh pertumbuhan populasi manusia di planet ini, bisnis yang terlibat dalam perdagangan dan layanan harus dapat memenuhi semua pesanan yang dilakukan oleh komunitas global. Masyarakat di Indonesia sebagai negara yang termasuk dalam kelompok negara berkembang memiliki kebutuhan yang sangat tinggi akan produk dan jasa. Karena Indonesia memiliki pasar yang cukup besar, buktinya bermunculan bisnis-bisnis baru baik lokal maupun asing.

Pertumbuhan pasar modal dapat menjadi pilihan kemajuan yang bermanfaat di Indonesia. Keberadaannya yang meluas menunjukkan betapa pentingnya pasar modal bagi pemahaman pemerintah tentang bagaimana memenuhi kebutuhan masyarakat akan komoditas dan jasa. Ketika sebuah korporasi berpartisipasi dalam pasar modal Indonesia, persyaratan permodalannya dapat dipenuhi.

Telah terbukti bahwa banyak industri dan bisnis memanfaatkan lembaga pasar modal ini sebagai media untuk menyerap investasi dan sarana untuk meningkatkan posisi keuangan mereka. Pasar modal memainkan peran penting dan kritis dalam pertumbuhan ekonomi Indonesia. Pada kenyataannya, pasar modal telah mengambil peran sebagai pusat keuangan perekonomian kontemporer; ekonomi modern itu sendiri tidak akan mungkin terjadi tanpa pasar modal (Prasetya, 2018).

Pertumbuhan pasar modal syariah diantisipasi mampu memenuhi tuntutan umat Islam Indonesia yang ingin terjun di pasar modal yang menganut hukum syariah. Dengan semakin banyaknya produk keuangan berbasis syariah yang

diproduksi di dalam negeri maupun internasional, Ini adalah kesempatan fantastis bagi Indonesia. Produk investasi syariah, khususnya produk pasar modal, telah berkembang pesat dalam beberapa tahun terakhir. Indeks Saham Syariah Indonesia (ISSI) tahun ini meningkat sebesar 20%. Jika dibandingkan dengan indeks saham syariah internasional lainnya, indeks ini tumbuh pada tingkat tertinggi.

Masalah utama yang menjadi penghambat berkembangnya pasar modal yang sesuai dengan hukum syariah adalah selain tidak adanya fasilitas berupa jaminan, masyarakat menilai bahwa berinvestasi di pasar modal syariah lebih mahal dibandingkan dengan berinvestasi di bidang lain. Sektor keuangan karena kurangnya pemahaman dan pengetahuan mengenai investasi di pasar modal berbasis syariah di kalangan masyarakat Indonesia. Tidak mengherankan jika melihat isu-isu tersebut, masih ada pihak yang menganggap pasar modal syariah dipandang negatif, khususnya sebagai tempat transaksi riba.

Peningkatan kualitas layanan, termasuk kualitas layanan online bagi investor, juga perlu dilakukan mengingat potensi dan perkembangan yang besar untuk perluasan produk investasi, khususnya untuk industri investasi syariah. Selain penuh semangat (Tjiptono, 2014). Masyarakat harus menyambut dan tertarik dengan sektor pasar modal syariah, sehingga penting untuk memperhatikan lembaga investasi syariah, khususnya lembaga sekuritas terkait yang memberikan akses syariah, untuk lebih meningkatkan layanan dan kesiapan sistem online (Pratama & Yulianthini, 2022).

Faktor dan sisi pelayanan, dalam hal ini keterkaitan dengan pelayanan dan akses online serta fitur website oleh pasar modal syariah, tentunya tidak dapat dipisahkan dari capaian dan hasil tersebut. Seberapa baik fitur dan layanan berkualitas situs web (untuk perdagangan online) memungkinkan investor memahami data, bagan, dan perkembangan pasar, dan bahkan betapa mudahnya mereka melakukannya. Sehingga peneliti tertarik untuk mengangkat penelitian dengan judul “Pengaruh Biaya Transaksi dan Kualitas Layanan Online Terhadap Kepuasan Nasabah Investasi”.

## **METODE PENELITIAN**

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif, yang menggabungkan sumber data sekunder yang dikumpulkan dari berbagai sumber seperti buku, jurnal, internet, dan sebagainya, serta sumber data dari data primer yang diperoleh melalui survei dan wawancara. Dua variabel— variabel independen dan dependen—hadir dalam penyelidikan ini. Kepuasan pelanggan (Y), yang mewakili masalah saat ini, disebut sebagai variabel dependen. Biaya transaksi (X1) dan kualitas layanan online (X2) merupakan variabel bebas penelitian. Uji instrumen penelitian validitas dan reliabilitas, uji normalasi, uji heteroskedastisitas, uji multikolinearitas, analisis deskriptif, analisis linier berganda, pengujian hipotesis (uji t dan uji f), analisis koefisien determinasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, umur, jurusan dan semester. Uji instrumen penelitian menggunakan metode:

### Tabel 1. Uji Validitas biaya transaksi.

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan software SPSS, tujuh dari delapan jawaban soal sudah akurat karena nilai r lebih besar dari nilai r tabel yaitu 0,279 sehingga memungkinkan untuk dilakukan analisis tambahan. Dari delapan hal tersebut, hanya satu yang valid, sehingga soal yang salah tidak lagi digunakan dalam proses analisis data. Berikut tabel r hitung untuk biaya transaksi:

**Tabel 1.** Hasil Uji Validitas biaya transaksi

Butir Soal	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Status Validitas
Butir 1	0,709	0,279	Valid
Butir 2	0,259	0,279	Tidak Valid
Butir 3	0,457	0,279	Valid
Butir 4	0,709	0,279	Valid
Butir 5	0,538	0,279	Valid
Butir 6	0,190	0,279	Tidak Valid
Butir 7	0,052	0,279	Tidak Valid
Butir 8	0,538	0,279	Valid

Pada tabel Validitas kualitas layanan online nilai r tabel yaitu 0,279 sehingga dapat dilakukan analisis lebih lanjut. Pertanyaan yang tidak valid tidak

lagi digunakan dalam proses analisis data, dari 8 Butir soal terdapat 3 butir soal yang tidak valid. Berikut tabel r hitung untuk kualitas layanan online.

**Tabel 2.** Hasil Uji Validitas kualitas layanan online.

Butir Soal	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Status Validitas
Butir 1	0,709	0,279	Valid
Butir 2	0,259	0,279	Tidak Valid
Butir 3	0,457	0,279	Valid
Butir 4	0,709	0,279	Valid
Butir 5	0,538	0,279	Valid
Butir 6	0,190	0,279	Tidak Valid
Butir 7	0,052	0,279	Tidak Valid
Butir 8	0,538	0,279	Valid

### Uji Reliabilitas

Dari hasil uji reliabilitas diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebagai berikut:

**Tabel 3.** Hasil Uji Reliabilitas biaya transaksi

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.637	7

Berdasarkan Tabel 3. faktor pengelolaan keuangan syariah memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60. Ini menunjukkan bahwa masing-masing elemen ini telah ditetapkan untuk konsisten, dapat diandalkan, dan memiliki kualitas yang memungkinkan untuk pengujian di masa mendatang.

**Tabel 4.** Hasil Uji Reliabilitas kualitas layanan online.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.602	8

### Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Untuk menentukan apakah distribusi skor residual untuk suatu regresi adalah normal, terapkan uji normalitas. Model regresi dengan skor residual yang terdistribusi secara teratur adalah model yang bagus. Uji normalitas ini menggunakan uji statistik non parametrik, P-P plot, dan teknik visual histogram. Smirnov - Kolmogrov.

**Tabel 5.** Hasil Uji Normalitas dengan Kolmogrov-Smirnov (K-S)

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.77651522
Most Extreme Differences	Absolute	.087
	Positive	.087
	Negative	-.069
Test Statistic		.087
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Karena skornya lebih tinggi dari 0,05, Kolmogorov-Smirnov Z menghasilkan hasil yang signifikan sebesar 0,200 ( $0,200 > 0,05$ ). agar data residual berdistribusi normal.

### b. Uji Multikolinearitas

**Tabel 6.** Tabel hasil uji Multikolinearitas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	7.358	1.727		4.260	.000		
	BIAYA TRANSAKSI	.661	.122	.717	5.441	.000	.203	4.934
	KUALITAS LAYANAN ONLINE	.177	.109	.215	1.630	.110	.203	4.934

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Tabel tersebut menunjukkan bahwa tidak terdapat multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi yang digunakan dalam penelitian ini karena masing-masing variabel independen dalam hal ini komponen pengelolaan keuangan syariah memiliki skor tolerance > 0,10 dan skor VIF 10.

### c. Uji Heterokedastistas

**Tabel 7.** Hasil Uji Heterokedastisitas dengan metode glejser

		Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.853	.918		3.107	.003		
	BIAYA TRANSAKSI	-.030	.065	-.141	-.470	.641	.203	4.934
	KUALITAS LAYANAN ONLINE	-.045	.058	-.237	-.788	.434	.203	4.934

a. Dependent Variable: Abs\_RES

Sesuai table tersebut, nilai signifikansi dari pengelolaan keuangan yaitu > 0,05 atau 0,641 > 0,05 dan 0,434 > 0,05 bisa diambil kesimpulan bahwasanya tidak terjadi Heterokedastisitas pada model regresi pada bentuk penelitian ini.

### Analisis Regresi Linear Sederhana

**Tabel 8.** Hasil Analisis Linear Sederhana

		Coefficients <sup>a</sup>				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.270	1.665		4.366	.000
	BIAYA TRANSAKSI	.603	.115	.653	5.249	.000
	KUALITAS LAYANAN ONLINE	.243	.105	.288	2.313	.025

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Berdasarkan temuan persamaan setelah dilakukan pengolahan data regresi berganda dengan program SPSS tipe 25.0, maka temuan persamaan regresi dapat diuraikan sebagai berikut:

$$Y = 7,270 + 0,603 + 0,243e$$

### Uji hipotesis

**Tabel 9.** Hasil Analisis Uji hipotesis

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.270	1.665		4.366	.000
	BIAYA TRANSAKSI	.603	.115	.653	5.249	.000
	KUALITAS LAYANAN ONLINE	.243	.105	.288	2.313	.025

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Pengaruh biaya transaksi dan kualitas layanan online terhadap kepuasan nasabah investasi. Nilai signifikansi yang diperoleh dari biaya transaksi adalah  $0,000 < 0,05$ , dan nilai signifikansi yang diperoleh dari kualitas layanan online adalah  $0,025 < 0,05$  yang menunjukkan bahwa variabel biaya transaksi dan kualitas layanan online berpengaruh signifikan terhadap terhadap kepuasan nasabah berinvestasi (Y). Hal ini terlihat dari tabel koefisien di atas. Berdasarkan temuan estimasi, terlihat bahwa hipotesis H0 ditolak dan hipotesis Ha diterima karena skor t hitung lebih besar dari t tabel.

### Uji simultan (Uji F)

**Tabel 10.** Hasil Analisis Uji F

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	150.695	2	75.348	126.363	.000 <sup>b</sup>
	Residual	28.025	47	.596		
	Total	178.720	49			

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

b. Predictors: (Constant), KUALITAS LAYANAN ONLINE , BIAYA TRANSAKSI

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel di atas diperoleh nilai Fhitung sebesar 126,363 dan nilai Ftabel sebesar 3,25 artinya  $126,363 > 3,25$  dan taraf signifikan  $0,000 < 0,05$  menunjukkan bahwa Fhitung  $>$  Ftabel. Dari hasil perhitungan dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan Ha diterima, yang menunjukkan bahwa variabel biaya transaksi dan kualitas layanan online berpengaruh signifikan terhadap terhadap kepuasan nasabah berinvestasi.

### Koefisien determinan majemuk (R<sup>2</sup>)

**Tabel 11.** Koefisien determinan majemuk (R<sup>2</sup>)

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.918 <sup>a</sup>	.843	.837	.772

a. Predictors: (Constant), KUALITAS LAYANAN ONLINE ,  
BIAYA TRANSAKSI

Nilai adjusted R-Square sebesar 0,837 yang dapat dilihat pada tabel di atas merupakan letak koefisien determinasi. Hal ini menunjukkan bahwa faktor lain yang tidak dimasukkan mempengaruhi kepuasan nasabah dalam berinvestasi yang tersisa sebesar 16,3% untuk mengadopsi produk bank syariah Indonesia, variabel biaya transaksi dan kualitas layanan online memiliki pengaruh sebesar 83,7% terhadap keinginan tersebut.

### **Pengaruh Biaya Transaksi dan Kualitas Layanan Online Terhadap Kepuasan Nasabah Investasi**

Berdasarkan hasil penelitian dapat dikatakan bahwa biaya transaksi memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap kepuasan konsumen. Hal ini terjadi karena pembeli menerima kepuasan atas jumlah yang mereka keluarkan. Temuan penelitian ini konsisten dengan penelitian Kambali dan Syafirah (2020), yang investigasinya mengungkapkan bahwa ada hubungan antara harga dan kepuasan pelanggan. Jadi penting untuk diingat bahwa tidak semua kondisi harga dapat berdampak pada kepuasan konsumen.

Sebuah tes dari 50 peserta/responden dalam survei kepuasan pelanggan mengungkapkan perbedaan yang dipengaruhi oleh biaya transaksi dan kualitas layanan online. Dengan kata lain, jika elemen yang mempengaruhi produk memiliki dampak yang signifikan (nasabah lebih memilih untuk memanfaatkan internet marketing berbasis syariah), yang menunjukkan bahwa perbedaan tersebut mempengaruhi seberapa puas pelanggan dengan sistem e-commerce berbasis syariah. Namun jika salah satu faktor tersebut tidak signifikan maka terjadilah perdagangan online berbasis syariah yang menunjukkan bahwa nasabah tidak memiliki pengaruh. kepuasan dengan sistem. Regresi di atas menunjukkan hasil penelitian empiris tentang hubungan antara kualitas produk dan kebahagiaan pelanggan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang kepuasan nasabah dalam berinvestasi, dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan hasil pengolahan data, menunjukkan hasil variabel biaya transaksi dan kualitas layanan online memiliki pengaruh sebesar 83,7%. Berdasarkan Uji Hipotesis Nilai signifikansi yang diperoleh dari biaya transaksi adalah  $0,000 < 0,05$ , dan nilai signifikansi yang diperoleh dari kualitas layanan online adalah  $0,025 < 0,05$  yang menunjukkan bahwa variabel biaya transaksi dan kualitas layanan online berpengaruh signifikan terhadap terhadap kepuasan nasabah berinvestasi (Y). Hal ini terlihat dari tabel koefisien di atas. Berdasarkan temuan estimasi, terlihat bahwa hipotesis  $H_0$  ditolak dan hipotesis  $H_a$  diterima karena skor t hitung lebih besar dari t tabel.
2. perbedaan yang dipengaruhi oleh Biaya Transaksi dan Kualitas Layanan Online, menurut pengujian terhadap 50 orang/responden yang dilakukan dalam survei kepuasan pelanggan. Dengan kata lain, jika faktor-faktor yang mempengaruhi produk berdampak besar (pelanggan lebih memilih untuk memanfaatkan pemasaran online berbasis syariah), yang menunjukkan bahwa perbedaan tersebut mempengaruhi seberapa puas pelanggan dengan sistem e-commerce berbasis syariah. Namun jika salah satu faktor tersebut tidak signifikan maka terjadilah perdagangan online berbasis syariah yang menunjukkan bahwa nasabah tidak memiliki pengaruh. kepuasan dengan sistem. Regresi di atas menunjukkan hasil penelitian empiris tentang hubungan antara kualitas produk dan kebahagiaan pelanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Prasetya, E. G. (2018). Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian. Universitas Brawijaya Fakultas Ilmu Administrasi Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Konsentrasi Pemasaran Malang 2018, 14(1), 1–6.
- Pratama, C. S., & Yulianthini, N. N. (2022). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Niat Membeli Kembali Air Kemasan

Merek Yeh Buleleng Di Kota Singaraja. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 4(2), 213–222.

Imam Kambali, Ani Syarifah. (2020). Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Di Billionaire Store Bandung). *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran* ISSN : 2087-3077 Volume 10, Nomor 1, Maret 2020, 1(1). <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Manajemen* (1st ed). Bandung: CV Alfabeta.

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. (C. A. Offset, Ed.). Yogyakarta.