

**PENGARUH KENYAMANAN NASABAH DAN KEPERCAYAAN
NASABAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM
MENGUNAKAN BSI MOBILE BANK SYARIAH INDONESIA
KC PRABUMULIH**



**OLEH :
RIRIN SAFITRI
2030603174**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah
Palembang Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN FATAH PALEMBANG**

2024



**PROGRAM STUDI SI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat: Jl. Pangeran Ratu (Jakabaring), Telp. 0711-354668, Palembang

PENGESAHAN

Skripsi Berjudul : Pengaruh Kenyamanan Nasabah dan Kepercayaan Nasabah
Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan BSI
Mobile Bank Syariah Indonesia KC Prabumulih
Ditulis Oleh : Ririn Safitri
NIM/Program Studi : 2030603174/Perbankan Syariah

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)

Palembang, 20 Mei 2024

Dekan,

Dr. Heri Junaidi, MA
NIP. 196901241998031006



**PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat: Jl. Pangeran Ratu (Jakabaring), Telp. 0711-354668, Palembang

Formulir D.2

Hal : Mohon Izin Penjilidan Skripsi

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Wakil Dekan I
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah Palembang

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.
Kami menyatakan bahwa mahasiswa:

Nama Mahasiswa : Ririn Safitri
NIM : 2030603174
Program Studi : Perbankan Syariah
Skripsi Berjudul : Pengaruh Kenyamanan Nasabah dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan BSI Mobile Bank Syariah Indonesia KC Prabumulih

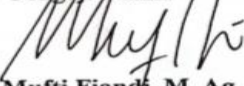
Telah selesai melaksanakan perbaikan skripsinya sesuai dengan arahan dan petunjuk dari penguji. Selanjutnya, kami mengizinkan mahasiswa tersebut untuk menjilid skripsinya agar dapat mengurus ijazahnya.

Demikianlah surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

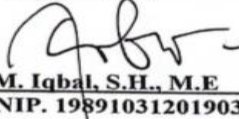
Wassalammu 'alaikum Wr. Wb.

Palembang, 20 Mei 2024

Penguji Utama


Mufti Fiandi, M. Ag
NIP. 197605252007101005

Penguji Kedua,


M. Iqbal, S.H., M.E
NIP. 198910312019031007

Mengetahui,
Wakil Dekan I



Dr. Rika Lidyah, SE., M.Si., Ak., CA
NIP. 197504082003122001



**PROGRAM STUDI SI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat: Jl. Pangeran Ratu (Jakabaring), Telp. 0711-354668, Palembang


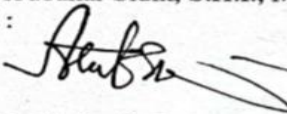
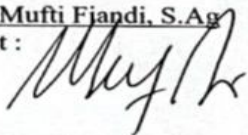
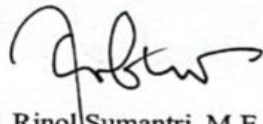
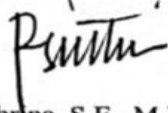

Formulir E.4

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Ririn Safitri
NIM : 2030603174
Program Studi : Perbankan Syariah
Skripsi Berjudul : Pengaruh Kenyamanan Nasabah dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan BSI Mobile Bank Syariah Indonesia KC Prabumulih

Telah Diterima dalam Ujian Skripsi pada Tanggal

PANITIA UJIAN SKRIPSI

Tanggal	Pembimbing Utama	: Abdullah Sahroni, S.Fil.I., M.Si t.t : 
Tanggal	Pembimbing Kedua	: Abubakar Sidik, S.H.I., M.E., Sy t.t : 
Tanggal	Penguji Utama	: <u>Mufti Fjandi, S.Ag</u> t.t : 
Tanggal	Penguji Kedua	: M. Iqbal, S.H., M.E t.t : 
Tanggal	Ketua	: Dr. Rinol Sumantri, M.E.I t.t : 
Tanggal	Sekretaris	: Fakhriana, S.E., M.HI t.t : 

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ririn Safitri

Nim : 2030603174

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Kenyamanan Nasabah dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan BSI Mobile Bank Syariah Indonesia KC Prabumulih

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiasi atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib yang berlaku di UIN Raden Fatah Palembang.

Demikian Pernyataan ini saya buat, dengan sebenarnya dan tidak dipaksa oleh pihak manapun.

Palembang, 18 April 2024

Saya yang menyatakan,



Ririn Safitri
Nim. 2030603174



KEMENTERIAN AGAMA UIN RADEN FATAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI SI PERBANKAN SYARIAH

Alamat: Jl. Pangeran Ratu, 5 Ulu, Kecamatan Seberang Ulu I Kota Palembang, 30267

Formulir C2

NOTA DINAS

Kepada Yth.,
Ketua Prodi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah
Palembang

Assalamu 'alaikumwr.wb

Disampaikan dengan Hormat, Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap naskah skripsi yang berjudul :

**PENGARUH KENYAMANAN NASABAH DAN KEPERCAYAAN NASABAH
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN BSI MOBILE
BANK SYARIAH INDONESIA KC PRABUMULIH**

Yang ditulis oleh :

Nama : Ririn Safitri
NIM : 2030603174
Program : SI Perbankan Syariah

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk diujikan dalam ujian *Komprehensif* dan sidang *Munaqosyah* ujian skripsi.

Wassalamu 'alaikum wr.wb

Palembang, 27 Maret 2024

Pembimbing Utama

Abdullah Sahroni, S.Fil.I., M.Si
NIP. 198310282023211014

Pembimbing Kedua

Abubakar Sidik, S.H.I., M.E.Sy
NIP. 201803012507198811

MOTTO HIDUP

“Menuntut ilmu adalah takwa.

Menyampaikan ilmu adalah ibadah.

Mengulang-ulang ilmu adalah zikir.

Mencari ilmu adalah jihad”

(Abu Haamid Al Ghazali)

“Kesuksesan tidak diukur dari
seberapa sering anda jatuh, tetapi
diukur dari seberapa sering anda
bangkit”

(Penulis)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah,sega piji Syukur bagi Allah SWT atas berkat,Rahmat, Taufiq, hidayah dan inayyah-Nya kepada penulis beserta keluarga dan saudara sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Bismillahirrahmanirrahim Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, melimpahkan Rahmat dan hidayahnya serta Kesehatan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Cinta pertama dan panutanku, Ayah tercinta Jumadi. Beliau memang tidak sempat merasakan Pendidikan sampai dengan bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis, dan mendoakan serta memberikan semangat dan motivasi. Sehingga penulis dapat menyelesaikan studinya sampai mendapatkan gelar sarjana.
3. Pintu surgaku, Ibu tercinta Nuraisah. Terima kasih sebesar-besarnya penulis ucapkan atas segala bantuan, semangat, dan doa yang diberikan selama ini. Terima kasih juga atas nasehat yang diberikan meski kadang pikiran kita tidak sejalan, terima kasih atas kesabaran dan kebesaran hati dalam menghadapi penulis yang keras kepala ini.
4. Terima kasih untuk diri saya sendiri karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini.
5. Terima kasih kepada kakak tersayang. Arie Prabowo serta istrinya Ayu Lestari, yang selalu memberikan inspirasi untuk terus melangkah kedepan dan juga menjadi teman bertukar pikiran serta telah menjadi support system terbaik bagi

penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas materi, doa, dan seluruh hal baik yang diberikan kepada penulis selama ini.

6. Kedua adikku. Alpan Mandala Putra dan Helis Siennisti. Terima kasih sudah menjadi Mood booster untuk penulis dalam proses menempuh Pendidikan.
7. Keponakan tersayang aunty. Arcello Prabowo. Terima kasih telah menjadi alasan penulis untuk bahagia serta telah menjadi penghibur dan penenang disaat penulis menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Sahabat penulis. Tiara Putri dan Nuriyal Hidayati yang telah banyak membantu dan membersamai proses penulis dari awal perkuliahan sampai skripsian. Terima kasih atas segala bantuan, waktu, support, dan kebaikan yang telah diberikan kepada penulis selama ini. *See you bestie.*
9. Seluruh teman-teman S1 Perbankan Syariah Angkatan 2020 yang telah berperan banyak memberikan pengalaman dan pembelajaran selama di bangku kuliah.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada semua pihak yang telah membantu, dan semoga Allah SWT melimpahkan karuniannya dalam setiap amal kebaikan kita dan diberikan balasan. Aamiin.

Palembang, 02 Januari 2024
Penulis,

Ririn Safitri
NIM. 2030603174

**PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN
KEPUTUSAN BERSAMA**

**MENTERI AGAMA DAN MENTERI PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
REPUBLIK INDONESIA**

Nomor: 158 Tahun 1987

Nomor: 0543b//U/1987

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-hurufan dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

Tabel 0.1: Tabel Transliterasi Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ṡa	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je

ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	d	De
ذ	Ẓal	ẓ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	r	Er
ز	Zai	z	Zet
س	Sin	s	Es
ث	Syin	sy	es dan ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	g	Ge
ف	Fa	f	Ef
ق	Qaf	q	Ki
ك	Kaf	k	Ka
ل	Lam	l	El
م	Mim	m	Em
ن	Nun	n	En
و	Wau	w	We
ه	Ha	h	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	y	Ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tabel 0.2: Tabel Transliterasi Vokal Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	Fathah	A	A
ِ	Kasrah	I	I
ُ	Dammah	U	U

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Tabel 0.3: Tabel Transliterasi Vokal Rangkap

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
َـِ	Fathah dan ya	ai	a dan u
َـِو	Fathah dan wau	au	a dan u

Contoh:

- كَتَبَ kataba
- فَعَلَ fa`ala
- سُئِلَ suila
- كَيْفَ kaifa
- حَوْلَ haula

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Tabel 0.4: Tabel Transliterasi *Maddah*

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
آ..ى..	Fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis di atas
ي..ى	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di atas
و..ؤ	Dammah dan wau	ū	u dan garis di atas

Contoh:

- قَالَ qāla
- رَمَى ramā
- قِيلَ qīla
- يَقُولُ yaqūlu

D. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

1. Ta' marbutah hidup

Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah "t".

2. Ta' marbutah mati Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

3. Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan "h".

Contoh :

- رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ raudah al-atfāl/raudahtul atfāl
- الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ al-madīnah al-munawwarah/
al-madīnatul munawwarah
- طَلْحَةَ talhah

E. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

- نَزَّلَ nazzala
- الْبِرُّ al-birr

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “l” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya. Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

- الرَّجُلُ ar-rajulu
- الْقَلَمُ al-qalamu
- الشَّمْسُ asy-syamsu
- الْجَلالُ al-jalalu

G. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- تَأْخُذُ ta'khužu
- شَيْئٌ syai'un
- النَّوْءُ an-nau'u
- إِنَّ inna

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh :

- وَإِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ / Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn/
Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn
- بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا / Bismillāhi majrehā wa mursāhā

I. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti

apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ Alhamdu lillāhi rabbi al-`ālamīn/
Alhamdu lillāhi rabbil `ālamīn
- الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ Ar-rahmānir rahīm/Ar-rahmān ar-rahīm

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh :

- اللَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ Allaāhu gafūrun rahīm
- لِلَّهِ الْأُمُورُ جَمِيعًا Lillāhi al-amru jamī`an/Lillāhil-amru jamī`an

J. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kenyamanan nasabah dan kepercayaan nasabah terhadap Kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI Mobile Bank Syariah Indonesia KC Prabumulih, dengan terjadinya fenomena ancaman ransomware pada tahun 2023 dan kasus kejahatan siber tahun 2022 pada BSI Mobile.

Penelitian ini menggunakan data primer. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan cara pengambilan sampel menggunakan kuisioner memakai skala likert. Sampel pada penelitian ini sebanyak 100 sampel yang menerapkan teknik pengambilan sampel dengan teknik *sampling aksidental*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kenyamanan nasabah dan kepercayaan nasabah masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI Mobile Bank Syariah Indonesia KC Prabumulih.

Kata Kunci : Kenyamanan Nasabah, Kepercayaan Nasabah, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

This research was conducted with the aim of finding out the effect of customer comfort and customer trust on customer satisfaction in using BSI Mobile Bank Syariah Indonesia KC Prabumulih, with the occurrence of the ransomware threat phenomenon in 2023 and cyber crime cases in 2022 on BSI Mobile.

This research uses primary data. This research uses a quantitative method by taking samples using a questionnaire using a Likert scale. The sample in this study was 100 samples which applied sampling techniques using accidental sampling techniques.

The research results show that customer comfort and customer trust each have a positive and significant effect on customer satisfaction in using BSI Mobile Bank Syariah Indonesia KC Prabumulih.

Keywords: *customer comfort, customer trust, customer satisfaction*

KATA PENGANTAR

Assalammualaiakum Warahmatullahi Wabarokatuh

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan karunia, nikmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kenyamanan Nasabah dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan BSI Mobile Bank Syariah Indonesia”**, sebagai upaya melengkapi syarat untuk mencapai jenjang Sarjana Strata 1 pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Raden Fatah Palembang. Sholawat serta salam tercurahkan kepada manusia yang paling mulia dengan keluhuran akhlaknya, yaitu Nabi Besar Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, dan pengikutnya hingga akhir zaman.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari masih terdapat kekurangan dan kesalahan akan tetapi harapan penulis skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi siapapun yang membacanya atau menjadi sebuah inspirasi untuk penelitian penelitian selanjutnya. Aamiin.

Selanjutnya dalam proses penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa tidak terlepas dari berbagai hambatan dan rintangan, namun berkat bantuan dari berbagai pihak maka segala macam hambatan dapat terselesaikan dengan baik. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan kesempatan, Kesehatan, Rahmat, karunia dan hidayah-Nya yang tak terhingga sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

2. Teristimewa kedua orang tua penulis. Ayah Jumadi dan Ibu Nuraisah. Terima kasih sudah memberikan kasih dan sayang, yang selalu memberi dukungan, serta doa yang tak pernah putus untuk anaknya.
3. Ibu Prof. Dr. Nyayu Khodijah, S.Ag., M.A selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
4. Bapak Dr. Heri Junaidi, M.A selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
5. Bapak Dr. Chandra Zaky Maulana, M.M selaku Ketua Program Studi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
6. Ibu Rachmania, M.Si selaku sekretaris Program Studi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
7. Bapak Abdullah Sahroni, S.Fil.I., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktu, mengarahkan, dan memberikan kontribusi.
8. Bapak Abubakar Sidiq, S.H.I., M.E.Sy selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah banyak meluangkan waktunya, memberikan saran, bimbingan dan pengarahan yang sabar.
9. Ibu Hj. Siti Mardiah, S.Hi., M.Sh selaku Dosen Penasehat Akademik yang selalu mengontrol perkembangan pembelajaran selama perkuliahan berlangsung.
10. Seluruh Dosen dan Staff Administrasi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang yang telah memberikan layanan dan kemudahan dalam kelancaran penulisan skripsi ini.

11. Pegawai dan Nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Prabumulih yang telah banyak membantu dalam penelitian ini.
12. Last but not least, untuk Ririn Safitri. Terima kasih sudah mau menepikan ego dan memilih untuk bangkit dalam menyelesaikan Skripsi ini. kamu selalu berharga, tidak peduli seberapa putus asanya kamu sekarang, tetaplah mencoba bangkit. Terima kasih sudah bertahan sejauh ini. Tahun 2020 aku memulainya dan tahun 2024 aku menyelesaikannya. #Maba 2020 pamit undur diri.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi bagi orang lain. Aamiin.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Palembang, 02 Januari 2024
Penulis

Ririn Safitri

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PENJILIDAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	v
NOTA DINAS	vi
MOTTO HIDUP	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN LATIN	x
ABSTRAK	xvii
<i>ABSTRACT</i>	xviii
KATA PENGANTAR	xix
DAFTAR ISI	xxii
DAFTAR TABEL	xxiv
DAFTAR GAMBAR	xxv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah	13
C. Rumusan Masalah	13
D. Tujuan Penelitian	14
E. Manfaat Penelitian	14
F. Sistematika Penulisan	15
BAB II LANDASAN TEORI	17
A. Teori TAM	17
B. Kepuasan Nasabah	21
C. Kenyamanan Nasabah	25
D. Kepercayaan Nasabah	28
E. Penelitian Terdahulu	31
F. Kerangka Pemikiran	39

G. Hipotesis Penelitian	39
H. Pengembangan Hipotesis	40
BAB III METODE PENELITIAN	42
A. Ruang Lingkup Penelitian	42
B. Lokasi Penelitian	42
C. Jenis Penelitian	42
D. Populasi dan Sampel	43
E. Sumber Data	45
F. Teknik Pengumpulan Data	46
G. Operasional Variabel	46
H. Skala Pengukuran Variabel	48
I. Metode Analisis Data.....	49
1. Metode Pengolahan Data	49
2. Metode Penyajian Data	49
3. Analisis Statistik Data.....	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	53
B. Karakteristik Responden	57
C. Analisis Data.....	65
1. Evaluasi Model Pengukuran (Outer Mode).....	65
2. Evaluasi Model Pengukuran (Inner Mode).....	69
3. Uji Hipotesis	71
D. Pembahasan Dan Hasil Penelitian	72
BAB V PENUTUP	73
A. Kesimpulan	73
B. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN	80

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Jumlah Pengguna BSI Mobile Seindonesia	5
Tabel 1.2	Data Jumlah Pengguna BSI Mobile KC Prabumulih	5
Tabel 1.3	Data Jumlah Pengguna BRImo KC Prabumulih	6
Tabel 1.4	Research Gap Pengaruh Kenyamanan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Banking	11
Tabel 1.5	Research Gap Pengaruh Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Banking	12
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	36
Tabel 3.1	Operasional Variabel.....	47
Tabel 3.2	Bobot Nilai Pertanyaan.....	48
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usia	58
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan Terakhir	59
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	60
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Lama Menggunakan BSI Mobile	62
Tabel 4.6	<i>Loading Factor</i>	64
Tabel 4.7	<i>Average Variance Extracted (EVA)</i>	65
Tabel 4.8	<i>Cross Loading</i>	66
Tabel 4.9	<i>Cronbach`s dan Composite Reliabilitas</i>	67
Tabel 4.10	<i>R-Square dan R-Square Adjusted</i>	68
Tabel 4.11	<i>Path Coeficient</i>	68
Tabel 4.12	Uji Hipotesis	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	Ancaman Ransomware BSI 2023	7
Gambar 1. 2	Grafik Kasus Kejahatan Siber 2022	8
Gambar 2. 1	Kerangka Pemikiran	39
Gambar 4. 1	Grafik Jenis Kelamin Responden	58
Gambar 4. 2	Grafik Jenis Usia Responden.....	59
Gambar 4. 3	Grafik Jenis Pendidikan Terakhir Responden.....	60
Gambar 4. 4	Grafik Jenis Pekerjaan Responden	61
Gambar 4. 5	Grafik Jenis Lama Menggunakan BSI Mobile	63
Gambar 4. 6	<i>Loading Factor</i>	64
Gambar 4. 7	Diagram Jalur Nilai Statistik	69

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perbankan adalah lembaga yang mempunyai peran utama dalam pembangunan suatu negara, peran ini terwujud dalam fungsi bank sebagai lembaga intermediasi keuangan, yakni menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan dana kepada masyarakat dalam bentuk kredit dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat. Keberadaan bank syariah di Indonesia semakin kokoh dengan di undangkannya Undang-undang nomor 10 tahun 1998 tentang perbankan. Undang- undang ini cakupannya lebih luas, bahwa bank syariah tidak semata-mata adalah bank yang melakukan kegiatan usahanya berdasarkan bagi hasil melainkan bank yang memberikan produk-produknya berdasarkan prinsip syariah.¹

Menurut Alamsyah yang dikutip dari jurnal Hesti Handinisari, Sofian Muhlisin, and Yono, bahwa Indonesia mempunyai keandalan besar untuk perkembangan industri perbankan dan keuangan syariah. Ada empat faktor yang mendasari yaitu mayoritas penduduk muslim, prospek ekonomi, fundamental ekonomi yang kuat, dan sumber daya alam yang melimpah. Bank syariah memberikan perkembangan yang cukup pesat dimana Indonesia mempunyai

¹ Nora Pusvita Sari, Fadilla Fadilla, and Havis Aravik, "Penerapan Akad Mudharabah Pada Produk Tabungan Di PT. Bank Syariah Mandiri KC Prabumulih," *Ekonomica Sharia: Jurnal Pemikiran dan Pengembangan Perbankan Syariah* 6, no. 2 (2021): 211–226.

masyarakat dengan mayoritas muslim. Masyarakat sudah dapat mengetahui hukumnya riba.²

Adapun Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Prabumulih merupakan Bank Umum Syariah (BUS) yang diharapkan mampu menjadi salah satu bank yang mampu dipercaya masyarakat dalam memberikan solusi untuk masyarakat yang akan melakukan muamalah ataupun transaksi secara langsung maupun melalui internet secara syariah. Bank Syariah merupakan suatu bentuk sistem perbankan yang mengikuti ketentuan-ketentuan yang bersumber dari Al-Qur'an dan Hadist.

Menurut Kasmir yang dikutip dari jurnal Yoannisa Fitriani Suhayati, Azri Nur Maulina, and Widwi Handari Adji, kepuasan nasabah adalah harapan dan emosi seseorang ketika membeli suatu produk atau jasa artinya kinerja yang nasabah harapkan yaitu realitas. Harapan dan kenyataan ini menentukan kepuasan nasabah yang diberikan oleh suatu bank yang memiliki dampak sangat besar terhadap pertumbuhan keuntungan suatu bank dan nasabah akan tetap loyal. Kepuasan dapat ditentukan dengan membandingkan apa yang diharapkan nasabah dengan yang mereka dapatkan. Jika hasilnya lebih tinggi dari yang diharapkan nasabah akan puas dan sebaliknya jika hasilnya rendah maka nasabah akan merasa tidak puas.³

² Hesti Handinisari, Sofian Muhlisin, and Yono Yono, "Pengaruh Keamanan, Kemudahan Dan Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Indonesia Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Layanan Mobile Banking," *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam* 4, no. 3 (2022): 818–828.

³ Yoannisa Fitriani Suhayati, Azri Nur Maulina, and Widwi Handari Adji, "Pengaruh Pemahaman Bertransaksi Menggunakan Webform BSI Dan BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah," *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah Vol. 4, No. 6 2022* 4, no. 6 (2022): 1681–1695.

Pada zaman ini banyak masyarakat yang melakukan transaksi baik itu tunai ataupun non tunai. Seperti kita ketahui pada zaman dulu orang-orang melakukan transaksi dengan berjumpa langsung. Pesatnya perkembangan teknologi yang semakin modern. Seiring berkembangnya industri perbankan, juga dibutuhkan layanan yang lebih baik bagi pengguna layanan perbankan yang menggunakan sistem perbankan tradisional dan sistem syariah. Persaingan antar bank saat ini sangat ketat, ini merupakan tantangan yang harus dihadapi perbankan. Saat ini perbankan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dalam layanan perbankan, dengan layanan perbankan berbasis teknologi informasi, yaitu perbankan seluler. Salah satu layanan perbankan yang ditawarkan melalui *smartphone* dikenal dengan mobile banking.

Di Indonesia, *mobile banking* bukanlah hal baru karena telah menjadi bagian dari keberhasilan industri perbankan untuk meningkatkan persaingan bisnis global. Oleh karena itu, bank berusaha memberikan kepuasan pelayanan kepada nasabahnya dengan menawarkan layanan perbankan seperti layanan mobile banking.⁴

Menurut supriyono yang dikutip dari jurnal Sitti Nur Khotijah, M. Cholid Mawardi, and Irma Hidayati, layanan *mobile banking* memungkinkan peningkatan pelayanan bank kepada nasabah. Berbagai manfaat bagi nasabah yang menggunakan mobile banking bisa betransaksi 24 jam cukup menggunakan menu layanan dengan menyambungkan *smartphone* ke jaringan

⁴ Fachri Arrizki, Al Yusri Lubis, and Dini Lestari, "Pengaruh Bsi Mobile Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Mahasiswa/I Perbankan Syariah-Uinsu)," *Eksya jurnal ekonomi syariah vol. 4, no. 1, juni (2023): 2746–8925* .

internet tanpa perlu datang ke ATM atau ke kantor cabang terdekat yang umumnya harus mengantri untuk bertransaksi, hal ini memudahkan nasabah dan menghemat waktu.⁵

Bank Syariah Indonesia menawarkan kepada nasabah sistem pengelolaan keuangan portable, yaitu BSI Mobile. BSI Mobile adalah aplikasi yang secara efektif memberikan kemudahan pertukaran bantuan keuangan syariah melalui *smartphone* yang aman, cepat dan mudah, serta dapat digunakan kapan saja, di mana saja, tanpa perlu mengunjungi cabang bank.⁶

BSI Mobile adalah aplikasi super yang menawarkan aktivitas nasabah yang terbung dengan kehidupan sehari-hari mereka selain layanan perbankan dan transaksi keuangan. Fitur pembukaan rekening online, kemudahan bertransaksi bagi nasabah melalui fitur transfer, belanja online, transaksi QRIS, isi pulsa, pembelian token listrik, isi ulang e-wallet, dan pembayaran sekolah hanyalah beberapa solusi yang ditawarkan oleh BSI Mobile untuk membuat segalanya lebih mudah bagi nasabah. BSI Mobile juga menawarkan opsi pembayaran Zakat, Infaq, Sedekah, dan Wakaf. Oleh karena itu, diharapkan BSI Mobile juga menjadi teman sosial yang mempermudah berbagai dengan sesama teman.⁷

⁵ Sitti Nur Khotijah, M. Cholid Mawardi, and Irma Hidayati, "Pengaruh Keamanan, Kenyamanan, Kualitas Layanan Dan Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Pengguna Mobile Banking," *El-Aswaq: Islamic Economic and Finance Journal Vol. 3, No. 2, Tahun 2022* 3, no. 2 (2022): 541–551.

⁶ Arrizki, Lubis, and Lestari, "Pengaruh Bsi Mobile Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Mahasiswa/I Perbankan Syariah-Uinsu)." *Eksya jurnal ekonomi syariah vol. 4, no. 1, juni (2023): 2746–8925*" 4, no. 1 (2023): 2746–8925.

⁷ Dinda Ayu Agustina and Diah Krisnaningsih, "Pengaruh Penggunaan Bsi Mobile Terhadap Kepuasan," *Jurnal Tabarru : Islamic Banking and Finance 6 (1) : 179-191* 6 (2023).

Tabel 1.1
Data Jumlah Pengguna BSI Mobile Se-Indonesia Tahun 2021-2023

Tahun	Jumlah pengguna
2021	2,7 Juta Pengguna
2022	3,77 Juta Pengguna
2023	6,3 Juta Pengguna

Sumber : PT Bank Syariah Indonesia (Hery Gunardi)

Di lihat dari tabel diatas pengguna BSI Mobile seindonesia mengalami peningkatan dari tahun 2021 dengan jumlah pengguna sebanyak 2,7 juta pengguna.⁸ Pada tahun 2022 meningkat dengan jumlah pengguna sebanyak 3,77 juta pengguna.⁹ Sedangkan pada tahun 2023 meningkat lagi dengan jumlah pengguna sebanyak 6,3 juta pengguna.¹⁰

Tabel 1.2
Data Jumlah Pengguna BSI Mobile KC Prabumulih Tahun 2021-2023

Tahun	Jumlah pengguna
2021	1.980 Pengguna
2022	3.240 Pengguna
2023	4.520 Pengguna

Sumber : BSI KC Prabumulih

Di lihat dari tabel tersebut pengguna BSI Mobile mengalami peningkatan, pada tahun 2021 jumlah transaksi digital meleset 1980 pengguna. Pada tahun 2022 BSI Mobile mengalami peningkatan, yaitu 3240 pengguna. Sedangkan pada tahun 2023 transaksi digital diproyeksikan naik menjadi 4520 pengguna.

⁸ Hery Gunardi, "Jumlah Pengguna BSI Mobile Bank Syariah Inonesia Tahun 2021" (2021).

⁹ Hery Gunardi, "Jumlah Pengguna BSI Mobile Bank Syariah Inonesia Tahun 2022" (2022).

¹⁰ Hery Gunardi, "Jumlah Pengguna BSI Mobile Bank Syariah Inonesia Tahun 2023" (2023).

Tabel 1.3
Data Jumlah Pengguna BRImo KC Prabumulih Tahun 2021-2023

Tahun	Jumlah pengguna
2021	1.314 Pengguna
2022	1.979 Pengguna
2023	2.474 Pengguna

Sumber : BRImo KC Prabumulih

Di lihat dari tabel 1.2 dan tabel 1.3 diatas pengguna BSI Mobile pada Bank Syariah Inonesia KC Prabumulih lebih unggul dari pada pengguna BRImo pada Bank BRI KC Prabumulih. Dengan banyaknya pengguna BSI Mobile ini, tentu saja akan menimbulkan beberapa masalah yang terjadi karena banyaknya nasabah yang menggunakan aplikasi BSI Mobile ini.

Sepintas BSI Mobile memberikan banyak keuntungan bagi nasabah. Bukan berarti sistem BSI Mobile tidak ada celah. Penjahat dunia maya terkadang masih juga dapat mencuri data perbankan dan melakukan transaksi dari rekening nasabah, apabila perangkat tersebut terkena virus. ¹¹

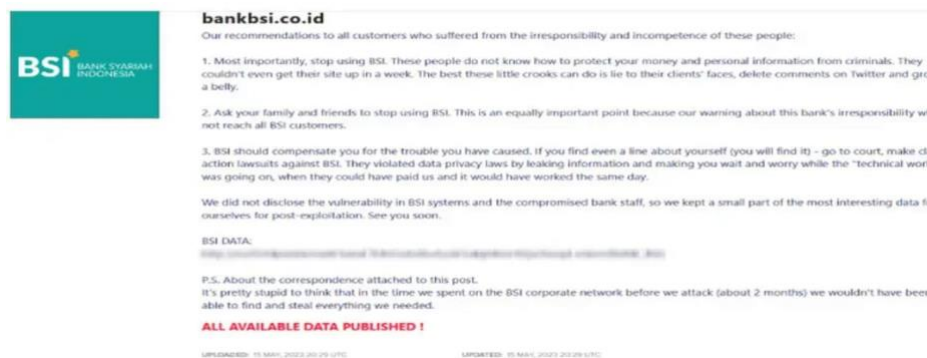
Permasalahan BSI Mobile saat ini yaitu, BSI Mobile sedang mengalami gangguan, sejak senin 08 Mei 2023 dan belum sepenuhnya pulih. Ada kemungkinan BSI Mobile terkena serangan siber yang memungkinkan sistemnya dikunci atau tidak tertutup, kemungkinan terkena *ransomware*. *Ransomware* adalah malware atau software berbahaya, yang membuat data atau perangkat korbannya terkunci, sehingga mereka meminta tebusan jika ingin

¹¹ Apridar Noviandri Yudistira, "Analisis Tingkat Utility Terhadap Layanan Aplikasi BSI Mobile Di Kota Banda Aceh," *jurnal ilmiah mahasiswa ekonomi pembangunan (JIM EKP) vol.8 No. 1 Februari 2023 : 11-20- ISSN.2549-8363* 8, no. 1 (n.d.): 11–20.

terbuka, namun dengan membayar tebusan tidak menjamin bisa membuka kunci file-file yang dicuri oleh mereka.

Yang lebih menyulitkan adalah mereka menyediakan layanan ransomware-as-a-services (RaaS), yaitu layanan yang memungkinkan siapa saja membuat versi ransomware sendiri untuk melakukan serangan. Bahkan untuk orang yang tidak memiliki keahlian dalam keamanan siber, dari situ bisa dilihat potensi serangan *ransomware* di dunia akan seperti apa kedepannya.¹²

Gambar 1.1 Ancaman Ransomware LockBit pada Manajemen BSI 2023



Sumber : Suaramerdeka.com

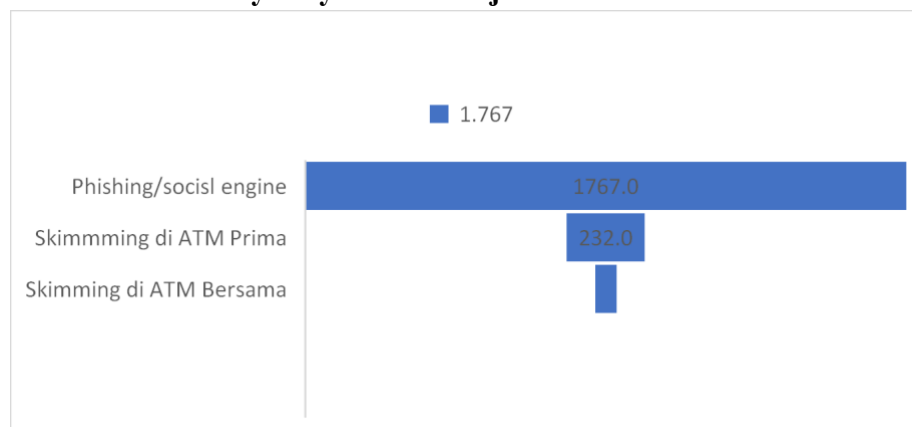
Dalam gambar yang diunggah, serangan *ransomware* itu diketahui berlangsung sejak 08 Mei 2023. Hal itu membuat seluruh sistem berhenti selama beberapa hari. Selain menarget nasabah, data karyawan, dan sejumlah data lain yang berukuran hingga 1,5 terabytes juga direbut, tentu saja sebagai pencuri mereka meminta tebusan dalam aksinya, jika tebusan ditolak, ancaman keras diberikan, yakni merilis data yang ditemukan ke darkweb. Untuk sejumlah nasabah dihibau agar selalu waspada dan berhati-hati, mengingat belum pasti

¹² "Pakar Soal Klaim Ransomware LockBit Serang BSI."

kebenaran atau tidaknya klaim LockBit yang mengaku telah mencuri data BSI. Nasabah juga harus mengambil langkah pencegahan, dengan melakukan pergantian di seluruh kredensial BSI, seperti *password mobile banking*.

Kasus dugaan serangan siber terhadap sistem aplikasi ini tampaknya merupakan yang pertama kali terjadi pada BSI. Berdasarkan data di laporan BSI, mereka menemukan ada lebih dari seribu ancaman kejahatan siber sepanjang 2022, tapi tidak ada yang berupa serangan *ransomware*. Berikut adalah grafik ancaman serangan siber pada tahun 2022 yang berupa serangan *phishing/social engine*.¹³

Gambar 1.2
Grafik Banyaknya Kasus Kejahatan Siber Tahun 2022



Sumber : Bank Syariah Indonesia, 28 April 2023

Dari grafik diatas pada tahun 2022 kejahatan *phishing/social engine* sangat tinggi dibandingkan kejahatan siber yang lainnya. BSI menemukan ada 1.767 upaya *phishing/social engineering* terhadap nasabahnya. *Phishing* adalah kejahatan siber berupa pengiriman alamat *website* palsu kepada nasabah, yang tampilannya sangat mirip dengan *website* asli. Aksi itu bertujuan agar nasabah

¹³ “BSI Temukan Ribuan Ancaman Siber Pada 2022, Data Nasabah Diklaim Aman.”

terkecoh dan memasukan informasi pribadinya ke *website* palsu, seperti *username*, *password*, nomor pin dan sebagainya. Adapun *social engineering* merupakan bagian dari *phishing*, di mana pelaku menghubungi nasabah melalui telpon, pesan singkat untuk membuka *website* tertentu dengan tujuan pencurian data serupa.¹⁴

Terjadinya gangguan sistem aplikasi BSI Mobile ini menjadikan sebagian kecil nasabah meragukan dalam penggunaan BSI Mobile. Sedangkan disisi lain ancaman siber terhadap kepercayaan nasabah dan kenyamanan nasabah dalam penggunaan layanan teknologi sangat besar. Salah satu faktor penting yang mempengaruhi masyarakat dalam menggunakan BSI Mobile adalah kepercayaan. Kepercayaan nasabah merupakan landasan untuk hubungan yang sukses dengan nasabah.¹⁵

Kepercayaan nasabah terhadap penggunaan BSI Mobile membuat nasabah khawatir data pribadi diketahui orang lain atau uang yang dimiliki hilang, apa lagi saat ini BSI Mobile kemungkinan terkena serangan siber.¹⁶ Kepercayaan dari nasabah merupakan hal yang paling mendasar dan terpenting yang harus didapatkan oleh sebuah bank untuk meraih kepuasan nasabahnya, kepercayaan

¹⁴ Adi Ahdiat, "BSI Temukan Ribuan Ancaman Siber Pada 2022, Data Nasabah Diklaim Aman," *Databoks.Katadata.Co.Id* (2023): 2022–2023.

¹⁵ Ummi Khoiriyah and Purnama Putra, "Analisis Jalur Pengaruh Pengambilan Keputusan Bertransaksi Melalui BSI Mobile," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 8, no. 03 (2022): 2522–2535.

¹⁶ Hairunnisa. Ratna Sri Amanda, "Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Di Bank Syariah KCP Indralaya," *Jurnal LA Riba* 4, no. 02 (2023): 37–53.

membantu nasabah untuk dapat mengatasi persepsi ketidakpastian dan risiko yang dapat terjadi dengan jaringan berbasis internet .¹⁷

Selain kepercayaan, nasabah juga memerlukan kenyamanan dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile. Kenyamanan nasabah dikatakan sebagai variabel yang dapat memberikan kekuatan positif bagi kepuasan nasabah. Apabila layanan BSI Mobile terdapat gangguan siber, kenyamanan nasabah akan menurun dengan adanya gangguan tersebut. Kenyamanan diakui sebagai salah satu faktor yang dapat meningkatkan terjadinya kepuasan nasabah.¹⁸

Kenyamanan dalam bertransaksi layanan penting bagi nasabah untuk mempertimbangkan *mobile banking* sebagai faktor utama dalam penggunaan layanan perbankan. Kenyamanan dalam mengaplikasikan layanan *mobile banking* berkaitan dengan kemudahan menggunakan banking, jika semakin tinggi persepsi kemudahan maka semakin tinggi pula kenyamanan bagi nasabah untuk bertransaksi melalui *mobile banking*.

Dengan adanya ancaman siber berupa serangan *ransomware* pada tahun 2023 dan ancaman *phishing/social engine* pada 2022 tersebut. Bank Syariah Indonesia KC Prabumulih perlu meningkatkan kenyamanan nasabah dan kepercayaan nasabah dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile. Guna meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia.

¹⁷ Asri Mandiri, Efri Yanto, and Elisabeth Metekohy, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Bri Mobile (Brimo)," *Jurnal Akuntansi, Keuangan dan Perbankan Vol. 8 NO. 1 (2021)* 8, no. 1 (2021): 1423–1430.

¹⁸ Dyah Kusuma et al., "PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Pada Pelanggan Kantor Pos Indonesia Di Wilayah Semarang)," *Diponegoro Journal of Management* 11, no. 1 (2022): 1–11.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, mengindikasikan adanya research gap yang mendasari penelitian sebagai berikut :

Tabel 1.4
Research Gap Pengaruh Kenyamanan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking

	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh Kenyamanan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah	Terdapat pengaruh positif antara kenyamanan Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking. ¹⁹	1. Sitti Nur Khotijah, 2. M. Cholid Mawardi 3. Irma Hidayati
	Tidak terdapat pengaruh antara Kenyamanan Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Banking. ²⁰	1. Wicaksana Putra Utama

Dari tabel 1.4 di atas menjelaskan bahwa pengaruh kenyamanan nasabah yang diteliti oleh Sitti Nur Khotijah, M. Cholid Mawardi, Irma Hidayati kenyamanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini bertentangan dengan penelitian Wicaksana Putra Utama yang menunjukkan bahwa kenyamanan nasabah tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

¹⁹ Nur Khotijah, Mawardi, and Hidayati, "Pengaruh Keamanan, Kenyamanan, Kualitas Layanan Dan Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Pengguna Mobile Banking." *El-Aswaq: Islamic Economic and Finance Journal* Vol. 3, No. 2, Tahun 2022

²⁰ Utama Putra Wicaksana, "Pengaruh Manfaat, Kemudahan Penggunaan, Keamanan, Kepercayaan, Dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Menggunakan Mobile Banking (Studi Empiris Pada Nasabah Pengguna Mobile Banking BCA Syariah Di Boyolali)," *Jurnal Manajemen Akuntansi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta* (2023).

Tabel 1.5
Research Gap Pengaruh Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan
Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking

	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah	Terdapat pengaruh positif antara Kepercayaan Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking. ²¹	1. Sri Amanda 2. Hairunnisa 3. Ratna
	Tidak terdapat pengaruh antara Kepercayaan Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Banking. ²²	1. Nurdin 2. Indah Musyawarah 3. Nurfitriani 4. Abdul jalil

Dari tabel 1.5 di atas menjelaskan bahwa pengaruh kepercayaan nasabah yang diteliti oleh Sri Amanda, Hairunnisa dan, Ratna kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini bertentangan dengan penelitian Nurdin, Indah Musyawarah, Nurfitriani dan, Abdul jalil yang menunjukkan bahwa Kepercayaan nasabah tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas menunjukkan bahwa setiap kejadian empiris tidak selalu sama dengan teori yang ada. Hal ini di tunjukkan adanya research gap yang dimana membuktikan adanya pengaruh

²¹ Sri Amanda, "Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Di Bank Syariah KCP Indralaya." *Jurnal LA Riba* Vol.04 2023

²² Nurdin Nurdin et al., "Pengaruh Kepercayaan Dan Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)," *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah* 2, no. 1 (2020): 87–104.

berbeda pada setiap variabel. Dengan melihat latar belakang di atas membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kenyamanan Nasabah dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan BSI Mobile Bank Syariah Indonesia KC Prabumulih”**

B. Batasan Masalah

Peneliti membatasi poin penting pada penelitian, yaitu sebagai berikut :

1. Objek studi kasus dalam penelitian ini adalah Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Prabumulih
2. Subjek studi kasus dalam penelitian ini adalah pengaruh mengenai Kenyamanan Nasabah dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana Pengaruh Kenyamanan Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah dalam menggunakan BSI Mobile Bank Syariah Indonesia KC Prabumulih?
2. Bagaimana Pengaruh Kepercayaan Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah dalam menggunakan BSI Mobile Bank Syariah Indonesia KC Prabumulih?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Pengaruh Kenyamanan Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah dalam menggunakan BSI Mobile Bank Syariah Indonesia KC Prabumulih
2. Untuk mengetahui Pengaruh Kepercayaan Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah dalam menggunakan BSI Mobile Bank Syariah Indonesia KC Prabumulih

E. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

1. Bagi penulis, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai Pengaruh Kenyamanan Nasabah dan Kepercayaan Nasabah terhadap kepuasan nasabah serta diharapkan dapat menjadi sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang dipelajari selama perkuliahan.
2. Bagi perusahaan, penelitian ini sebagai bahan informasi yang dapat digunakan bagi pihak manajemen perbankan untuk meningkatkan Kenyamanan Nasabah dan Kepercayaan Nasabah dalam menggunakan BSI Mobile agar tetap terciptanya kepuasan nasabah.
3. Bagi akademis, penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi alternatif bagi penelitian perbankan syariah lebih lanjut yang berkaitan dengan Kenyamanan Nasabah dan Kepercayaan Nasabah

F. Sistematika penulisan

Sistematika penulisan ditulis guna mempermudah serta menggambarkan secara jelas isi dari penelitian dalam skripsi. Adapun sistematika dalam penelitian tersebut adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian serta manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini mencakup landasan teori berisikan berbagai teori yang mendukung dari rumusan hipotesis, literatur serta telaah Pustaka berkaitan pada penelitian. Kerangka pemikiran secara teoritis maupun hipotesis yang dipakai untuk jawaban dengan sifat sementara dari penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan metode penelitian yang digunakan dengan menguraikan jenis penelitian, populasi dan sampel penelitian, sumber data, variabel penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Pada bab IV ini mengulas hasil olah data, selanjutnya dilakukan analisis. Analisis data mencakup analisis data dengan kuantitatif, uji hipotesis serta interpretasi analisis datanya. Melalui analisis data maka dapat diketahui bagaimana pengaruh variabel independent berpengaruh atau tidak pada variabel dependen.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini mencakup kesimpulan penelitian, ada juga saran untuk berbagai pihak yang menggunakan temuan dari penelitian untuk penyelidikan selanjutnya.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) adalah model sistem teknologi informasi yang dapat digunakan oleh publik. Teori ini pertama kali dikemukakan oleh Davis, dan dikembangkan dari *Theory of Rational Action (TRA)* Ajzen dan Feishbein. *Technology Acceptance Model (TAM)* adalah salah satu teori yang paling umum digunakan untuk mengukur penerimaan dan pemahaman pelanggan saat menggunakan layanan yang baru. *Model Technology Acceptance Model (TAM)* dikembangkan dari teori psikologi yang menjelaskan bahwa perilaku pengguna layanan teknologi informasi didasarkan pada keyakinan, sikap, niat, dan hubungan perilaku pengguna.²³

Beberapa kelebihan yang dimiliki oleh *Technology Acceptance Model* diantaranya sebagai berikut :

1. TAM merupakan model perilaku yang dapat digunakan untuk menjawab pertanyaan mengapa banyak sistem teknologi informasi belum diimplementasikan karena pengguna tidak memiliki keinginan untuk menggunakannya.

²³ Putri Amalia and Anna Zakiyah Hastriana, “Pengaruh Kemanfaatan , Kemudahan Keamanan , Dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep)” 1 (2022): 70–89.

2. TAM dibangun di atas dasar teori yang kokoh. TAM telah diuji oleh sebagian besar peneliti, dan hasilnya sebagian besar mendukung, sehingga dapat disimpulkan bahwa TAM adalah model yang baik.
3. TAM adalah model yang sederhana, tetapi telah diperoleh hasil yang efektif.

Meskipun demikian, model TAM juga memiliki beberapa kelemahan, diantaranya sebagai berikut :

1. TAM hanya memberikan informasi atau hasil yang sangat umum tentang minat dan perilaku pengguna dalam menerima teknologi informasi
2. TAM tidak memiliki kontrol perilaku
3. Penelitian TAM umumnya hanya menggunakan sebuah sistem teknologi informasi
4. TAM kurang dapat menjelaskan sepenuhnya hubungan antar variabel di dalam model
5. TAM tidak mempertimbangkan perbedaan kultur.²⁴

Jika teori ini diterapkan dalam konteks *mobile banking* adalah sebagaimana *mobile banking* dapat meningkatkan kinerja dan produktivitas dalam melakukan transaksi pembayaran. Penggunaan *mobile banking* di Indonesia menjadi sebuah inovasi di bidang pembayaran. *Mobile banking* adalah alat pembayaran layanan, tagihan dengan menggunakan perangkat seluler dengan memanfaatkan

²⁴ Imam Sugih Rahayu, “Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM) (Studi Kasus PT Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta),” *JESI (Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia)* 5, no. 2 (2020): 137.

teknologi komunikasi. Dengan adanya aplikasi *mobile banking* dapat dengan mudah menyelesaikan pembayaran ataupun tagihan dengan sentuhan diperangkat seluler.

Pesatnya perkembangan teknologi yang semakin modern, aplikasi BSI Mobile dapat digunakan dalam berbagai macam aktivitas nasabah yang terhubung dengan kehidupan sehari-hari mereka, dengan adanya aplikasi BSI Mobile nasabah dapat mengimpementasikan dan memahami dengan mudah cara menggunakan teknologi yang semakin modern. Selain layanan perbankan dan transaksi keuangan, fitur pembukaan rekening online, kemudahan bertransaksi bagi nasabah melalui fitur transfer, belanja online, transaksi Qris, isi pulsa, pembelian token listrik, isi ulang e-wallet, dan pembayaran sekolah pun bisa dilakukan dengan hanya menggunakan aplikasi *mobile banking*. Aplikasi BSI Mobile juga menawarkan opsi untuk pembayaran zakat, infaq, sedekah, dan wakaf.²⁵

Hubungan antar variabel, Model TAM ditentukan oleh beberapa faktor, pertama keamanan adalah kemampuan perusahaan untuk mengontrol dan menjaga keamanan transaksi data dan privat data. Selain itu dengan berkembangnya teknologi, modus penipuan teknis dalam penggunaan *mobile banking* juga berkembang. Apabila keamanan dalam menggunakan *mobile banking* terjaga maka kepercayaan nasabah akan meningkat saat bertransaksi pada *mobile banking* dengan keamanan yang memadai.

²⁵ Bramastio Wahyudi and Merlyana Dwindi Yanthi, "Penerimaan Teori Tam Terhadap Penggunaan Mobile Payment Dengan Kompatibilitas Sebagai Variabel Eksternal," *Akuntabilitas* 15, no. 1 (2021): 55–72.

Kedua faktor manfaat *Perceived usefulness* adalah dimana orang percaya bahwa penggunaan teknologi akan membawa manfaat bagi mereka yang menggunakannya. Ketika suatu jasa bermanfaat dalam penggunaannya, banyak konsumen akan lebih puas dan tertarik untuk menggunakan jasa tersebut. Kegunaan yang dirasakan juga didefinisikan sebagai sejauh mana kepercayaan konsumen bahwa menggunakan teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya.

Ketiga adalah kemudahan penggunaan dapat mendorong seseorang untuk menerima dan menggunakan sistem yang lancar dan aktivitas perbankan yang mudah. Jika kemudahan penggunaan sistem layanan *mobile banking* memiliki layanan yang mudah dipahami dan digunakan, maka nasabah dapat dengan mudah mempelajari pengoperasian *mobile banking* untuk bertransaksi dengan nyaman, dengan adanya layanan *mobile banking* para nasabah bisa melakukan transaksi apapun dan dimanapun tanpa perlu datang langsung ke atm atau bank. Dengan kemudahan penggunaan maka terciptalah kenyamanan konsumen. Oleh karena itu, semakin tinggi kemudahan penggunaan aplikasi *mobile banking* maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi *mobile banking*.²⁶

²⁶ Amalia and Hastriana, “Pengaruh Kemanfaatan , Kemudahan Keamanan , Dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep).” 1 (2022): 70–89.

B. Kepuasan Nasabah

1. Pengertian Kepuasan Nasabah

Secara umum kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan persepsi/kesan terhadap jasa atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya.²⁷ Kepuasan nasabah sebagai hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkan dengan membeli dan menggunakan suatu produk atau jasa. Kemudian harapan tersebut dibandingkan dengan kinerja yang diterimanya dengan menggunakan produk atau jasa.²⁸

Al-Qur'an telah memberikan konsep layanan yang akan mampu memberikan kepuasan konsumen diantaranya yaitu sikap lemah lembut, murah hati, dan mengutamakan konsumen. Kepuasan konsumen dalam konteks ekonomi islam, didasarkan pada tuntunan syariah islam. Kepuasan konsumen menurut ekonomi islam berkaitan erat dengan kebutuhan, keinginan, masalah, manfaat, berkah, keyakinan, dan kehalalan.

Sikap lemah lembut adalah sifat terpuji dihadapan Allah dan Rasul-Nya, bahkan di hadapan seluruh manusia. Fitrah manusia mencintai kelembutan sebagai wujud kasih sayang. Oleh karena itu, Allah mengingatkan Rasul-Nya :

²⁷ Al Fina et al., "Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan Islam Dan Etika Pemasaran Islam Terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP Genteng Banyuwangi," *Journal of Islam Banking* 3 (2022): 47–64.

²⁸ Nurdin et al., "Pengaruh Kepercayaan Dan Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)."

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ
 فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ
 إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ [159]

Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada Nya.” (Q.S. Ali Imran [3]:159).²⁹

Ayat di atas memberikan gambaran bahwa sikap lemah lembut merupakan faktor penting dalam memberikan pelayanan jasa sepenuhnya, agar nasabah merasa memperoleh kepuasan sesuai yang diharapkan bahkan bisa melebihi harapan. Sikap lemah lembut disebutkan dalam Hadis yang diriwayatkan dari Jabir bin'Abdullah r.a.: Rasulullah bersabda:

”Semoga kasih sayang Allah dilimpahkan kepada orang bersikap lemah lembut pada saat membeli, menjual, dan meminta kembali uangnya”³⁰

Sikap murah hati adalah memberi bantuan secara Ikhlas kepada yang memerlukan. Murah hati merupakan bagian dari akhlak mulia, sebagaimana disebutkan Imam Gazali. Sikap mengutamakan kepentingan orang lain merupakan faktor penting dalam kepuasan nasabah, karena mengutamakan kepentingan orang lain sangat dianjurkan dalam islam.³¹

²⁹ “Al-Qur`an Dan Terjemah. "Q,S Ali Imran [3]: 159” (n.d.).

³⁰ Jabir bin'Abdullah R.a, “Sikap Lemah Lembut Hadis Yang Diriwayatkan Dari Jabir Bin'Abdullah r.A” (n.d.).

³¹ Moh Nasuka, “Peningkatan Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan,” *Jurnal Syari'ah dan Hukum Diktum* 15, no. 2 (n.d.).

2. Metode Pengukuran

Beberapa metode yang dapat digunakan dalam melakukan pengukuran kepuasan nasabah, diantaranya:

1. Sistem keluhan dan saran organisasi memberikan kesempatan yang luas kepada para nasabahnya untuk menyampaikan saran dan keluhan. Informasi ini dapat memberikan ide-ide cemerlang bagi perusahaan dan memungkinkannya untuk bertanggap dan mengatasi masalah.
2. *Ghost shopping* Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan nasabah adalah dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai nasabah, kemudian melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk dan jasa Perusahaan atau bank.
3. *Lost customer analysis*, Perusahaan menghubungi para nasabah yang telah tidak menggunakan produk dan jasa pada suatu bank atau yang telah pindah agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi.
4. Survei kepuasan pelanggan Umumnya penelitian mengenai kepuasan nasabah dilakukan dengan penelitian survai, telepon maupun wawancara langsung. Perusahaan akan memperoleh tanggapan.³²

³² Putri Mauliddina, Dama Mustika, and Anis Mahmudah Dariati, "The Effect of Mobile Banking Service Quality on Customer Satisfaction with Indonesian Sharia Bank(BSI) at Thursina Hospital,".

3. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah, yaitu sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan, terutama untuk industri jasa. Nasabah akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik dan yang sesuai dengan yang diharapkan.
2. Kualitas produk, nasabah akan puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas
3. Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relative murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada nasabah.
4. Biaya, nasabah tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu jasa.
5. Faktor Emosional, kepuasan nasabah didasari rasa bangga, rasa percaya diri. ³³

4. Indikator Kepuasan Nasabah

Adapun indikator dari kepuasan nasabah, yaitu sebagai berikut :

1. Perasaan puas, yaitu ungkapan perasaan puas atau tidak puas dari nasabah saat menerima layanan yang baik dan produk yang berkualitas dari sebuah bank.

³³ Mauliddina, Mustika, and Dariati, "The Effect of Mobile Banking Service Quality on Customer Satisfaction with Indonesian Sharia Bank (BSI) at Thursina Hospital." Journal Vol.6, No. 1 2022

2. Selalu menggunakan produk atau jasa, nasabah akan tetap menggunakan suatu jasa atau produk apabila pencapaiannya sesuai harapan yang mereka inginkan.
3. Akan merekomendasikan kepada orang lain, nasabah yang merasa puas setelah menggunakan suatu produk atau jasa akan menceritakannya kepada orang lain, serta mampu menciptakan nasabah baru bagi bank.
4. Terpenuhinya harapan, yaitu sesuai atau tidaknya kualitas sebuah produk atau jasa setelah digunakan nasabah dengan harapan yang diinginkan.³⁴

C. Kenyamanan Nasabah

1. Pengertian Kenyamanan Nasabah

Kenyamanan merupakan hal yang penting dalam menggunakan layanan mobile banking karena dapat memudahkan akses *mobile banking* kapanpun dan dimanapun, menjadikan pengguna merasakan kenyamanan dalam bertransaksi. Kenyamanan berarti bahwa individu melakukan aktivitas menggunakan suatu teknologi yang dianggap menyenangkan dirinya.³⁵

Kenyamanan adalah suatu kontinum perasaan dari paling nyaman sampai dengan paling tidak nyaman yang dinilai berdasarkan persepsi

³⁴ Intan & lucky, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Ranotana," *Journal of Economic, Bussines and Accounting* 3, no. 1 (2022): 98–105.

³⁵ Fika Khairu Rahmah, Sri Hartiyah, and M Trihudiyatmanto, "Pengaruh Persepsi Kemudahan, Manfaat, Resiko, Kepercayaan Dan Kenyamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Di Wonosobo)," *Jurnal Akuntansi, Manajemen & Perbankan Syariah* 2023 2, no. 3 (2022): 97–109.

masing-masing individu pada suatu hal yang dimana nyaman pada individu tertentu mungkin berbeda dengan individu lainnya. Tingkat kenyamanan yang dirasakan seseorang tidak dapat diketahui secara langsung atau dengan observasi, melainkan harus menanyakan langsung pada orang yang bersangkutan seberapa nyaman diri mereka.³⁶

Keinginan konsumen dalam kenyamanan tersebut diantaranya asik, menyenangkan, menarik, dan nyaman. Kenyamanan dalam islam itu tidak hanya dirasakan dalam bidang materil, namu juga dirasakan dalam aspek immaterial, kejiwaan dah ruhiyah. Al-Qur'an banyak membandingkan antara ketenangan dan kegelisahan. Mewujudkan fungsi manusia sebagai pengelola bumi dapat menggantikan ketakutan dan kegelisahan menjadi aman dan nyaman. Rasa nyaman sangat bergantung pada suasana batin yang diliputi keimanan. Seseorang yang memiliki keimanan yang mantap akan merasa nyaman kapan dan dimana pu berada. Kenyamanan dalam konsep islam, telah disebutkan dalam (Q.S. ar-Ra'd :28) :

الَّذِينَ آمَنُوا وَتَطْمَئِنُّ قُلُوبُهُمْ بِذِكْرِ اللَّهِ أَلَا بِذِكْرِ اللَّهِ تَطْمَئِنُّ الْقُلُوبُ³⁷ [28]

Artinya : “(Yaitu) orang-orang yang beriman dan hati mereka menjadi tenang dengan mengingat Allah-lah hati akan menjadi tenang.” (Q.S. ar-Ra'd :28)³⁷

³⁶ Melinda Putri Choirunisa and Nani Septiana, “Pengaruh Kenyamanan, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Indometro Suryo Andola Kota Metro,” *Jurnal Manajemen Di Versifikasi* 3, no. 1 (2023): 133–140.

³⁷ “Al-Qur'an Dan Terjemah Q.S Ar-Ra'd 28” (n.d.).

Rasa kenyamanan yang berbeda dari kebanyakan orang ini tidak hadir begitu saja dalam jiwanya kecuali karena hatinya sudah diliputi keimanan yang kokoh. Carilah ketenangan abadi dengan berusaha merajut iman dalam diri. Kemantapan iman yang menjadi gerbang untuk memasuki dunia kenyamanan abadi.

Terkait terjadinya serangan siber pada BSI Mobile. Para nasabah akan merasa kurang nyaman melakukan transaksi di BSI Mobile dikarenakan para nasabah tidak dapat melakukan transaksi atau menarik dana. Serangan siber tersebut mengunci data pada jaringan dan meminta tebusan, kepada korban agar data tersebut dapat dikembalikan, tetapi membayar tebusan tidak menjamin menghentikan serangan.³⁸

2. Indikator Kenyamanan Nasabah

Adapun indikator kenyamanan nasabah, yaitu sebagai berikut :

1. Layanan Mobile Banking tersedia dalam waktu 24 jam
2. Nasabah tidak perlu mengantri di bank
3. Nasabah dapat mengakses Mobile Banking dimanapun dan kapanpun.
4. Hemat waktu jika dibandingkan dengan cara konvensional.³⁹

³⁸ Sasti Amar Sabila, "Pengaruh Kepercayaan Dan Keamanan Terhadap Minat Bertransaksi Pada Aplikasi BSI Mobile Pada Nasabah BSU Purwokerto" (2023).

³⁹ Nila Erina, "Pengaruh Kemudahan Akses, Kenyamanan, Dan Keamanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah" (2021).

D. Kepercayaan Nasabah

1. Pengertian Kepercayaan Nasabah

Kepercayaan merupakan keyakinan pribadi bahwa pengguna memiliki sistem untuk melaksanakan transaksi dengan aman dan dapat menjaga privasi informasi pribadi. Kepercayaan berarti bahwa nasabah percaya terhadap keandalan pihak bank dapat menjamin keamanan dan kerahasiaan akun nasabah.

Semakin handal sistem *mobile banking* yang dimiliki pihak bank maka tingkat keamanan dan kerahasiaan data nasabah semakin terjamin, sehingga meningkatkan kepercayaan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. Kepercayaan dalam konteks internet banking adalah kemauan untuk melakukan transaksi perbankan di internet, dengan harapan bank akan memenuhi kewajibannya.⁴⁰

Kepercayaan dalam konsep islam, telah disebutkan dalam Q.S An-Nisa ayat [4]:58 yaitu :

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا

بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا [58]

Artinya : *Sungguh, Allah menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia hendaknya kamu menetapkannya dengan adil. Sungguh, Allah sebaik-baik yang memberi pengajaran kepadamu. Sungguh, Allah Maha Mendengar, Maha Melihat. (Q,S An-Nisa Ayat [4] : 58)*⁴¹

⁴⁰ Abdillah Mundir, Muhammad Nizar, and Dewi Rosyiqoh Athiroh, "Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan, Dan Kepercayaan Pada Penggunaan Aplikasi Mobile Banking Terhadap Mahasiswa Sebagai Nasabah Bank Syariah Di Universitas Yudharta Pasuruan," *JPSDa: Jurnal Perbankan Syariah Darussalam* 2022 2, no. 1 (2022): 1–17.

⁴¹ "Al-Qur'an Dan Terjemah. 'Q,S An-Nisa Ayat [4] : 58'" (n.d.).

Sesungguhnya Allah memerintahkan kalian untuk menunaikan amanat yang berbeda-beda yang kalian dipercaya untuk menyampaikan kepada para pemiliknya, maka janganlah kalian melalaikan amanat-amanat itu. Dan Allah memerintahkan kalian untuk memutuskan perkara diantara manusia dengan dasar keadilan dan obyektif, bila kalian memutuskan permasalahan diantara mereka. Dan itu adalah sebaik –baik nasihat yang Allah sampaikan kepada kalian dan memberi petunjuk kalian kepadanya. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar ucapan – ucapan kalian, meneliti seluruh perbuatan kalian lagi Maha Melihatnya.

Ayat ini bersifat umum, sehingga amanah itu diartikan sebagai kepercayaan. Dalam semua proses bisnis, kepercayaan merupakan kunci utama dalam segala bentuk bisnis baik dalam lingkungan online maupun offline. Kepercayaan dibangun dengan kenal dan saling mengenal secara baik, ada proses ijab-qabul, ada materai, dan lain sebagainya. Para pelaku bisnis selain itu diproteksi pula secara horizontal oleh hukum-hukum disamping proteksi secara vertical seperti norma, nilai, dan etika yang dianut oleh para pelaku bisnis. Dalam dunia online demikian pula, harmonisasi antara ketiga aspek di atas dipadukan dengan mekanisme-mekanisme pembangun kepercayaan secara total dalam proses keseluruhan.⁴²

⁴² Abdul Jalil, Nurdin Nurdin, Rukma Ningrum, Sofyan Bachmid, “Pengaruh Manfaat, Kepercayaan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Di Bank Mega Syariah Cabang Palu,” *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah Vol. 3 No. 1 PENGARUH* 3, no. 1 (2020).

Akhir-akhir ini yang mejadi permasalahan pada BSI Mobile yaitu tentang sistem keamanan dalam proses betransaksi melalui jaringan internet terkait masalah serangan siber yang terjadi pada tahun 2022. Kepercayaan nasabah akan menurun karena mereka merasa takut akan data pribadi mereka tersebar atau disalahgunakan seperti *username*, *password*, nomor pin dan takut pihak Bank tidak bertanggung jawab atas kehilangan data dan masalah yang terjadi.⁴³

2. Dimensi Kepercayaan Nasabah

Kepercayaan keyakinan adalah sejauh mana seseorang percaya dan merasa yakin terhadap orang lain dalam suatu situasi. Kepercayaan keyakinan adalah persepsi pihak yang percaya (konsumen) terhadap pihak yang dipercaya yang mana penjual memiliki karakteristik yang akan menguntungkan konsumen. Terdapat tiga elemen yang membangun kepercayaan, yaitu niat baik, integritas, kompetensi. Niat Mempercayai adalah suatu hal yang disengaja dimana seseorang siap bergantung pada orang lain dalam suatu situasi, ini terjadi secara pribadi dan mengarah langsung kepada orang lain

⁴³ Juliandi Fitri, "Pengaruh Internet Banking Dan Cyber Crime Terhadap Kepercayaan Nasabah Di Perbankan Syariah (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Tapak Tuan)" (2021).

3. Indikator Kepercayaan Nasabah

Adapun indikator kepercayaan nasabah, yaitu sebagai berikut :

1. Kejujuran, bagaimanapun pihak bank akan melindungi data pribadi nasabah pengguna BSI Mobile.
2. Kualitas atau kekuatan yang ada pada bank untuk menjamin keamanan data nasabah.
3. Kepedulian, Pihak Bank peduli akan keluhan nasabah yang takut akan pencurian data.
4. Keandalan, pihak bank memberikan pelayanan yang aman dari pencurian data.⁴⁴

E. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan telaah yang sudah dilakukan terhadap beberapa sumber. Ada beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan tinjauan Pustaka:

Fika Khairu Rahma, Sri Hartiyah, M. Trihudyatmanto (2023) dengan judul “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Manfaat, Resiko, Kepercayaan dan Kenyamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking (Studi kasus pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRIS) di Wonosobah)”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kepercayaan memiliki koefisien regresi sebesar 0,350 dengan nilai signifikan 0,002. Karena memiliki tingkat signifikan kurang dari 0,05 maka dinyatakan bahwa terdapat pengaruh

⁴⁴ Bambang Sutedjo Bagus Gemilang, “Pengaruh Kepercayaan Konsumen , Nilai Pelanggan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen ” *Jurnal Mirai Management* 8, no. 2 (2023): 400–407.

positif antara kepercayaan terhadap minat nasabah menggunakan internet banking. Variabel kenyamanan memiliki koefisien regresi sebesar 0,298 dengan nilai signifikan 0,005. Karena memiliki tingkat signifikan kurang dari 0,05 maka dinyatakan terdapat pengaruh positif antara kenyamanan terhadap minat nasabah menggunakan internet banking.⁴⁵

Sitti Nur Khotijah, M. cholid Mawardi, Irma Hidayati (2022) dengan judul “Pengaruh Keamanan, Kenyamanan, Kualitas Layanan dan Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Pengguna Mobile Banking”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada variabel kenyamanan terdapat nilai t 3,825 serta signifikan $0,000 < 0,05$ jadi H_0 ditolak H_1 diterima. Bisa dikatakan kenyamanan berdampak baik serta signifikan pada kepuasan nasabah.⁴⁶

Wicaksana Putra Utama (2023) dengan judul “Pengaruh Manfaat, Kemudahan Penggunaan, keamanan, kepercayaan dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Menggunakan Mobile Banking (Studi Empiris pada Nasabah Pengguna Mobile Banking BCA Syariah di Boyolali)”. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kepercayaan dengan nilai t hitung $1,296 > t$ tabel 1,658 dan nilai sig sebesar $0,004 < 0,05$ sehingga variabel kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan menggunakan mobile banking. Menunjukkan variabel kenyamanan dengan nilai t hitung $-1,707 < t$ tabel 1,658 dan nilai sig

⁴⁵ Rahmah, Hartiyah, and Trihudiyatmanto, “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Manfaat, Resiko, Kepercayaan Dan Kenyamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Di Wonosobo).”

⁴⁶ Nur Khotijah, Mawardi, and Hidayati, “Pengaruh Keamanan, Kenyamanan, Kualitas Layanan Dan Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Pengguna Mobile Banking.”

sebesar $0,089 > 0,05$, sehingga variabel kenyamanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan menggunakan mobile banking.⁴⁷

Nurdin, Nurdin Musyawarah, Indah Nurfitriani, Nurfitriani Jalil, Abdul (2020) dengan judul “Pengaruh Manfaat, Kepercayaan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Banking di Bank Mega Syariah Cabang Palu”. Penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan hasil perhitungan didapat nilai t hitung $> t$ tabel atau sebesar $4,142 > 1,681$ dan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,005$ maka disimpulkan bahwa kepercayaan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.⁴⁸

Abdul Haris Sahaq, Neri Susanti, Nanden Restu Hidayah (2023) dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Bri Mobile (Brimo) Di Kota Arga Makmur Bengkulu Utara”. Penelitian ini menunjukkan t hitung $2,896 > t$ tabel $1,989$ dan signifikan $0,00$ ($\text{sig} < 0,05$), dapat disimpulkan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah penggunaan BRI Mobile.⁴⁹

Firdha Tyanisa, Nurul Hasanah (2022) dengan judul “Pengaruh Kepercayaan dan Service Quality Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna M-

⁴⁷ Wicaksana, “Pengaruh Manfaat, Kemudahan Penggunaan, Keamanan, Kepercayaan, dan Kenyamanan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking (Studi Empiris Pada Nasabah Pengguna Mobile Banking BCA Di Boyolali).”

⁴⁸ Nurdin et al., “Pengaruh Kepercayaan Dan Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu).”

⁴⁹ Abdul Haris Sahaq, Neri Susanti, and Nenden Restu Hidayah, “The Influence Of Service Quality And Trust On Customer Satisfaction In The Use Of Bri Mobile (Brimo) In Arga Makmur City Of North Bengkulu Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan Bri Mobile (Brimo) Di Kota,” *Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Bisnis Digital* 2, no. 2 (2023): 123–130.

Bangking Syariah Pada Masa Pandemi COVID-19 (Studi Kasus Masyarakat DKI Jakarta”. Penelitian ini menunjukkan t hitung sebesar $6,862 > t$ tabel dengan $\text{sig. } 0,000 < 0,050$, maka dapat disimpulkan variabel kepercayaan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking.⁵⁰

Abdilah Mundir, Muhammad Nizar, Dewi Rosyiqoh Athiroh (2022) dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan, dan Kepercayaan Pada Pengguna Aplikasi Mobile Banking Terhadap Mahasiswa Sebagai Nasabah Bank Syariah Di Universitas Yudharta Pasuruan” penelitian ini menunjukkan berdasarkan hasil uji regresi linier berganda secara parsial (uji t) kepercayaan ($6,535$) jadi uji t berpengaruh secara parsial.⁵¹

Nurul Hamid, Annur Fitri Hayati (2023) dengan judul “Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Penggunaan Layanan Produk BRILink Pada BRI Unit Selayo”. Penelitian ini menunjukkan Dengan melihat baris kolom t dan sig. maka bisa disimpulkan bahwa hipotesis kedua yaitu kepercayaan berpengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan pada pemakaian layanan produk BRILink pada BRI Unit Selayo dengan nilai t hitung sebanyak $2,086 > t$ tabel ($1,984$) dengan nilai $\text{sig } 0,040 < 0,05$ berarti H_1 diterima.⁵²

⁵⁰ Firdha Tyanisa and Nurul Hasanah, “Pengaruh Kepercayaan Dan Service Quality Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna M-Banking Syariah Pada Masa Pandemi COVID-19 (Studi Kasus Masyarakat DKI Jakarta),” *Jurnal Prosiding SNAM PNJ* 19 (2022), www.worldometers.com.

⁵¹ Mundir, Nizar, and Athiroh, “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan, Dan Kepercayaan Pada Penggunaan Aplikasi Mobile Banking Terhadap Mahasiswa Sebagai Nasabah Bank Syariah Di Universitas Yudharta Pasuruan.”

⁵² Nurul Hamdi and Annur Fitri Hayati, “Pengaruh Kepercayaan , Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Penggunaan Layanan Produk BRILink Pada BRI Unit Selayo,” *Jurnal Pendidikan Tambusai* 7 (2023): 3854–3860.

Sri Amanda, Hairunnisaa, Ratna (2023) dengan judul “Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Di Bank Syariah (Studi Kasus BSI KCP Indralaya)”. Penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan hasil uji secara parsial (uji t) menunjukkan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat di lihat dari nilai t hitung sebesar 2,073 dengan nilai sig sebesar 0,023. Hal ini menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih besar dari pada t tabel yaitu 2,002 dan nilai sig lebih kecil daripada 0,05, sehingga H_0 di tolak dan H_a diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kepercayaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi di bank syariah dalam penggunaan mobile banking di BSI KCP Indralaya.⁵³

Joni, Rahmah Yulianti, Cut Hamdiah (2022) dengan judul “Pengaruh Persepsi Risiko, Kepercayaan, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking (Studi Empiris Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Banda Aceh)”. Penelitian ini menunjukkan bahwa Hasil penelitian terhadap variabel kepercayaan memiliki sebesar 0,758 dengan signifikan 0.000 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan dari kepercayaan terhadap penggunaan mobile banking.⁵⁴

⁵³ Sri Amanda, “Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Di Bank Syariah KCP Indralaya.”

⁵⁴ Cut Hamdiah Joni, Rahma Yulianti, “Pengaruh Persepsi Risiko, Kepercayaan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Di Kota Banda Aceh,” *Jurnal Serambi Konstruktivis* 4, no. 2 (2022): 56–63.

Tabel 2.1
Tabel Penelitian Terdahulu

No	Penelitian	Judul	Hasil penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Fika Khairu Rahma, Sri Hartiyah, M. Trihudiyatmanto (2023)	Pengaruh Persepsi Kemudahan, Manfaat, Resiko, Kepercayaan dan Kenyamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking (Studi kasus pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRIS) di Wonosobah).	kepercayaan dan kenyamanan pengaruh positif terhadap minat nasabah menggunakan internet banking	Menggunakan variabel Kepercayaan dan Kenyamanan sebagai variabel <i>independent</i>	Terdapat penambahan variabel <i>independent</i> yang lain, dan variabel minat sebagai variabel <i>dependent</i>
2	Sitti Nur Khotijah, M. cholid Mawardi, Irma Hidayati (2022)	Pengaruh Keamanan, Kenyamanan, Kualitas Layanan dan Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Pengguna Mobile Banking.	Terdapat pengaruh positif antara kenyamanan terhadap kepuasan nasabah pengguna Mobile Banking.	Menggunakan variabel Kenyamanan sebagai variabel <i>independent</i> , dan variabel kepuasan sebagai variabel <i>dependent</i>	Terdapat penambahan variabel <i>independent</i> yang lain
3	Wicaksana Putra Utama (2023)	Pengaruh Manfaat Kemudahan Penggunaan, keamanan, kepercayaan dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Menggunakan Mobile Banking (Studi Empiris pada Nasabah Pengguna Mobile Banking BCA Syariah di Boyolali).	Variabel kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan dan Variabel kenyamanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan	Menggunakan variabel Kepercayaan dan Kenyamanan sebagai variabel <i>independent</i> , dan variabel kepuasan sebagai variabel <i>dependent</i>	Terdapat penambahan variabel <i>independent</i> yang lain

4	Nurdin, Nurdin Musyawarah, Indah Nurfitriani, Nurfitriani Jalil, Abdul (2020)	Pengaruh Manfaat, Kepercayaan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Banking di Bank Mega Syariah Cabang Palu.	Variabel kepercayaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah	Menggunakan variabel Kepercayaan sebagai variabel <i>independent</i> , dan variabel kepuasan sebagai variabel <i>dependent</i>	Terdapat penambahan variabel <i>independent</i> yang lain
5	Abdul Haris Sahaq, Neri Susanti, Nanden Restu Hidayah (2023)	Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Bri Mobile (Brimo) Di Kota Arga Makmur Bengkulu Utara.	Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepercayaan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan Bri Mobile (Brimo)	Menggunakan variabel Kepercayaan sebagai variabel <i>independent</i> , dan variabel kepuasan sebagai variabel <i>dependent</i>	Terdapat penambahan variabel <i>independent</i> yang lain
6	Firdha Tyanisa, Nurul Hasanah (2022)	Pengaruh Kepercayaan dan Service Quality Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna M-Banking Syariah Pada Masa Pandemi COVID-19 (Studi Kasus Masyarakat DKI Jakarta).	Variabel kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna M-Banking Syariah.	Menggunakan variabel Kepercayaan sebagai variabel <i>independent</i> , dan variabel kepuasan sebagai variabel <i>dependent</i>	Terdapat penambahan variabel <i>independent</i> yang lain, Pada Masa Pandemi COVID-19 dan objek penelitian yang dilakukan terhadap Masyarakat DKI Jakarta
7	Abdilah Mundir, Muhammad Nizar, Dewi	Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan, dan Kepercayaan Pada Pengguna Aplikasi	Terdapat pengaruh positif antara variabel	Menggunakan variabel Kepercayaan sebagai variabel	Objek penelitian yang dilakukan

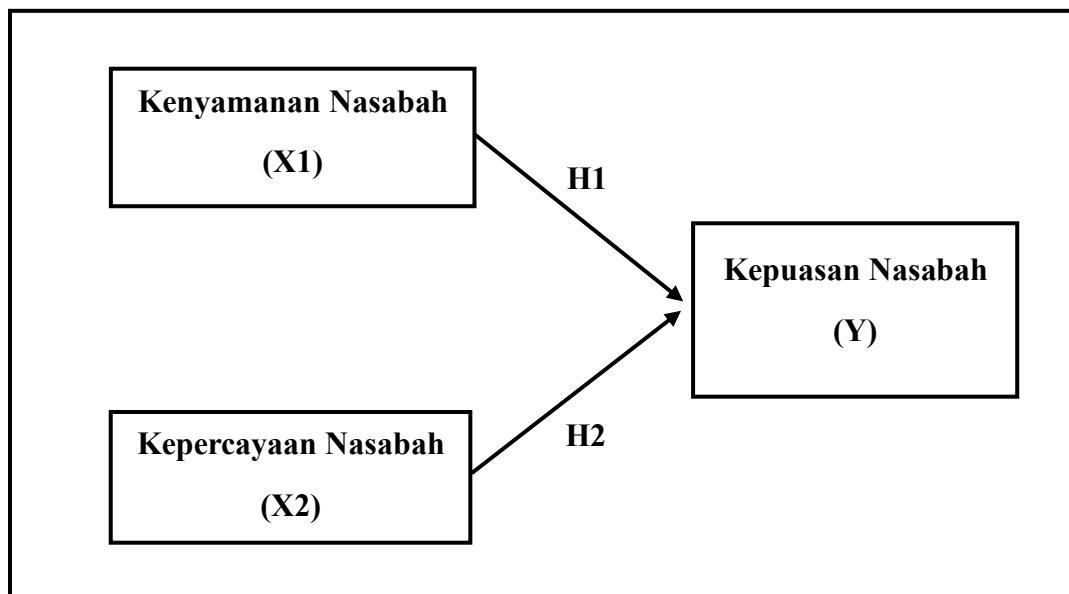
	Rosyiqoh Athiroh (2022)	Mobile Banking Terhadap Mahasiswa Sebagai Nasabah Bank Syariah Di Universitas Yudharta Pasuruan.	kepercayaan pada pengguna aplikasi mobile banking terhadap mahasiswa sebagai nasabah	<i>independent</i> , dan variabel kepuasan sebagai variabel <i>dependent</i>	terhadap Mahasiswa Universitas Yudharta Pasuruan
8	Nurul Hamid, Annur Fitri Hayati (2023)	Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Penggunaan Layanan Produk BRILink Pada BRI Unit Selayo.	Variabel kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam penggunaan layanan produk BRILink.	Menggunakan variabel Kepercayaan sebagai variabel <i>independent</i> , dan variabel kepuasan sebagai variabel <i>dependent</i>	Terdapat penambahan variabel <i>independent</i> yang lain
9	Sri Amanda, Hairunnisaa, Ratna (2023)	Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Di Bank Syariah (Studi Kasus BSI KCP Indralaya).	Variabel kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi di Bank Syariah.	Menggunakan variabel Kepercayaan sebagai variabel <i>independent</i> , dan variabel kepuasan sebagai variabel <i>dependent</i>	Terdapat penambahan variabel <i>independent</i> yang lain
10	Joni, Rahmah Yulianti, Cut Hamdiah (2022)	Pengaruh Persepsi Risiko, Kepercayaan, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking (Studi Empiris Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Banda Aceh.	Variabel kepercayaan berpengaruh terhadap penggunaan Mobile Banking.	Menggunakan variabel Kepercayaan sebagai variabel <i>independent</i> , dan variabel kepuasan sebagai variabel <i>dependent</i>	Terdapat penambahan variabel <i>independent</i> yang lain

Sumber : dari berbagai hasil penelitian, 2023

F. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah dasar pemikiran dari penelitian yang disintesis dari fakta, observasi dan kajian kepustakaan. Kerangka berpikir merupakan perlengkapan peneliti untuk menganalisa perencanaan dan berargumentasi.⁵⁵ Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut :

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



G. Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian adalah jawaban sementara terhadap pertanyaan penelitian. Hipotesis dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori. Jika hipotesis tidak ada, maka penelitian tidak akan

⁵⁵ Addini Zahra Syahputri, Fay Della Fallenia, and Ramadani Syafitri, "Kerangka Berfikir Penelitian Kuantitatif," *Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan dan Pengajaran* 2, no. 1 (2023): 160–166.

fokus, sehingga mempersulit peneliti untuk mengambil keputusan terkait masalah yang diteliti.⁵⁶ Hipotesis dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

H1 : Kenyamanan Nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap
Kepuasan Nasabah

H2 : Kepercayaan Nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap
Kepuasan Nasabah

H. Pengembangan Hipotesis

1. Pengaruh Kenyamanan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah

Kenyamanan diukur sebagai total waktu dan usaha yang dapat dihemat nasabah saat menggunakan layanan, hal ini juga berlaku dalam konteks layanan perbankan. Para bank sadar bahwa waktu dan usaha yang dikeluarkan nasabah untuk mendapatkan sebuah layanan adalah hal yang penting. Oleh karena itu, bank berusaha fokus pada penyediaan layanan yang nyaman. Kurangnya kenyamanan adalah faktor utama yang dapat menyebabkan nasabah tidak puas dan beralih. Jika sebuah bank ingin meningkatkan kepuasan para nasabahnya, maka bank harus dapat meningkatkan kenyamanan yang diberikan kepada nasabah.

Penelitian yang dilakukan oleh (Sitti Nur Khotijah, M.Cholid Mawardi, dan Irma Hidayati 2022) mengemukakan bahwa variabel Kenyamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.⁵⁷ Penelitian

⁵⁶ Ade Heryana, "Hipotesis Dalam Penelitian Kuantitatif," *Universitas Esa Unggul* (2020): 1–16.

⁵⁷ Nur Khotijah, Mawardi, and Hidayati, "Pengaruh Keamanan, Kenyamanan, Kualitas Layanan Dan Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Pengguna Mobile Banking."

terkait diatas mendukung dengan penelitian ini, berdasarkan hal tersebut peneliti menyimpulkan bahwa:

H1: Kenyamanan Nasabah Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Nasabah

2. Pengaruh Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah

Kepercayaan didefinisikan sebagai pemikiran, perasaan, emosi, atau perilaku yang dimanifestasikan Ketika nasabah merasa bahwa penyedia dapat diandalkan untuk bertindak demi kepentingan terbaik mereka ketika mereka menyerahkan control langsung. Kepercayaan muncul karena adanya kepuasan yang diperoleh nasabah dari hasil produk atau jasa, dan layanan yang dirasakan. Penelitian yang dilakukan oleh (Sri Amanda, Hairunnisa, dan Ratna 2023) mengemukakan bahwa variabel kepercayaan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.⁵⁸ Penelitian terkait diatas mendukung dengan penelitian ini, berdasarkan hal tersebut peneliti menyimpulkan bahwa :

H2 : Kepercayaan Nasabah Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Nasabah

⁵⁸ Sri Amanda, "Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Di Bank Syariah KCP Indralaya."

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Ruang Lingkup Penelitian

Riset ini dilakukan pada Bank Syariah Indonesia KC Prabumulih, yang memiliki tujuan untuk menganalisis seberapa besar Pengaruh Kenyamanan Nasabah dan Kepercayaan Nasabah dalam menggunakan BSI Mobile pada Kepuasan Nasabah yang didapatkan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Prabumulih.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Bank Syariah Indonesia KC Prabumulih, yang beralamat, Jl. Jend. Sudirman No. 7-8 Rt 01/10, Kel. Muara Dua, Kec. Prabumulih Timur, Kkota Prabumulih, Sumatera Selatan No. Telepon : (0713) 322888.⁵⁹

C. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan menggunakan analisi kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah investigasi sistematis mengenai sebuah fenomena dengan mengumpulkan data yang dapat diukur menggunakan teknik statistik.

⁵⁹ “Daftar Alamat Kantor Bank Syariah Indonesia Di Kota Prabumulih Sumatera Selatan,”.

Penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan data yang berupa angka, atau data yang berupa kata-kata atau kalimat yang dikonversi menjadi data yang berbentuk angka.⁶⁰

Penelitian ini menggunakan jenis pendekatan penelitian deskriptif dengan tujuan untuk mendeskripsikan objek penelitian ataupun hasil penelitian. Menurut sugiyono yang dikutip dari jurnal Al Aswad and Andi Patimbangi, deskriptif adalah metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagai adanya, tanpa melakukan dan membuat kesimpulan yang berlaku umum.⁶¹

D. Populasi dan sampel

1. Populasi

Populasi merupakan seluruh objek yang akan dijadikan sebagai sumber untuk memperoleh data yang dibutuhkan. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek, subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti.⁶² Maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah 4520 Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Prabumulih.

⁶⁰ M.S. Prof. Dr. H. M. Sidik Priadana and Denok Sunarsi S.Pd., M.M., Metode Penelitian Kuantitatif, 2021.

⁶¹ Al Aswad and Andi Patimbangi, "Pengaruh Pengetahuan, Produk Dan Promosi Terhadap Minat Menabung Mahasiswa Di Bank Syariah," *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Syariah (Jurnal Akunsyah)* 1, no. 1 (2022): 1–11.

⁶² Suhetni Asmarita Situmorang, Mhd. Nau Ritonga, and Eva Yanti Siregar, "Analisis Minat Belajar Selama Pandemi Covid-19 Di Smp Negeri 1 Barus," *JURNAL MathEdu (Mathematic Education Journal)* 4, no. 3 (2021): 111–118.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi sumber data dalam penelitian, dimana populasi merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

a. Penentuan ukuran sampel

$$\text{Rumus slovin } N = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n : banyaknya sampel

N : banyak populasi

E : Persentase kesalahan yang diinginkan.⁶³

Apabila objek dari penelitian kurang dari 100, maka lebih baik objek penelitian tersebut diambil semua sehingga penelitian yang dilakukan yaitu penelitian populasi. Jika objek dari peneliti lebih dari 100, maka dapat diambil antara 10%-15% atau 20%. Berdasarkan teori tersebut, peneliti mempertimbangkan eror jumlah 10%, maka jumlah sampel penelitian sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{4520}{1 + 4520 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{4520}{1 + 45,2}$$

$$n = \frac{4520}{46,2} = 97,835497835497 = 98$$

⁶³ Aloysius Ranga Aditya Nalendra, Buku Digital-Stastitika Seri Dasar Dengan SPSS, Media Sains Indonesia : Bandung, 2021.

Hasil tersebut dibulatkan menjadi 100 responden.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik sampling Aksidental, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, apabila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok dengan kriteria yang ditentukan peneliti.⁶⁴

b. Penentuan Penarikan Sampel

kriteria dalam pengambilan sampel :

- 1) Nasabah aktif di Bank Syariah Indonesia KC Prabumulih
- 2) Nasabah yang menggunakan BSI Mobile di Bank Syariah Indonesia KC Prabumulih

E. Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data primer. Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Menurut Hasan yang dikutip dari jurnal Rifa Ulfayati Huri, Sukarelawati Sukarelawati, and Maria Fitriah data primer merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung dilapangan oleh orang yang melakukan penelitian, data primer diperoleh dari sumber informal yaitu individu.⁶⁵

⁶⁴ Nur Fadilah Amin, Sabaruddin Garancang, and Kamaluddin Abunawas, "Konsep Umum Populasi Dan Sampel Dalam Penelitian," *Jurnal Pilar* 14, no. 1 (2023): 15–31.

⁶⁵ Rifa Ulfayati Huri, Sukarelawati Sukarelawati, and Maria Fitriah, "Perilaku Sosial Muslim Terhadap Lgbt Dalam Film Cinta Fiisabilillah Versi Youtube," *Jurnal Komunikatio* 5, no. 1 (2019): 15–18.

F. Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang menanggapi responden dengan memberikan serangkai pertanyaan tertulis. Daftar pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab kemudian dikembalikan lagi kepada peneliti untuk dianalisis. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial yang disebut juga variabel penelitian.⁶⁶

2. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk memperkuat data yang dihasilkan dengan kuesioner sehingga datanya tepat dan terpercaya. Dokumen pada penelitian ini penulis dapatkan baik secara langsung dari website, buku serta jurnal dan data-data lainnya pada Bank Syariah Indonesia KC Prabumulih.⁶⁷

G. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Ada beberapa variabel yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu variabel independen (variabel bebas), dan variabel dependen (variabel terkait).

⁶⁶ Viktor Handrianus Pranatawijaya et al., "Penerapan Skala Likert Dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner Online," *Jurnal Sains dan Informatika* 5, no. 2 (2019): 128–137.

⁶⁷ O Delvi and M F S Musfiroh, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Pada BRI Syariah KCP Weleri," *Jamasy: Jurnal Akuntansi, Manajemen dan ...* 1 (2021): 60–70.

1. Variabel Independen (X)

Variabel independent adalah variabel yang memiliki korelasi positif atau negatif dan menjadi penyebab berubahnya variabel dependen (variabel terkait). Variabel independent dalam penelitian ini, adalah Kenyamanan Nasabah (X1), dan Kepercayaan Nasabah (X2)

2. Variabel Devenden (Y)

Variabel dependen adalah variabel yang disebabkan oleh adanya variabel independent (variabel bebas). Variabel dependen dalam penelitian ini, adalah Kepuasan Nasabah (Y).

Tabel 3.1
Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Kenyamanan Nasabah (X1)	Kenyamanan merupakan keadaan dimana seseorang individu menggunakan produk atau jasa dan dianggap menyenangkan untuk dirinya sendiri. ⁶⁸	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan Mobile Banking tersedia dalam waktu 24 jam 2. Nasabah tidak perlu mengantri di bank 3. Nasabah dapat mengakses Mobile Banking dimanapun dan kapanpun. 4. Hemat waktu jika dibandingkan dengan cara konvensional 	<i>Likert</i>
Kepercayaan Nasabah (X2)	Kepercayaan merupakan keyakinan seseorang nasabah pada bank atau perusahaan karena memiliki kemampuan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kejujuran 2. Kualitas dan kekuatan 3. Kepedulian 	<i>Likert</i>

⁶⁸ Dirwan and Ayu Pertiwi, "Pengaruh Kenyamanan Dan Kemudahan Penggunaan Fasilitas ATM BNI Taplus Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Utama Makassar," *Akmen Jurnal Ilmia* 15, no. 2.

	untuk melakukan aktivitas yang diharapkan. ⁶⁹	4. Keandalan	
Kepuasan Nasabah (Y)	Menurut Kotler yang dikutip dari jurnal Zarah Tumbel, Rudy S. Wenas, and Debry Ch. A. Lintong, kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah perbandingan kinerja (hasil) layanan jasa yang diperkirakan sesuai dengan yang diharapkan. ⁷⁰	1. Perasaan puas 2. Selalu menggunakan produk atau jasa 3. Akan merekomendasikan kepada orang lain 4. Terpenuhinya harapan	<i>Likert</i>

H. Skala Pengukuran Variabel

Skala likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert yang setiap pertanyaan diberi bobot 1 sampai 5 dengan tingkat kepercayaan 90%.⁷¹

Tabel 3.2
Bobot Nilai Pertanyaan

Kode	Keterangan	Skor
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
KS	Kurang Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

⁶⁹ E Lestari, "Pengaruh Kepercayaan Dan Risiko Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking," *Jurnal Ekonomi, Akuntansi dan Manajemen* 2, no. 4 (2021).

⁷⁰ Zarah Tumbel, Rudy S. Wenas, and Debry Ch. A. Lintong, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Internet Banking Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada BRI Unit Tomohon Selatan," *Jurnal EMBA* 10, no. 4 (2022): 40–49.

⁷¹ Imron Imron, "Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Kuantitatif Pada CV. Meubele Berkah Tangerang," *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)* 5, no. 1 (2019): 19–28.

I. Metode Analisis Data

1. Metode Pengolahan Data

Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan *software smartPLS SEM (Partial Least Square-Structural Equation Modeling)*. PLS adalah struktur SEM yang berbasis varian, dimana SEM yaitu salah satu kajian statistik yang dapat digunakan untuk mengatasi masalah penelitian, dengan variabel bebas atau variabel lainnya.⁷²

SEM berkemampuan menjelaskan hubungan antar variabel serta berkemampuan melakukan analisis-analisis dalam sekali pengujian. Tujuan PLS adalah membantu penelitian untuk mengkonfirmasi teori dan untuk menjelaskan ada atau tidak adanya hubungan antara variabel laten (Tak terukur langsung) dan diukur menggunakan indikator-indikator. SEM merupakan suatu metode analisis statistic multivariant. Melakukan olah data SEM berbeda dengan melakukan olah data regresi atau analisis jalur.⁷³

2. Metode Penyajian Data

Penyajian data dalam penelitian ini disajikan dalam bentuk tabel dan gambar agar lebih sistematis dalam memahami. Tabel menyajikan data ke dalam bentuk baris atau kolom, baris dan kolom tersebut dapat berupa kategori dan angka frekuensi sehingga memberikan informasi kepada peneliti. Sedangkan gambar menyajikan data dari tabel tersebut, sebagai

⁷² Mukrimatun Nisa, Sudarno Sudarno, and Sugito Sugito, "Moderating Structural Equation Modeling Dengan Partial Least Square Pada Pemodelan Penerimaan Dan Penggunaan Dompet Digital Di Kota Semarang," *Jurnal Gaussian* 10, no. 1 (2021): 66–75.

⁷³ Lenni Khotimah Harahap, "Analisis SEM (Structural Equation Modelling) Dengan SMARTPLS (Partial Least Square)," *Fakultas Sains Dan Teknologi Uin Walisongo Semarang*, no. 1 (2020): 1.

kelanjutan, kita dapat membuat penyajian data dari tabel tersebut menjadi gambar yang lebih menarik dan informatif.⁷⁴

3. Analisis Statistik Data

Dalam analisis statistik data menggunakan metode SEM PLS. Berikut teknik Analisa metode PLS :

a. Analisis *outer model*

Analisis *outer model* dilakukan untuk memastikan bahwa measurement yang digunakan layak untuk dijadikan pengukuran (valid dan reliabel). Analisis *outer model* ini mempesifikasi hubungan antar variabel laten dengan indikator-indikatornya. Ada beberapa perhitungan dalam Analisa ini :

- a) *Convergent Validity*, adalah nilai loading faktor pada nilai yang diinginkan untuk *convergent validity* adalah $> 0,7$, serta nilai *Average Variance Extracted* (AVE) harus lebih besar dari 0,5.
- b) *Diskriminan validity*, nilai ini merupakan nilai cros loading faktor yang berguna untuk mengetahui apakah konstruk memiliki diskriminan yang memadai yaitu dengan cara membandingkan nilai loading dengan konstruk yang lain.
- c) *Composite Reliability*, untuk menilai reliabilitas konstruk adalah nilai composite reliability harus $>$ dari 0,7.

⁷⁴ Bambang Widjanarko, "Konsep Dasar Dalam Pengumpulan Data Penyajian Data," *Sats4213/Modul 1* (2019): 1–45.

- d) *Average Variance Extracted* (AVE) adalah rata-rata varian yang setidaknya sebesar 0,5.
- e) *Cronbach alpha*, adalah perhitungan untuk membuktikan hasil *composite reliability* dimana besaran minimalnya adalah 0,7.⁷⁵

b. Analisa inner model

Pada analisis model ini adalah untuk menguji hubungan antara konstruksi laten. Ada beberapa perhitungan dalam analisis ini :

- a) *R Square* adalah koefisien determinasi pada konstruk endogen. Kriteria Batasan nilai *R square* ini dalam tiga klasifikasi yaitu 0,67 sebagai kuat, 0,33 sebagai sedang dan 0,19 sebagai lemah.⁷⁶
- b) Koefisien jalur (*Path Coeficient*) merupakan suatu nilai yang berguna dalam menunjukkan arah hubungan pada variabel, apakah suatu hipotesis memiliki arah yang positif atau negatif. Jika nilai berada pada rentang 0-1 maka dinyatakan positif, sedangkan jika nilai berada pada rentang -1-0 maka dinyatakan negatif.⁷⁷

c. Pengujian Hipotesis

Untuk pengujian hipotetsis yaitu dengan menggunakan nilai t statistik, yang kita bandingkan dengan nilai t table untuk menguji berpengaruh signifikan atau tidaknya variabel. Memiliki nilai p-value <

⁷⁵ Jansen, "Pengaruh Service Attributes Terhadap Overall Satisfaction Dan Membership Renewal Intention Member Knockout Boxing Camp Surabaya," *Journal of Chemical Information and Modeling* 53, no. 9 (2019): 1689–1699.

⁷⁶"Memahami Inner (Model Struktural) Dalam SMART PLS,".

⁷⁷"Memahami Koefisien Jalur (Path Coefficients) Dalam SMART PLS," <https://Accounting.Binus.Ac.Id/2021/08/12/Memahami-Koefisien-Jalur-Path-Coefficients-Dalam-Smart-Pls/>.

0,05. Untuk menolak atau menerima hipotesis menggunakan probabilitas maka H_a di terima jika nilai $p < 0,05$. Pengujian hipotesis juga menggunakan original sampel sebagai nilai koefisien regresi, untuk melengkapi persamaan regresi.⁷⁸

Pengujian hipotesis dilakukan dengan metode *Bootstrapping*. Statistik uji yang digunakan adalah statistik t atau uji t. dapat dilihat dari nilai t-statistik dan nilai probabilitas.⁷⁹

⁷⁸ Irwan and Khaerynaa Adam, “Metode Partial Least Square (PLS) Dan Terapannya (Studi Kasus: Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan PDAM Unit Camming Kab. Bone),” *Jurnal Teknosains UIIn* (n.d.): 53–68.

⁷⁹ “Tiga Perhitungan Utama SMART PLS : Algorithm, Bootstrapping, Dan Blindfolding,” <https://Accounting.Binus.Ac.Id/2021/11/16/Tiga-Perhitungan-Utama-Smart-Pls-Algorithm-Bootstrapping-Dan-Blindfolding/>.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Indonesia

Direktur Utama PT Bank Syariah Indonesia Tbk. Hery Gunardi dalam laporannya menyampaikan bahwa integrasi dan peningkatan nilai Bank Syariah Himbara dimulai sejak awal Maret 2020, memakan waktu sekitar 11 bulan. Dalam kurun waktu tersebut, sambung Hery, seluruh proses dan rangkaian seperti penandatanganan akta penggabungan atau merger, penyampaian keterbukaan informasi, dan perolehan izin dari OJK telah berjalan dengan baik dan sesuai ketentuan.

Pada tahun 2016, Otoritas Jasa Keuangan menyiapkan peta jalan atau roadmap pengembangan keuangan syariah. Pada tahun 2019, Otoritas Jasa Keuangan atau OJK mendorong bank syariah dan unit usaha syariah milik pemerintah berkonsolidasi atau merger perbankan. Di antaranya PT Bank Syariah Mandiri, PT Bank BNI Syariah, PT Bank BRI Syariah, Unit Usaha Syariah, PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.

Pada tanggal 2 Juli 2020, menteri Badan Usaha Milik Negara Erick Thohir berencana menggabungkan bank syariah BUMN yaitu BRI Syariah, BNI Syariah, BTN Syariah, dan Mandiri Syariah. Pada bulan Oktober 2020, Pemerintah secara resmi mengumumkan rencana merger bank syariah dari tiga bank Himbara yaitu Mandiri Syariah, BNI Syariah dan BRI Syariah.

Pada tanggal 11 Desember 2020, Konsolidasi bank syariah Himbara menetapkan nama perusahaan hasil merger menjadi PT Bank Syariah Indonesia Tbk. Pada tanggal 27 Januari 2021, OJK secara resmi mengeluarkan izin merger usaha tiga bank syariah. Surat itu terbit dengan Nomor SR-3/PB.1/2021.⁸⁰

Industri perbankan di Indonesia mencatat sejarah baru dengan hadirnya PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) yang secara resmi lahir pada 1 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 H. Presiden Joko Widodo secara langsung meresmikan bank syariah terbesar di Indonesia tersebut di Istana Negara. Komposisi pemegang saham BSI adalah: PT Bank Mandiri (Persero) Tbk 50,83%, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk 24,85%, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk 17,25%. Sisanya adalah pemegang saham yang masing-masing di bawah 5%.

Penggabungan ini menyatukan kelebihan dari ketiga bank syariah tersebut, sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, BSI didorong untuk dapat bersaing di tingkat global. BSI merupakan ikhtiar atas lahirnya bank syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan BSI juga

⁸⁰ M. Ishaq Dwi Putra Andrean W. Finaka, Rosi Oktari, "Berdirinya Bank Syariah Indonesia," <https://Indonesiabaik.Id/Infografis/Berdirinya-Bank-Syariah-Indonesia>.

menjadi cermin wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (*Rahmatan Lil 'Aalamiin*).

Potensi BSI untuk terus berkembang dan menjadi bagian dari kelompok bank syariah terkemuka di tingkat global sangat terbuka. Selain kinerja yang tumbuh positif, dukungan iklim bahwa pemerintah Indonesia memiliki misi lahirnya ekosistem industri halal dan memiliki bank syariah nasional yang besar serta kuat, fakta bahwa Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia ikut membuka peluang. Dalam konteks inilah kehadiran BSI menjadi sangat penting. Bukan hanya mampu memainkan peran penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal, tetapi juga sebuah ikhtiar mewujudkan harapan Negeri.⁸¹

PT Bank Syariah Indonesia KC Prabumulih merupakan kantor cabang dari Bank Syariah Indonesia untuk memperluas jaringan kantor. Bank Syariah Indonesia terdiri dari Bank Syariah Indonesia Kantor Pusat, Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang, Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu dan Bank Syariah Indonesia Kantor Kas. Bank Syariah Indonesia KC Prabumulih sebelumnya merupakan kantor cabang Bank Syariah Mandiri (BSM) yang berdiri pada tahun 2004.

⁸¹ “Sejarah Persero Bank Syariah Indonesia,” https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html.

Profil PT Bank Syariah Indonesia KC Prabumulih, yaitu sebagai berikut :

Nama : Bank Syariah Indonesia KC Prabumulih
 Alamat : Jl. Jend. Sudirman No.7-8 Rt 01/10, Kel. Muara
 dua, Kec. Prabumulih Timur, Kota Prabumulih,
 Sumatera Selatan
 No Telepon : (0713) 322888
 Cabang Induk : Prabumulih

2. Visi dan Misi PT Bank Syariah Indonesia

a. Visi

Top 10 Global Islamic Bank

b. Misi

- 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia. (Melayani > 20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025).
- 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham. (Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB > 2)).
- 3) Menjadi Perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik indonesia. (Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja).⁸²

⁸² "Visi Dan Misi Bank Syariah Indonesia," https://Ir.Bankbsi.Co.Id/Vision_mission.Html.

B. Karakteristik Responden

Dalam rangka menguji Pengaruh Kenyamanan Nasabah dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan BSI Mobile KC Prabumulih, penelitian ini menggunakan sampel yang berjumlah 100 responden yang telah dihitung dari rumus slovin.

Karakteristik responden dalam penelitian ini yaitu jenis kelamin responden, usia responden, Pendidikan terakhir responden, pekerjaan responden, dan lama menggunakan BSI Mobile. Semua informasi karakteristik responden dan hasil penelitian dapat diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner. Tujuan dari klasifikasi yang dilakukan terhadap responden dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui jelas tentang karakteristik responden. Berikut data mengenai karakteristik responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berikut ini data mengenai jenis kelamin responden dari nasabah pengguna BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia KC Prabumulih.

Tabel 4.1
Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-laki	42	42%
Perempuan	58	58%
Total	100	100%

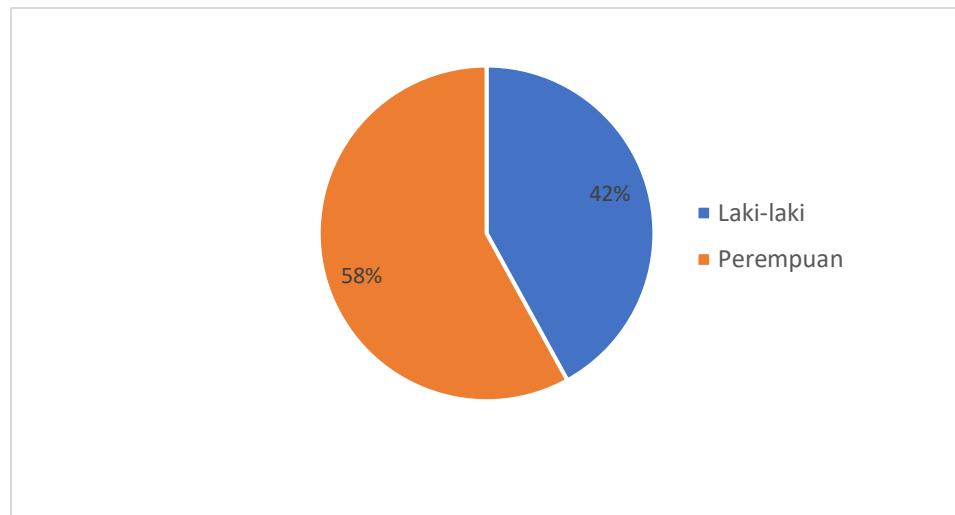
Sumber : Data primer yang diolah,2023

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan bahwa jenis kelamin responden nasabah yang menggunakan BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia KC Prabumulih yang diambil sebagian responden yang menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah Perempuan, yaitu sebanyak 58 orang (58%),

sedangkan responden laki-laki sebanyak 42 orang (42%).

Berikut grafik persentase jenis kelamin responden yang peneliti peroleh :

Gambar 4.1
Grafik Jenis Kelamin Responden



2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel dibawah ini menunjukkan karakteristik responden berdasarkan usia :

Tabel 4.2
Data Responden Berdasarkan Usia

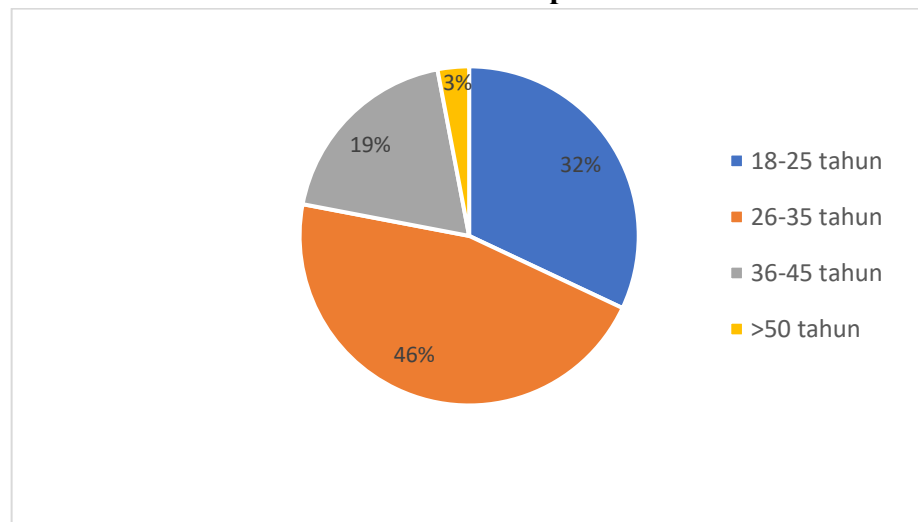
Usia	Jumlah	Persentase (%)
18-25 tahun	32	32%
26-35 tahun	46	46%
36-45 tahun	19	19%
>50 tahun	3	3%
Total	100	100%

Sumber : Data primer yang diolah,2023

Berdasarkan Tabel 4.2 menunjukkan bahwa jumlah usia responden terbanyak adalah usia 26-35 tahun sebanyak 46 responden. Untuk usia 18-25 tahun berjumlah 32 responden, usia 36-45 tahun berjumlah 19

responden dan usia >50 tahun berjumlah 3 responden. Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa nasabah terbanyak yang menggunakan BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia KC Prabumulih adalah berusia 26-35 tahun. Berikut grafik persentase usia responden yang diperoleh :

Gambar 4.2
Grafik Usia Responden



3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berikut ini data berdasarkan Pendidikan terakhir responden dari nasabah pengguna BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia KC Prabumulih.

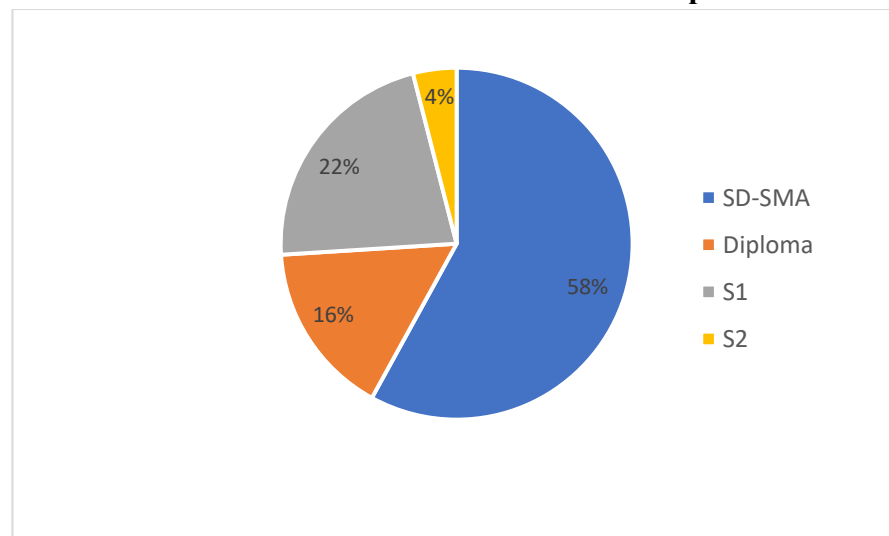
Tabel 4.3
Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
SD-SMA	58	58%
Diploma	16	16%
S1	22	22%
S2-S3	4	4%
Total	100	100%

Sumber : Data primer yang diolah,2023

Berdasarkan Tabel 4.3 menunjukkan bahwa jumlah Pendidikan terakhir responden terbanyak adalah SD-SMA yaitu berjumlah 58 responden. Untuk Pendidikan terakhir Diploma berjumlah 16 responden, Pendidikan terakhir S1 berjumlah 22 responden, dan Pendidikan terakhir S2-S3 berjumlah 4 responden. Dapat disimpulkan bahwa nasabah terbanyak yang menggunakan BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia KC Prabumulih adalah Pendidikan terakhir SD-SMA. Berikut grafik persentase Pendidikan terakhir responden yang diperoleh :

Gambar 4.3
Grafik Pendidikan Terakhir Responden



4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berikut data pekerjaan responden dari nasabah pengguna BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia KC Prabumulih.

Tabel 4.4
Data Responden Berdasarkan Pekerjaan

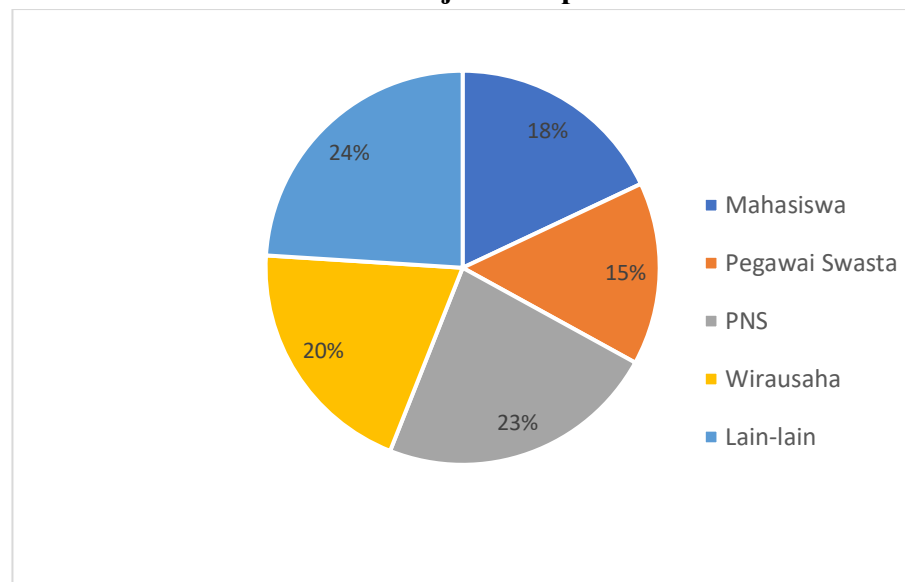
Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Mahasiswa	18	18%
Pegawai Swasta	15	15%
PNS	23	23%

Wirausaha	20	20%
Lain-lain	24	24%
Total	100	100%

Sumber : Data primer yang diolah,2023

Berdasarkan Tabel 4.4 menunjukkan bahwa jumlah pekerjaan responden terbanyak adalah Lain-lain yaitu berjumlah 24 responden. Untuk mahasiswa berjumlah 18 responden, pekerjaan pegawai swasta berjumlah 15 responden, untuk pekerjaan PNS berjumlah 23 responden, untuk pekerjaan wirausaha berjumlah 20 responden. Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa nasabah terbanyak yang menggunakan BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia KC Prabumulih adalah pegawai swasta. Berikut grafik persentase pekerjaan responden yang diperoleh :

Gambar 4.4
Grafik Pekerjaan Responden



5. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan BSI Mobile

Berikut data mengenai lama menggunakan BSI Mobile dari nasabah pengguna BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia KC Prabumulih.

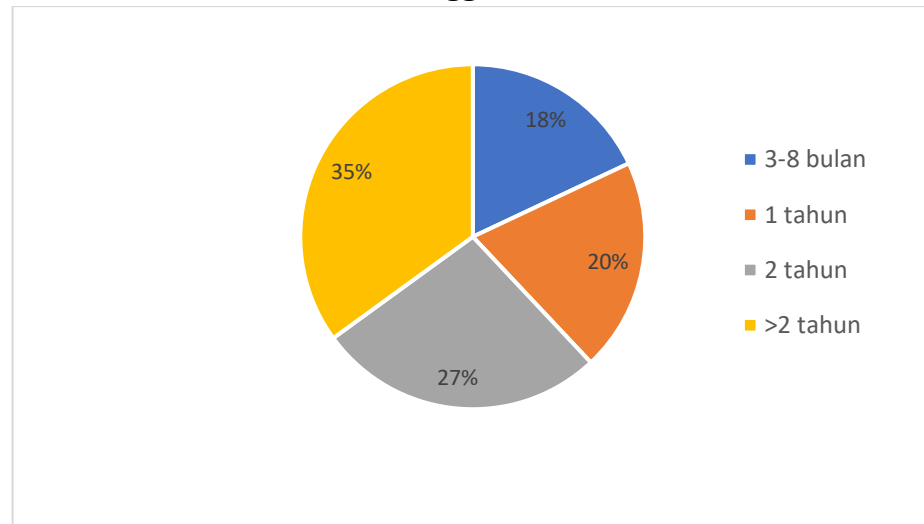
Tabel 4.5
Data Responden Berdasarkan Lama Menggunakan BSI Mobile

Lama menggunakan BSI Mobile	Jumlah	Persentase (%)
3-8 bulan	18	18%
1 tahun	20	20%
2 tahun	27	27%
>2 tahun	35	35%
Total	100	100%

Sumber : Data primer yang diolah,2023

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan bahwa jumlah responden terlama menggunakan BSI Mobile adalah >2 tahun berjumlah 35 responden. Untuk yang menggunakan 3-8 bulan berjumlah 18 responden, untuk yang menggunakan 1 tahun berjumlah 20 responden dan yang menggunakan 2 tahun berjumlah 27 responden. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas nasabah yang menggunakan BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia KC Prabumulih adalah >2 tahun lama menggunakan BSI Mobile. Berikut grafik persentase lama menggunakan BSI Mobile yang diperoleh :

Gambar 4.5
Grafik Lama Menggunakan BSI Mobile



C. Analisis Data

Dalam uji SEM-PLS, terdapat dua tahapan evaluasi model pengukuran yang digunakan untuk menganalisis, yaitu model pengukuran (*outer model*) dan model structural (*inner model*). Tujuan dari ke dua tahapan evaluasi model pengukuran ini digunakan untuk menilai validitas dan reliabilitas suatu model.

1. Evaluasi Model pengukuran (*Outer Model*)

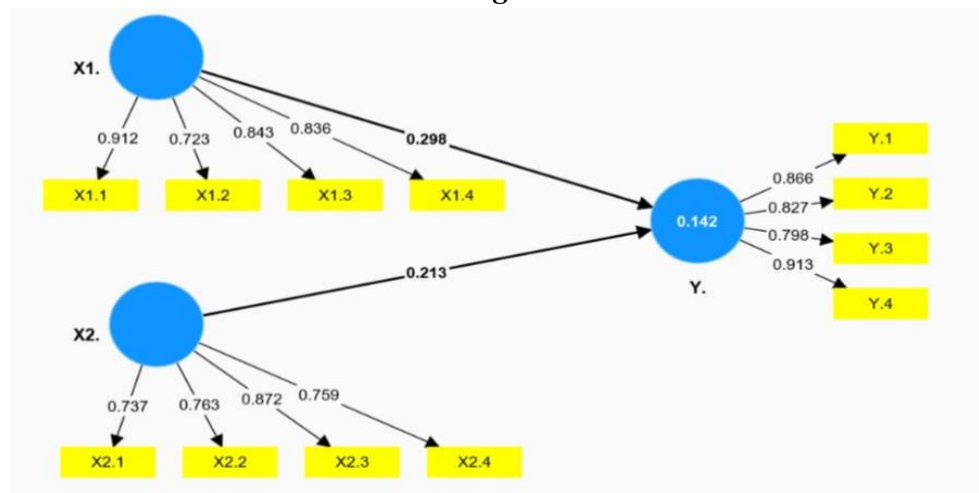
Pengujian *outer model* akan dilakukan untuk menunjukkan hasil uji validitas dan reliabilitas. Analisa *outer model* menggunakan *Convergent Validity*, *Discriminant Validity*, *Composite Reliability* dan *Cronbach Alpha*.

a. *Convergent Validity*

Adalah model pengukuran dengan item yang memiliki nilai berdasarkan korelasi antara skor item dan nilai konstruk. Uji validitas indikator reflektif dengan program SmartPLS dapat dilihat dari nilai *loading factor* untuk setiap indikator konstruk, untuk menilai validitas

konvergen adalah nilai *loading factor* harus lebih dari 0,7 dan nilai *Average Variance Extrracted* (AVE) harus lebih besar dari 0,5. Hasil nilai dari loading factor pada masing-masing indikator dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar di bawah ini :

Gambar 4.6
Loading Factor



Sumber : Smart-PLS 4,2023

Tabel 4.6
Loading Factor

Variabel	Indikator	<i>Loading Factor</i>	Titik Kritis	Keterangan
Kenyamanan Nasabah	X1.1	0.912	0,7	Valid
	X1.2	0.723	0,7	Valid
	X1.3	0.843	0,7	Valid
	X1.4	0.836	0,7	Valid
Kepercayaan Nasabah	X2.1	0.737	0,7	Valid
	X2.2	0.763	0,7	Valid
	X2.3	0.872	0,7	Valid
	X2.4	0.759	0,7	Valid
Kepuasan Nasabah	Y1	0.866	0,7	Valid
	Y2	0.827	0,7	Valid
	Y3	0.798	0,7	Valid
	Y4	0.913	0,7	Valid

Sumber: Hasil Olah Data Smart-PLS 4,2023

Berdasarkan tabel 4.6 diatas dapat dilihat bahwa keseluruhan *loading factor* menunjukkan model telah memenuhi syarat *convergent validity* karena nilai *loading factor* sudah lebih dari 0,7. Berikutnya pengujian yang akan dilakukan dengan *Average Variance Extracted* (AVE), model memiliki *convergent validity* yang baik dapat dilihat dari nilai AVE, dikatakan valid jika nilai AVE lebeih besar dari 0,5. Dari data yang diperoleh didapatkan hasil yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.7
Average Variance Extracted (AVE)

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
Kenyamanan Nasabah	0.691
Kepercayaan Nasabah	0.615
Kepuasan Nasabah	0.726

Sumber : Hasil Olah Data Smart-PLS 4,2023

Berdasarkan tabel 4.7 di atas dapat dilihat bahwa seluruh nilai Average Variance Extracted (AVE) > 0,5. Jadi hal ini menunjukkan bahwa semua variabel laten dalam model yang diestimasi memenuhi kriteria *convergent validity*, maka dari itu dapat diterima dan data dikatakan valid.

b. *Discriminant Validity*

Discriminant Validity dapat dilihat dari nilai cross loading dengan konstruknya, setiap indikator yang ada dalam konstruk mempunyai perbedaan dengan indikator lainnya yang dapat ditunjukkan dengan nilai loading harus lebih tinggi dari nilai yang lainnya.

Tabel 4.8
Cross Loading

	X1 Kenyamanan Nasabah	X2 Kepercayaan Nasabah	Y Kepuasan Nasabah
X1.1	0.912	0.091	0.383
X1.2	0.723	0.062	0.185
X1.3	0.843	-0.042	0.182
X1.4	0.836	0.063	0.161
X2.1	0.161	0.737	0.156
X2.2	0.006	0.763	0.0.85
X2.3	0.011	0.872	0.245
X2.4	0.029	0.759	0.172
Y1	0.264	0.142	0.866
Y2	0.323	0.032	0.827
Y3	0.180	0.344	0.798
Y4	0.303	0.230	0.913

Sumber : Hasil Olah Data Smart-PLS 4,2023

Berdasarkan tabel 4.8 diatas dapat diketahui bahwa nilai *cross loading* setiap indikator dengan variabel lain dalam satu blok menunjukkan nilai yang lebih besar dibandingkan nilai pada variabel di blok lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa indikator dalam penelitian ini dapat memprediksi ukuran variabel pada bloknnya dengan lebih baik dibandingkan dengan blok lainnya.

c. *Composite Reliability*

Dalam SEM-PLS selain ada uji validitas, ada pengujian reliabilitas juga. Uji reliabilitas digunakan untuk membuktikan akurasi, konsistensi, dan ketepatan instrumen dalam mengukur konstruk. Dalam mengukur reliabilitas dengan reflek dapat dilakukan dengan dua cara berikut, dengan *Cronbach`s Alpha* dan *Composite Reliability*. Untuk menilai reliabilitas

konstruk yaitu nilai *Composite Reliability* harus lebih besar dari 0,70. Jika demikian penggunaan *Cronbach's Alpha* untuk menguji reliabilitas konstruk akan memberi nilai yang rendah sehingga lebih disarankan untuk menggunakan *Composite Reliability*. Berikut ini adalah hasil output dari *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* :

Tabel 4.9
Cronbach's Alpha dan Composite Reliability

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>
Kenyamanan Nasabah	0.857	0.899
Kepercayaan Nasabah	0.797	0.864
Kepuasan Nasabah	0.874	0.914

Sumber : Hasil Olah Data Smart-PLS 4,2023

Berdasarkan tabel 4.9 diatas dapat dilihat hasil pengujian reliabilitas konstruk menunjukkan nilai dari *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* memiliki nilai $> 0,70$. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel yang diuji valid dan reliabel, sehingga demikian pengujian evaluasi model struktural (*inner model*) dapat dilakukan.

2. Evaluasi Model Pengukuran (*Inner Model*)

Evaluasi model struktural bertujuan untuk memprediksi hubungan antar variabel laten berdasarkan pada teori substantif model struktural di evaluasi dengan menggunakan *R-Square* untuk konstruk dependen.

a. *R-Square* (R^2)

Interprestasi nilai R^2 sama dengan interprestasi R^2 regresi linear, yaitu besarnya variabel endogen yang mampu dijelaskan oleh variabel

eksogen. Kriteria R^2 ada tiga klasifikasi yaitu R^2 0,67 kuat, 0,33 sedang dan 0,19 lemah.

Tabel 4.10
R-Square dan R-Square Adjusted

Variabel	<i>R-Square</i>	<i>R-Square Adjusted</i>
Kepuasan Nasabah	0.142	0.124

Sumber : Hasil Olah Data Smart-PLS,2023

Berdasarkan tabel 4.10 dapat dilihat bahwa hasil uji yang dilakukan menunjukkan nilai R^2 Kepuasan Nasabah sebesar $0,142 > 0,019$ yang tergolong lemah, artinya Kenyamanan Nasabah (X1) dan Kepercayaan Nasabah (X2) dalam menjelaskan Kepuasan Nasabah adalah 14,2%, sedangkan sisanya 85,8% dipengaruhi faktor lain yang tidak diamati didalam penelitian ini.

b. Koefisien Jalur (*Path Coeficient*)

Tabel 4.11
Path Coeficient

Variabel	<i>Path Coeficient</i>
Kenyamanan Nasabah -> Kepuasan Nasabah	0.298
Kepercayaan Nasabah -> Kepuasan Nasabah	0.213

Sumber : Hasil Olah Data Smart-PLS 4,2023

Dari tabel 4.11 dapat dibuat persamaan model structural *Path Coeficient* berdasarkan uji statistic yang disajikan pada gambar 4.1.

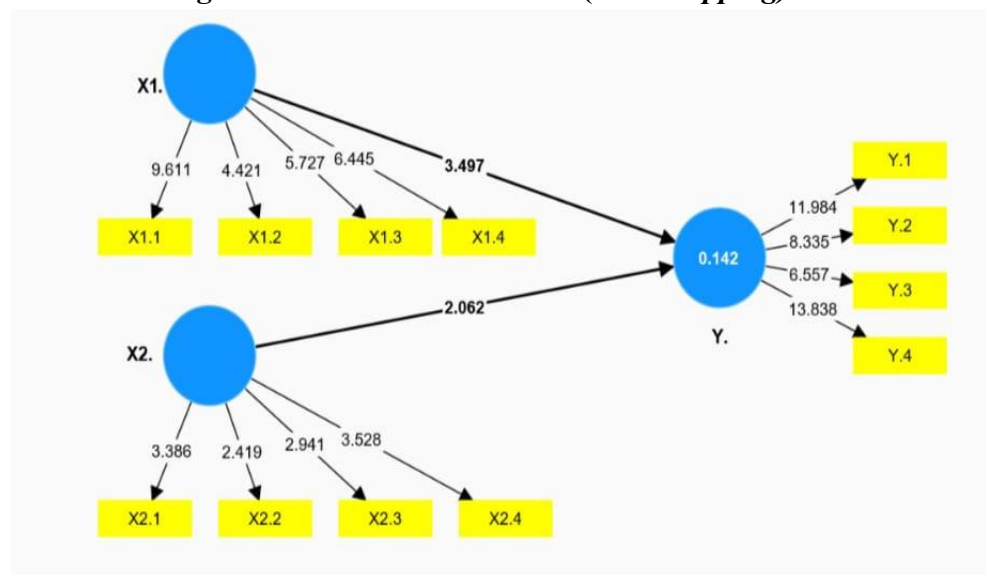
Hasil uji model memperlihatkan bahwa variabel Kenyamanan Nasabah dan Kepercayaan Nasabah berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah, pengaruh positif ini dapat dilihat dari nilai koefisien jalur pada variabel Kenyamanan Nasabah yang menunjukkan nilai positif 0,298 dan Kepercayaan Nasabah menunjukkan nilai 0,213.

Hal ini semakin meningkat Kenyamanan Nasabah dan Kepercayaan Nasabah maka semakin meningkat pula Kepuasan Nasabah.

3. Uji Hipotesis

Berikut ini adalah hasil uji hipotesis yang telah diperoleh dalam penelitian ini melalui evaluasi model structural (*inner model*), yaitu :

Gambar 4.7
Diagram Jalur Nilai T-Statistik (*Bootstrapping*)



Sumber : Smart-PLS 4,2023

Tabel 4.12
Uji Hipotesis

H	Pengaruh	Original Sampel	T Statistik (O/STDEV)	P Values	Keputusan Hipotesis
H1	Kenyamanan Nasabah -> Kepuasan Nasabah	0.298	3.497	0.000	Diterima
H2	Kepercayaan Nasabah -> Kepuasan Nasabah	0.213	2.062	0.039	Diterima

Sumber : Hasil Olah Data Smart-PLS,2023

Berdasarkan pada Tabel 4.12 dapat dilihat bahwa dari kedua hipotesis yang diajukan penelitian ini, pada variabel Kenyamanan Nasabah dan Kepercayaan Nasabah hipotesisnya dapat diterima, karena masing-masing pengaruh yang ditunjukkan memiliki nilai *p-value* $< 0,05$, sehingga dinyatakan kedua variabel tersebut yaitu variabel Kenyamanan Nasabah dan Kepercayaan Nasabah memiliki pengaruh yang signifikan.

D. Pembahasan dan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Kenyamanan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan BSI Mobile Pada Bank Syariah Indonesia KC Prabumulih

Pada tabel 4.12 di atas di peroleh nilai t-statistik sebesar $3.497 > 1,96$ dengan *p-value* sebesar $0.000 < 0,05$. Hal ini membuktikan bahwa kenyamanan nasabah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI Mobile. *Original sampel* bernilai 0.298 yang berarti positif membuktikan arah hubungan antara kenyamanan nasabah dan kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI Mobile adalah positif. Sehingga berdasarkan hasil uji tersebut, maka hipotesis kenyamanan nasabah berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia KC Prabumulih dinyatakan diterima. Yaitu bahwa semakin tinggi kenyamanan nasabah, maka akan semakin baik pula kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI Mobile.

Sejalan dengan teory TAM (*Technology Acceptance Model*) yang dikemukakan oleh Davis. Teori TAM adalah salah satu teori yang paling umum digunakan untuk mengukur penerimaan dan pemahaman saat menggunakan layanan baru.⁸³ bahwa dalam konteks *mobile banking* adalah sebagaimana *mobile banking* dapat meningkatkan kinerja dan produktivitas dalam melakukan transaksi pembayaran. Dengan adanya layanan *mobile banking* nasabah bisa bertransaksi dengan muda, dengan kemudahan penggunaan maka terciptalah kenyamanan nasabah, oleh karena itu semakin tinggi kemudahan nasabah dalam menggunakan mobile banking maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking.

2. Pengaruh Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan BSI Mobile Pada Bank Syariah Indonesia KC Prabumulih

Pada tabel 4.12 di atas di peroleh nilai t-statistik sebesar $2.062 > 1,96$ dengan p-value sebesar $0.039 < 0,05$. Hal ini membuktikan bahwa kepercayaan nasabah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI Mobile. *Original sampel* bernilai 0.213 yang berarti positif membuktikan arah hubungan antara kepercayaan nasabah dan kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI Mobile adalah positif. Sehingga berdasarkan hasil uji tersebut, maka hipotesis kepercayaan

⁸³ Amalia and Hastriana, "Pengaruh Kemanfaatan , Kemudahan Keamanan , Dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep)."

nasabah berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia KC Prabumulih dinyatakan diterima. Yaitu bahwa semakin tinggi Tingkat kepercayaan nasabah, maka akan semakin baik pula kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI Mobile.

Sejalan dengan teory TAM (*Technology Acceptance Model*) yang dikemukakan oleh Davis. Teori TAM adalah salah satu teori yang paling umum digunakan untuk mengukur penerimaan dan pemahaman saat menggunakan layanan baru.⁸⁴ bahwa dalam konteks *mobile banking* adalah sebagaimana *mobile banking* dapat meningkatkan kinerja dan produktivitas dalam melakukan transaksi pembayaran. *Perceived usefulness* adalah dimana orang percaya bahwa penggunaan teknologi akan membawa manfaat bagi mereka yang menggunakannya, banyak konsumen akan lebih puas dan tertarik untuk menggunakan jasa tersebut. Dengan adanya kepercayaan nasabah, oleh karena itu semakin tinggi kepercayaan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

⁸⁴ Ibid.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data, maka dapat disimpulkan :

1. Kenyamanan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia KC Prabumulih.. Maka dapat disimpulkan H1 diterima.
2. Kepercayaan nasabah terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia KC Prabumulih berpengaruh positif dan signifikan. Maka dapat disimpulkan H2 diterima.

B. Saran

Dari hasil penelitian dan pembahasan, Peneliti memiliki saran untuk disampaikan yaitu :

1. Bagi Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah UIN Raden Fatah Palembang diharapkan untuk lebih menguasai dan lebih paham tentang perbankan syariah supaya mampu bersaing di dunia kerja nantinya khususnya di dunia perbankan syariah.
2. Bagi peneliti selanjutnya, dengan adanya penelitian ini dapat lebih dikembangkan lebih luas lagi, seperti menambahkan variabel lain dan juga memperluas objek penelitiannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, Dinda Ayu, and Diah Krisnaningsih. "Pengaruh Penggunaan Bsi Mobile Terhadap Kepuasan." *Jurnal Tabarru : Islamic Banking and Finance* 6 (1) : 179-191 6 (2023).
- Ahdiat, Adi. "BSI Temukan Ribuan Ancaman Siber Pada 2022, Data Nasabah Diklaim Aman." *Databoks.Katadata.Co.Id* (2023): 2022–2023. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/05/10/bsi-temukan-ribuan-ancaman-siber-pada-2022-data-nasabah-diklaim-aman>.
- Amalia, Putri, and Anna Zakiyah Hastriana. "Pengaruh Kemudahan , Kemudahan Keamanan , Dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep)" 1 (2022): 70–89.
- Amin, Nur Fadilah, Sabaruddin Garancang, and Kamaluddin Abunawas. "Konsep Umum Populasi Dan Sampel Dalam Penelitian." *Jurnal Pilar* 14, no. 1 (2023): 15–31.
- Andrean W. Finaka, Rosi Oktari, M. Ishaq Dwi Putra. "Berdirinya Bank Syariah Indonesia." <https://Indonesiabaik.Id/Infografis/Berdirinya-Bank-Syariah-Indonesia>.
- Arrizki, Fachri, Al Yusri Lubis, and Dini Lestari. "Pengaruh Bsi Mobile Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Mahasiswa/I Perbankan Syariah-Uinsu)." " *Eksya jurnal ekonomi syariah vol. 4, no. 1, juni (2023): 2746–8925*" 4, no. 1 (2023): 2746–8925.
- Aswad, Al, and Andi Patimbangi. "Pengaruh Pengetahuan, Produk Dan Promosi Terhadap Minat Menabung Mahasiswa Di Bank Syariah." *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Syariah (Jurnal Akunsyah)* 1, no. 1 (2022): 1–11.
- Bagus Gemilang, Bambang Sutedjo. "Pengaruh Kepercayaan Konsumen , Nilai Pelanggan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Laptop ASUS Republic of Gamers)." *Jurnal Mirai Management* 8, no. 2 (2023): 400–407.
- Choirunisa, Melinda Putri, and Nani Septiana. "Pengaruh Kenyamanan, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Indometro Suryo Andola Kota Metro." *Jurnal Manajemen Di Versifikasi* 3, no. 1 (2023): 133–140.
- Delvi, O, and M F S Musfiroh. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Pada BRI Syariah KCP Weleri." *Jamasy: Jurnal Akuntansi, Manajemen dan ...* 1 (2021): 60–70. <https://ojs.unsiq.ac.id/index.php/jamasy/article/view/2323>.
- Dirwan, and Ayu Pertiwi. "Pengaruh Kenyamanan Dan Kemudahan Penggunaan Fasilitas ATM BNI Taplus Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Negara

- Indonesia Kantor Cabang Utama Makassar.” *Akmen Jurnal Ilmia* 15, no. 2 (2018): 10. <https://e-jurnal.nobel.ac.id/index.php/akmen/article/view/297>.
- Erina, Nila. “Pengaruh Kemudahan Akses, Kenyamanan, Dan Keamanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah” (2021).
- Fina, Al, Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Islam Dan, and K C P Genteng Banyuwangi. “Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan Islam Dan Etika Pemasaran Islam Terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP Genteng Banyuwangi.” *Journal of Islam Banking* 3 (2022): 47–64.
- Fitri, Juliandi. “Pengaruh Internet Banking Dan Cyber Crime Terhadap Kepercayaan Nasabah Di Perbankan Syariah (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Tapak Tuan)” (2021).
- Gunardi, Hery. “Jumlah Pengguna BSI Mobile Bank Syariah Inonesia Tahun 2022” (2022).
- . “Jumlah Pengguna BSI Mobile Bank Syariah Inonesia Tahun 20221” (2021).
- . “Jumlah Pengguna BSI Mobile Bank Syariah Inonesia Tahun 2023” (2023).
- Hamdi, Nurul, and Annur Fitri Hayati. “Pengaruh Kepercayaan , Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Penggunaan Layanan Produk BRILink Pada BRI Unit Selayo.” *Jurnal Pendidikan Tambusai* 7 (2023): 3854–3860.
- Handinisari, Hesti, Sofian Muhlisin, and Yono Yono. “Pengaruh Keamanan, Kemudahan Dan Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Indonesia Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Layanan Mobile Banking.” *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam* 4, no. 3 (2022): 818–828.
- Harahap, Lenni Khotimah. “Analisis SEM (Structural Equation Modelling) Dengan SMARTPLS (Partial Least Square).” *Fakultas Sains Dan Teknologi Un Walisongo Semarang*, no. 1 (2020): 1.
- Heryana, Ade. “Hipotesis Dalam Penelitian Kuantitatif.” *Universitas Esa Unggul* (2020): 1–16.
- Huri, Rifa Ulfayati, Sukarelawati Sukarelawati, and Maria Fitriah. “Perilaku Sosial Muslim Terhadap Lgbt Dalam Film Cinta Fiisabiilillah Versi Youtube.” *Jurnal Komunikatio* 5, no. 1 (2019): 15–18.
- Imron, Imron. “Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Kuantitatif Pada CV. Meubele Berkah Tangerang.” *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)* 5, no. 1 (2019): 19–28.
- Intan & lucky. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Ranotana.” *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)* 3, no. 1 (2022): 98–105.

- Irwan, and Khaerynaa Adam. "METODE PARTIAL LEAST SQUARE (PLS) DAN TERAPANNYA (Studi Kasus: Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan PDAM Unit Camming Kab. Bone)." *Jurnal Teknosains UIn* (n.d.): 53–68.
- Jansen. "Pengaruh Service Attributes Terhadap Overall Satisfaction Dan Membership Renewal Intention Member Knockout Boxing Camp Surabaya." *Journal of Chemical Information and Modeling* 53, no. 9 (2019): 1689–1699.
- Joni, Rahma Yulianti, Cut Hamdiah. "Pengaruh Persepsi Risiko, Kepercayaan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Di Kota Banda Aceh." *Jurnal Serambi Konstruktivis* 4, no. 2 (2022): 56–63.
- Khoiriyah, Ummi, and Purnama Putra. "Analisis Jalur Pengaruh Pengambilan Keputusan Bertransaksi Melalui BSI Mobile." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 8, no. 03 (2022): 2522–2535. <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v8i3.6455>.
- Kusuma, Dyah, Al Afsyah, Drs Suryono, and Budi Santosa. "PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Pada Pelanggan Kantor Pos Indonesia Di Wilayah Semarang)." *Diponegoro Journal of Management* 11, no. 1 (2022): 1–11. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/index>.
- Lestari, E. "Pengaruh Kepercayaan Dan Risiko Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking." *Jurnal Ekonomi, Akuntansi dan Manajemen* 2, no. 4 (2021). <http://etd.iain-padangsidempuan.ac.id/7093/>.
- Mandiri, Asri, Efri Yanto, and Elisabeth Metekohy. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Bri Mobile (Brimo)." *Jurnal Akuntansi, Keuangan dan Perbankan Vol. 8 No. 1 (2021)* 8, no. 1 (2021): 1423–1430.
- Mauliddina, Putri, Dama Mustika, and Anis Mahmudah Dariati. "The Effect of Mobile Banking Service Quality on Customer Satisfaction with Indonesian Sharia Bank(BSI) at Thursina Hospital." <http://www.Journal.staihubbulwathan.id/index.php/finest/index> Vol.6, No. 1 2022 6, no. 1 (2022): 79–97. <http://www.journal.staihubbulwathan.id/index.php/finest/index>.
- Moh Nasuka. "Peningkatan Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Syari'ah dan Hukum Diktum* 15, no. 2 (n.d.).
- Mundir, Abdillah, Muhammad Nizar, and Dewi Rosyiqoh Athiroh. "Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan, Dan Kepercayaan Pada Penggunaan Aplikasi Mobile Banking Terhadap Mahasiswa Sebagai Nasabah Bank Syariah Di Universitas Yudharta Pasuruan." *JPSDa: Jurnal Perbankan Syariah Darussalam* 2022 2, no. 1 (2022): 1–17.
- Nalendra, Aloysius Rangga Aditya. *Buku Digital-Statistika Seri Dasar Dengan SPSS. Media Sains Indonesia : Bandung*, 2021.
- Nisa, Mukrimatun, Sudarno Sudarno, and Sugito Sugito. "Moderating Structural

- Equation Modeling Dengan Partial Least Square Pada Pemodelan Penerimaan Dan Penggunaan Dompot Digital Di Kota Semarang.” *Jurnal Gaussian* 10, no. 1 (2021): 66–75.
- Noviandri Yudistira, Apridar. “ANALISIS TINGKAT UTILITY TERHADAP LAYANAN APLIKASI BSI MOBILE DI KOTA BANDA ACEH.” *jurnal ilmiah mahasiswa ekonomi pembangunan (JIM EKP) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala vol.8 No. 1 Februari 2023 : 11-20- ISSN.2549-8363* 8, no. 1 (n.d.): 11–20.
- Nur Khotijah, Sitti, M. Cholid Mawardi, and Irma Hidayati. “Pengaruh Keamanan, Kenyamanan, Kualitas Layanan Dan Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Pengguna Mobile Banking.” *El-Aswaq: Islamic Economic and Finance Journal Vol. 3, No. 2, Tahun 2022* 3, no. 2 (2022): 541–551.
- Nurdin, Nurdin, Indah Musyawah, Nurfitriani Nurfitriani, and Abdul Jalil. “Pengaruh Kepercayaan Dan Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu).” *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah* 2, no. 1 (2020): 87–104.
- Nurdin Nurdin¹ , Rukma Ningrum² , Sofyan Bachmid³, Abdul Jalil⁴, and 1. “Pengaruh Manfaat,Kepercayaan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Di Bank Mega Syariah Cabang Palu.” *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah Vol. 3 No. 1 PENGARUH* 3, no. 1 (2020).
- Pranatawijaya, Viktor Handrianus, Widiatry Widiatry, Ressa Priskila, and Putu Bagus Adidyana Anugrah Putra. “Penerapan Skala Likert Dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner Online.” *Jurnal Sains dan Informatika* 5, no. 2 (2019): 128–137.
- R.a, Jabir bin’Abdullah. “Sikap Lemah Lembut Ḥadīṣ Yang Diriwayatkan Dari Jabir Bin’Abdullah r.A” (n.d.).
- Rahayu, Imam Sugih. “Minat Nasabah Menggunakan Mobile Bankinh Dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM) (Studi Kasus PT Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta).” *JESI (Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia)* 5, no. 2 (2020): 137.
- Rahmah, Fika Khairu, Sri Hartiyah, and M Trihudyatmanto. “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Manfaat, Resiko, Kepercayaan Dan Kenyamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Di Wonosobo).” *Jurnal Akuntansi, Manajemen & Perbankan Syariah* 2023 2, no. 3 (2022): 97–109.
- Sabila, Sasti Amar. “Pengaruh Kepercayaan Dan Keamanan Terhadap Minat Bertransaksi Pada Aplikasi BSI Mobile Pada Nasabah BSU Purwokerto” (2023).

- Sahaq, Abdul Haris, Neri Susanti, and Nenden Restu Hidayah. "The Influence Of Service Quality And Trust On Customer Satisfaction In The Use Of Bri Mobile (Brimo) In Arga Makmur City Of North Bengkulu Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan Bri Mobile (Brimo) Di Kota." *Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Bisnis Digital* 2, no. 2 (2023): 123–130.
- Sari, Nora Pusvita, Fadilla Fadilla, and Havis Aravik. "Penerapan Akad Mudharabah Pada Produk Tabungan Di PT. Bank Syariah Mandiri KC Prabumulih." *Ekonomica Sharia: Jurnal Pemikiran dan Pengembangan Perbankan Syariah* 6, no. 2 (2021): 211–226.
- Situmorang, Suhetni Asmarita, Mhd. Nau Ritonga, and Eva Yanti Siregar. "Analisis Minat Belajar Selama Pandemi Covid-19 Di Smp Negeri 1 Barus." *JURNAL MathEdu (Mathematic Education Journal)* 4, no. 3 (2021): 111–118.
- Sri Amanda, Hairunnisa. Ratna. "Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Di Bank Syariah KCP Indralaya." *Jurnal LA Riba* 4, no. 02 (2023): 37–53.
- Suhayati, Yoannisa Fitriani, Azri Nur Maulina, and Widwi Handari Adji. "Pengaruh Pemahaman Bertransaksi Menggunakan Webform BSI Dan BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah." *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah Vol. 4, No. 6 2022* 4, no. 6 (2022): 1681–1695.
- Syahputri, Addini Zahra, Fay Della Fallenia, and Ramadani Syafitri. "Kerangka Berfikir Penelitian Kuantitatif." *Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan dan Pengajaran* 2, no. 1 (2023): 160–166.
- Tumbel, Zarah, Rudy S. Wenas, and Debry Ch. A. Lintong. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Internet Banking Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada BRI Unit Tomohon Selatan." *Jurnal EMBA* 10, no. 4 (2022): 40–49.
- Tyanisa, Firdha, and Nurul Hasanah. "Pengaruh Kepercayaan Dan Service Quality Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna M-Banking Syariah Pada Masa Pandemi COVID-19 (Studi Kasus Masyarakat DKI Jakarta)." *Jurnal Prosiding SNAM PNJ* 19 (2022). www.worldometers.com.
- Wahyudi, Bramastio, and Merlyana Dwindi Yanthi. "Penerimaan Teori Tam Terhadap Penggunaan Mobile Payment Dengan Kompatibilitas Sebagai Variabel Eksternal." *Akuntabilitas* 15, no. 1 (2021): 55–72.
- Wicaksana, Utama Putra. "PENGARUH MANFAAT, KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KEAMANAN, KEPERCAYAAN, DAN KENYAMANAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN MOBILE BANKING (Studi Empiris Pada Nasabah Pengguna Mobile Banking BCA Di Boyolali)." *Jurnal Manajemen Akuntansi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta* (2023).

Widjanarko, Bambang. "Konsep Dasar Dalam Pengumpulan Data Penyajian Data." (2019): 1–45.

"Al-Qur`an Dan Terjemah. "Q,S Ali Imran [3]: 159" (n.d.).

"Al-Qur`an Dan Terjemah. 'Q,S An-Nisa Ayat [4] : 58'" (n.d.).

"Al-Qur`an Dan Terjemah Q.S Ar-Ra'd 28" (n.d.).

"BSI Temukan Ribuan Ancaman Siber Pada 2022, Data Nasabah Diklaim Aman."

"Daftar Alamat Kantor Bank Syariah Indonesia Di Kota Prabumulih Sumatera Selatan."

Data Dan Sumber Data Kualitatif, 2021.

"Memahami Inner (Model Struktural) Dalam SMART PLS." .

"Memahami Koefisien Jalur (Path Coefficients) Dalam SMART PLS." .

"Pakar Soal Klaim Ransomware LockBit Serang BSI."

"Sejarah Persero Bank Syariah Indonesia." .

"Tiga Perhitungan Utama SMART PLS : Algorithm, Bootstrapping, Dan Blindfolding." .

"Visi Dan Misi Bank Syariah Indonesia." .

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Ririn Safitri
NIM : 2030603174
Tempat, tanggal lahir : Belimbing, 19 November 2001
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Belimbing jaya, Kec. Belimbing, Kab. Muara Enim,
Sumatera Selatan 31352
Nomor Telepon : 083176183116
Email : ririnsafitri879@gmail.com
Riwayat Pendidikan : 1. SD Negeri 9 Belimbing
2. SMP Negeri 4 Gunung Megang
3. SMK PGRI 2 Prabumulih
4. UIN Raden Fatah Palembang



LAMPIRAN 1
KUISIONER PENELITIAN

Kepada Yth,
Bapak/Ibu/Sdr/i/Nasabah Bank Syariah Indonesia
Kantor Cabang Prabumulih

Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Dengan Hormat,
Dalam rangka ,melengkapi data yang diperlukan untuk memenuhi tugas akhir/skripsi, bersama ini saya :

Nama : Ririn Safitri
NIM : 2030603174
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 Perbankan Syariah

Sedang melaksanakan penelitian skripsi dengan judul “Pengaruh Kenyamanan Nasabah dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan BSI Mobile Bank Syariah Indonesia KC Prabumulih”. Peneliti memahami waktu bapak/ibu/sdr/I sangatlah terbatas dan berharga, namun peneliti memohon izin kesedian bapak/ibu/sdr/I untuk membantu peneliti dengan mengisi secara lengkap kuisisioner yang sudah terlampir. Peneliti menjamin kerahasiaan identitas dan setiap jawaban bpk/ibu/sdr/i. Adapun hasil kuisisioner ini akan digunakan sebagai bahan penyusunan tugas akhir/skripsi pada program S1 Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang.

Atas kesediaan dari bapak/ibu/sdr/i yang telah meluangkan waktu untuk menjawab semua pertanyaan dalam kuisisioner ini. peneliti ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb

Profil Responden

Petunjuk Pengisian : Berilah tanda (✓) pada pilihan jawaban yang ada.

1. Jenis kelamin : Laki-laki Perempuan
2. Usia : 18-25 tahun 36-45 tahun
 26-35 tahun >50 tahun
3. Pendidikan terakhir : SD-SMA S1
 Diploma S2-S3
4. Pekerjaan Responden : Mahasiswa Pegawai Swasta
 PNS Wirausaha
 Lain-lain
5. Lama menggunakan BSI Mobile : 3-8 Bulan 1 tahun
 2 tahun >2 tahun

Bobot Nilai Pertanyaan

Kode	Keterangan	Skor
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
KS	Kurang Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Kenyamanan Nasabah (X1)

No	Indikator	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Layanan BSI Mobile tersedia 24 jam	Apakah nasabah merasa nyaman apabila nasabah tidak dapat melakukan transaksi di BSI Mobile dikarenakan terjadinya ancaman ransomware tahun 2023 dan serangan siber tahun 2022.					
2	Nasabah tidak perlu mengantri di Bank	Setelah terjadinya ancaman ransomware tahun 2023 dan serangan siber tahun 2022, apakah nasabah merasa nyaman menggunakan BSI Mobile karena tidak perlu mengantri di bank untuk melakukan transaksi apapun.					
3	Nasabah dapat mengakses BSI Mobile dimanapun dan kapan pun	Setelah terjadinya ancaman ransomware tahun 2023 dan serangan siber tahun 2022. Apakah nasabah merasa nyaman Mengakses BSI Mobile yang fleksibel untuk digunakan,					
4	Hemat waktu	Setelah terjadinya ancaman ransomware tahun 2023 dan serangan siber tahun 2022.					

		Apakah nasabah merasa nyaman saat menggunakan BSI Mobile yang hemat waktu,					
--	--	--	--	--	--	--	--

Kepercayaan Nasabah (X2)

No	Indikator	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Kejujuran	Setelah terjadinya ancaman ransomware tahun 2023 dan serangan siber tahun 2022. Apakah nasabah percaya kepada pihak bank akan melindungi data pribadi nasabah seperti; <i>username,password</i> , nomor pin dan data lainnya pada nasabah pengguna BSI Mobile.					
2	Kualitas dan Kekuatan	Setelah terjadinya ancaman ransomware tahun 2023 dan serangan siber tahun 2022. Apakah nasabah percaya pihak bank akan memberikan kualitas dan kekuatan dalam menjamin data nasabah aman pada saat menggunakan BSI Mobile.					
3	Kepedulian	Setelah terjadinya ancaman ransomware tahun 2023 dan serangan siber tahun 2022. Apakah nasabah merasa percaya bahwa pihak bank peduli apabila ada keluhan dari nasabah mengenai adanya pencurian data pada pengguna BSI Mobile.					
4	Kehandalan	Setelah terjadinya ancaman ransomware tahun 2023 dan serangan siber tahun 2022. Apakah nasabah masih percaya bertransaksi di BSI Mobile sangat aman dari pencurian data.					

Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan BSI Mobile (Y)

No	Indikator	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Perasaan puas	Apakah nasabah merasa puas menggunakan BSI Mobile di Bank Syariah Indonesia, Setelah terjadinya ancaman ransomware tahun 2023 dan serangan siber tahun 2022.					
2	Selalu menggunakan produk atau jasa	Apakah Dengan berbagai kemudahan yang didapat, nasabah akan selalu menggunakan jasa BSI Mobile, Setelah terjadinya ancaman ransomware tahun 2023 dan serangan siber tahun 2022.					
3	Merekomendasikan kepada orang lain	Apakah Setelah terjadinya ancaman ransomware tahun 2023 dan serangan siber tahun 2022. Nasabah akan mempromosikan jasa BSI Mobile kepada keluarga dan teman.					
4	Terpenuhinya harapan	Apakah Setelah terjadinya ancaman ransomware tahun 2023 dan serangan siber tahun 2022, nasabah merasa puas dalam menggunakan BSI Mobile karena jasa yang digunakan sesuai dengan kebutuhan yang diharapkan					

LAMPIRAN 2
Data Responden

No	Jenis kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Lama menggunakan BSI Mobile
1	Laki-Laki	36-45 Tahun	S2-S3	PNS	1 Tahun
2	Laki-Laki	26-35 Tahun	S1	PNS	3-8 Bulan
3	Perempuan	26-35 Tahun	Diploma	PNS	>2 Tahun
4	Laki-Laki	18-25 Tahun	S1	PNS	1 Tahun
5	Perempuan	> 50 Tahun	SD-SMA	Wirausaha	3-8 Bulan
6	Perempuan	18-25 Tahun	Diploma	Mahasiswa	2 Tahun
7	Laki-Laki	26-35 Tahun	SD-SMA	Wirausaha	1 Tahun
8	Perempuan	36-45 Tahun	S2-S3	PNS	>2 Tahun
9	Laki-Laki	18-25 Tahun	SD-SMA	Mahasiswa	3-8 Bulan
10	Laki-Laki	26-35 Tahun	Diploma	Pegawai Swasta	1 Tahun
11	Perempuan	26-35 Tahun	SD-SMA	Lain-lain	3-8 Bulan
12	Laki-Laki	26-35 Tahun	S1	Pegawai Swasta	>2 Tahun
13	Perempuan	36-45 Tahun	SD-SMA	Lain-lain	1 Tahun
14	Perempuan	26-35 Tahun	S1	PNS	1 Tahun
15	Laki-Laki	36-45 Tahun	SD-SMA	Wirausaha	>2 Tahun
16	Perempuan	26-35 Tahun	Diploma	Pegawai Swasta	>2 Tahun
17	Perempuan	26-35 Tahun	SD-SMA	Lain-lain	1 Tahun

18	Laki-Laki	18-25 Tahun	Diploma	Pegawai Swasta	3-8 Bulan
19	Laki-Laki	26-35 Tahun	SD-SMA	Lain-lain	2 Tahun
20	Laki-Laki	> 50 Tahun	SD-SMA	Lain-lain	2 Tahun
21	Laki-Laki	26-35 Tahun	SD-SMA	Lain-lain	>2 Tahun
22	Perempuan	36-45 Tahun	S1	PNS	3-8 Bulan
23	Laki-Laki	18-25 Tahun	S1	PNS	2 Tahun
24	Perempuan	26-35 Tahun	SD-SMA	Lain-lain	1 Tahun
25	Perempuan	18-25 Tahun	SD-SMA	Mahasiswa	>2 Tahun
26	Laki-Laki	18-25 Tahun	SD-SMA	Mahasiswa	3-8 Bulan
27	Perempuan	26-35 Tahun	SD-SMA	Lain-lain	2 Tahun
28	Perempuan	36-45 Tahun	S2-S3	PNS	>2 Tahun
29	Laki-Laki	26-35 Tahun	SD-SMA	Lain-lain	3-8 Bulan
30	Laki-Laki	26-35 Tahun	SD-SMA	Wirausaha	1 Tahun
31	Perempuan	26-35 Tahun	SD-SMA	Wirausaha	3-8 Bulan
32	Laki-Laki	18-25 Tahun	SD-SMA	Mahasiswa	>2 Tahun
33	Perempuan	36-45 Tahun	S1	Pegawai Swasta	1 Tahun
34	Perempuan	26-35 Tahun	SD-SMA	Wirausaha	1 Tahun
35	Laki-Laki	18-25 Tahun	SD-SMA	Mahasiswa	2 Tahun
36	Perempuan	26-35 Tahun	SD-SMA	Lain-lain	1 Tahun
37	Laki-Laki	26-35 Tahun	S1	PNS	>2 Tahun

38	Laki-Laki	26-35 Tahun	Diploma	Pegawai Swasta	2 Tahun
39	Perempuan	18-25 Tahun	SD-SMA	Mahasiswa	>2 Tahun
40	Perempuan	26-35 Tahun	S1	PNS	3-8 Bulan
41	Perempuan	26-35 Tahun	SD-SMA	Lain-lain	2 Tahun
42	Laki-Laki	36-45 Tahun	S2-S3	PNS	2 Tahun
43	Laki-Laki	18-25 Tahun	SD-SMA	Mahasiswa	2 Tahun
44	Laki-Laki	18-25 Tahun	Diploma	Pegawai Swasta	2 Tahun
45	Perempuan	26-35 Tahun	SD-SMA	Wirausaha	2 Tahun
46	Perempuan	18-25 Tahun	SD-SMA	Mahasiswa	3-8 Bulan
47	Perempuan	18-25 Tahun	S1	Pegawai Swasta	>2 Tahun
48	Laki-Laki	26-35 Tahun	SD-SMA	Wirausaha	1 Tahun
49	Perempuan	18-25 Tahun	S1	PNS	1 Tahun
50	Perempuan	36-45 Tahun	SD-SMA	Lain-lain	3-8 Bulan
51	Laki-Laki	36-45 Tahun	Diploma	Pegawai Swasta	>2 Tahun
52	Perempuan	26-35 Tahun	SD-SMA	Lain-lain	1 Tahun
53	Laki-Laki	18-25 Tahun	SD-SMA	Wirausaha	>2 Tahun
54	Laki-Laki	26-35 Tahun	SD-SMA	Lain-lain	>2 Tahun
55	Laki-Laki	26-35 Tahun	SD-SMA	Lain-lain	>2 Tahun
56	Laki-Laki	18-25 Tahun	SD-SMA	Mahasiswa	2 Tahun

57	Laki-Laki	26-35 Tahun	S1	Pegawai Swasta	>2 Tahun
58	Perempuan	36-45 Tahun	Diploma	Wirausaha	3-8 Bulan
59	Laki-Laki	18-25 Tahun	Diploma	PNS	2 Tahun
60	Perempuan	26-35 Tahun	SD-SMA	Lain-lain	>2 Tahun
61	Perempuan	26-35 Tahun	S1	PNS	>2 Tahun
62	Perempuan	36-45 Tahun	SD-SMA	Lain-lain	1 Tahun
63	Perempuan	18-25 Tahun	S1	Pegawai Swasta	3-8 Bulan
64	Laki-Laki	18-25 Tahun	SD-SMA	Mahasiswa	2 Tahun
65	Laki-Laki	36-45 Tahun	S1	PNS	>2 Tahun
66	Laki-Laki	26-35 Tahun	SD-SMA	Wirausaha	>2 Tahun
67	Perempuan	26-35 Tahun	SD-SMA	Lain-lain	>2 Tahun
68	Perempuan	26-35 Tahun	Diploma	Pegawai Swasta	1 Tahun
69	Perempuan	18-25 Tahun	SD-SMA	Mahasiswa	>2 Tahun
70	Perempuan	18-25 Tahun	SD-SMA	Mahasiswa	3-8 Bulan
71	Perempuan	18-25 Tahun	SD-SMA	Mahasiswa	1 Tahun
72	Perempuan	26-35 Tahun	S1	PNS	>2 Tahun
73	Perempuan	36-45 Tahun	SD-SMA	Wirausaha	2 Tahun
74	Perempuan	> 50 Tahun	SD-SMA	Lain-lain	2 Tahun
75	Perempuan	26-35 Tahun	SD-SMA	Lain-lain	1 Tahun
76	Perempuan	26-35 Tahun	S1	PNS	>2 Tahun

77	Laki-Laki	18-25 Tahun	SD-SMA	Mahasiswa	>2 Tahun
78	Perempuan	36-45 Tahun	S1	Pegawai Swasta	3-8 Bulan
79	Perempuan	18-25 Tahun	SD-SMA	Wirausaha	>2 Tahun
80	Perempuan	18-25 Tahun	Diploma	Pegawai Swasta	2 Tahun
81	Laki-Laki	36-45 Tahun	Diploma	Wirausaha	3-8 Bulan
82	Laki-Laki	26-35 Tahun	SD-SMA	Lain-lain	>2 Tahun
83	Perempuan	36-45 Tahun	SD-SMA	Wirausaha	2 Tahun
84	Perempuan	26-35 Tahun	SD-SMA	Wirausaha	>2 Tahun
85	Perempuan	26-35 Tahun	S1	Pegawai Swasta	>2 Tahun
86	Perempuan	18-25 Tahun	SD-SMA	Lain-lain	2 Tahun
87	Perempuan	18-25 Tahun	SD-SMA	Mahasiswa	>2 Tahun
88	Perempuan	36-45 Tahun	SD-SMA	Lain-lain	2 Tahun
89	Laki-Laki	26-35 Tahun	S1	PNS	2 Tahun
90	Perempuan	18-25 Tahun	SD-SMA	Mahasiswa	2 Tahun
91	Laki-Laki	18-25 Tahun	SD-SMA	Mahasiswa	1 Tahun
92	Laki-Laki	26-35 Tahun	Diploma	PNS	>2 Tahun
93	Laki-Laki	26-35 Tahun	SD-SMA	Wirausaha	2 Tahun
94	Perempuan	26-35 Tahun	S1	PNS	>2 Tahun
95	Perempuan	18-25 Tahun	Diploma	Lain-lain	3-8 Bulan

96	Laki-Laki	36-45 Tahun	S1	PNS	>2 Tahun
97	Perempuan	18-25 Tahun	SD-SMA	Wirausaha	2 Tahun
98	Perempuan	26-35 Tahun	SD-SMA	Wirausaha	>2 Tahun
99	Perempuan	26-35 Tahun	Diploma	PNS	2 Tahun
100	Perempuan	26-35 Tahun	SD-SMA	Wirausaha	2 Tahun

LAMPIRAN 3**Data Tabulasi Jawaban 100 Respondenk**

No	Kenyamanan Nasabah				Total	No	Kepercayaan Nasabah				Total
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4			X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	
1	4	5	5	5	19	1	5	3	5	3	16
2	4	4	4	5	17	2	3	3	3	3	12
3	3	3	3	3	12	3	4	4	4	4	16
4	5	5	5	2	17	4	5	3	5	3	16
5	3	5	3	3	14	5	4	4	4	3	15
6	3	3	3	2	11	6	5	3	5	3	16
7	5	3	5	5	18	7	4	4	4	4	16
8	4	4	4	3	15	8	5	3	5	3	16
9	4	5	5	3	17	9	4	4	4	4	16
10	4	4	4	4	16	10	5	5	5	4	19
11	3	3	3	3	12	11	4	4	4	4	16
12	4	4	4	4	16	12	3	3	3	5	14
13	3	3	3	4	13	13	5	5	5	5	20
14	4	4	5	4	17	14	4	4	4	4	16
15	3	3	3	3	12	15	3	3	3	3	12
16	5	5	5	5	20	16	5	5	5	5	20
17	5	5	5	5	20	17	5	5	5	5	20
18	5	5	4	5	19	18	5	5	5	4	19
19	3	3	3	2	11	19	3	3	3	4	13
20	5	5	5	5	20	20	5	3	3	5	16
21	4	4	3	4	15	21	5	5	5	3	18
22	3	3	3	2	11	22	3	5	5	4	17
23	4	4	4	3	15	23	3	4	4	3	14
24	4	4	3	4	15	24	4	4	4	4	16
25	3	3	3	3	12	25	5	5	5	5	20
26	4	3	4	3	14	26	5	5	5	5	20

27	4	5	4	5	18	27	4	4	4	4	16
28	3	3	3	3	12	28	5	5	5	5	20
29	5	5	4	5	19	29	4	4	4	4	16
30	3	3	3	3	12	30	5	5	5	5	20
31	5	5	5	5	20	31	4	4	4	4	16
32	4	4	3	4	15	32	5	5	5	5	20
33	4	4	4	3	15	33	4	4	4	4	16
34	5	5	5	5	20	34	5	5	5	5	20
35	3	3	3	4	13	35	4	4	4	4	16
36	5	5	5	5	20	36	5	5	5	5	20
37	3	5	4	5	17	37	5	4	4	4	17
38	4	5	3	3	15	38	5	5	5	5	20
39	5	5	5	5	20	39	4	4	4	4	16
40	4	4	4	4	16	40	5	5	5	5	20
41	5	5	5	5	20	41	5	4	4	4	17
42	5	5	5	5	20	42	4	4	4	4	16
43	5	5	4	4	18	43	5	5	5	5	20
44	5	5	5	5	20	44	5	5	5	5	20
45	5	5	5	5	20	45	4	5	5	4	18
46	3	5	5	5	18	46	5	4	4	5	18
47	4	4	4	4	16	47	4	4	4	4	16
48	5	5	3	5	18	48	5	5	5	5	20
49	4	4	3	3	14	49	5	5	5	5	20
50	5	5	5	5	20	50	4	4	4	4	16
51	5	5	5	5	20	51	5	3	3	3	14
52	5	5	5	5	20	52	4	4	4	4	16
53	5	5	5	5	20	53	5	3	3	3	14
54	5	5	5	5	20	54	5	4	4	4	17
55	5	4	5	5	19	55	5	5	5	5	20
56	3	5	5	5	18	56	5	5	5	5	20

57	4	4	4	4	16	57	4	4	4	3	15
58	5	5	5	5	20	58	4	4	4	4	16
59	5	5	5	5	20	59	5	5	5	5	20
60	5	5	5	5	20	60	4	4	4	4	16
61	3	5	5	5	18	61	5	3	3	5	16
62	4	4	4	4	16	62	5	5	5	5	20
63	4	5	5	5	19	63	3	4	4	3	14
64	5	5	5	5	20	64	5	5	5	4	19
65	5	5	5	5	20	65	4	4	4	4	16
66	5	5	5	5	20	66	5	5	5	4	19
67	5	5	5	5	20	67	3	3	3	3	12
68	5	5	5	5	20	68	4	4	4	4	16
69	4	4	4	3	15	69	3	3	3	3	12
70	4	4	5	4	17	70	4	4	4	4	16
71	5	5	4	5	19	71	4	4	4	4	16
72	4	4	4	4	16	72	5	5	5	5	20
73	5	5	5	5	20	73	5	5	5	5	20
74	4	4	4	5	17	74	3	3	3	3	12
75	4	4	4	4	16	75	3	3	3	3	12
76	5	5	5	5	20	76	4	4	4	4	16
77	4	4	5	5	18	77	3	5	5	3	16
78	5	5	4	5	19	78	4	4	4	4	16
79	4	5	4	4	17	79	4	4	4	4	16
80	3	3	3	3	12	80	4	4	4	4	16
81	4	5	5	4	18	81	3	3	3	3	12
82	3	5	3	3	14	82	4	4	4	3	15
83	5	3	5	5	18	83	5	3	5	3	16
84	4	3	5	4	16	84	3	3	5	5	16
85	5	5	5	5	20	85	4	4	4	4	16
86	3	3	3	3	12	86	4	4	4	5	17

87	4	4	4	4	16	87	5	3	3	5	16
88	4	3	3	3	13	88	4	4	4	3	15
89	4	5	4	4	17	89	4	4	4	5	17
90	3	3	3	3	12	90	4	4	4	3	15
91	5	3	5	5	18	91	4	4	3	3	14
92	3	5	3	3	14	92	5	5	5	5	20
93	5	5	5	5	20	93	3	3	4	3	13
94	4	4	4	4	16	94	3	5	5	3	16
95	4	4	4	4	16	95	3	4	3	3	13
96	4	5	4	4	17	96	5	3	3	3	14
97	3	3	3	3	12	97	3	5	3	3	14
98	5	2	2	5	14	98	4	5	4	5	18
99	3	5	4	3	15	99	5	3	3	3	14
100	3	5	3	3	14	100	3	3	5	5	16

No	Kepuasan Nasabah				Total
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	
1	4	4	4	4	17
2	4	4	3	4	15
3	3	3	4	3	13
4	5	5	5	5	20
5	4	3	4	3	14
6	4	4	5	4	17
7	4	4	4	4	16
8	5	5	5	5	20
9	4	4	4	4	16
10	5	5	5	5	20
11	3	4	4	3	14
12	5	5	3	5	18
13	5	3	5	5	18
14	4	5	4	4	17
15	3	3	3	3	12
16	4	5	5	5	19
17	5	5	5	5	20
18	4	5	5	5	19
19	5	5	3	5	18
20	5	5	3	5	18
21	4	5	5	5	19
22	3	4	5	4	16
23	5	5	4	5	19
24	4	4	4	4	16
25	5	5	5	5	20
26	4	4	4	4	16
27	4	4	4	4	16
28	3	3	3	3	12

29	4	5	4	5	18
30	4	4	5	5	18
31	5	5	5	5	20
32	5	5	5	5	20
33	5	5	5	5	20
34	4	4	5	5	18
35	4	4	4	4	16
36	5	5	5	5	20
37	4	4	4	4	16
38	5	5	5	5	20
39	5	4	4	5	18
40	5	5	5	5	20
41	4	4	4	4	16
42	5	5	5	5	20
43	5	5	5	5	20
44	4	4	4	4	16
45	5	5	5	5	20
46	3	3	3	3	12
47	5	5	5	5	20
48	5	5	5	5	20
49	4	4	4	4	16
50	4	5	4	4	17
51	4	4	3	4	15
52	4	4	4	4	16
53	5	5	5	5	20
54	5	5	5	5	20
55	5	5	5	5	20
56	4	4	4	4	16
57	3	3	4	3	13
58	4	3	4	3	14

59	4	4	5	5	18
60	5	5	5	5	20
61	3	3	3	3	12
62	4	4	4	4	16
63	5	5	5	5	20
64	4	4	4	4	16
65	5	5	5	5	20
66	3	3	3	3	12
67	5	5	5	5	20
68	4	4	4	4	16
69	5	5	5	5	20
70	5	5	5	5	20
71	4	4	4	4	16
72	5	5	5	5	20
73	4	4	4	4	16
74	5	5	5	5	20
75	4	4	4	4	16
76	3	3	3	3	12
77	4	4	4	4	16
78	3	3	5	3	14
79	5	5	5	5	20
80	3	3	3	3	12
81	4	4	4	4	16
82	3	3	3	3	12
83	5	5	5	5	20
84	4	4	4	3	15
85	5	5	5	3	18
86	4	4	4	3	15
87	5	5	5	3	18
88	3	3	3	3	12

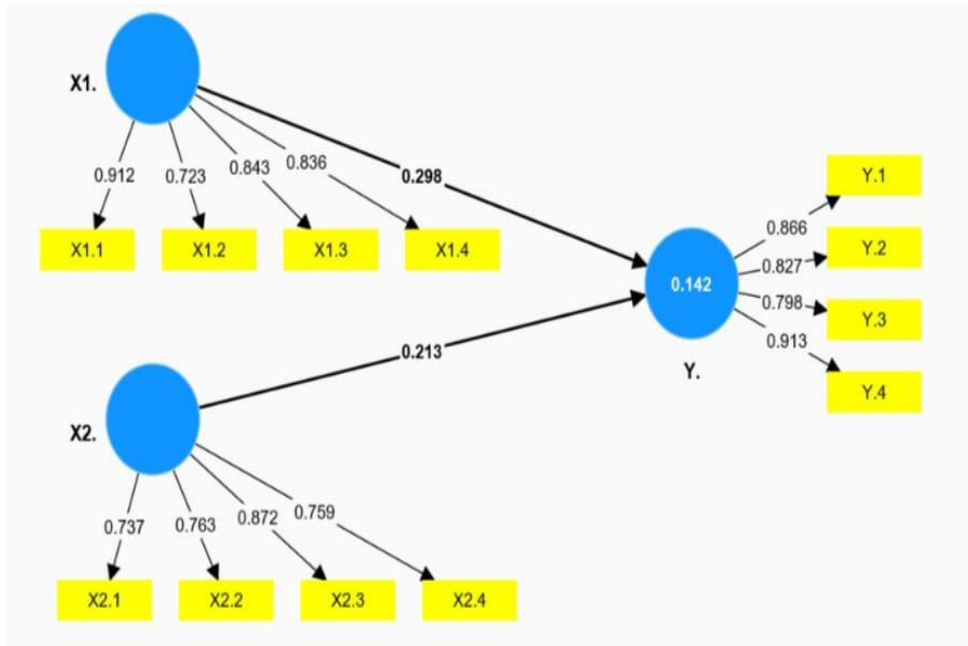
89	5	5	5	5	20
90	5	3	5	3	16
91	4	4	4	4	16
92	4	3	5	4	16
93	3	5	5	5	18
94	3	3	5	3	14
95	3	5	3	3	14
96	4	4	4	4	16
97	3	3	3	3	12
98	5	3	5	5	18
99	3	5	3	3	14
100	3	5	5	5	18

LAMPIRAN 4

Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

1. *Convergent Validity*

Gambar *Loading Factor*



Tabel *Loading Factor*

Variabel	Indikator	<i>Loading Factor</i>	Titik Kritis	Keterangan
Kenyamanan Nasabah	X1.1	0.912	0,7	Valid
	X1.2	0.723	0,7	Valid
	X1.3	0.843	0,7	Valid
	X1.4	0.836	0,7	Valid
Kepercayaan Nasabah	X2.1	0.737	0,7	Valid
	X2.2	0.763	0,7	Valid
	X2.3	0.872	0,7	Valid
	X2.4	0.759	0,7	Valid
Kepuasan Nasabah	Y1	0.866	0,7	Valid
	Y2	0.827	0,7	Valid
	Y3	0.798	0,7	Valid
	Y4	0.913	0,7	Valid

Tabel Average Variance Extracted (AVE)

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
Kenyamanan Nasabah	0.691
Kepercayaan Nasabah	0.615
Kepuasan Nasabah	0.726

2. Discriminant Validity

Tabel Cross Loading

	X1 Kenyamanan Nasabah	X2 Kepercayaan Nasabah	Y Kepuasan Nasabah
X1.1	0.912	0.091	0.383
X1.2	0.723	0.062	0.185
X1.3	0.843	-0.042	0.182
X1.4	0.836	0.063	0.161
X2.1	0.161	0.737	0.156
X2.2	0.006	0.763	0.0.85
X2.3	0.011	0.872	0.245
X2.4	0.029	0.759	0.172
Y1	0.264	0.142	0.866
Y2	0.323	0.032	0.827
Y3	0.180	0.344	0.798
Y4	0.303	0.230	0.913

3. Composite Reliability

Tabel Cronbach`s Alpha dan Composite Reliability

Variabel	Cronbach`s Alpha	Composite Reliability
Kenyamanan Nasabah	0.857	0.899
Kepercayaan Nasabah	0.797	0.864
Kepuasan Nasabah	0.874	0.914

LAMPIRAN 5

Evaluasi Model Pengukuran (*Inner Model*)

1. *R*-Square (R^2)

Tabel *R*-Square dan *R*-Square Adjusted

Variabel	<i>R</i>-Square	<i>R</i>-Square Adjusted
Kepuasan Nasabah	0.142	0.124

2. Koefisien Jalur (*Path Coeficient*)

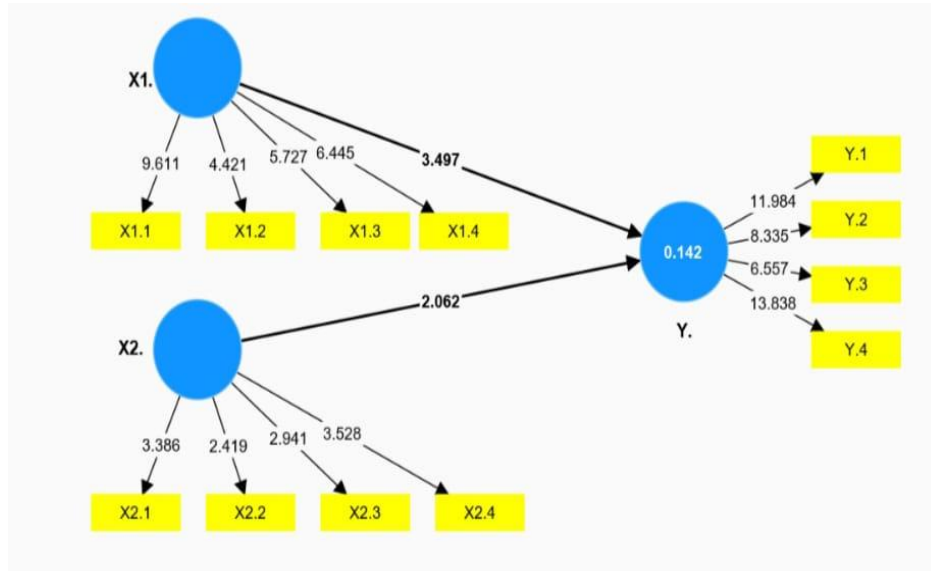
Tabel *Path Coeficient*

Variabel	<i>Path Coeficient</i>
Kenyamanan Nasabah -> Kepuasan Nasabah	0.298
Kepercayaan Nasabah -> Kepuasan Nasabah	0.213

LAMPIRAN 6

Uji Hipotesis

Gambar Diagram Jalur Nilai T-Statistik (*Bootstrapping*)



Tabel Uji Hipotesis

H	Pengaruh	Original Sampel	T Statistik (O/STDEV)	P Values	Keputusan Hipotesis
H1	Kenyamanan Nasabah -> Kepuasan Nasabah	0.298	3.497	0.000	Diterima
H2	Kepercayaan Nasabah -> Kepuasan Nasabah	0.213	2.062	0.039	Diterima

LAMPIRAN 7
SK PEMBIMBING



KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG TENTANG DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI DAN TUGAS AKHIR
Nomor : B- 678/Un.09/VIII/PP.00.9/9/2023

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UIN RADEN FATAH PALEMBANG

- Menimbang** : a. Bahwa dalam rangka kelancaran penyusunan Skripsi dan Tugas Akhir mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang perlu menunjuk dosen pembimbing Skripsi dan Tugas Akhir yang dituangkan dalam keputusan Dekan;
- b. Bahwa nama-nama yang tercantum dalam surat keputusan ini dipandang cakap, mampu dan bertanggung jawab di tunjuk sebagai pembimbing Skripsi dan Tugas Akhir;
- Mengingat** : 1. Undang Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang Undang Nomor 14 Tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen;
3. Undang Undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Presiden Nomor 129 Tahun 2014 Tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Raden Fatah Palembang Menjadi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang;
5. Peraturan Menteri Agama Nomor 62 Tahun 2015 Tentang Statuta Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang;
6. Peraturan Menteri Agama Nomor 53 Tahun 2015 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang;

MEMUTUSKAN

Menetapkan : **KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UIN RADEN FATAH PALEMBANG TENTANG DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI DAN TUGAS AKHIR**

KESATU : Menunjukkan nama-nama di bawah ini sebagai Dosen Pembimbing Skripsi dan Tugas Akhir:
1. Abdullah Sahroni, S.Fil.I., M.Si.
2. Abubakar Sidik, S.H.I., M.E.Sy

Terhadap Mahasiswa:

Nama : **Ririn Safitri**
NIM : 2030603174
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi/ Tugas Akhir : Pengaruh Kenyamanan Nasabah Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan BSI Mobile Bank Syariah Indonesia KC Prabumulih

KEDUA : Masa penulisan Skripsi dan Tugas Akhir adalah 6 (enam) bulan terhitung tanggal SK ini dikeluarkan, apabila dalam satu semester mahasiswa yang bersangkutan tidak mampu menyelesaikan maka judul Skripsi dan Tugas Akhir tersebut dianggap hangus dan diganti judul yang lain.

KETIGA : Kepada Dosen Pembimbing Skripsi dan Tugas Akhir tersebut agar menyediakan waktu untuk konsultasi dan memberikan bimbingan kepada mahasiswa

KEEMPAT : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan Dalam keputusan ini maka akan diadakan pembetulan sebagaimana mestinya

Ditetapkan di Palembang
pada tanggal, 19 September 2023
Dekan


Heri Jusaidi

Tembusan:
1. Prodi
2. Mahasiswa
3. Arsip

LAMPIRAN 8

LEMBAR KONSULTASI



PROGRAM STUDI SI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG

DAFTAR KONSULTASI

Nama : Ririn Safitri
 NIM : 2030603174
 Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ SI Perbankan Syariah
 Pembimbing I : Abdullah Sahroni, S.FilL., M.Si.
 Judul Skripsi : Pengaruh Kenyamanan Nasabah dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan BSI Mobile Bank Syariah Indonesia KC Prabumulih

No.	Hari/tanggal	Konsultasi	Paraf
1.	10/10 2023	✓ Revisi BAB I	
2	29/10 2023	✓ penulisan Kutipan ✓ Rumusan masalah dan tujuan masalah	
3	26/10 2023	✓ penyempurnaan hipotesis ✓ Hubungan teori dengan variabel ✓ Ace BAB I	
4	02/11 2023	✓ Revisi BAB II dan III	
5	07/11 2023	Ace BAB II-III Lampir BAB IV-V	
6	16/01 2024	Ace BAB IV-V Point Abstrak, Kata pengantar dll.	



PROGRAM STUDI SI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG

No.	Hari/tanggal	Konsultasi	Paraf
7	22/01 2024	Ace seluruh BAB siap untuk sidang kom (Abdullah Sahroni)	



PROGRAM STUDI SI PERBANKAN SYARIAH
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 UIN RADEN FATAH PALEMBANG

DAFTAR KONSULTASI

Nama : Ririn Safitri
 NIM : 2030603174
 Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ SI Perbankan Syariah
 Pembimbing II : Abubakar Sidik, S.H.I., M.E.Sy
 Judul Skripsi : Pengaruh Kenyamanan Nasabah dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan BSI Mobile Bank Syariah Indonesia KC Prabumulih

No.	Hari/tanggal	Konsultasi	Paraf
1.	27/09-2023	- see proposal	
2.	02/10-2023	- see bab I lengkap bab II - tambahkan literatur tepat di alquran sehingga paragraf bab III	
3.	03/10-2023	- see bab II see bab III kepentingan I	
4.	14/10-2023	- see questioner	



PROGRAM STUDI SI PERBANKAN SYARIAH
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 UIN RADEN FATAH PALEMBANG

No.	Hari/tanggal	Konsultasi	Paraf
5.	28/10-2023	- see bab 4 lengkap bab 5	
6.	28/10-2023	- see bab 5 lengkap full skripsi	
7.	11/01-2024	- see full bab si-laba daftar isi yang mungkin	

LAMPIRAN 9
SURAT BALASAN IZIN PENELITIAN



PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk
KC Prabumulih Sudirman 1
Jl. Jenderal Sudirman No. 7-8
Kel. Muara Dua, Kec. Prabumulih Timur
Kota Prabumulih, Sumatera Selatan 31111
T : (0731) 322888
F : (0731) 322565
www.bankbsi.co.id

20 November 2023
No. 03 /192/0137

Kepada Yth :
Universitas Islam Negeri Raden Patah
Jalan Pangeran 1 Gub.Bastari
Palembang

PERIHAL : PERSETUJUAN PENELITIAN BSI KC PRABUMULIH SUDIRMAN 1

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Semoga Bapak dan seluruh staff UIN (Universitas Islam Negeri) senantiasa dalam keadaan sehat wal'afiat dan mendapat taufik serta hidayah dari Allah SWT. Sehubungan dengan perihal permohonan magang di BSI KC Prabumulih sudirman 1, dengan ini telah menyetujui mahasiswa penelitian dengan data sebagai berikut :

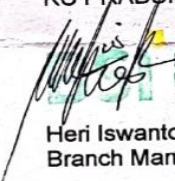
Nama : Ririn Safitri
NIM : 2030603174
Program Studi : Perbankan Syariah

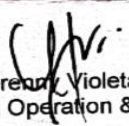
Demikian kami sampaikan persetujuan mahasiswa penelitian di PT Bank Syariah Indonesia, Tbk KC Prabumulih Sudirman 1.

Atas perhatian dan kerjasama Bapak, kami mengucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PT. BANK SYARIAH INDONESIA
KC PRABUMULIH SUDIRMAN 1


Heri Iswanto
Branch Manager


Chestereun Violeta
Branch Operation & Service Manager

LAMPIRAN 10
DOKUMENTASI



