

**PENGARUH KEAMANAN, JAMINAN DAN KREDIBILITAS LAYANAN
MOBILE BANKING DALAM MENGGUNAKAN M-BANKING BANK
SYARIAH INDONESIA**

(Studi Pada Mahasiswa FEBI UIN Walisongo Semarang Angkatan 2019-2021)

SKRIPSI

Disusun Guna Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Program Strata 1 (S.1)

Dalam Ilmu Perbankan Syariah



Disusun Oleh :

Muhammad Dinu Nasoihul Umam

1705036148

S1 PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO

SEMARANG

PERSETUJUAN PEMBIMBING

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (Empat) eksemplar
Hal : Naskah Skripsi
An. M Dinu Nasoihul Umam
Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Walisongo Semarang

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah kami meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, bersama ini kami kirim naskah skripsi Saudara :

Nama : M Dinu Nasoihul Umam

NIM : 1705036148

Jurusan : Perbankan Syariah (S.1)


Judul Skripsi : **PENGARUH KEAMANAN, JAMINAN DAN KREDIBILITAS LAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (Studi Pada Mahasiswa FEBI UIN Walisongo Semarang Angkatan 2019-2021 Pengguna Layanan Mobile Banking Bank)**


Dengan ini kami mohon kiranya skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosahkan. Demikian harap menjadi maklum.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Pembimbing I

Semarang, 8 Juni 2022
Pembimbing II


Dra.H. Nur Huda, M.Ag.
NIP. 196908301994032003


Nurudin, S.E., M.M
NIP.199005232015031004

PENGESAHAN SKRIPSI



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Prof. Dr. Hamka (Kampus III) Ngaliyan, Telp/Tax (024) 7601291, 7624691, Semarang, Kode Pos 50185

PENGESAHAN

Skripsi Saudara:

Nama : M Dinu Nasolih Umam
NIM : 1705036148
Jurusan : SI Perbankan Syariah
Judul : PENGARUH KEAMANAN, JAMINAN DAN KREDIBILITAS LAYANAN MOBILE BANKING DALAM MENGGUNAKAN MOBILE BANKING BANK SYARIAH INDONESIA (STUDI KASUS MAHASISWA FEBI UIN WALISONGO SEMARANG).

Telah dimunaqosahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, dan dinyatakan lulus dengan Predikat Cumlaude/baik/cukup, pada tanggal: 29 Desember 2022

Dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar sarjana Strata 1 tahun akademik 2022/2023

Semarang, 5 Januari 2022

Ketua Sidang

Cita Sary Dja'akum, A.Md., S.H.I., M.E.L.
NIP. 198204222015032004

Sekretaris Sidang

Dra. Hj Nuz Huda, M.Ag.
NIP. 19606301994032003

Penguji I

Kartika Mareka Vanni, M.E.
NIP. 199304212019032028

Penguji II

Dr. A. Turmudi, STI, M.Ag.
NIP. 196907082005011004

Pembimbing I

Dra. Hj Nuz Huda, M.Ag.
NIP. 19606301994032003

Pembimbing II

Nurudin, S.E., M.M.
NIP. 199005232015031004



MOTTO

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۚ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ
عَنَّهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ
الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: “Maka, berkat rahmat Allah engkau (Nabi Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Seandainya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka akan menjauh dari sekitarmu. Oleh karena itu, maafkanlah mereka, mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam segala urusan (penting). Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang bertawakal”. Q.s Ali Imran ayat 159

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur kepada Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, dengan limpahan nikmat dan karunia-Nya telah memberi kelancaran dan pengetahuan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar. Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua yang saya hormati dan sayangi, Bapak Abdul Muftie dan Ibu Sri Muhyati serta kedua kakaku tercinta M Ade Nur Hakim dan M Ghufroon Apriyanto.
2. Jajaran pengurus akademik UIN Walisongo Semarang, khususnya program studi Perbankan Syariah yang telah memberi wadah dalam menimba ilmu dunia maupun akhirat.
3. Seluruh teman seperjuangan S1 Perbankan Syariah angkatan 2017 khususnya PBAS-D.
4. Seluruh responden yang telah meluahkan waktu dan tenaganya, serta semua pihak yang telah membantu dalam kelancaran penyusunan skripsi ini.

DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang telah pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Demikian juga skripsi ini tidak berisi satupun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M Dinu Nasoihul Umam

NIM : 1705036148

Jurusan/Program Studi : (S.1) Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

**“PENGARUH KEAMANAN, JAMINAN DAN KREDIBILITAS
LAYANAN MOBILE BANKING DALAM MENGGUNAKAN M-
BANKING BANK SYARIAH INDONESIA (Studi Pada Mahasiswa FEBI
UIN Walisongo Semarang Angkatan 2019-2021)”**

Secara keseluruhan adalah hasil penelitian dan penulisan saya sendiri, kecuali bagian tertentu yang merujuk pada sumbernya.

Semarang, 18 Desember 2022

Deklarator

M Dinu Nasoihul Umam

NIM. 1705036148

TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi adalah suatu hal yang penting dalam penulisan skripsi sebab pada umumnya banyak istilah arab, nama orang, judul buku, nama lembaga, dan lain sebagainya yang asalnya bertulisan huruf Arab kemudian disalin dalam huruf Latin. Guna menjamin konsistensi, perlu diterapkan pada satu transliterasi sebagai berikut:

A. Konsonan

ع= ‘	ز= z	ق= q
ب= b	س= s	ك= k
ت= t	ش= sy	ل= l
ث= ts	ص= sh	م= m
ج= j	ض= dl	ن= n
ح= h	ط= th	و= w
خ= kh	ظ= zh	ه= h
د= d	ع= ‘	ي= y
ذ= dz	غ= gh	
ر= r	ف= f	

B. Vokal

Ó = a

◌ِ = i

◌ُ = u

C. Diftong

◌َآ = ay

◌َأ = aw

D. Syahadah (Ó)

Syaddah dilambang dengan konsonan ganda, misalnya *الطب al-thibb*.

E. Kata Sandang

Kata sandang (... ال) ditulis dengan *al-* ... misalnya *الصناعة* = *al-shina'ah*. *Al-* ditulis dengan huruf kecil kecuali jika terletak pada permulaan kalimat.

F. Ta' Marbutah (ة)

Setiap ta' marbutah ditulis dengan "h" misalnya *المعيشة الطبيعية* = *al-ma'isyah al-thabi'iyah*.

ABSTRAK

Mobile banking merupakan salah satu produk setiap bank yang mengandalkan kecanggihan teknologi GPRS (*General Package Radio Service*) untuk memudahkan nasabahnya dalam melakukan transaksi perbankan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jumlah sampel 96 responden dengan tehnik probability sampling dengan kriteria Mahasiswa Febi UIN Walisongo, tetapi masalah yang akan ditanyakan diketahui oleh yang bersangkutan, dapat diambil sebagai sampel. Data yang diperoleh kemudian diolah dengan menggunakan alat bantu SPSS versi 25.0. Analisis ini meliputi uji reliabilitas, uji validitas, uji asumsi klasik, uji statistik melalui uji t test, f test dan koefisien determinan (R^2). Dari uji t test yang di lakukan bahwa Keamanan, Jaminanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Tetapi Kredibilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kata Kunci : Keamanan, Jaminan, Kredibilitas, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

Mobile banking is one of the products of every bank that relies on the sophistication of GPRS (General Package Radio Service) technology to facilitate its customers in conducting banking transactions. This study used a quantitative method with a sample size of 96 respondents using a probability sampling technique with the criteria of a Febi UIN Walisongo Student, but the problem to be asked is known to those concerned, can be taken as a sample. The data obtained was then processed using SPSS version 25.0. This analysis includes reliability test, validity test, classical assumption test, statistical test through t test, f test and the coefficient of determination (R^2). From the t test that was carried out that Security, Collateral had a negative and not significant effect on customer satisfaction. But Credibility has a positive and significant effect on customer satisfaction.

Keywords: *Security, Assurance, Credibility, Customer Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang ditujukan guna memenuhi tugas dan syarat memperoleh gelar Sarjana Strata (S.1) jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang. Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi Agung Muhammad SAW yang senantiasa kita nantikan syafa'atnya kelak dihari akhir. Penulis senantiasa mengucapkan banyak terima kasih kepada para pihak yang telah membantu dan melancarkan baik berupa materi maupun non-materi. Atas segala bantuan dan dukungannya penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberi Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. H. Imam Taufiq, M.Ag., selaku Rektor UIN Walisongo Semarang beserta para Wakil Retor UIN Walisongo Semarang.
3. Bapak Dr. H. Muhammd Saifullah, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang, Wakil Dekan I, II, III serta seluruh civitas akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
4. Ibu Heny Yuningrum S.E, M.Si selaku Ketua Prodi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang, Ibu Muyassaroh M.Si Sekretaris Prodi S1 Perbankan Syariah, dan Ibu Kartika Marella Vanni M.E selaku Staff Program Studi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
5. Ibu Dra Hj. Nur Huda, M.Ag selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Nurudin, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing II yang telah sabar dan membimbing serta mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi.
6. Ibu Heny Yuningrum S.E, M.Si selaku Wali Dosen yang mendampingi dan membimbing penulis selama kuliah di UIN Walisongo Semarang.
7. Responden yang telah meluangkan waktu dan tenaganya membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.

8. Terimakasih kepada seluruh teman-teman mahasiswa S1 Perbankan Syariah Angkatan 2017 yang telah menemani penulis dalam mencari ilmu.
9. Seluruh pihak yang membantu dalam penyelesaian skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat ditulis satu persatu.

Semoga segala kebaikan dan keikhlasan yang telah diberikan mendapat balasan dan keberkahan dari Allah SWT. Penyusunan skripsi ini disusun dengan sebaik-baiknya, namun penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis sangat bersyukur dan berterimakasih atas segala kritik dan saran yang membangkitkan karena hal itu menjadi penyempurna dari skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dalam dunia akademik maupun non akademik.

Semarang, 18 Desember 2022

Penulis

M Dinu Nasoi Hul Umam

NIM, 1705036148

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN SKRIPSI	iii
MOTTO.....	iv
DEKLARASI.....	vi
TRANSLITERASI ARAB-LATIN	vii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	2
1.1 Latar Belakang.....	2
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1.1 Teori Technology Acceptance Model (TAM)	12
2.2 <i>Mobile Banking</i>	14
2.2.1 Indikator Kepuasan.....	14
2.2.2 Kepuasan Nasabah Menurut Islam	16
2.3 Keamanan.....	17
2.3.1 Komponen Dasar Keamanan	19
2.3.2 Karakteristik Keamanan	20
2.3.3 Indikator Keamanan.....	20
2.4 Jaminan.....	21
2.4.1 Indikator Jaminan	22
2.4.2 Jaminan Dalam Presfektif Islam.....	22
2.5 Kredibilitas.....	23
2.5.1 Indikator Kredibilitas.....	24
2.5.2 Kredibilitas Dalam Presfektif Islam	25
2.6 Penelitian Terdahulu	27

2.2	Kerangka Berfikir.....	31
2.3	Hipotesis.....	32
BAB III METODE PENELITIAN.....		34
3.1	Jenis Dan Sumber Penelitian.....	34
3.1.1	Jenis Penelitian	34
3.1.1	Sumber Penelitian.....	34
3.2	Populasi Dan Sampel	35
3.2.1	Populasi	35
3.2.2	Sampel	36
3.3	Metode dan Pengumpulan Data.....	37
3.4	Variabel Penelitian & Pengukuran	38
3.4.1	Variabel Penelitian.....	38
3.4.2	Pengukuran	39
3.5	Metode Analisis Data.....	41
3.5.1	Uji Kualitas Data	41
3.5.2	Uji Asumsi Klasik	43
3.5.3	Analisis Regresi Berganda.....	45
3.5.4	Pengujian Hipotesis	46
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....		48
4.1	Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia.....	48
4.1.1	Struktur Perusahaan Bank Syariah Indonesia	49
4.2	Deskriptif Data Penelitian dan Karakteristik Responden.....	50
4.2.1	Deskriptif Data Penelitian	50
4.2.2	Karakteristik Responden	50
4.2.3	Jenis Kelamin	51
4.2.4	Angkatan	51
4.3	Uji Instrumen	52
4.3.1	Uji Validitas.....	52
4.3.1	Uji Reliabilitas	54
4.4	Uji Asumsi Klasik	55
4.4.1	Uji Normalitas	55
4.4.2	Uji Multikolinieritas	56
4.4.3	Uji heterokedastisitas.....	57

4.5 Uji Regresi Linear Berganda.....	59
4.7 Uji hipotesis	62
4.7.1 Uji T.....	62
4.7.2 Uji F.....	63
4.7.3 Uji R^2	64
4.8 Pembahasan Analisis Data	65
BAB V KESIMPULAN	68
5.1 Kesimpulan	68
5.2 Saran.....	69
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	69
5.4 Penutup.....	69

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan di salurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau jasa dan bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.¹ Deregulasi perbankan dimulai sejak tahun 1983. Pada tahun tersebut, BI memberikan keleluasaan kepada bank-bank untuk menetapkan suku bunga. Pemerintah berharap dengan kebijakan deregulasi perbankan maka akan tercipta kondisi dunia perbankan yang lebih efisien dan kuat dalam menopang perekonomian. Pada tahun 1983 tersebut pemerintah Indonesia pernah berencana menerapkan "sistem bagi hasil" dalam perkreditan yang merupakan konsep dari perbankan syariah. Inisiatif pendirian bank Islam Indonesia dimulai pada tahun 1980 melalui diskusi-diskusi bertemakan bank Islam sebagai pilar ekonomi Islam.

Sebagai uji coba, gagasan perbankan Islam dipraktekkan dalam skala yang relatif terbatas di antaranya di Bandung (Bait At-Tamwil Salman ITB) dan di Jakarta (Koperasi Ridho Gusti). Tahun 1990, Majelis Ulama Indonesia (MUI) membentuk kelompok kerja untuk mendirikan Bank Islam di Indonesia. Pada tanggal 18 – 20 Agustus 1990, Majelis Ulama Indonesia (MUI) menyelenggarakan lokakarya bunga bank dan perbankan di Cisarua, Bogor, Jawa Barat. Hasil lokakarya tersebut kemudian dibahas lebih mendalam pada Musyawarah Nasional IV MUI di Jakarta 22 – 25 Agustus 1990, yang menghasilkan amanat bagi pembentukan kelompok kerja pendirian bank Islam di Indonesia.² Perkembangan perbankan syariah di

¹ Raysa Sekar Putri, Skripsi :” Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Btn Syariah Semarang”(Semarang, UIN, 2019) hal 1

² Otoritas jasa keuangan, Sejarah Perbankan Syariah

Indonesia telah menjadi tolak ukur keberhasilan eksistensi ekonomi syariah. Bank muamalat sebagai bank syariah pertama dan menjadi pioneer bagi bank syariah lainnya telah lebih dahulu menerapkan system ini ditengah menjamurnya bank-bank konvensional. Langkah strategis pengembangan perbankan syariah yang telah di upayakan adalah pemberian izin kepada bank umum konvensional untuk membuka kantor cabang Unit Usaha Syariah (UUS) atau konversi sebuah bank konvensional menjadi bank syariah. Langkah strategis ini merupakan respon dan inisiatif dari perubahan Undang – Undang perbankan no.10 tahun 1998. Undang-undang pengganti UU no.7 tahun 1992 tersebut mengatur dengan jelas landasan hukum dan jenis-jenis usaha yang dapat dioperasikan dan diimplementasikan oleh bank syariah.³

Perkembangan ekonomi Islam saat ini cukup pesat, hal ini ditandai dengan berkembangnya lembaga keuangan syariah. Akan tetapi bank syariah masih kalah jauh dari segi jumlah asset dengan bank konvensional dengan menggunakan system bunga sebagai system perbankannya. Bank konvensional sendiri merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lain dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Jenis bank di Indonesia dibedakan menjadi dua jenis bank, yang dibedakan berdasarkan pembayaran bunga atau bagi hasil usaha.⁴ Sedangkan Bank syariah adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank Islam atau biasa disebut dengan bank tanpa bunga, adalah lembaga keuangan atau perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan pada Al-Qur'an dan Hadist Nabi SAW. Dengan kata lain, bank syariah adalah

³ Agus Marimin dkk, Perkembangan Bank Syariah Di Indonesia, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* ISSN : 2477-6157 Vol. 01, No. 02, Juli 2015, hal 83

⁴ Nanang Sobarna, Analisis Perbedaan Perbankan Syariah Dengan Perbankan Konvensional, *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Keuangan Syariah*, Volume 3, Nomor 1, Juli 2021, hal 52

lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam.⁵

Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global. Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas.⁶

Perkembangan teknologi yang semakin pesat saat ini menuntut sebuah instansi dan para SDM yang terkait didalamnya mengupdate

⁵ Andryani Isna K dan Kunti Sunaryo, "Analisis Pengaruh Return On Asset, BOPO, Dan Suku Bunga Terhadap Tingkat Bagi Hasil Deposito Mudharabah Pada Bank Umum Syariah", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 11 (2012), hal 30.

⁶ https://www.ir-bankbsi.com/corporate_history.html diakses pada 07 Juli 2021 Pukul 16.28

informasi menyesuaikan kebutuhan zaman. Di bidang keuangan, misalnya perbankan syariah dituntut melakukan action dengan cepat dan berkesinambungan serta terus berinovasi sehingga dapat menandingi pesaing terberatnya yaitu perbankan konvensional. Aplikasi online banking yang sama-sama canggih merupakan salah satu wujud inovasi yang dilakukan. Dengan adanya fasilitas teknologi, masyarakat yakin dan lebih intens menerapkannya dalam segala transaksi. Nisbah kapitalisasi bank syariah pada teknologi pun terus menjulang sehingga mempunyai kapasitas berdaya saing. Rema dan Setyohadi⁷ menjelaskan bahwa laju kemajuan teknologi informasi berimbas secara menyeluruh pada perbankan salah satunya melalui mobile banking yang merupakan komponen dari electronic commerce sebagai fasilitas informasi perbankan melalui jaringan tanpa kabel terupdate yang disuguhkan pihak bank dengan memakai teknologi yang berada pada smartphone guna mendorong kelancaran dan kemudahan dalam aktifitas transaksi.⁸

Dalam dunia perbankan saat ini telah diramaikan dengan adanya fasilitas kemudahan bertransaksi secara mobile, hal tersebut terjadi seiring dengan tuntutan terhadap tersedianya kemudahan dan kesederhanaan prosedur yang semakin lama semakin meningkat.⁹ Di Indonesia ini digital banking diawali dengan penyelenggaraan "*digital branch*" ,yaitu sarana bank yang berfungsi secara khusus untuk memproses registrasi nasabah dan pembukaan rekening secara mandiri. Sarana perbankan untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah secara aman, nyaman, dan efektif, diantaranya melalui media elektronik atau dikenal dengan *Electronic Banking (e-banking)*.¹⁰

⁷ Remo dan Setyohadi 2016

⁸ Amatun Nur Makmuriyah, Kartika Marella Vanni, Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Semarang), *Eduka : Jurnal Pendidikan, Hukum, dan Bisnis*, Vol. 5 No. 1 Tahun 2020 Hal 37-38.

⁹ Bondan Satrio Kinasih, Albar, Pengaruh Persepsi Keamanan Dan Privasi Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Konsumen Online, jurnal, 2020

¹⁰ Arry Dwi Handoko, Ronny, Pengaruh Keamanan, Keandalan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Menggunakan Mobile Banking, *Jurnal IMAGE STIE Perbanas Surabaya* Vol.9 No 2 November 2020, hal. 80

Mobile banking merupakan salah satu produk setiap bank yang mengandalkan kecanggihan teknologi GPRS (General Package Radio Service) untuk memudahkan nasabahnya dalam melakukan transaksi perbankan. Industri perbankan syariah yang merupakan industri jasa yang dari waktu sewaktu memperbaiki kualitas layanan, karena karakteristik jasa terletak pada kecepatan, kemudahan pelayanan dan keamanan, maka layanan kecepatan dan kemudahan pelayanan harus terus dikembangkan menggunakan bantuan teknologi.¹¹ Masyarakat semakin menuntut kepraktisan menghabiskan banyak waktu namun tanpa terasa telah mengikis sumber pendapatan seseorang. Hal ini menjadi dasar pemikiran para nasabah untuk mulai beralih dari kebiasaannya selama ini.¹² Hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) periode 2019-kuartal II/2020 mencatat jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 196,7 juta jiwa. Jumlah ini meningkat 23,5 juta atau 8,9% dibandingkan pada 2018 lalu.¹³ Sementara itu, Perbandingan unduhan aplikasi *Mobile Banking* Bank Syariah :

Tabel 1.1
Data Perbandingan Pengunduh Aplikasi Mobile Banking

Bank	Total Unduhan
Bank Mandiri Syariah	1.000.000 +
Bank BRI Syariah	500.000 +
Bank BCA Syariah	50.000 +

¹¹ Nurdin Nurdin, Dkk, Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu), Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah e-ISSN: 2686-6625 Vol. 2 No. 1 Tahun 2020, hal 26.

¹² Yulisa Saptawati, Pengaruh Persepsi Kemudahan, Keamanan & Manfaat Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk CABANG BULUKUMBA, Skripsi, 2018.

¹³ <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/11/11/jumlah-pengguna-internet-di-Indonesiacapai196juta#:~:text=Hasil%20survei%20Asosiasi%20Penyelenggara%20Jasa,9%25%20dibandingkan%20pada%202018%20lalu>. Diakses pada 29 Juni 2021 pukul 20.53 WIB.

Bank BNI Syariah	5.000.000 +
Bank Permata Syariah	1.000.000 +
Bank Syariah Bukopin	500.000 +

Sumber: apps playstore

Di lansir dari databoks.katadata.co.id pengguna internet di Indonesia yang berjumlah 196,7 juta jiwa pada tahun 2019 dan jumlah pertumbuhan mobile banking di Indonesia yang diperkirakan mencapai 88 juta jiwa, maka penulis menyimpulkan, dengan ini ada selisih perbedaan dengan jumlah pengguna internet dan jumlah keseluruhan pengguna mobile banking di Indonesia, yang artinya dari pengguna internet di Indonesia yang berjumlah 196,7 juta jiwa dengan jumlah pertumbuhan mobile banking di Indonesia di perkirakan mencapai 88 juta jiwa berarti ada selisih dimana masyarakat Indonesia belum memanfaatkan internet sebagai salah satu akses untuk penggunaan mobile banking, serta diperkuat dengan jumlah unduhan di play store mengenai jumlah unduhan aplikasi mobile banking. Bank Syariah Indonesia merupakan gabungan dari 3 bank syariah, yakni BRI Syariah, Bank Syariah Mandiri dan BNI Syariah, dari data yang telah dipaparkan oleh penulis dengan total unduhan dari ketiga bank tersebut, dan melihat dari selisih perbedaan antara pengguna mobile banking, pengguna internet serta unduhan aplikasi mobile banking.

Research gap dalam penelitian ini adalah terdapat inkonsistensi antara hubungan variabel Keamanan, Jaminan, dan Kredibilitas terhadap Kepuasan Nasabah. Penelitian yang di lakukan oleh Aditya Wardhana dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (*M-banking*) Terhadap Kepuasan Nasabah. Dengan hasil kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan, penelitian yang di lakukan oleh Melfi Adela yang berjudul Pengaruh Layanan *M-banking* Terhadap Kepuasan Nasabah

menjelaskan bahwasannya layanan M-Banking (keamanan) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.¹⁴

Penelitian yang di lakukan oleh Raysa Sekar Putri yang berjudul Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank BTN Syariah Semarang. Dengan hasil layanan Mobile Banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. Sedangkan, penelitian yang di lakukan Kusuma Wijayanto yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank menjelaskan bahwasannya kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah.¹⁵

Penelitian yang di lakukan oleh Reza Ramadhan yang berjudul Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kredibilitas, Dan Persepsi Pada Niat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking Di Bank Syariah Mandiri Surabaya. Dengan hasil Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kredibilitas, Dan Persepsi Pada Niat Nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap Niat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking Di Bank Syariah. Sedangkan penelitian yang di lakukan oleh Enggar Widiantari yang berjudul Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kredibilitas, Persepsi Resiko, Dan Persepsi Biaya Terhadap Minat Menggunakan Mobie Banking Bank BRI Syariah menjelaskan bahwasannya Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kredibilitas, Persepsi Resiko, Dan Persepsi Biaya tidak berpengaruh terhadap Minat Menggunakan Mobie Banking.¹⁶

Mengacu pada permasalahan di atas penulis tertarik untuk meneliti kepuasan nasabah dengan responden Mahasiswa FEBI yang notabene mayoritas adalah pengguna *Mobile-Banking* dari Bank

¹⁴ Melfi Adela, Pengaruh Layanan *M-banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (2020)

¹⁵ Kusuma Wijayanto Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank (2019)

¹⁶ Enggar Widiantari Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kredibilitas, Persepsi Resiko, Dan Persepsi Biaya Terhadap Minat Menggunakan Mobie Banking Bank BRI Syariah

Syariah Indonesia, serta berdasar pada inkonsistensi variabel Keamanan, Jaminan, dan Kredibilitas dari penelitian terdahulu, peneliti tertarik untuk meneliti hal tersebut dengan judul “**PENGARUH KEAMANAN, JAMINAN DAN KREDIBILITAS LAYANAN MOBILE BANKING DALAM MENGGUNAKAN MOBILE BANKING BANK SYARIAH INDONESIA (STUDI KASUS MAHASISWA FEBI UIN WALISONGO SEMARANG).**”

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah pengaruh keamanan dalam menggunakan M-Banking Bank Syariah Indonesia?
2. Apakah pengaruh jaminan dalam menggunakan M-Banking Bank Syariah Indonesia?
3. Apakah pengaruh kredibilitas layanan *M-banking* dalam menggunakan M-Banking Bank Syariah Indonesia?
4. Apakah Pengaruh keamanan, jaminan, dan kredibilitas layanan *M-banking* secara simultan dalam menggunakan M-Banking Bank Syariah Indonesia?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh keamanan dalam menggunakan M-Banking bank syariah Indonesia.
2. Untuk mengetahui pengaruh jaminan dalam menggunakan M-Banking terhadap kepuasan nasabah bank syariah Indonesia.
3. Untuk mengetahui pengaruh kredibilitas layanan *M-banking* dalam menggunakan M-Banking bank syariah Indonesia.
4. Untuk mengetahui pengaruh simultan antara keamanan, jaminan dan kredibilitas layanan dalam menggunakan M-Banking bank syariah Indonesia.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun harapan peneliti terhadap penelitian yang dilakukan ialah memberi manfaat untuk pihak-pihak terkait sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

- a. Bagi Penulis, diharapkan sebagai sebuah proses menambah wawasan, dan pengembangan ilmu pengetahuan utamanya terkait dengan dunia Perbankan.
- b. Bagi peneliti selanjutnya, dapat di jadikan acuan dan memperkaya ilmu pengetahuan untuk peneliti selanjutnya yang berkaitan tentang penerimaan informasi teknologi.
- c. Bagi Pembaca, penelitian ini diharapkan memberikan wawasan serta pengetahuan tentang tingkat kepuasan layanan *Mobile-Banking* yang terjadi karena keamanan, jaminan serta kredibilitas dalam Institusi Perbankan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Pihak Bank Syariah Indonesia, di harapkan penelitian ini dapat di jadikan sebagai tambahan informasi tentang pemasaran pada bank syariah dan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan untuk pengembangan layanan jasa bank syariah di masa mendatang.
- b. Bagi masyarakat umum, di harapkan penelitian ini dapat di jadikan tambahan informasi tentang pelayanan Bank Syariah Indonesia utamanya perihal *Mobile-Banking*.

1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan penelitian ini terdiri dari lima bab yang masing-masing memiliki sub bab yang berisi penjelasan sistematis dan rinci mengenai bahasan serta berkesinambungan sehingga mudah untuk di pahami. Sistematika penulisan dari penelitian ini yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang landasan teori yang digunakan sebagai acuan teori bagi penelitian. Pada bab ini diuraikan mengenai penelitian

terdahulu, landasan teori yang berisi deskripsi mengenai variabel dan hubungan antar variabel, kerangka penelitian dan hipotesis penelitian.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan ruang lingkup penelitian, populasi dan sampel serta teknik pengambilan sampel penelitian, variabel dan pengukuran variabel penelitian, data dan sumber data serta teknik pengambilan data penelitian dan model penelitian serta analisis dan penelitian yang di gunakan dalam penelitian.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan hasil pengumpulan data dan analisis data penelitian dengan melakukan pengujian hipotesis dan interpretasi hasil pengujian untuk membuktikan secara empiris hipotesis yang telah dinyatakan dalam penelitian.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menguraikan kesimpulan yang di ambil dari seluruh pembahasan sebelumnya, keterbatasan, saran dan implikasi penelitian yang dapat di ajukan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2. 1 KERANGKA TEORI

2.1.1 Teori Technology Acceptance Model (TAM)

TAM merupakan salah satu model yang baku karena telah diuji secara empiris. Penelitian di bidang TAM telah diuji cobakan pada berbagai macam obyek penelitian, misalnya e-mail, virtual workplace system, telemedicine technology, e-library, e-government, World Wide Web, di berbagai negara, misalnya Amerika Serikat, Australia, Hongkong, Cina, dan Indonesia sendiri. Hasil penelitian yang dilakukan tersebut semakin memperkuat model TAM sebagai salah satu model yang dapat dipakai untuk memprediksi perilaku adopsi individu terhadap teknologi informasi. Menurut Davis¹⁷ perceived ease of use serta perceived usefulness merupakan beberapa komponen yang dapat memengaruhi perilaku penggunaan atau pengadopsian teknologi. Davis menjelaskan persepsi manfaat (perceived usefulness) ini berdasarkan definisi dari kata useful yaitu dapat digunakan untuk keuntungan. Sedangkan persepsi terhadap kemudahan adalah dengan menggunakan TI, maka manfaat yang diyakini individu tersebut akan dapat diperolehnya. Pengguna percaya bahwa aplikasi tertentu berguna dan percaya bahwa sistem ini tidak terlalu sulit untuk digunakan dan manfaat yang didapat dari penggunaan yang melebihi upaya menggunakan aplikasi. Artinya, di samping manfaat atau kegunaannya, penerapan sistem teknologi informasi juga dipengaruhi oleh perceived ease of use (persepsi kemudahan).¹⁸

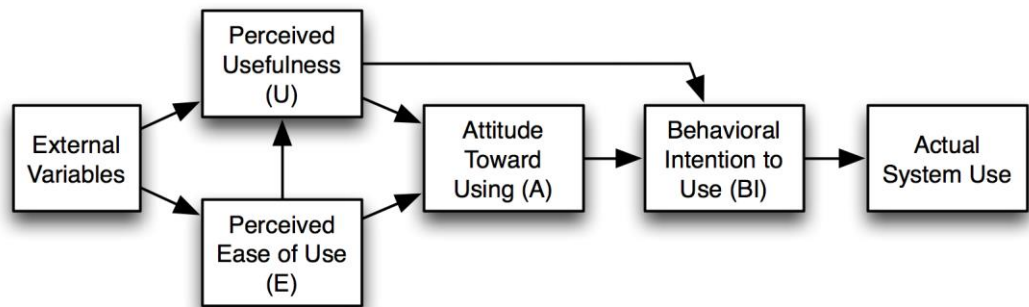
Pada model TAM tingkat penerimaan penggunaan TI ditentukan oleh lima konstruk yaitu, persepsi kemudahan (perceived ease of use), persepsi kegunaan (perceived usefulness), sikap dalam menggunakan (attitude toward using), perilaku untuk tetap menggunakan (behavioral intention to use), dan kondisi nyata penggunaan sistem (actual system

¹⁸ Nursiah, Muh. Ferils, Jamaludin Kamarudin, Analisis minat menggunakan mobile banking, *AKUNTABEL: Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, Volume. 19 Issue 1 (2022), Hal 93.

usage).¹⁹ Berikut merupakan model TAM yang diperkenalkan oleh Davis (1989):

Gambar 2.1

Model TAM untuk Menjelaskan Persepsi Kedalam Minat Menggunakan TI



Pada gambar di atas menunjukkan hubungan antar konstruk dalam model TAM. Konstruk external variable atau variabel dari luar dinilai akan mempunyai pengaruh langsung terhadap konstruk *perceived ease of use* dan *perceived usefulness*. Konstruk *perceived ease of use* dipengaruhi oleh *external variable* terkait dengan karakteristik suatu sistem yang dapat meningkatkan minat pengguna TI. Pada dasarnya konstruk *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* sama-sama memiliki pengaruh terhadap konstruk *attitude toward using*. Konstruk *perceived usefulness* akan berpengaruh terhadap konstruk *behavioral intention to use*. Selain itu, *behavioral intention to use* juga akan dipengaruhi oleh konstruk *attitude toward using* dan sekaligus akan mempengaruhi konstruk *actual usage*. Berdasarkan keenam konstruk tersebut terdapat dua faktor yang secara dominan mempengaruhi sistem teknologi. Faktor pertama adalah persepsi

¹⁹ Faisal Dedi Purwadi, "Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Risiko dan Fitur Layanan terhadap Minat Ulang Nasabah dalam Menggunakan Internet Banking (Studi kasus pada Nasabah Bank Mandiri Jalan Slamet Riyadi Surakarta)". dalam WWW.eprints.ums.ac.id diakses pada tanggal 10 januari 2020.

kebermanfaatan (*usefulness*), sedangkan faktor kedua adalah persepsi kemudahan dalam penggunaan teknologi (*eas of use*).²⁰

2.2 Mobile Banking

Mobile banking adalah salah satu jasa pelayanan perbankan yang disediakan oleh bank termasuk bank syariah agar nasabah dapat bertransaksi setiap saat, tanpa harus datang ke bank yang bersangkutan. Mobile banking merupakan salah satu layanan perbankan yang menggunakan teknologi maju, layanan ini berbasis teknologi seluler yang memberikan kemudahan dalam melakukan kegiatan transaksi perbankan.

Mobile banking bertujuan meningkatkan pelayanan kepada nasabah, memenuhi keinginan pasar, memberi kemudahan kepada nasabah untuk melakukan transaksi. Ada beberapa layanan yang digunakan nasabah dalam mobile banking antara lain untuk mengirim uang (transfer) antar rekening bank, untuk membayar tagihan telepon rumah, listrik, angsuran kredit rumah, mobil, motor, atau pinjaman apapun setiap bulan atau asuransi jiwa, asuransi mobil, dan transaksi non-finansial lainnya.

2.2.1 Indikator Kepuasan

Kepuasan nasabah yang dimaksud adalah variabel terikat. Kepuasan nasabah merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk yang dipersepsikan terhadap kinerja yang diharapkan yang meliputi indikator-indikator sebagai berikut :

a. Keamanan sistem dari layanan *M-banking*.

Menurut Simons dalam Rahardjo (2005:2) keamanan informasi adalah bagaimana kita dapat mencegah penipuan (*cheating*) atau paling tidak, mendeteksi adanya penipuan di sebuah sistem yang berbasis informasi, dimana informasinya sendiri tidak memiliki arti fisik. Hasil penelitian Sathye

²⁰ A Satrio Prasuko, Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Fitur Layanan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mandiri Syariah Mobile Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Kcp Palembang Veteran, Skripsi.

dalam Almontaha (2008:17) menyatakan bahwa keamanan merupakan isu yang paling penting dan seringkali dengan publikasi mengenai keamanan di media membuat kepercayaan nasabah terhadap keamanan internet banking berkurang. Menurut Casalo et al., dalam Zahid et al., (2010:47) dari sudut pandang konsumen, keamanan adalah kemampuan untuk melindungi informasi atau data konsumen dari tindak penipuan dan pencurian dalam bisnis perbankan online.²¹

b. Kemudahan penggunaan dari layanan *M-banking*.

Persepsi kemudahan didefinisikan sebagai *the degree to which a person believe that using a particular system would be free of effort* yaitu tingkat kepercayaan seseorang bahwa sistem teknologi tertentu dapat digunakan dengan mudah (tanpa usaha) (Malhotra dan Galleta, 1999; Hernandez dan Mazzon, 2007; Ayyagari, 2006).²²

c. Kredibilitas perusahaan jasa layanan *M-banking*.

Perceived credibility atau sering disebut sebagai persepsi pengguna terhadap kredibilitas, didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa sistem yang digunakan tetap menjamin keamanan dan privasinya (Wanget.al 2003:501). Persepsi kredibilitas merupakan unsur dari pengukuran persepsi risiko. Persepsi risiko adalah harapan subjektif konsumen yang menderita kerugian dalam mengejar hasil yang diinginkan. Ini adalah konstruk multidimensi dengan keseluruhan risiko yang dibagi menjadi kinerja, fisik, keuangan, psikologis,

²¹ Ahmad , Bambang Setiyo Pambudi, Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan Dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Program Layanan Internet Banking Bri), Jurnal Studi Manajemen, Vol.8, No 1, April 2014, hal 5

²² Irwan T, Shinta P S, Analisis Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking, Seminar Nasional Dan Call For Paper, ISBN: 978-602-70429-2-6, 2014, Hal 676

kerugian sosial, dan waktu (Greatorex dan Mitchell, 1994).²³

d. Kecepatan dari layanan *M-banking*.

Menurut Wen-Tsung Wu, Chie-Bein Chen, Chiao-Chen Chang (2016) kecepatan transaksi (sering disebut sebagai wakturespon) telah mendapat perhatian dalam konteks sistem informasi dan e-commerce karena peningkatan fokus pada efisiensi sumber daya operasional. Menurut Liao dan Cheng (2002) masyarakat di Negara maju, cenderung sangat sensitif terhadap kecepatan pelayanan. Dengan demikian, kecepatan transaksi sebagai fitur hemat waktu adalah suatu pertimbangan penting untuk kepuasan pelanggan²⁴.

Dari indikator tersebut penulis menggunakan skala pengukuran likert dengan point 1-5.

2.2.2 Kepuasan Nasabah Menurut Islam

Dalam Islam dijelaskan bahwa kepuasan nasabah didapat dengan merasakan pelayanan yang baik. Al-Quran telah memerintahkan agar kaum muslim bersifat simpatik, lembut dengan sapaan yang baik dan sopan manakala ia berbicara dengan orang lain. Allah Swt berfirman dalam QS Ali Imran : 159:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ 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

²³ Giari Sampurno, Pengaruh Persepsi Kemanfaatan, Kemudahan, Kredibilitas, Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Penggunaan Berulang E-Banking (Studi Pada Mahasiswa Fe Uii Yogyakarta), TA, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2015, Hal 20

²⁴ Andi D M, Pengaruh Kesadaran, Kecepatan Transaksi, Keamanan, Manfaat yang Dirasakan dengan Mediasi Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Adopsi M-banking BRI Makassar Raya, JBB 8, 1, Surabaya, 2018, Hal 160

“Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal.”(Q.S Ali Imran : 159)

Ayat tersebut menjelaskan bahwa Allah Swt menganjurkan kepada manusia untuk selalu berkata dengan baik dan dengan sikap yang baik. Hal ini, akan membuat lawan bicara merasa nyaman. Dengan perasaan nyaman itulah nasabah merasa terlayani dengan baik dan merasa puas. Perasaan puas yang dirasakan nasabah akan berdampak positif bagi lembaga keuangan, karena akan meningkatkan kepercayaan nasabah pada lembaga keuangan yang bersangkutan.

2.3 Keamanan

Keamanan merupakan hal penting dalam sebuah sistem informasi. Namun akan menjadi masalah besar jika menyangkut keamanan pada sistem informasi perusahaan, terutama bagi perusahaan perbankan, terkait dengan data-data perbankan yang bersifat sangat rahasia. Keamanan dalam online banking berkaitan dengan terjaminnya dana dan data nasabah dari risiko kehilangan atau pencurian ketika melakukan transaksi dari online banking.²⁵ Keamanan adalah persepsi nasabah terhadap kemampuan bank untuk melindungi informasi personal yang didapat dari transaksi elektronik terhadap pengguna yang tidak berwenang. Keamanan transaksi elektronik membuat nasabah merasa yakin bahwa kerahasiaan data pribadinya terjamin saat bertransaksi melalui mobile banking.

Menurut Flavia'n & M., 2006, persepsi keamanan merupakan kemungkinan kepercayaan subjektif yang di miliki pengguna bahwa informasi pribadi mereka tidak akan di lihat, di simpan, dan di manipulasi

²⁵ Jasmiko Hendri, (Studi Pada Nasabah Bank Muamalat Cabang Kota Bengkulu), Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN Bengkulu Bengkulu, 2020, Hal 25.

oleh pihak lain dalam perjalanandan penyimpanan, sehingga secara konsisten menimbulkan harapan kepercayaan diri mereka, Persepsi kepercayaan ini perlu untuk di perhatikan sebab maraknya kejahatan yang mungkin di hadapi oleh pengguna internet sehingga itu pula yang dapat mempengaruhi seseorang untuk menggunakan *mobile banking* atau tidak.²⁶

Menurut Shah, 2011, Keamanan adalah kemampuan suatu sistem untuk mencegah ilegal atau tidak tepat penggunaan datanya dan untuk mencegah penjahat cyber dan peretas. Dalam transaksi perbankan, keamanan merupakan hal utama yang diperhatikan nasabah saat mempercayakan penyimpanan dananya. Jika suatu aplikasi mobile banking dapat menjamin keamanan data maupun transaksi perbankan maka loyalitas nasabah akan semakin meningkat. Rasa aman dapat diartikan saat nasabah merasa aman ketika menggunakan Mobile Banking seperti kebocoran dari user id dan password pengguna Mobile Banking. Kejujuran disini adalah bank menyelenggarakan transaksi Mobile Banking yang jujur, sedangkan terkait dengan penggunaan informasi personal, bank tidak menyalahgunakan informasi personal nasabah.²⁷

Park dan Kim (2006, hal. 81) mendefinisikan keamanan sebagai kemampuan toko online dalam melakukan pengontrolan dan penjagaan keamanan atas transaksi data. Lebih lanjut Park dan Kim mengatakan bahwa jaminan keamanan berperan penting dalam pembentukan kepercayaan dengan mengurangi perhatian konsumen tentang penyalahgunaan data pribadi dan transaksi data yang mudah rusak. Boone & Kurtz (2007) menyatakan bahwa pelanggan khawatir informasi mengenai diri mereka akan tersedia bagi orang lain tanpa seizing mereka, riset pemasaran mengindikasikan bahwa keamanan privasi adalah

²⁶ Alif Ainul Khatimah Sulmi, Dkk Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Empiris Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makasar) *IBEF Journal* vol 1 no.2 e- ISSN:2798-3900 Juni tahun 2021, hal 62

²⁷ Arry Dwi Handoko, Ronny, Pengaruh Keamanan, Keandalan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Menggunakan Mobile Banking, *Journal IMAGE* Volume 9, Number 2, November 2020, Hal 83.

kekhawatiran utama dari para pengguna internet dan mungkin dapat menjadi penghalang bagi pertumbuhan perdagangan elektronik. Keprihatinan mengenai privasi atas nomor kartu kredit telah menyebabkan digunakannya system pembayaran berpengaman. Menurut Boone & Kurtz (2007) suatu kebijakan hanyalah sebaik perusahaan yang menerapkannya.

Dari pendapat ahli tentang pengertian keamanan diatas, kesimpulan yang didapat dari arti keamanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan perlindungan kepada pelanggannya yang menimbulkan rasa aman dari pelanggan dari suatu yang tidak diinginkan terjadi seperti kerusakan, kecelakaan, dan hal lain yang mengakibatkan ketidakpuasan dari pelanggan. Keamanan dalam sistem transaksi keuangan melalui sistem online merupakan faktor utama yang menjadi prioritas bagi nasabah untuk menggunakan jasa layanan mobile banking. Nasabah menuntut kepada pihak penyedia jasa layanan mobile banking untuk dapat memberikan atau menjamin keamanan transaksi keuangan melalui media mobile banking.²⁸

2.3.1 Komponen Dasar Keamanan

- a. *Confidentiality*, merupakan penyembunyian informasi atau sumber daya yang berkaitan dengan pencegahan akan pengaksesan terhadap informasi atau sumber daya yang dilakukan oleh pihak yang tidak berhak.
- b. *Integrity*, merupakan keandalan data tau sumber daya dan biasanya dirumuskan untuk mencegah perubahan yang tidak sah. Integritas mencakup integritas data (isi dari informasi) dan integritas asli (sumber data). Dengan demikian integrity berkaitan dengan pencegahan modifikasi informasi yang dilakukan oleh pihak yang tidak berhak.
- c. *Availability*, merupakan kemampuan untuk menggunakan informasi atau sumber data yang diinginkan. Availability adalah aspek yang penting dalam mendesain sistem karena

²⁸ Herna, Kemala. Pengujian Tingkat Keamanan dan Privasi Pengaruhnya terhadap Keinginan untuk Menggunakan Mobile Banking. Skripsi Sarjana Strata I, tidak diterbitkan, (Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UII. 2009), hal. 94

suatu sistem yang tidak memiliki availability sama buruknya dengan tidak memiliki sistem sama sekali. availability dapat melakukan pencegahan akan penguasaan informasi atau sumber daya oleh pihak yang tidak berhak.

2.3.2 Karakteristik Keamanan

Menurut Craven (D.W. Craven : 2001) Karakteristik dari keamanan mencakup tiga hal, diantaranya yaitu :

a. *Perception* atau persepsi

Artinya tanggapan konsumen mengenai keamanan atau bahaya menggunakan sesuatu hal, yang menyebabkan kegiatan menjaga keamanan akan lebih mudah apabila konsumen mengerti dan faham suatu bahaya.

b. *Pervasiveness* atau insidensi

Artinya pelanggan menginginkan keamanan disetiap aktivitasnya seperti saat bekerja, belanja dan lain lain.

c. *Management* atau pengaturan

Artinya manajemen yang dijalankan memang efektif serta efisien untuk pelanggan.

2.3.3 Indikator Keamanan

Menurut Raman Arasu dan Viswanathan A dalam Mulyana indikator keamanan meliputi :

a. Jaminan keamanan

Jaminan Keamanan merupakan adanya perlindungan yang akurat terhadap teknologi informasi yang digunakan. Jaminan keamanan berupa perlindungan yang diberikan oleh pihak bank, baik dari segi keamanan yang melekat pada kartu ATM seperti adanya PIN, maupun jaminan keamanan lainnya guna untuk menghindarkan dari ancaman pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab. Jaminan keamanan informasi dapat dicapai melalui aktivitas penerapan suatu kontrol yang sesuai.

b. Kerahasiaan data

Kerahasiaan data merupakan sifat data yang menyatakan bahwa data tersebut tidak boleh diketahui atau diakses oleh pihak lain yang tidak berwenang untuk mengakses atau mengetahuinya. Kerahasiaan data dijamin oleh pihak bank agar tidak tersebar kepada pihak lain yang tidak berwenang.²⁹

2.4 Jaminan

Dalam KBBI jaminan adalah tanggungan atas pinjaman yang diterima.³⁰ Namun, dalam hal ini yang dimaksudkan jaminan adalah kemampuan dalam menyampaikan kepercayaan dan keyakinan hal ini meliputi keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan didalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.³¹

Dengan memberikan pelayanan yang menunjukkan kesopanan dan kelembah lembutan akan menjadi jaminan rasa aman bagi anggota yang berdampak pada kesuksesan lembaga penyedia layanan jasa. Apabila pemberi layanan menunjukkan sikap respek, sopan santun dan kelembah-lembutan maka akan meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi anggota terhadap koperasi syariah. Assurance ini akan meningkatkan kepercayaan, rasa aman, bebas dari risiko atau bahaya, sehingga membuat anggota merasakan kepuasan dan akan loyal terhadap koperasi syariah. Baik buruknya layanan yang diberikan akan menentukan keberhasilan koperasi syariah dalam pemberi jasa layanan. Dengan memberikan pelayanan yang

²⁹ Wahyu Aji S, Pengaruh Faktor Kemudahan Dan Faktor Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada BRI Syariah KCP Ponorogo), Skripsi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ponorogo, Ponorogo, 2020 ,hal. 31

³⁰ <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/jaminan>, diakses tanggal 8 Maret 2022, Pukul 12.55 WIB

³¹ Isroul Khusna, Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada PT.Bank Rakyat Indonesia Syariah KC Manado-Tendea), Skripsi Institut Agama Islam Negeri Iain (IAIN) Manado, Manado, 2020, hal. 20

menunjukkan kesopanan dan kelemah-lembutan akan menjadi jaminan rasa aman bagi anggota yang berdampak pada kesuksesan lembaga penyedia layanan jasa.³²

2.4.1 Indikator Jaminan

Dimensi jaminan terdiri atas indikator :

- a. Jaminan tepat waktu pelayanan Jaminan tepat waktu sangat diperlukan oleh pengguna layanan agar pengguna layanan merasa yakin dengan waktu yang diperlukan oleh penyedia layanan.
- b. Jaminan kepastian biaya pelayanan Jaminan kepastian biaya biasanya ada pada standar pelayanan publik masing – masing penyedia layanan.³³

2.4.2 Jaminan Dalam Presfektif Islam

Dalam Islam, Assurance adalah pengetahuan yang luas karyawan terhadap produk, kemahiran dalam menyampaikan jasa, sikap ramah, serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan. Pengetahuan dan kemahiran atas suatu produk hanya akan diperoleh dari sebuah proses belajar yang tekun dan bersungguh-sungguh. Islam memerintahkan setiap muslim untuk senantiasa belajar dengan rajin dan terus meningkatkan kemampuan dirinya. Sikap pegawai yang ramah dan sopan merupakan cerminan muslim. Hal tersebut dapat menarik perhatian dan membentuk hubungan baik antara kedua belah pihak. Dengan memberian pelayanan yang menunjukkan kesopanan dan kelemah-lembutan akan menjadi jaminan rasa aman bagi konsumen dan

³² Supian Sauri, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Anggota Di Pusat Koperasi Syariah Alkamil Jawa Timur, Tesis Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim (UIN) Malang, Malang, 2017, hal. 31-32

³³ Denny Mahendra, Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Pada Laboratorium Kalibrasi Pt Multi Instrumentasi Mandiri, Skripsi, USM, Semarang, 2019, Hal 19

yang berdampak pada kesuksesan lembaga penyedia layanan jasa.³⁴ Allah SWT berfirman dalam surat Al Mujaadilah ayat 11:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ
فَافْسَحُوا يَفْسَحِ اللَّهُ لَكُمْ وَإِذَا قِيلَ انشُرُوا فَاَنْشُرُوا يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ
آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ ۝ ۱۱

“Wahai orang-orang yang beriman, apabila dikatakan kepadamu “Berilah kelapangan di dalam majelis-majelis,” lapangkanlah, niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. Apabila dikatakan, “Berdirilah,” (kamu) berdirilah. Allah niscaya akan mengangkat orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu beberapa derajat. Allah Mahateliti terhadap apa yang kamu kerjakan.”³⁵

Tafsir dari Quthb ayat di atas mengajarkan kepada mereka bahwa keimananlah yang mendorong mereka berlapang dada dan menaati perintah. Ilmulah yang membina jiwa, lalu dia bermurah hati dan taat. Kemudian Iman dan Ilmu mengantarkan seorang kepada derajat yang tinggi di sisi Allah SWT. Derajat ini merupakan imbalan atas tempat yang di berikannya dengan suka hati dan atas kepatuhan kepada perintah Rasulullah SAW.

2.5 Kredibilitas

Persepsi Kredibilitas didefinisikan oleh Wang et al (2003) sebagai perilaku dimana seseorang percaya transaksi dan privasi informasi mereka dijaga dengan aman yang akan mempengaruhi penerimaan mereka terhadap suatu sistem teknologi. Keamanan kepada perlindungan informasi atau sistem pengguna dari penipuan atau tindak kejahatan lainnya. Persepsi Kredibilitas perlu ditambahkan karena Persepsi Kredibilitas telah terbukti secara empiris mempengaruhi *user acceptance* (Wang et al, 2003).

³⁴ Nina Anggraeni, Pengaruh Layanan 3 In 1 Masalah (Branchless Banking) Terhadap Pertumbuhan Dana Pihak Ketiga (Dpk) Dan Efisiensi Biaya Operasional Bank Pada Pt. Bank Bjb Syariah, Skripsi Universitas Islam Bandung, Bandung, 2015, Hal.28

³⁵ Quran.kemenag.go.id

Menurut Mowen dan minor kepercayaan adalah semua pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen tentang objek, atribut dan manfaatnya. Ketika konsumen sudah percaya terhadap produk atau jasa maka konsumen tidak akan mudah mengganti produk atau jasa tersebut dengan produk lain.³⁶ Ada enam definisi kepercayaan (trust) sebagai berikut:

- a. Trust adalah keyakinan bahwa kata atau janji seseorang dapat dipercaya dan seseorang akan memenuhi kewajibannya dalam sebuah hubungan pertukaran.
- b. Trust akan terjadi apabila seseorang memiliki kepercayaan diri dalam sebuah pertukaran dengan mitra yang memiliki integritas dan dapat dipercaya.
- c. Trust adalah kemauan seseorang untuk peka terhadap tindakan orang lain berdasarkan harapan bahwa orang lain akan melakukan tindakan tertentu pada kemampuannya untuk mengawasi dan mengendalikannya.
- d. Trust adalah wilayah psikologis yang merupakan perhatian atau perilaku yang baik dari orang lain.
- e. Trust adalah kemauan untuk membuat dirinya peka pada tindakan yang diambil oleh orang yang dipercayainya berdasarkan pada rasa kepercayaan dan tanggung jawab, (6) trust adalah penilaian hubungan seseorang dengan orang lain yang akan melakukan transaksi tertentu menurut harapan orang kepercayaan dalam suatu lingkungan yang penuh ketidakpastian.³⁷

2.5.1 Indikator Kredibilitas

Kredibilitas merupakan faktor yang mencerminkan keamanan dan privasi pengguna. Di definisikan sebagai perilaku dimana seseorang percaya transaksi dan privasi informasi mereka

³⁶ Mowen dan Minor, Perilaku Konsumen, Jilid 1, (Jakarta: PT Penerbit Erlangga, 2002), hal. 322

³⁷ Yusnani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Internet Banking Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Pada Bank Swasta", Jurnal Dinamika Akuntansi. No. 1, Vol 2 (2010), hal. 5

dijaga dengan aman yang akan mempengaruhi penerimaan mereka terhadap sistem mobile banking (Wang,2008). Pengukuran Persepsi Kredibilitas pada penelitian ini diadopsi dari pendapat Loo et al.(2009) yang telah disesuaikan dengan kondisi di lapangan dengan menggunakan item pernyataan sebagai berikut³⁸ :

- a. Keyakinan dalam menggunakan layanan mobile banking dapat menjaga informasi pribadi nasabah.
- b. Keyakinan menggunakan layanan mobile banking jika dapat menjamin keamanan dalam bertransaksi.
- c. Keyakinan menggunakan layanan mobile banking dapat mengurangi kemungkinan penipuan.

2.5.2 Kredibilitas Dalam Presfektif Islam

Bank Syariah sebagai lembaga keuangan yang tidak hanya mementingkan keuntungan saja namun juga harus menjaga amanah yang dipercayakan oleh nasabah dengan melindungi nasabah dari tindakan penipuan dan pencurian data sehingga nasabah merasa nyaman menggunakan fasilitas yang diberikan oleh pihak Bank Syariah. Menurut Kartajaya dan Sula (2006: 165) amanah dapat dipahami dengan makna terpercaya, bertanggung jawab dan kredibel, juga bermakna keinginan untuk memenuhi sesuatu sesuai dengan ketentuan.³⁹ Allah SWT berfirman dalam surat Al-Mu“minun ayat 8 :

وَالَّذِينَ هُمْ لِأَمْتِنَتِهِمْ وَعَهْدِهِمْ رَاعُونَ ۗ

“Dan (sungguh beruntung) orang yang memelihara amanat-amanat dan janjinya”⁴⁰

³⁸ Reza Ramadhan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kredibilitas, Dan Persepsi Harga Pada Niat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking Di Bank Syariah Mandiri Surabaya, Skripsi, Universitas Airlangga, Surabaya, 2016 hal, 52-53

³⁹ Reza Ramadhan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kredibilitas, Dan Persepsi Harga Pada Niat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking Di Bank Syariah Mandiri Surabaya, Skripsi Universitas Airlangga Surabaya, Surabaya, 2016, Hal.35

⁴⁰ Departemen Agama R.I, Al Qur’an dan Terjemahan, Q.S Al Mu’minun : 11

Dalam ayat ini Allah SWT menjelaskan sifat lain orang-orang mukmin yang akan mendapat keberuntungan, yaitu orang mukmin yang suka memelihara amanat-amanat yang dipikulkannya, baik amanat itu dari Allah maupun sesama manusia (Abdullah Yusuf Ali, 1993:863). Bila dititipkan uang ataupun barang maka mereka menyampaikan amanat itu sebagaimana mestinya dan tidak berkhianat. Demikian pula bila mengadakan perjanjian ia akan memenuhinya dengan sempurna. Tidak seperti kaum munafik yang disifati oleh Nabi Saw yang artinya: “Tanda-tanda orang-orang munafiq ada 3, apabila berkata berdusta, apabila berjanji mengingkari, dan apabila disertai amanat berkhianat”⁴¹

⁴¹ Syarafuddin Hz, Tujuh Karakter Orang Mukmin Dalam Surat Al-Mukminun Ayat 1 – 11 (Tinjauan Dari Berbagai Macam Kitab Tafsir), Suhuf, Vol. 21, No. 1, Mei 2009: 66 – 82, Hal.78

2.6 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

Penelitian, Judul dan Tahun Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
Aina Farizatul 'Ilmi, (2020), Pengaruh Keamanan, Kemudahan, Kepercayaan Dan Keakuratan Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah.	Keamanan layanan mobile banking berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah.	Dalam penelitian yang dilakukan oleh Aina Farizatul 'Ilmi terhadap penulis, terdapat perbedaan pada beberapa variabel X yaitu, kemudahan, kepercayaan serta keakuratan. ⁴²
Reza Ramadhan, (2017), Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kredibilitas, Dan Persepsi Harga Pada Niat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking Di Bank Syariah Mandiri Surabaya	Persepsi Kredibilitas berpengaruh secara signifikan terhadap niat menggunakan layanan mobile banking	Dalam penelitian yang dilakukan Reza Ramadhan terhadap penulis, terdapat perbedaan pada variabel X yaitu, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Persepsi Harga. ⁴³
Anissa A, Nindhita (2019) Pengaruh Kepercayaan, Manfaat, Kemudahan Dan Keamanan Terhadap	Persepsi keamanan berpengaruh positif yang signifikan terhadap minat nasabah menggunakan SMS Mobile Banking.	Dalam penelitian yang dilakukan Anissa A, Nindhita terhadap penulis, terdapat perbedaan pada variabel X yaitu,

⁴² Aina Farizatul 'Ilmi., Pengaruh Keamanan, Kemudahan, Kepercayaan Dan Keakuratan Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah, 2020

⁴³ Reza Ramadhan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kredibilitas, Dan Persepsi Harga Pada Niat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking Di Bank Syariah Mandiri Surabaya, 2017

Minat Nasabah Menggunakan Sms Mobile Banking Pada Pt Bank Maybank Indonesia Tbk Kcp Samanhudi Di Jakarta.		Kepercayaan, Manfaat, Kemudahan. ⁴⁴
Putri, Raysa Sekar (2019) Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank BTN Syariah Semarang. ⁴⁵	Variabel Assurance, memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.	Dalam penelitian yang di lakukan Putri, Raysa Sekar terhadap penulis, terdapat perbedaan pada variabel X yaitu, Reliability, Empathy, dan Responsiveness.
Fitroh, Abdul Malik, (2021), Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Tingkat Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. ⁴⁶	Variabel Assurance, berpengaruh kuat terhadap kepuasan.	Dalam penelitian yang di lakukan Fitroh, Abdul Malik, terhadap penulis, terdapat perbedaan pada variabel X yaitu, reliability, empathy, tangible, responsiveness dan efficiency (Mobile banking).
Hendri, Jasmiko (2020) Pengaruh Keamanan, Resiko Dan Kualitas Layanan Terhadap	Variabel keamanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah bank.	Dalam penelitian yang di lakukan Hendri, Jasmiko terhadap penulis, terdapat perbedaan pada variabel X

⁴⁴ Anissa A, Nindhita, Pengaruh Kepercayaan, Manfaat, Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Sms Mobile Banking Pada Pt Bank Maybank Indonesia Tbk Kcp Samanhudi Di Jakarta, 2019

⁴⁵ Putri, Raysa Sekar, *Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank BTN Syariah Semarang*, 2019

⁴⁶ Fitroh, Abdul Malik, *Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Tingkat Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah*, 2021

Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile Banking. ⁴⁷		yaitu, Resiko Dan Kualitas Layanan.
Pratama, Aditya Niko (2018), Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Pembiayaan Pensiunan ⁴⁸	Variabel jaminan (assurance) berpengaruh signifikansi terhadap kepuasan nasabah.	Dalam penelitian yang di lakukan Pratama, Aditya Niko terhadap penulis, terdapat perbedaan pada variabel X yaitu, bukti langsung, keandalan, daya tanggap, dan empati.
Lailatul Nasrul Ummah, (2019) Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi, Dan Risiko Terhadap Keputusan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Iain Tulungagung Menggunakan Sistem Pembayaran Mobile Banking. ⁴⁹	Variabel jaminan (assurance) berpengaruh terhadap keputusan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung menggunakan sistem pembayaran mobile banking.	Dalam penelitian yang di lakukan Lailatul Nasrul Ummah terhadap penulis, terdapat perbedaan pada variabel X yaitu, Persepsi, Dan Risiko.
Sri Wulandari, (2019) Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Tingkat Bagi Hasil Terhadap	Variabel jaminan (assurance) bahwa kualitas pelayanan, berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.	Dalam penelitian yang di lakukan Sri Wulandari terhadap penulis, terdapat perbedaan pada variabel X yaitu, Kualitas Produk,

⁴⁷ Hendri, Jasmiko, *Pengaruh Keamanan, Resiko Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile Banking*, 2020

⁴⁸ Pratama, Aditya Niko, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Pembiayaan Pensiunan*, 2018

⁴⁹ Lailatul Nasrul Ummah, *Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi, Dan Risiko Terhadap Keputusan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Iain Tulungagung Menggunakan Sistem Pembayaran Mobile Banking*, 2019

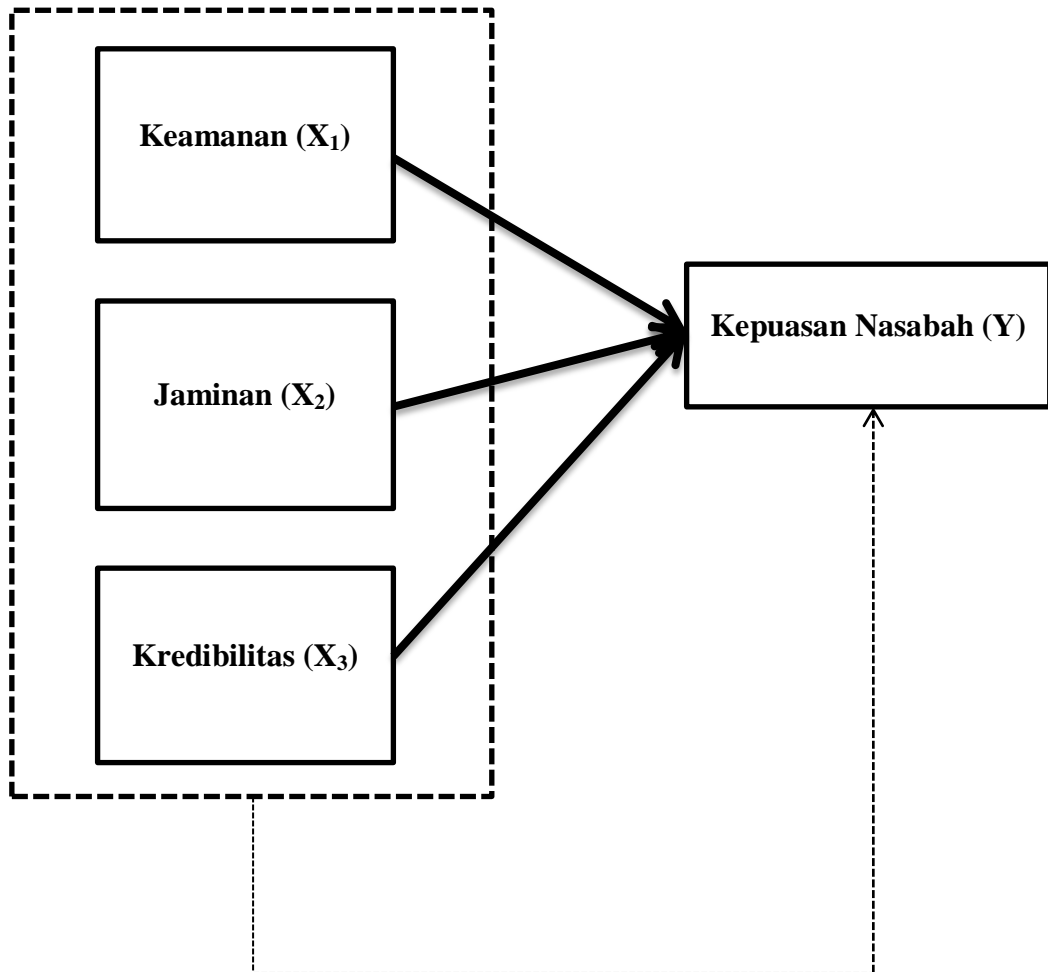
Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. ⁵⁰		Dan Tingkat Bagi Hasil.
Enggar Windiantari , (2018), Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kredibilitas, Persepsi Resiko Dan Persepsi Biaya Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking Bank BRI Syariah. ⁵¹	Variabel persepsi kredibilitas tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan mobile banking.	Dalam penelitian yang di lakukan Enggar Windiantari terhadap penulis, terdapat perbedaan pada variabel X yaitu, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Resiko dan Persepsi Biaya.

⁵⁰ Sri Wulandari, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Tingkat Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*, 2019

⁵¹ Enggar Windiantari , *Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kredibilitas, Persepsi Resiko Dan Persepsi Biaya Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking Bank BRI Syariah*, 2018

2.2 Kerangka Berfikir

Model konseptual yang didasarkan pada tinjauan pustaka, maka kerangka Pemikiran teoritik penelitian dijelaskan pada gambar :



Dari kerangka konseptual diatas penulis digunakan model regresi linier berganda guna mengetahui pengaruh lebih dari satu variabel independen terhadap variabel dependen. Keamanan (X₁), jaminan(X₂), dan kredibilitas (X₃) merupakan variabel independen dan kepuasan nasabah (Y) merupakan variabel dependen.

2.3 Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara oleh peneliti terhadap rumusan masalah penelitian yang akan diteliti. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan hanya didasarkan pada teori-teori yang relevan, dan belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Berdasarkan landasan teori dan kerangka konseptual yang telah dijelaskan maka dapat diajukan hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

2.3.1 Pengaruh Keamanan dalam menggunakan M-Banking BSI

Dari riset yang telah dilakukan oleh Aina Farizatul 'Ilmi, (2020), mengatakan bahwa variabel Keamanan dengan indikator kerahasiaan data, metode pembayaran yang aman, serta ketiadaan manipulasi informasi mempunyai pengaruh pada kepuasan Nasabah. Hasil riset lain yang dilakukan oleh Nindhita Anissa (2019), menunjukkan hasil Variabel keamanan dengan indikator tidak khawatir akan keamanan, jaminan keamanan Bank, Aman menggunakan PIN ATM, terdapat pengaruh pada loyalitas Nasabah. Maka, Hipotesis dari variabel ini adalah :

H₁ : Keamanan berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan M-Banking BSI

2.3.2 Pengaruh Jaminan terhadap penggunaan M-Banking BSI

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Aditya Niko Pratama (2018), memperoleh hasil bahwa variabel Jaminan dengan indikator penjagaan yang ketat, karyawan selalu bersikap sopan dan ramah, pengetahuan karyawan yang baik, terdapat pengaruh terhadap Kepuasan Nasabah. Maka dapat diperoleh hipotesis variabel ini yaitu:

H₂ : Jaminan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan M-Banking BSI

2.3.3 Pengaruh Kredibilitas Layanan *M-banking* terhadap penggunaan M-Banking BSI

Penelitian yang dilakukan oleh Reza Ramadhan (2017), memperoleh hasil bahwa Kredibilitas berpengaruh terhadap Niat nasabah menggunakan *M-banking*, maka dari data tersebut dapat diperoleh hipotesis :

H₃ : Kredibilitas Layanan *M Banking* berpengaruh signifikan terhadap penggunaan M-Banking BSI

2.3.4 Pengaruh Keamanan, Jaminan, dan Kredibilitas Layanan Mobile Banking dalam Menggunakan M-Banking Bank Syariah Indonesia

H₄: Pengaruh Keamanan, Jaminan, dan Kredibilitas Layanan Mobile Banking berpengaruh signifikan terhadap penggunaan M-Banking BSI

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Dan Sumber Penelitian

3.1.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan atau dapat pula disebut penelitian empiris dimana dalam penelitian data dan informasi yang diperoleh dari kegiatan lapangan (kerja penelitian). Penelitian yang akan diteliti adalah penelitian asosiatif hubungan kausal. Menurut Sugiyono penelitian asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan atau juga pengaruh antara dua variabel atau lebih. Sedangkan hubungan kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat, yaitu adanya variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan dependen (dipengaruhi)⁵². Rancangan penelitian menjelaskan tentang bentuk, jenis dan sifat penelitian. Rancangan penelitian diartikan sebagai strategi mengatur latar penelitian agar peneliti memperoleh data yang valid sesuai dengan karakteristik variabel dan tujuan penelitian.⁵³

Dalam penelitian ini metode asosiatif digunakan untuk meneliti pengaruh Keamanan, Jaminan Dan Kredibilitas Terhadap Kepuasan nasabah Nasabah Bank Syariah Indonesia Studi Kasus Mahasiswa FEBI Angkatan 2017-2020 UIN Walisongo Semarang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu penelitian yang memperoleh data berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.

3.1.1 Sumber Penelitian

Sumber penelitian ini berasal dari data yaitu bahan mentah yang perlu diolah sehingga menghasilkan informasi atau keterangan. Dalam penelitian ini mendapatkan dua sumber data, yaitu :

a. Data Primer

⁵² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung, Alfabeta, 2018, h. 37

⁵³ Zuhaeri, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Edisi Revisi* (Jakarta: Rajawali Pers, 2016)

Data primer adalah data yang yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti secara langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian.⁵⁴ Pada penelitian yang telah dilakukan, data primer ini berbentuk jawaban dari pernyataan-pernyataan yang tertuang pada kuesioner yang dibagikan kepada responden. Dalam penelitian ini data primer berasal dari Mahasiswa FEBI Angkatan 2017-2019 UIN Walisongo Semarang.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengolahannya.⁵⁵ Data sekunder bisa berbentuk output orang lain seperti dokumen yang sudah di publikasi, atau bisa juga dari jurnal, buku, karya ilmiah ataupun skripsi, dan instansi yang berkaitan dengan hal yang diteliti. Dalam hal ini penulis dapatkan dari buku-buku, jurnal, internet serta dokumen yang telah dipublikasikan sebagai penunjang penelitian ini.

3.2 Populasi Dan Sampel

3.2.1 Populasi

Cooper mengemukakan, populasi berkaitan dengan kelompok secara keseluruhan. baik orang maupun objek yang menjadi pusat perhatian atau peristiwa yang dapat diteliti.⁵⁶ Sedangkan menurut bungin, populasi mempunyai artian kelengkapan objek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, udara, peristiwa, tumbuhan, sikap hidup, serta lainnya.⁵⁷ Upaya antisipasi populasi supaya tidak hanya persoalan kuantitas yang ada pada objek maupun subjek yang dipelajari, akan tetapi mencakup keseluruhan ciri yang dipunya subjek ataupun objek tersebut. Dari pengertian tersebut dapat ditarik kesimpulan populasi adalah kumpulan dari seluruh objek atau subjek yang memiliki karakteristik-karakteristik tertentu kemudian dipelajari dengan jelas dan lengkap sehingga dapat ditarik simpulannya.⁵⁸ Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah Mahasiswa FEBI Angkatan 2017-2020 UIN Walisongo Semarang dari berbagai Jurusan sejumlah 1939 Mahasiswa.

⁵⁴ Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif dilengkapi perhitungan manual & SPSS Edisi Pertama*, Jakarta: Kencana Prenadamedia Grup, 2013, h.16

⁵⁵ *Ibid*, h.16

⁵⁶ Sudaryono, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Raja Grafindo, 2017, Hal. 165

⁵⁷ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik, serta ilmu-ilmu sosial lainnya*, Jakarta: Kencana, 2011, Hal. 109.

⁵⁸ Deni, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Bandung, PT. Remaja Rosdakarya, 2013. H.37

Tabel 3.1

Jumlah Mahasiswa FEBI UIN Walisongo Semarang

No	Angkatan	Jumlah Mahasiswa
1.	2017	469 Orang
2.	2018	490 Orang
3.	2019	590 Orang
4.	2020	390 Orang
	Total	1939 Orang

3.2.2 Sampel

Sampel adalah sebagian atau waktu dari populasi yang akan diteliti. Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel menggunakan data yang diukur dalam suatu skala numeric atau sering dikenal dengan data kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer. Pengambilan sampel yang tidak sesuai dengan kualitas dan karakteristik populasi akan menyebabkan suatu penelitian akan menjadi bias, tidak dapat dipercaya dan kesimpulannya pun bisa keliru. Hal ini karena tidak dapat mewakili populasi.⁵⁹

Cara menentukan sampel pada penelitian ini yaitu memakai *non probability sampling* yaitu cara mengambil sampel dengan tidak membuka kesempatan yang sama pada tiap komponen populasi guna diseleksi menjadi sampel. Dibantu untuk penarikan sampel menggunakan *accidental sampling* yaitu metode penetapan sampel penetapan sampel berlandaskan

⁵⁹ Anang Panggah Wartanto, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Relationship Marketing Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Nasabah Bprs Dana Amanah Surakarta)*, Skripsi, 2019, Hal 35-37

ketidaksengajaan, maksudnya siapapun secara tidak sengaja bertemu peneliti, maka bisa dijadikan sampel, tetapi terdapat catatan orang tersebut memadai dijadikan sumber.⁶⁰ Penetapan total sampel dijelaskan memakai rumus slovin. Hal ini dikarenakan total responden sudah diketahui. Guna menyempurnakan acuan error sampel, yaitu dengan menggunakan rumus slovin sebagai berikut:⁶¹

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

keterangan : n = ukuran sampel\

N = Ukuran populasi

e = Toleransi error

Berikut perhitungan sampel dengan toleransi error 10% adalah sebagai berikut :

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

$$n = \frac{1939}{1 + 1939 \times 0.1^2}$$

$$n = \frac{1939}{1 + 1939 \times 0,01}$$

$$n = \frac{1939}{1 + 1939 \times 0,01}$$

$$n = \frac{1939}{1 + 19,39}$$

$$n = \frac{1939}{20,39}$$

$$n = 95,095$$

Dengan hasil 95,095 berdasarkan perhitungan sampel diatas maka peneliti menggunakan bn sampel sebanyak 95,095 yang kemudian dibulatkan menjadi 96 responden mahasiswa FEBI Angkatan 2017-2020 UIN Walisongo Semarang.

3.3 Metode dan Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Teknik dalam pengambilan data dalam penelitian ini adalah data. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden atau

⁶⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian dan Pengembangan...*, hal.143

⁶¹ Burhan bungin, *Metodologi Penelitian...*, hal, 115

objek yang diteliti atau ada hubungan dalam objek yang diteliti. Data tersebut bisa diperoleh langsung dari personel yang diteliti dan dapat pula berasal dari lapangan. Pengumpulan data primer dilakukan dalam penelitian ini dengan cara menyebarkan angket (kuesioner) secara langsung kepada nasabah Bank Syariah Indonesia yakni Mahasiswa S1 Perbankan Syariah UIN Walisongo Semarang Angkatan 2019-2021 sebagai obyek penelitian. Sumber data primer dalam penelitian ini yakni:.

a. Data Primer

Data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner. Kuesioner adalah usaha untuk mengumpulkan sebuah informasi dengan cara menyampaikan sejumlah pertanyaan tertulis untuk dijawab secara tertulis oleh responden. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup karena alternatif jawaban telah disediakan, dalam penelitian ini kuesioner disebar. Penulis membuat *google form* yang berisi kuisisioner yang nantinya diajukan kepada mahasiswa S1 Perbankan Syariah FEBI UIN Walsiongo Semarang Angkatan 2019-2021

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui perantara atau diperoleh secara tidak langsung dari jurnal, buku, artikel, majalah dan statistik..

3.4 Variabel Penelitian & Pengukuran

3.4.1 Variabel Penelitian

Menurut pendapat dari hatch dan farhady, variabel merupakan ciri seseorang atau objek yang memiliki perbedaan satu dengan lainnya. Sedangkan kerlinger berpendapat bahwa variabel merupakan konstruk yang akan dipelajari.⁶² Maka dapat disimpulkan bahwa variabel merupakan sesuatu yang dipelajari dan hal terpenting dalam sebuah penelitian.

Pada penelitian ini terdapat variabel bebas serta variabel terikat

1. Variabel bebas terdiri dari

- a. Keamanan (X_1)
- b. Jaminan (X_2)
- c. Kredibilitas (X_3)

⁶² Rully Indrawan dan Poppy Yaniawati, *Metodologi Penelitian (kuantitatif, kualitatif, dan campuran untuk manajemen, pembangunan, dan pendidikan)*, Bandung: Refika Aditama, 2014, Hal. 12

2. Variabel Terikat dalam penelitian ini yaitu Kepuasan Layanan *M-banking* Nasabah BSI.

3.4.2 Pengukuran

Pengukuran merupakan suatu prosedur pemberian angka atau simbol lain kepada sejumlah ciri dari suatu obyek. Jadi, peneliti memberikan skala angka pada suatu obyek tertentu. Dengan kata lain, pengukuran merupakan pemberian angka-angka terhadap benda atau peristiwa dengan kaidah tertentu dan menunjukkan bahwa kaidah yang berbeda menghendaki skala dan pengukuran yang berbeda. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala pengukuran interval, digunakan untuk mengukur sikap responden terhadap suatu jawaban. Skala pengukuran terbagi dalam beberapa skala yang masing-masing skala mempunyai skor penilaian antara 1-5, dimana skor 1 untuk jawaban responden yang sangat rendah sampai dengan skor 5 untuk jawaban responden yang sangat tinggi. Penggunaan skala 1-5 mengingat skala mengingat skala tersebut lazim digunakan dalam jurnal-jurnal penelitian pemasaran dan untuk menghindar adanya jawaban ragu-ragu. Berikut tabel pembobotan nilai untuk jawaban responden :

Tabel 3.2

Skala Pengukuran

Sangat Tidak Setuju (STS)	1	2	3	4	5	Sangat Setuju (SS)
---------------------------	---	---	---	---	---	--------------------

Berikut adalah tabel variabel & pengukuran sebagai bahan acuan dalam penelitian ini, yaitu :

Tabel 3.3

Variabel & Pengukuran

No	Variabel	Definisi	Indikator
1.	Keamanan	Keamanan adalah suatu usaha sebuah institusi ataupun	a. Jaminan Keamanan. b. Kerahasiaan data.

		perusahaan dalam menghindari kejahatan. ⁶³	
2.	Jaminan	Jaminan merupakan kemampuan dalam menyampaikan kepercayaan dan keyakinan. ⁶⁴	<p>a. Jaminan tepat waktu pelayanan Jaminan tepat waktu sangat diperlukan oleh pengguna layanan agar pengguna layanan merasa yakin dengan waktu yang diperlukan oleh penyedia layanan.</p> <p>b. Jaminan kepastian biaya pelayanan Jaminan kepastian biaya biasanya ada pada standar pelayanan publik masing – masing penyedia layanan.</p>
3	Kredibilitas	Kredibilitas merupakan faktor yang mencerminkan keamanan dan keamanan pengguna. ⁶⁵	<p>Keyakinan dalam menggunakan layanan mobile banking dapat menjaga informasi pribadi nasabah.</p> <p>a. Keyakinan menggunakan layanan mobile banking jika dapat menjamin keamanan dalam bertransaksi.</p> <p>b. Keyakinan menggunakan layanan mobile banking dapat mengurangi kemungkinan penipuan.</p>
4	M-Banking	Mobile banking adalah fasilitas	a. Keamanan sistem dari layanan <i>M-banking</i> .

⁶³ Raman Arasu and Viswanatan A, *Web Service and e-shopping Decisions: A Study on Malaysian e-Consumer IJCA Special Issue on "Wireless Information Networks & Business Information System" WINBIS 2011*

⁶⁴ Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Valarie A. 1994. "Reassessment of Expectations as a Comparison Standar in Measuring Service Quality: Implications for Future Research, . Journal of Marketing, Vol.: 58 (January), pp. 111-124

⁶⁵ Loo Et Al PI3K Pathway Activation Mediates Resistance to MEK Inhibitors in KRAS Mutant Cancers

	<p>layanan dalam pemberian kemudahan akses maupun kecepatan dalam memperoleh informasi terkini dan transaksi financial secara real time. Mobile banking dapat diakses oleh nasabah perorangan melalui ponsel yang memiliki teknologi GPRS.⁶⁶</p>	<p>b. Kemudahan penggunaan dari layanan <i>M-banking</i>. c. Kredibilitas perusahaan jasa layanan <i>M-banking</i>. d. Kecepatan dari layanan <i>M-banking</i>.</p>
--	---	---

3.5 Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini teknik yang digunakan dalam mempelajari ringkasan permasalahan ataupun pengujian hipotesis yaitu, sebagai berikut :

3.5.1 Uji Kualitas Data

3.5.1.1 Uji Validitas

Validitas merupakan perihal yang berkenaan dengan pernyataan sejauh mana alat takar telah mengukur hal yang sudah seharusnya ia ukur.⁶⁷ Acuan dikatakan valid atau tidak yaitu jika skala itu dipakai mengukur selaras dengan inferensi yang menjadi output dekat dengan derajat kebenaran. Terdapat tiga tipe validitas yaitu :⁶⁸

⁶⁶ Anisa Fitri Iriani Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo

⁶⁷ Jusuf Soewadji, *Pengantar Metodologi Penelitian*, Jakarta: Mitra Wacana Media , 2012, Hal. 173

⁶⁸ Jonathan Sarwono, *Metode Riset Skripsi: Pendekatan Kuantitatif (Menggunakan Prosedur SPSS)*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2012, Hal. 84

1. Validitas Isi (*Content Validity*)

Validitas ini berkenaan dengan tingkatan dimana jenis-jenis skala memproyeksi ranah pikiran yang berlangsung diteliti. Suatu pemikiran tertentu pastinya tidak bisa dikalkulasi dimensi keseluruhannya, karena alamat itu terkadang punya ciri yang sangat banyak atau bisa saja mempunyai sifat yang multidimensional.

2. Validitas Konstruk (*Construct Validity*)

Validitas konstruk berkaitan dengan tingkatan dimana skala merepresentasikan serta bertujuan sebagai pemikiran yang berlangsung pengukurannya. Validitas ini terdapat dua aspek dasar yaitu secara alamiah bersifat teoritis serta statistik.

3. Validitas Kriteria (*Criteria Validity*)

Validitas yang berkaitan dengan tingkatan permasalahan dimana skala yang berlangsung dipakai dapat memperkirakan suatu variabel yang dipersiapkan sebagai sebuah barometer.

Sebuah parameter bisa disebut valid ketika parameter itu sudah dipakai mengukur sesuatu yang seharusnya. Uji ini alangkah baiknya digunakan untuk setiap point pernyataan pada validitas yang diuji. Untuk itu hasil dari r_{hitung} nantinya dibandingkan dengan r_{tabel} .

3.5.2.1 Uji Reliabilitas

Uji ini merupakan sebuah parameter keseimbangan serta korespondensi para responden dalam merespon persoalan yang berkaitan dengan berbagai pernyataan yang berupa format sebuah variabel lalu dirangkai dengan berbentuk sebuah kuesioner.

Uji ini bisa diujikan secara serentak pada semua pernyataan. Ketentuannya pada uji ini yaitu nilai $\alpha > 0,60$ akan dikatakan instrumennya reliable.⁶⁹ Dalam penghitungan uji ini bisa memakai pendekatan-pendekatan seperti:

- a. Tes Ulang : ini bisa dengan proses mengetes kuesioner pada komunitas tertentu. Lalu kuesioner tersebut dites ke komunitas sama. Kemudian skor dari keduanya di korelasi, jika hasilnya $\geq 0,8$ berarti instrumennya reliabel.

⁶⁹ Endrayanto, *Statistika Untuk Penelitian...*, hal. 186.

- b. Tes Pararel : caranya yaitu membagikan kuesiner ke komunitas tertentu, lalu komunitas tersebut diuji juga dengan memakai acuan yang identik dengan isi dari pernyataan. Setelahnya nilai uji keduanya dikorelasi, jika hasilnya $\geq 0,8$ berarti intrumennya reliabel.
- c. Tes Belah Dua : caranya yaitu memisahkan nilai-nilai dengan acak berbentuk ganjil serta genap dari keseluruhan tanggapan responden. Lalu hasilnya dikorelasi. Jika hasilnya $\geq 0,8$ berarti reliabel.

Selain itu untuk uji reliabilitas bisa memakai rumus *Cronbach's Alpha* dengan ketentuan bahwa suatu butir pertanyaan mempunyai reliabilitas.⁷⁰

Penelitian ini dalam menguji reliabilitas menggunakan rumus tersebut. Rumus tersebut mulanya disebarluaskan Cronbach (1951) menjadi barometer global dari korespondensi skala banyak produk serta skala likert. Barometer ini merupakan sebuah takaran keselarasan intensi internal, yaitu tentang kedekatan suatu jalinan dari sebuah rangkaian item. Yang berarti sautu kuisisioner bisa dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap suatu pertanyaan adalah konsisten. Nilai dari barometer ini ada pada sekitar 0,70 bisa diterima, sedangkan apabila lebih dari 0,80 baik.⁷¹ Uji validitas adalah pernyataan sampai mana data yang ditampung pada suatu kuesioner dapat mengukur apa yang ingin diukur.

3.5.2 Uji Asumsi Klasik

3.5.2.1 Uji Normalitas

Uji Normalitas merupakan uji distribusi data yang akan dianalisis, apakah penyebarannya normal atau tidak, sehingga dapat digunakan dalam analisis parametik. Apabila data tidak berdistribusi normal, maka kita tidak dapat menggunakan analisis parametrik melainkan menggunakan analisis non- parametrik. Namun ada solusi lain jika data tidak berdistribusi normal yaitu dengan menambah lebih banyak jumlah sampel. Cara untuk menentukan apakah suatu model berdistribusi normal atau tidak, biasanya hanya melihat pada bentuk histogram residual yang bentuknya seperti lonceng atau tidak, atau menggunakan scatter plot dengan mengacu pada nilai residu yang membentuk pola tertentu. Jika melihat distribusi normal dengan cara ini,

⁷⁰ Sarwono, *Metode Riset* , hal 86

⁷¹ Suryani dan Hendryadi, *Metode Riset: Teori dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*, Jakarta: Kencana, 2015, hal. 141

maka akan menimbulkan kesalahan fatal karena pengambilan keputusan terhadap data yang berdistribusi normal atau tidak hanya berpatok pada pengamatan gambar saja. Penggunaan uji kolmogorofsmirnov atau uji K-S termasuk dalam penggolongan nonparametrik karena peneliti belum mengetahui apakah data yang digunakan termasuk data parametrik atau bukan. Pada uji K-S, data dapat dikatakan normal apabila nilai $Sign > 0,05$ ⁷²

3.5.2.2 Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas adalah suatu kondisi dimana terjadi korelasi atau hubungan yang kuat diantar variabel bebas yang diikutsertakan dalam pembentukan model regresi linier. Dalam analisis regresi, suatu model harus terbebas dari gejala multikolinieritas dan untuk mendeteksi apakah suatu model mengalami gejala multikolinieritas, maka dapat dilihat pada Nilai R-Square semakin membesar, padahal pada pengujian secara parsial tidak ada pengaruh atau nilai signifikan $> 0,05$. Untuk mengetahui apakah suatu model regresi yang dihasilkan mengalami gejala multikolinieritas, dapat dilihat pada nilai VIF (Variance Inflation Factor). Model regresi yang baik, jika hasil penghitungan menghasilkan nilai $VIF < 10$ dan bila menghasilkan nilai $VIF > 10$ berarti telah terjadi multikolinieritas yang serius di dalam model regresi.⁷³

3.5.3.1 Uji Heteroskedastisitas

Suatu model pengujian seperti regresi linier berganda, maka data harus terbebas dari gejala heteroskedastisitas. Heteroskedastisitas berarti variasi residual tidak sama dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain, sehingga variansi residual harus bersifat homoskedastisitas yaitu pengamatan satu dengan pengamatan yang lain sama agar memberikan pendugaan model yang lebih akurat. Pada dasarnya, pengujian heteroskedastisitas sama dengan pengujian normalitas, yaitu menggunakan pengamatan pada gambar, namun sekali lagi cara ini kurang tepat karena pengambilan keputusan data memiliki gejala heteroskedastisitas atau tidak hanya berdasarkan gambar dan kebenarannya tidak dapat dipertanggung jawabkan. Banyak alat statistik yang digunakan untuk menduga apakah suatu model terbebas dari gejala

⁷² Rambat Lupiyoadi, Ridho Bramulya Ikhsan, *Praktikum Metode Riset Bisnis*, Salemba empat, 2015, hal. 134-135

⁷³ Rambat Lupiyoadi, Ridho Bramulya Ikhsan, *Praktikum Metode Riset ...* hal. 142

heteroskedastisitas atau tidak, seperti uji park (Park Test), uji white, uji glejser. Pada penelitian ini akan dibahas salah satu alat statistik untuk pengujian heteroskedastisitas, yaitu menggunakan uji glejser dengan menggunakan bantuan software SPSS.⁷⁴

3.5.3 Analisis Regresi Berganda

Analisis berganda adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh antara variabel (X1, X2 dan X3) secara bersamaan terhadap variabel terikat (Y), dengan menggunakan analisis berganda akan diketahui seberapa besar indeks korelasi gand dari ketiga variabel bebas terhadap variabel terikat.⁷⁵

Menurut usman dan purnomo Regresi ini merupakan regresi dimana variabel dependen (Y) dikaitkan pada lebih dari satu variabel yang merupakan developer analisis regresi sederhana. Selain itu dipakai sebagai parameter tentang kaitan yang terbentuk antara variabel dependen dengan dua maupun lebih variabel independen. Analisis ini merupakan pendugaan nilai dampak dua variabel independen atau lebih terhadap variabel dependen. Uji ini berfungsi guna melihat ada tidaknya kaitan fungsi atau kaitan kausal antara dua variabel independen atau lebih dengan satu variabel dependen.

Pada penelitian ini, terdapat satu variabel dependen yaitu Kepuasan serta tiga variabel independen yaitu Keamanan, jaminan, serta Kredibilitas. Karena hal tersebut, penelitian ini masuk dalam kategori regresi berganda.

Rumus umum yang digunakan adalah⁷⁶

$$Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3 + b_n x_n + k$$

Maka rumus persamaan regresi linear berganda pada penelitian ini adalah $Y = a_0 + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3 + k$

Keterangan:

Y = Kepuasan Layanan

a_0 = Konstanta

b_1 = Koefisien Regresi X_1

X_1 = Keamanan

b_2 = Koefisien Regresi X_2

⁷⁴ Ibid....hal, 138

⁷⁵ Duwi Priyatno, *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*, Yogyakarta: MediaKom, 2010, Hal 61.

⁷⁶ Endrayanto, *Statistik Untuk Penelitian....*, hal. 88.

- X_2 = Jaminan
 b_3 = Koefisien Regresi X_3
 X_3 = Kredibilitas
K = Faktor Pengganggu

3.5.4 Pengujian Hipotesis

3.5.4.1 Koefisien Determinasi (R^2)

Pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variable dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antar 0 dan 1. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variable-variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variable-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Secara umum koefisien determinasi untuk data silang (crosssection) relative rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data runtun waktu (time series) biasanya mempunyai nilai koefisien determinasi yang tinggi.⁷⁷

3.5.4.2 Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menentukan signifikan atau tidaknya suatu variabel bebas secara bersama-sama (simultan) dalam mempengaruhi variabel terikatnya. Uji F dapat dilakukan dengan melihat cara menghitung nilai F tabel dan F hitung, jika F hitung $>$ F tabel maka H_0 ditolak, jika F hitung $<$ F tabel maka H_0 diterima atau dengan melihat nilai probabilitas, jika angka signifikan $<$ 005 maka H_0 ditolak, jika angka signifikan $>$ 0,05 maka H_0 diterima.

3.5.4.3 Uji Parsial (t test)

Uji t test digunakan untuk melihat tingkat signifikansi variabel dependen secara individu atau sendiri-sendiri. Pengujian ini dilakukan secara parsial atau individu, dengan menggunakan uji t statistik untuk masing-masing variabel bebas dan tingkat kepercayaan tertentu (Bawono, 2006:89). Untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial/individu dapat dilihat dari nilai signifikansi pada tabel coefficients pada hasil regresi.

⁷⁷ Ricki Yulardi dan Zuli Nuraeni, *Statistika Penelitian Plus Tutorial SPSS*. (Yogyakarta: Innosain 2017), hal.9

Dalam hal ini cara mengambil kesimpulan didasarkan pada perbandingan antara nilai t_{hitung} serta tingkat signifikansi yaitu 0,05.⁷⁸ Cara menarik kesimpulan uji ini didasarkan pada, jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau dengan $sig < 0,05$ maka pada hipotesis H_0 tidak diterima (ditolak) namun hipotesis H_1 diterima, yang berarti adanya pengaruh variabel independen (X) pada variabel dependen.

Acuan pengambilan keputusan pada penelitian ini yaitu :

- H_0 diterima, jika $t_{hitung} < t_{tabel}$
- H_0 diterima, jika $t_{hitung} > t_{tabel}$

Acuan dalam mengambil keputusan dengan menggunakan SPSS yaitu:

- Jika probabilitas $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima
- jika probabilitas $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak

⁷⁸ *Ibid*, Hal. 22

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia

4.1.1 Sejarah Bank Syariah Indonesia

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan Syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal matter serta dukungan stakeholder yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah.

Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi

baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam.

Bank Syariah Indonesia mendapat izin dari OJK dengan Nomor: SR-3/PB.1/2021 tanggal 27 Januari 2021 perihal Pemberian Izin Penggabungan PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah ke dalam PT Bank BRISyariah Tbk serta Izin Perubahan Nama dengan Menggunakan Izin Usaha PT Bank BRISyariah Tbk Menjadi Izin Usaha atas nama PT Bank Syariah Indonesia Tbk sebagai Bank Hasil Penggabungan. Adapun komposisi pemegang saham BSI terdiri atas PT Bank Mandiri (Persero) Tbk sebesar 51,2%, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk (25,0%), PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk sebesar 17,4%, DPLK BRI - Saham Syariah (2%), dan publik (4,4%)

Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia

Visi “Top Global Islamic Bank”

*Misi “Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia, Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham serta Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia”.*⁷⁹

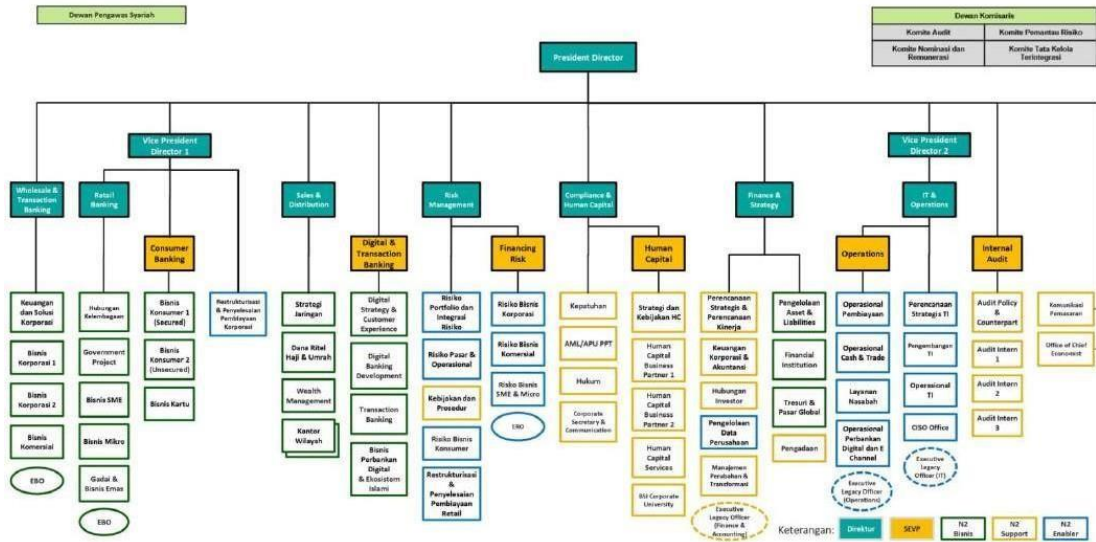
4.1.1 Struktur Perusahaan Bank Syariah Indonesia

Struktur perusahaan Bank Syariah Indonesia merupakan gambaran dalam hal untuk merealisasikan visi dan misi perusahaan, dan diperlukan struktur perusahaan yang jelas sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Sehingga akan lebih mudah untuk mengawasi dan mengarahkan dalam hal melaksanakan kegiatan yang telah direncanakan terlebih dahulu dan dapat melaksanakan pelayanan secara maksimal. Adapun struktur perusahaan Bank Syariah Indonesia sebagai berikut :

⁷⁹ https://www.ir-bankbsi.com/corporate_history.html diakses pada 29 November 2022 pukul 17.30 WIB.

Gambar 4.1

Struktur Perusahaan BSI



4.2 Deskriptif Data Penelitian dan Karakteristik Responden

4.2.1 Deskriptif Data Penelitian

Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling data, data yang akan dikumpulkan peneliti dilakukan secara langsung dan menggunakan kuisisioner kepada responden yang telah dipilih yaitu mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang angkatan 2019-2021.

Penyebaran kuisisioner dilakukan dari tanggal 20 November 2022 hingga 27 November 2022. Dalam pelaksanaannya dilakukan dengan cara menyebarkan kuisisioner kepada responden secara tidak langsung dengan menggunakan *google form* kuisisioner. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah berjumlah 96 responden. Hasil data yang didapatkan kemudian akan diolah dengan menggunakan program analisis SPSS 26.

4.2.2 Karakteristik Responden

Data karakteristik responden dipakai untuk menggambarkan kondisi responden

sehingga peneliti mudah dalam memahami hasil-hasil dalam penelitian. Karakteristik responden di penelitian ini antara lain nama responden, jenis kelamin dan angkatan mahasiswa.

4.2.3 Jenis Kelamin

Tabel 4.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>
Laki-laki	40	41,67 %	41,67 %
Perempuan	56	58,33 %	58,33 %
Total	96	100 %	100 %

Tabel 4.1 menunjukkan objek penelitian berdasarkan jenis kelamin. Dari tabel tersebut menunjukkan responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 40 orang dengan presentase 41,67%, sedangkan responden berjenis kelamin perempuan berjumlah 56 orang dengan presentasi 58,33%. Dari tabel tersebut jenis kelamin responden terbanyak adalah perempuan.

4.2.4 Angkatan

Tabel 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan

Angkatan	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>
2019	23	23,96%	23,96%
2020	35	36,46%	36,46%
2021	38	39,58%	39,58%
Total	96	100%	100%

Dari tabel 4.2 diatas, menunjukkan bahwasannya objek penelitian berdasarkan angkatan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang

angkatan 2019-2021. Dari tabel tersebut menunjukkan bahwasannya angkatan 2019 berjumlah 23 responden dengan presentase 23,96%, selanjutnya mahasiswa angkatan 2020 berjumlah 35 responden dengan presentase sebesar 36,46% dan mahasiswa angkatan 2021 berjumlah 38 responden dengan presentase 39,58%.

4.3 Uji Instrumen

4.3.1 Uji Validitas

Tujuan uji validitas kuesioner untuk mengetahui kesahihan kuesioner. Kuesioner dikatakan valid artinya bahwa kuesioner mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Kriteria pertanyaan pada kuesioner dapat dikatakan valid apabila nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} peneliti menggunakan alat bantu SPSS 25 sedangkan r_{tabel} menggunakan tabel yang terlampir dengan mengetahui terlebih dahulu derajat kebebasannya.

Dalam penelitian ini derajat kebebasan (*Degree of freedom*) adalah $df = n - 2$. Dengan ketentuan n (jumlah responden) adalah 96 responden, jadi besarnya $df = 96 - 2 = 94$ dengan alpha 0,05 (5%). Maka di dapat $R_{tabel} 0,2006$. Adapun uji validitas dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 4.3
Uji Validitas

Variabel	Item Pertanyaan	Pearson Correlation (Rhitung)	Rtabel	Keterangan
Keamanan (X1)	X1.1	0,783	0.2006	Valid
	X1.2	0,745	0.2006	Valid
	X1.3	0,748	0.2006	Valid
	X1.4	0,697	0.2006	Valid
	X1.5	0,612	0.2006	Valid
Jaminan (X2)	X2.1	0,827	0.2006	Valid
	X2.2	0,885	0.2006	Valid
	X2.3	0,780	0.2006	Valid
	X2.4	0,881	0.2006	Valid
	X2.5	0,811	0.2006	Valid
Kredibilitas (X3)	X3.1	0,840	0.2006	Valid
	X3.2	0,865	0.2006	Valid
	X3.3	0,855	0.2006	Valid
	X3.4	0,713	0.2006	Valid
	X3.5	0,473	0.2006	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	Y1	0,865	0.2006	Valid
	Y2	0,864	0.2006	Valid
	Y3	0,868	0.2006	Valid
	Y4	0,854	0.2006	Valid

Berdasarkan tabel diatas perhitungan yang dilakukan menunjukkan bahwa syarat minimum yang harus dipenuhi agar kuesioner dikatakan valid yaitu r_{hitung} lebih besar dari $r_{tabel} = 0,2006$ dapat terpenuhi. Sehingga dapat disimpulkan semua item pertanyaan dalam kuesioner dikatakan valid.

4.3.1 Uji Reliabelitas

Tujuan uji reliabilitas yaitu untuk mengetahui konsistensi jawaban setiap responden dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan dalam setiap variabel. Dalam penelitian ini uji reliabilitas diukur dengan uji statistic *Cronbach Alpha Coefficient* (α). Kuesioner dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha Coefficient* (α) lebih dari 0,60. Berikut tabel hasil perhitungan uji reliabilitas :

Tabel 4.4

Uji Reliabelitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha Coefficient</i> (α)	Keterangan
X1	0,759	Reliabel
X2	0,892	Reliabel
X3	0,814	Reliabel
Y	0,885	Reliable

Berdasarkan tabel 4.4 dapat disimpulkan bahwa semua item kuesioner reliabel karena syarat minimum *Cronbach Alpha Coefficient* (α) lebih dari 0,6 dapat terpenuhi. Variabel X1 memiliki nilai *Cronbach Alpha Coefficient* (α) sebesar 0,759. Variabel X2 memiliki nilai *Cronbach Alpha Coefficient* (α) sebesar 0,892. Variabel X3 memiliki nilai *Cronbach Alpha Coefficient* (α) sebesar 0,814. Dan variabel Y memiliki nilai *Cronbach Alpha Coefficient* (α) sebesar 0,885. Semua variabel memiliki nilai *Cronbach Alpha Coefficient* (α) lebih dari 0,60 sehingga dapat dikatakan semua variabel dalam penelitian ini reliabel.

4.4 Uji Asumsi Klasik

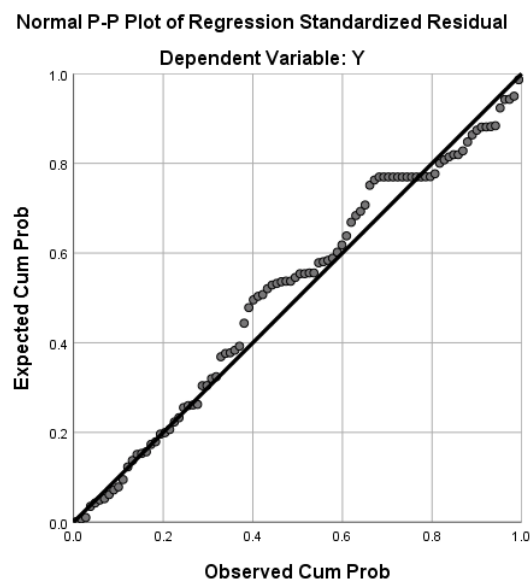
Dalam penelitian ini uji asumsi klasik dilakukan untuk melihat kondisi data yang ada agar dapat menentukan model analisis yang paling tepat digunakan. Uji asumsi klasik dalam penelitian ini yang digunakan untuk menguji normalitas data secara statistik uji yaitu Kolmogorov Smirnov satu arah, uji multikolinearitas menggunakan Variance Inflation Factors (VIF) dan uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji Glejser. Uji otokorelasi tidak dilakukan karena data silang.

4.4.1 Uji Normalitas

Uji normalitas memiliki tujuan untuk menganalisis suatu sebaran data dengan nilai residualnya terdistribusi secara normal atau tidak. Dalam penelitian ini pengujian normalitas menggunakan uji normal P-P Plot dan dikuatkan dengan *Kolmogorov Smirnov*. Data *Kolmogorov Smirnov* termasuk kategori normal jika nilai signifikansi > 0,05. Berikut hasil uji P-P Plot dan *Kolmogorov smirnov*.

Grafik 4.1

Hasil Uji P-P Plot



Pengambilan dasar keputusan dari uji Normal P-P plot Of Regressions Standarized residual yaitu jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi uji asumsi normalitas. Dilihat dari gambar diatas, data menyebar di sekitas garis diagonal.

Tabel 4.5

Hasil Kolmogorov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Unstandardized Residual
N			96
Normal Parameters ^{a,d}	Mean		.0000000
	Std. Deviation		2.40430412
Most Extreme Differences	Absolute		.100
	Positive		.060
	Negative		-.100
Test Statistic			.100
Asymp. Sig. (2-tailed)			.020 ^c
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		.282 ^d
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.270
		Upper Bound	.293
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			
d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.			

Sesuai dengan uraian diatas, menunjukkan nilai signifikan (Asymp.sig (2-tailed)) yang kemudian di exact dengan teknik monte carlo maka nilai assymp sig 2 tailed adalah 0,282. Angka signifikan ini lebih besar dari 0,05 yang berarti bahwa sebaran data dalam penelitian ini terdistribusi normal, karena telah memenuhi syarat yaitu nilai signifikan > 0,05.

4.4.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas memiliki tujuan untuk mengetahui serta menganalisis apakah ditemukan korelasi antar variabel independen dalam suatu model regresi penelitian. Dalam model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel independennya. Pengujian multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *Variance Inflation Factor*

(VIF) dan nilai *Tolerance*. Nilai *tolerance* merupakan pengukuran untuk mengukur variabel independen yang terpilih namun tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jika nilai *tolerance* yang semakin rendah menandakan nilai VIF yang semakin tinggi, karena $VIF = 1/tolerance$.⁸⁰ Nilai *cutoff* digunakan untuk mengetahui besaran nilai *tolerance* dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF), untuk penarikan kesimpulan nilai *cutoff* yang digunakan yaitu apabila nilai *tolerance* > 0,10 sama dengan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) < 10, maka model regresi tidak mengalami korelasi antar variabel independennya. Begitu juga sebaliknya, apabila nilai *tolerance* < 0,10 sama dengan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) > 10 maka model regresi terdapat korelasi antar variabel independennya. Berikut hasil pengujian multikolonieritas:

Tabel 4.6

Hasil Uji Multikolonieritas

Model	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
X1	.456	2.194
X2	.743	1.346
X3	.470	2.128

Berdasarkan hasil uji multikolonieritas diatas, dapat dilihat bahwa nilai *tolerance* dan nilai VIF pada variabel kemanan menunjukkan angka 0,456 dan nilai VIF 2,194. Variabel jaminan menunjukkan nilai *tolerance* sebesar 0,743 dan nilai VIF sebesar 1,346. Variabel kredibilitas memiliki nilai *tolerance* 0,470 dan nilai VIF sebesar 2,128. Semua variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini memiliki nilai *tolerance* > 0,10 dan nilai VIF < 10, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa ketiga variabel independen dalam penelitian ini bebas gejala multikolonieritas.

4.4.3 Uji heterokedastisitas

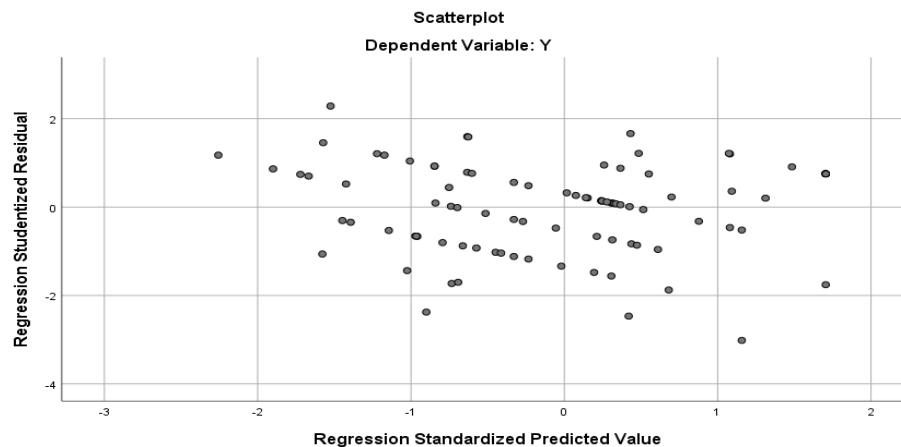
Uji heterokedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi terdapat ketidaksamaan varian dari residual pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi

⁸⁰ Widarjono, Analisis Regresi Dengan Spss.

yang baik yaitu regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas atau model regresi yang terdapat kesamaan varian (homokedastisitas). Dalam penelitian ini pengujian heteroskedastisitas menggunakan scatter plot dan uji Glejser dengan meregresi variabel-variabel independen dalam persamaan regresi dengan nilai residual sebagai variabel dependennya. Apabila nilai Sig. variabel independen yang dihasilkan $< 0,05$, maka data yang digunakan mengalami gejala heterokedastisitas. Begitu juga sebaliknya, apabila nilai Sig. variabel independen yang dihasilkan $> 0,05$, maka dapat disimpulkan data yang digunakan bebas dari gejala heterokedastisitas. Berikut hasil pengujian heterokedastisitas :

Gambar 4.2

Hasil Scatter Plot



Heterokedastisitas tidak akan terjadi jika titik-titik dalam scatterplot menyebar secara acak. titik-titik harus menyebar dibagian atas maupun dibagian bawah angka nol dari sumbu vertical maupun sumbu Y. berdasarkan gambar diatas dalam penelitian ini membuktikan tidak terjadi heterokedastisitas, karena titik-titik dalam scatterplot menyebar dan tidak berpola, sehingga sesuai dengan dasar pengambilan keputusan. Selain itu, untuk membuktikan terjadi tidaknya heterokedastisitas dalam penelitian ini dapat juga menggunakan uji glejser

Tabel 4.7

Hasil Uji Glesjer

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.190	1.221		1.793	.076
	X1	-.023	.067	-.053	-.347	.729
	X2	.026	.059	.054	.449	.655
	X3	-.020	.065	-.046	-.304	.762

a. Dependent Variable: ABS_RES

Dari hasil uji Glejser dalam tabel 4.7 pengambilan keputusan uji heterokedastisitas dilihat berdasarkan nilai Sig. masing-masing variabel independen. Variabel keamanan memiliki nilai Sig sebesar 0,729 yang berarti lebih besar dari 0,05. Variabel jaminan mempunyai nilai Sig yang menunjukkan angka 0,655 dimana angka ini lebih besar dari 0,05. Dan variabel kredibilitas memiliki nilai Sig sebesar 0,762 dimana angka ini melebihi 0,05. Ketiga variabel dalam penelitian ini memiliki nilai Sig yang melebihi 0,05. Sehingga variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini tidak mengalami gejala heterokedastisitas karena telah memenuhi syarat nilai Sig > 0,05.

4.5 Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda adalah model regresi untuk menganalisis lebih dari satu variabel independen. Dalam penelitian ini analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui atau menganalisis besarnya pengaruh Keamanan, Jaminan Dan Kredibilitas Layanan Mobile Banking Terhadap Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia" (Studi Pada Mahasiswa Febi Uin Walisongo Semarang Angkatan 2019-2021 Pengguna Layanan Mobile Banking Bank). Berikut hasil pengujiannya:

Tabel 4.8

Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.064	2.055		2.952	.004
	X1	.103	.113	.115	.915	.363
	X2	-.093	.099	-.092	-.934	.353
	X3	.475	.109	.537	4.352	.000

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel 4.8 menunjukkan output pengujian regresi linear berganda serta didapatkan rumus persamaan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

$$Y = 6,064 + 0,103 + -0,093 + 0,475 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Nasabah

α = Konstanta

β_1 = Koefisien regresi variabel keamanan

β_2 = Koefisien regresi variabel jaminan

β_3 = Koefisien regresi variabel kredibilitas

X1 = keamanan

X2 = jaminan

X3 = kredibilitas

e = Standar error

Berdasarkan persamaan tersebut dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Nilai konstanta atau a sebesar 6,064 menyatakan bahwa apabila keamanan (X1), jaminan (X2), dan kredibilitas (X3) diasumsikan 0 (tidak dimasukkan) dalam penelitian ini maka variabel Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia memiliki nilai sebesar 6,064 artinya kepuasan nasabah bank syariah indonesia sebelum dipengaruhi variabel keamanan, jaminan dan kredibilitas adalah sebesar 6,064%. Dan apabila keamanan, jaminan dan kredibilitas naik, maka kepuasan nasabah bank syariah indonesia akan mengalami kenaikan.

2. Koefisien X1 (Keamanan)

Nilai koefisien regresi X1 dalam persamaan diatas sebesar 0,103 yang artinya jika variabel keamanan ditingkatkan, dalam hal ini persepsi nasabah mengenai keamanan yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia dengan jaminan keamanan dan kerahasiaan data ditambah maka Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia akan mengalami peningkatan sebesar 0,103%.

3. Koefisien X2 (Jaminan)

Nilai koefisien regresi X2 dalam persamaan diatas sebesar negatif -0,093, artinya jika variabel jaminan ditingkatkan, dalam hal ini persepsi nasabah mengenai jaminan bank syariah indonesia yang sesuai dengan jaminan tepat waktu dan jaminan kepastian biaya. Maka Penggunaan Mobile Banking bank syariah indonesia akan mengalami penurunan sebesar -0,093 %.

4. Koefisien X3 (Kredibilitas)

Nilai koefisien regresi X3 dalam persamaan diatas sebesar positif 0,475. Artinya jika variabel kredibilitas ditingkatkan, dalam hal ini persepsi nasabah terhadap kredibilitas bank syariah indonesia sesuai dengan Keyakinan dalam menggunakan mobile banking, keyakinan menggunakan mobile banking jika dapat menjamin keamanan dan keyakinan menggunakan mobile banking dapat mengurangi kemungkinan penipuan. Maka kepuasan nasabah bank syariah indonesia akan mengalami peningkatan sebesar 0,475 %.

4.7 Uji hipotesis

4.7.1 Uji T

Uji koefisien regresi parsial (Uji t) digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Uji t ini merupakan bahan pertimbangan apakah suatu hipotesis penelitian akan diterima atau ditolak. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh antar variabel penelitian, berikut kriteria pengujiannya :

1. Apabila nilai signifikansi $\leq 0,05$ atau $t_{hitung} \geq t_{tabel}$, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependennya.
2. Apabila nilai signifikansi $\geq 0,05$ atau $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependennya.

Diketahui t tabel untuk $df = n-k-1$, dimana n adalah jumlah data dan k adalah jumlah variabel bebas. Jadi $df = 96-3-1 = 92$ dan tingkat signifikansi 0,05, maka diperoleh nilai t tabel sebesar 1.98609.

Tabel 4.9

Hasil Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.064	2.055		2.952	.004
	X1	.103	.113	.115	.915	.363
	X2	-.093	.099	-.092	-.934	.353
	X3	.475	.109	.537	4.352	.000

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil pengujian dengan SPSS yang telah dilakukan, didapatkan penjabarannya yaitu:

1. Pengujian terhadap variabel kemanan

Angka signifikan yang dimiliki variabel keamanan sebesar 0,363. Dan nilai t hitung sebesar 0,915 sedangkan t tabel 1,98609. Sehingga nilai t hitung $0,915 < T$ tabel 1,98609

dengan tingkat signifikan $0,363 > 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel keamanan tidak berpengaruh terhadap Penggunaan M-Banking Bank Syariah Indonesia, maka H1 ditolak.

2. Pengujian variabel terhadap jaminan

Angka signifikan yang dimiliki variabel jaminan sebesar 0,353. Dan nilai t hitung sebesar -0,934 sedangkan T tabel 1,98609. Sehingga nilai thitung $-0,934 < T$ tabel 1,98609 dengan tingkat signifikan $0,353 > 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel jaminan tidak berpengaruh terhadap penggunaan M-Banking Bank Syariah Indonesia, maka H2 ditolak.

3. Pengujian terhadap variabel kredibilitas

Angka signifikan yang dimiliki variabel kredibilitas sebesar 0,000. Dan nilai t hitung sebesar 4,352 sedangkan t tabel 1,98609. Sehingga nilai thitung $4,352 > T$ tabel 1,98609 dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kredibilitas berpengaruh terhadap penggunaan M-Banking Bank Syariah Indonesia, maka H3 diterima.

4.7.2 Uji F

Uji pengaruh simultan dapat digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel dependen. Untuk mengetahui F tabel maka menggunakan $df_1 = k - 1$, dan $df_2 = n - k$. $df_1 = 3 - 1 = 2$, $df_2 = 96 - 3 = 93$. Maka nilai F tabel adalah 2,70. Lihat pada tabel berikut :

Tabel 4.10

Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	286.325	3	95.442	15.989	.000 ^b
	Residual	549.164	92	5.969		
	Total	835.490	95			
a. Dependent Variable: Y						
b. Predictors: (Constant), X3, X2, X1						

Berdasarkan hasil olah data pada tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa nilai signifikansi untuk pengaruh variabel X1, X2 dan X3 adalah F hitung lebih besar dari F tabel, dan hasilnya $15,989 > 2,70$ dengan tingkat signifikansi kurang dari 0,05 yaitu 0,000, hal ini memberikan kesimpulan bahwasannya untuk hasil tersebut diterima, yang berarti terdapat pengaruh keamanan (X1), jaminan (X2) dan kredibilitas (X3) secara simultan terhadap penggunaan Mobile Banking (Y).

4.7.3 Uji R²

Pengujian ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi yaitu $0 < R^2 < 1$.⁸¹ Apabila nilai R² semakin mendekati 1 menandakan bahwa kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen semakin kuat. Begitu juga sebaliknya, apabila nilai R² semakin mendekati angka 0 maka menandakan bahwa kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen kurang informasi. Berikut hasil pengujian koefisien determinan (R²) :

Tabel 4.11

Hasil uji R²

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.585 ^a	.343	.321	2.443
a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1				
b. Dependent Variable: Y				

Berdasarkan tabel 4.11 dapat dilihat bahwa nilai Adjusted R Square (Koefisien Determinasi) yang didapat adalah 0,321. Hal ini menunjukkan besarnya presentase variabel keamanan, jaminan dan kredibilitas dalam menjelaskan variabel dependennya yaitu penggunaan M-Banking sebesar 32,1%. Sedangkan 67,9% sisanya dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

⁸¹ Taufiq dan Adam, "Determinasi Harga Saham Syariah Melalui Analisis Terhadap Faktor Fundamental Dan Makro Ekonomi., Jurnal ekonomi, Vol 1 No 3, 2014.

4.8 Pembahasan Analisis Data

1. Pengaruh variabel keamanan terhadap Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia

Dalam penelitian ini variabel keamanan terhadap penggunaan mobile banking Bank Syariah Indonesia. Berdasarkan data penelitian yang telah diolah dan diuraikan dalam tabel 4.9, diketahui nilai t hitung variabel keamanan sebesar 0,915 dan T tabel adalah 1,98609. Dimana nilai T hitung ($0,915 < 1,98609$), sehingga variabel keamanan tidak memiliki pengaruh terhadap penggunaan Mobile Banking atau H1 ditolak dengan nilai signifikan $0,363 > 0,05$. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa keamanan tidak berpengaruh terhadap penggunaan M-Banking BSI. Variabel keamanan tidak berpengaruh terhadap penggunaan Mobile Banking disebabkan oleh layanan mobile banking BSI mobile dirasa kurang aman di banding dengan layanan bank lainnya.. Alasan tersebut didasari oleh penulis dari hasil isi kuesioner dari variabel keamanan dimana salah satu pertanyaan keusionernya yang membahas mobile banking lebih aman dibanding dengan layanan bank lainnya bernilai rendah dibanding dari pernyataan yang lainnya, yakni bernilai 369. Dari kurang amannya mobile banking dibanding dengan layanan bank lainnya, maka bisa mengakibatkan kepuasan nasabah menjadi turun. Sehingga variabel keamanan tidak berpengaruh terhadap penggunaan Mobile Banking.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Gilang Prakoso yang berjudul Pengaruh Kepercayaan, Keamanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Pengguna E-Commerce di Wilayah Jakarta Pusat) dimana hasilnya variabel keamanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Seperti halnya penelitian yang dilakukan oleh Swastika Suryani yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Sikap Pengguna Pada Situs Belanja Online Bukalapak, dimana hasilnya variabel keamanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

2. Pengaruh variabel jaminan terhadap penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia

Dalam penelitian ini variabel jaminan terhadap penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia. Berdasarkan data penelitian yang telah diolah dan diuraikan dalam tabel 4.9, diketahui nilai T hitung variabel jaminan sebesar 0,934 dan T tabel adalah 1,98609. Dimana nilai T hitung ($-0,934 < 1,98609$), sehingga variabel jaminan tidak memiliki pengaruh terhadap penggunaan M-Banking atau H2 ditolak dengan nilai signifikan $0,353 >$

0,05. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa jaminan tidak berpengaruh terhadap penggunaan M-Banking BSI. Variabel jaminan tidak berpengaruh terhadap penggunaan M-Banking disebabkan oleh kurang cepatnya layanan BSI Mobile dalam merespon ketika terjadi kendala/masalah dalam bertransaksi. Alasan tersebut didasari oleh penulis dari hasil isi kuesioner dari variabel jaminan dimana salah satu pertanyaan keusionernya yang membahas BSI Mobile mampu merespon dengan cepat ketika terjadi kendala/masalah dalam bertransaksi bernilai rendah dibanding dari pernyataan yang lainnnya, yakni bernilai 418. Dari kurang cepatnya layanan BSI Mobile merespon dengan cepat ketika terjadi kendala/masalah dalam bertransaksi sehingga nasabah kurang puas artinya kepuasan nasabah menurun atau tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pandu Andre Harlan yang berjudul Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT BESS Finance Semarang. Dimana variabel jaminan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Renata Agustyn yang berjudul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Kantor Pos Purworejo) bahwasanya variabel jaminan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

3. Pengaruh Variabel Kredibilitas Terhadap Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia

Dalam penelitian ini variabel kredibilitas terhadap penggunaan M-Banking Bank Syariah Indonesia. Berdasarkan data penelitian yang telah diolah dan diuraikan dalam tabel 4.9, diketahui nilai thitung variabel kredibilitas sebesar 4,352 dan T tabel adalah 1,98609. Dimana nilai T hitung ($4,352$) < T tabel ($1,98609$), sehingga variabel kredibilitas memiliki pengaruh terhadap penggunaan M-Banking atau H3 diterima dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kredibilitas berpengaruh terhadap penggunaan M-Banking. Variabel kredibilitas berpengaruh terhadap penggunaan M-Banking disebabkan oleh dikarenakan nasabah percaya bahwasannya mobile banking tidak mengandung unsur penipuan dalam melakukan transaksi.. Alasan tersebut didasari oleh penulis dari hasil isi kuesioner dari variabel kredibilitas dimana salah satu pertanyaan keusionernya yang membahas mobile banking tidak mengandung unsur penipuan dalam melakukan transaksi bernilai tinggi dibanding dari pernyataan yang lainnnya, yakni bernilai 418. Dari kepercayaan nasabah bahwasannya mobile banking tidak mengandung unsur penipuan dalam melakukan transaksi yang dimana salah satu pertanyaan dari variabel

kredibilitas, maka bisa mengakibatkan kepuasan nasabah menjadi meningkat. Sehingga variabel kredibilitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ni Putu Pratistha yang berjudul Pengaruh Tingkat Kredibilitas Merek Terhadap Tingkat Kepuasan Dan Tingkat Loyalitas Pelanggan (Studi Eksplanatif Mengenai Pengaruh Tingkat Kredibilitas Smartfren Terhadap Tingkat Kepuasan dan Tingkat Loyalitas Pelanggan Smartfren di *Service Centre* Ambarukmo Plaza Yogyakarta) dimana variabel kredibilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Amin Saleh yang berjudul Pengaruh Kredibilitas Pustakawan Pada Layanan Referensi Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Badan Perpustakaan Dan Arsip Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat, yang hasilnya variabel kredibilitas berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka.

4. Pengaruh Keamanan, Jaminan dan Kredibilitas Layanan Dalam Menggunakan Mobile Banking

Diketahui bahwa nilai signifikansi untuk pengaruh variabel X1, X2 dan X3 adalah F hitung lebih besar dari F tabel, dan hasilnya $15,989 > 2,70$ dengan tingkat signifikansi kurang dari 0,05 yaitu 0,000, hal ini memberikan kesimpulan bahwasannya untuk hasil tersebut diterima, yang berarti terdapat pengaruh keamanan (X1), jaminan (X2) dan kredibilitas (X3) secara simultan terhadap penggunaan Mobile Banking (Y).

Hasil ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Annisa Anindhita (2019) yang berjudul Pengaruh Kepercayaan, Manfaat, Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Sms Mobile Banking Pada Pt Bank Maybank Indonesia Tbk Kcp Samanhudi Di Jakarta. Variabel Kepercayaan, Manfaat, Kemudahan Dan Keamanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap Minat Nasabah Menggunakan Sms Mobile Banking.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa data pada bab yang telah dibahas sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan yang diperoleh dari penelitian Pengaruh Keamanan, Jaminan Dan Kredibilitas Layanan Mobile Banking Terhadap Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia studi kasus mahasiswa S1 Perbankan Syariah adalah :

1. Variabel keamanan tidak berpengaruh terhadap Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia dibuktikan dengan Angka signifikan yang dimiliki variabel keamanan sebesar 0,363. Dan nilai thitung sebesar 0,915 sedangkan ttabel 1,98609. Sehingga nilai thitung $0,915 < T_{tabel} 1,98609$ dengan tingkat signifikan $0,363 > 0,05$. Variabel keamanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dikarenakan layanan mobile banking BSI mobile dirasa kurang aman di banding dengan layanan bank lainnya.
2. Variabel jaminan tidak berpengaruh terhadap penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia dibuktikan dengan Angka signifikan yang dimiliki variabel jaminan sebesar 0,353. Dan nilai thitung sebesar -0,934 sedangkan T tabel 1,98609. Sehingga nilai thitung $-0,934 < T_{tabel} 1,98609$ dengan tingkat signifikan $0,353 > 0,05$. Dimana variabel jaminan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dikarenakan kurang cepatnya layanan BSI Mobile dalam merespon ketika terjadi kendala/masalah dalam bertransaksi.
3. Variabel kredibilitas berpengaruh terhadap Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia dibuktikan dengan Angka signifikan yang dimiliki variabel kredibilitas sebesar 0,000. Dan nilai t hitung sebesar 4,352 sedangkan t tabel 1,98609. Sehingga nilai thitung $4,352 > T_{tabel} 1,98609$ dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$. Variabel kredibilotas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dikarenakan kepercayaan nasabah bahwasannya mobile banking tidak mengandung unsur penipuan dalam melakukan transaksi.
4. Nilai signifikansi untuk pengaruh variabel X1, X2 dan X3 adalah F hitung lebih besar dari F tabel, dan hasilnya $15,989 > 2,70$ dengan tingkat signifikansi kurang dari 0,05 yaitu 0,000, hal ini memberikan kesimpulan bahwasannya untuk hasil tersebut diterima, yang berarti terdapat pengaruh keamanan (X1), jaminan (X2) dan kredibilitas (X3) secara simultan terhadap penggunaan Mobile Banking (Y).

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan yang didapat, adapun saran yang diberikan untuk Bank Syariah Indonesia adalah sebagai berikut :

1. Bagi Pihak Bank

Atas dasar pada penelitian ini sebaiknya pihak Bank Syariah Indonesia harus lebih memperhatikan dari segi keamanan dari layanan mobile banking BSI Mobile atau membangun kepercayaan kepada konsumen perihal keamanan layanan BSI Mobile. Begitu halnya dengan pihak Bank Syariah Indonesia harus lebih meningkatkan pelayanan dan merespon dengan cepat perihal aduan nasabah ketika layanan mobile banking terjadi kendala/masalah dalam bertansaksi.

2. Untuk Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel-variabel baru yang berkaitan dengan kepuasan nasabah selain variabel keamanan, jaminan dan kredibilitas Selain itu bagi peneliti selanjutnya dapat menambahkan data terbaru atau data yang update dan menggunakan tahun penelitian yang lebih panjang.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan penelitian ini adalah konsep penelitian ini menghubungkan komponen-komponen yang diperkirakan terkait dengan variabel bebas (independen), sehingga besar kemungkinan ada beberapa variabel lain yang belum masuk atau belum ikut dalam kerangka konsep yang juga berhubungan dengan Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia.

5.4 Penutup

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayahnya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat serta salam tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah menjadi suri tauladan bagi seluruh umat Islam di dunia, yang menjadi penerang dalam kegelapan, yang menunjukkan segala keilmuan termasuk dalam ilmu perbankan syariah yang baik dan diridhai Allah SWT, semoga kita selalu mengikuti jejaknya dan ilmu yang didapatkan bermanfaat dan semoga kita mendapat syafaatnya kelak dihari kiamat.

Penulis menyadari meskipun dalam penulisan skripsi ini telah berusaha semaksimal mungkin, namun dalam penulisan ini tidak lepas dari kesalahan dan kekeliruan. Hal itu

semata-mata merupakan keterbatasan ilmu dan kemampuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang konstruktif dari berbagai pihak demi perbaikan yang akan datang untuk mencapai kesempurnaan.

Akhirnya penulis hanya berharap semoga skripsi ini dapat bertambah khasanah keilmuan, bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Marimin dkk, 2015, *Perkembangan Bank Syariah Di Indonesia, Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* ISSN : 2477-6157 Vol. 01, No. 02
- Reza Ramadhan, 2016, *Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kredibilitas, Dan Persepsi Harga Pada Niat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking Di Bank Syariah Mandiri Surabaya*, Surabaya, Skripsi Universitas Airlangga Surabaya
- A Satrio Prasuko, *Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Fitur Layanan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mandiri Syariah Mobile Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Kcp Palembang Veteran*, Skripsi.
- Ahmad, Bambang Setiyo Pambudi, 2014, *Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan Dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Program Layanan Internet Banking Bri)*, *Jurnal Studi Manajemen*, Vol.8, No 1
- Alif Ainul Khatimah Sulmi, Dkk, 2021, *Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Empiris Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar)* *IBEF Journal* vol 1 no.2 e- ISSN:2798-3900
- Amatun Nur Makmuriyah, Kartika Marella Vanni, 2020, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Semarang)*, *Eduka : Jurnal Pendidikan, Hukum, dan Bisnis*, Vol. 5 No. 1
- Anang Panggah Wartanto, 2019, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Relationship Marketing Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Nasabah Bprs Dana Amanah Surakarta)*, Skripsi.
- Andi D M, 2018, *Pengaruh Kesadaran, Kecepatan Transaksi, Keamanan, Manfaat yang Dirasakan dengan Mediasi Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Adopsi M-banking BRI Makassar Raya*, Surabaya, JBB 8.
- Andryani Isna K dan Kunti Sunaryo, 2012, " *Analisis Pengaruh Return On Asset, BOPO, Dan Suku Bunga Terhadap Tingkat Bagi Hasil Deposito Mudharabah Pada Bank Umum Syariah*", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 11

- Arief, 2007, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan ; Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan agar Memuaskan Pelanggan*), Malang: Bayumedia Publishing.
- Arry Dwi Handoko, 2020, *Pengaruh Keamanan, Keandalan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Menggunakan Mobile Banking*, Journal IMAGE | Volume 9, Number 2
- Bondan Satrio Kinasih, Albar, 2020, *Pengaruh Persepsi Keamanan Dan Privasi Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Konsumen Online*, jurnal.
- Burhan Bungin, 2011, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik, serta ilmu-ilmu sosial lainnya*, Jakarta: Kencana.
- Conny Sondakh, 2014, *Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado)*, Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Vol.3 ,No.1
- Deni, 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Bandung, PT. Remaja Rosdakarya.
- Denny Mahendra, 2019, *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Pada Laboratorium Kalibrasi Pt Multi Instrumentasi Mandiri*, Skripsi, USM, Semarang.
- Departemen Agama R.I, Al Qur'an dan Terjemahan, Q.S Al Mu'minun : 11
- Duwi Priyatno, 2010, *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*, Yogyakarta: MediaKom..
- Evi Okatviani Satriyanti, 2012, *Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Di Surabaya*, Journal of Business and Banking ISSN 2088-7841 Volume 2, No.2.
- Faisal Dedi Purwadi, 2020 "*Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Risiko dan Fitur Layanan terhadap Minat Ulang Nasabah dalam Menggunakan Internet Banking (Studi kasus pada Nasabah Bank Mandiri Jalan Slamet Riyadi Surakarta)*". dalam WWW.eprints.ums.ac.id.
- Giari Sampurno, 2015, *Pengaruh Persepsi Kemanfaatan, Kemudahan, Kredibilitas, Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Penggunaan Berulang E-Banking (Studi Pada Mahasiswa Fe Uii Yogyakarta)*, Tugas Akhir, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
- Giari Sampurno, 2015, *Pengaruh Persepsi Kemanfaatan, Kemudahan, Kredibilitas, Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Penggunaan Berulang E-Banking (Studi Pada Mahasiswa Fe Uii Yogyakarta)*, TA, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta,

- Heppy, *Pengaruh Service Performance Dan Customer Value Terhadap Repurchase Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening*, Artikel Ilmiah
- Herna, Kemala, 2009, *Pengujian Tingkat Keamanan dan Privasi Pengaruhnya terhadap Keinginan untuk Menggunakan Mobile Banking*. Skripsi Sarjana Strata I, tidak diterbitkan, Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UII
- <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/11/11/jumlah-pengguna-internet-diIndonesiacapai196juta#:~:text=Hasil%20survei%20Asosiasi%20Penyelenggara%20Jasa,9%25%20dibandingkan%20pada%202018%20lalu.>
- <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/jaminan>,
- https://www.ir-bankbsi.com/corporate_history.html
- https://www.ir-bankbsi.com/corporate_history.html
- Irwan T, Shinta P S, 2014, *Analisis Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking, Seminar Nasional Dan Call For Paper*, ISBN: 978-602-70429-2-6
- Isroul Khusna, 2020, *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah KC Manado-Tendean)*, Skripsi Institut Agama Islam Negeri Iain (IAIN) Manado.
- Jaka Atmaja, 2018, *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB*, Jurnal Ecodemica, Vol. 2 No. 1
- Jasmiko Hendri, 2020 (*Studi Pada Nasabah Bank Muamalat Cabang Kota Bengkulu*), Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN Bengkulu Bengkulu),
- Jonathan Sarwono, 2012, *Metode Riset Skripsi: Pendekatan Kuantitatif (Menggunakan Prosedur SPSS)*, Jakarta: Elex Media Komputindo
- Jusuf Soewadji, 2012, *Pengantar Metodologi Penelitian*, Jakarta: Mitra Wacana Media.
- M. Nur Rianto al-Arif, 2010, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta
- Makhrus, 2010, *Ekspetasi Pelanggan Dan Aplikasi Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Took Modern Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Intervening*, Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Mowen dan Minor, 2001, *Perilaku Konsumen, Jilid 1*, Jakarta: PT Penerbit Erlangga

- Muhammad Tho'in, 2011, *Pengaruh Faktor-faktor Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Nasabah di Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) Tekun Karanggede Boyolali*, Jurnal Muqtasid Volume 2 Nomor 1.
- Muhammad Zakiy, 2017, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, Vol. 3, No. 1.
- Nanang Sobarna, 2021, *Analisis Perbedaan Perbankan Syariah Dengan Perbankan Konvensional*, Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Keuangan Syariah, Volume 3, Nomor 1.
- Nina Anggraeni, 2015, *Pengaruh Layanan 3 In 1 Masalah (Branchless Banking) Terhadap Pertumbuhan Dana Pihak Ketiga (Dpk) Dan Efisiensi Biaya Operasional Bank Pada Pt. Bank Bjb Syariah*, Skripsi Universitas Islam Bandung.
- Nurdin Nurdin, Dkk, 2020, *Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)*, Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah e-ISSN: 2686-6625 Vol. 2 No. 1
- Nursiah, Muh. Ferils, Jamaludin Kamarudin, 2022, *Analisis minat menggunakan mobile banking*, AKUNTABEL: Jurnal Akuntansi dan Keuangan, Volume. 19 Issue 1.
- Otoritas jasa keuangan, *Statistik Perbankan Syariah*, Desember 2020
Quran.kemenag.go.id
- Rambat Lupiyoadi, Ridho Bramulya Ikhsan, 2015, *Praktikum Metode Riset Bisnis*, Salemba empat.
- Raysa Sekar Putri, 2019, " *Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Btn Syariah Semarang*"(Semarang, Skripsi, UIN Walisongo Semarang.
- Reza Ramadhan, 2016, *Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kredibilitas, Dan Persepsi Harga Pada Niat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking Di Bank Syariah Mandiri Surabaya*, Skripsi, Universitas Airlangga.
- Ricki Yuliardi dan Zuli Nuraeni, 2017, *Statistika Penelitian Plus Tutorial SPSS*. Yogyakarta: Innosain

- Rosalin Yunita Aritonang, 2021, *Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan M-Banking Pada Pt Bank Sumut Kc Kisaran*, Konferensi Nasional Sosial dan Engineering Politeknik Negeri Medan.
- Rully Indrawan dan Poppy Yaniawati, 2014, *Metodologi Penelitian (kuantitatif, kualitatif, dan campuran untuk manajemen, pembangunan, dan pendidikan)*, Bandung: Refika Aditama.
- Sudaryono, 2017, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Raja Grafindo
- Sugiyono, 2018, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung, Alfabeta.
- Supian Sauri, 2017, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Anggota Di Pusat Koperasi Syariah Alkamil Jawa Timur*, Tesis Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim (UIN) Malang.
- Suryani dan Hendryadi, 2015, *Metode Riset: Teori dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*, Jakarta: Kencana.
- Syarafuddin Hz, 2009, *Tujuh Karakter Orang Mukmin Dalam Surat Al-Mukminun Ayat 1 – 11 (Tinjauan Dari Berbagai Macam Kitab Tafsir)*, Suhuf, Vol. 21, No. 1, Mei 2009: 66 – 82.
- Syofian Siregar, 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif dilengkapi perhitungan manual & SPSS Edisi Pertama*, Jakarta: Kencana Prendamedia Grup
- Taufiq dan Adam, 2014, *“Determinasi Harga Saham Syariah Melalui Analisis Terhadap Faktor Fundamental Dan Makro Ekonomi.*, Jurnal ekonomi, Vol 1 No 3.
- Untung Sriwidodo, 2010, *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah*, Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Vol. 10, No. 2.
- Wahyu Aji S, 2020, *Pengaruh Faktor Kemudahan Dan Faktor Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada BRI Syariah KCP Ponorogo)*, Skripsi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ponorogo.
- Wirdayani Wahab, 2017, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru*, Maqdis: Jurnal Kajian Ekonomi Islam -Volume 2, Nomor 1.
- Yulisa Saptawati, 2018, *Pengaruh Persepsi Kemudahan, Keamanan & Manfaat Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk CABANG BULUKUMBA*, Skripsi, 2018.

Yusnani, 2010 *"Pengaruh Kualitas Pelayanan Internet Banking Terhadap kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Pada Bank Swasta"*,Jurnal Dinamika Akuntansi. No.1,Vol2(2010).

Zuhaeri, 2016, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Edisi Revisi*, Jakarta: Rajawali Pers.

LAMPIRAN I

KUESIONER

Assalamualaikum wr. wb.

Perkenalkan, nama saya M Dinu Naoihul Umam Mahasiswa UIN Walisongo Semarang, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah. Pada kesempatan kali ini saya meminta kerelaan dan ketersediaan saudara/i untuk mengisi kuesioner riset guna mendukung penelitian yang akan saya lakukan. Saya mengharapkan saudara/i mengisi skala penelitian ini berdasarkan apa yang saudara/i alami dan rasakan.

Terimakasih atas partisipasinya, semoga Allah SWT memudahkan segala urusan kita.

Waassalamualaikum wr. Wb

Hormat Saya

M. Dinu

LAMPIRAN II

PERNYATAAN

Keterangan :

- 1 : Sangat Tidak Setuju
- 2 : Tidak Setuju
- 3 : Kurang Setuju
- 4 : Setuju
- 5 : Sangat Setuju

KEAMANAN (X1)

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Saya merasa aman ketika melakukan transaksi dengan <i>mobile banking</i> BSI					
2	Saya merasa semua fitur yang ada dalam aplikasi <i>mobile banking</i> BSI tidak produk illegal					
3	Saya merasa informasi personal (nasabah) terlindungi					
4	Saya merasa dengan menggunakan <i>mobile banking</i> nomor PIN dan <i>password</i> nasabah akan terjamin keamanannya					
5	<i>Mobile banking</i> lebih aman dibandingkan dengan layanan bank lainnya					

JAMINAN (X2)

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	<i>Mobile banking</i> BSI Syariah memberikan kemudahan dan memproses setiap transaksi dengan tepat					
2	Transaksi dengan menggunakan <i>mobile banking</i> BSI Syariah tepat waktu					

3	Dengan menggunakan <i>mobile banking</i> kebutuhan transaksi yang mendesak dapat teratasi					
4	BSI <i>mobile banking</i> menggunakan informasi dengan cepat dalam pengecekan riwayat transaksi keuangan pada rekening tabungan					
5	BSI <i>mobile</i> mampu merespon dengan cepat ketika terjadi kendala/ masalah dalam bertransaksi					

KREDIBILITAS (X3)

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Saya percaya menggunakan <i>mobile banking</i> BSI tidak memiliki resiko yang tinggi					
2	Saya percaya transaksi melalui <i>mobile banking</i> BSI Syariah memiliki keamanan yang memadai					
3	Saya percaya <i>mobile banking</i> BSI dapat menjamin setiap kebutuhan nasabah dalam melakukan transaksi					
4	Saya percaya bank BSI dapat menjamin privasi pengguna <i>mobile banking</i>					
5	<i>Mobile banking</i> tidak mengandung unsur penipuan dalam melakukan transaksi.					

KEPUASAN NASABAH (Y)

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5

1	Saya percaya kepuasan nasabah atas . keamanan sistem dari layanan <i>mobile banking</i> BSI					
2	Saya percaya kepuasan nasabah atas . kredibilitas perusahaan jasa layanan <i>mobile banking</i>					
3	Saya percaya kepuasan nasabah atas . kecepatan dari layanan <i>mobile banking</i> BSI					
4	Saya merasa puas menggunakan <i>mobile banking</i> BSI					
5	Saya merasa layanan <i>mobile banking</i> BSI . telah memenuhi harapan					

NO	KEAMANAN						JAMINAN					
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	T.X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	T.X2
1	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
2	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
3	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20
5	4	5	5	4	4	22	4	4	4	4	4	20
6	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
7	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
8	4	5	4	4	4	21	4	4	4	5	5	22
9	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24
10	4	5	5	5	3	22	4	4	5	4	3	20
11	4	5	5	4	3	21	5	4	5	4	4	22
12	4	4	4	3	3	18	5	3	5	4	3	20
13	4	2	4	4	4	18	4	3	4	4	4	19
14	3	3	3	4	4	17	3	5	5	3	5	21
15	5	5	4	5	4	23	4	4	4	4	4	20
16	4	4	5	3	4	20	5	4	4	4	3	20
17	3	4	4	4	4	19	4	4	3	3	3	17
18	5	3	5	3	3	19	5	5	5	5	5	25
19	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	25
20	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25
21	5	5	5	5	4	24	4	4	3	4	4	19
22	4	3	4	4	3	18	5	5	5	5	4	24
23	4	4	4	3	3	18	5	4	5	4	4	22
24	4	3	5	4	4	20	5	3	5	5	3	21
25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
26	5	5	5	3	3	21	3	3	3	3	3	15
27	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
28	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
29	4	4	4	2	2	16	4	4	4	4	4	20
30	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	16
31	4	4	5	4	4	21	5	5	5	5	5	25
32	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
33	3	4	5	3	3	18	5	5	5	5	5	25
34	4	5	5	5	4	23	4	5	5	5	5	24
35	1	2	1	5	5	14	5	5	2	5	5	22
36	4	4	4	1	3	16	4	4	4	4	4	20
37	2	4	3	4	4	17	5	5	5	5	5	25
38	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
39	4	3	4	5	4	20	5	5	5	4	4	23

40	4	4	4	3	3	18	4	5	5	5	5	24
41	5	5	5	5	4	24	5	4	5	4	4	22
42	5	4	4	3	4	20	5	5	5	5	5	25
43	5	5	5	3	5	23	5	5	5	5	5	25
44	4	5	3	4	3	19	3	5	5	4	4	21
45	4	4	4	3	3	18	3	3	3	3	4	16
46	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
47	4	4	3	3	4	18	4	4	3	4	4	19
48	5	4	4	4	5	22	5	5	5	5	5	25
49	5	5	5	5	3	23	5	5	5	5	5	25
50	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	25
51	4	4	5	5	5	23	5	5	5	5	5	25
52	5	5	4	4	4	22	5	5	4	5	5	24
53	3	5	5	5	4	22	4	4	4	4	4	20
54	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20
55	4	3	5	5	4	21	5	4	5	4	4	22
56	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
57	4	5	5	3	2	19	4	5	4	4	4	21
58	3	3	3	3	3	15	5	5	4	5	4	23
59	4	5	5	1	5	20	5	5	4	4	5	23
60	1	4	5	5	3	18	5	5	5	5	5	25
61	3	3	3	4	1	14	4	5	5	5	4	23
62	2	4	4	3	3	16	4	4	4	4	3	19
63	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
64	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20
65	4	4	3	3	2	16	4	4	4	5	3	20
66	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
67	4	4	3	3	4	18	3	4	4	4	4	19
68	4	3	3	5	4	19	3	3	3	3	4	16
69	4	3	3	4	4	18	4	4	4	5	4	21
70	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
71	3	4	4	5	4	20	5	5	5	5	5	25
72	3	1	5	1	5	15	5	5	5	5	5	25
73	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
74	4	4	4	3	4	19	5	5	4	4	4	22
75	5	4	4	5	3	21	4	3	5	3	3	18
76	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
77	3	3	3	5	5	19	4	5	5	4	5	23
78	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20
79	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	25
80	5	5	4	5	4	23	4	5	4	3	5	21

81	5	5	5	5	3	23	5	5	5	5	5	25
82	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
83	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20
84	4	5	4	4	3	20	3	3	3	3	3	15
85	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	5	21
86	5	5	5	5	3	23	5	5	5	5	5	25
87	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
88	3	3	4	4	5	19	5	4	5	4	3	21
89	3	5	2	4	2	16	5	4	4	3	5	21
90	2	3	3	1	4	13	4	4	4	3	4	19
91	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20
92	3	3	2	2	2	12	3	3	2	2	3	13
93	5	5	5	5	3	23	5	5	5	5	5	25
94	3	3	4	3	3	16	5	5	4	5	5	24
95	4	4	4	4	3	19	5	5	5	5	5	25
96	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20

NO	KREDIBILITAS						KEPUASAN NASABAH				
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	T.X3	Y1	Y2	Y3	Y4	T.Y
1	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
2	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
3	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
4	3	3	4	3	3	16	4	4	4	4	16
5	4	4	4	4	5	21	5	4	4	4	17
6	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
7	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
8	4	4	4	4	4	20	4	5	5	4	18
9	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	20
10	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	16
11	4	4	5	5	5	23	5	5	5	5	20
12	3	3	4	4	3	17	5	4	5	4	18
13	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
14	3	4	4	5	4	20	4	5	4	3	16
15	4	4	4	4	4	20	5	4	5	5	19
16	3	3	4	3	4	17	4	3	4	3	14
17	4	5	5	4	3	21	3	3	3	3	12
18	3	3	3	3	5	17	3	4	3	4	14
19	4	3	3	3	5	18	4	3	4	3	14
20	3	4	3	4	5	19	3	3	3	3	12
21	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	16
22	2	2	3	3	5	15	3	3	3	3	12

23	3	4	4	2	4	17	4	3	4	3	14
24	5	4	5	4	5	23	5	5	5	5	20
25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
26	3	3	3	3	3	15	3	2	3	2	10
27	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
28	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
29	4	4	2	2	4	16	2	3	2	3	10
30	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12
31	4	3	4	2	5	18	3	3	3	3	12
32	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
33	3	3	2	4	5	17	2	2	2	2	8
34	4	5	4	5	5	23	5	4	5	4	18
35	2	2	2	4	5	15	5	4	4	5	18
36	3	2	2	3	4	14	4	4	4	4	16
37	3	3	3	3	5	17	3	3	3	3	12
38	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
39	5	4	4	4	4	21	2	3	2	3	10
40	3	3	3	3	5	17	4	4	4	4	16
41	4	4	4	4	4	20	4	3	4	3	14
42	4	4	3	3	5	19	3	5	3	5	16
43	5	5	5	4	5	24	4	5	4	5	18
44	3	3	3	4	4	17	4	5	4	5	18
45	3	3	3	4	3	16	2	3	2	3	10
46	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
47	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16
48	3	4	3	2	5	17	3	3	3	3	12
49	3	3	4	3	5	18	3	5	3	5	16
50	4	4	4	4	5	21	4	5	4	5	18
51	3	3	3	4	5	18	4	3	4	3	14
52	4	4	4	3	5	20	3	4	3	4	14
53	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
54	2	2	2	3	4	13	4	3	4	3	14
55	4	5	5	5	4	23	4	4	4	4	16
56	5	5	5	5	5	25	4	3	4	3	14
57	2	2	2	4	4	14	3	3	3	3	12
58	3	3	3	3	5	17	3	3	3	3	12
59	4	4	1	2	4	15	3	5	3	5	16
60	3	2	3	3	5	16	3	4	5	4	16
61	2	1	3	4	5	15	2	3	2	3	10
62	3	3	3	4	4	17	4	3	4	3	14
63	5	5	5	3	5	23	2	3	2	3	10

64	4	4	4	4	4	20	4	5	4	5	18
65	3	3	4	2	5	17	5	3	4	3	15
66	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	12
67	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
68	3	2	4	4	3	16	4	4	4	4	16
69	4	3	3	3	5	18	3	3	3	3	12
70	5	3	3	4	5	20	4	4	4	4	16
71	5	4	4	3	5	21	4	3	4	3	14
72	3	3	5	5	5	21	3	5	3	5	16
73	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
74	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
75	5	4	3	5	3	20	4	3	4	3	14
76	4	4	5	5	5	23	4	4	4	4	16
77	3	3	3	3	4	16	3	5	3	5	16
78	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
79	4	4	4	3	5	20	5	3	5	3	16
80	5	4	5	3	3	20	5	5	5	5	20
81	3	3	3	4	5	18	3	3	3	3	12
82	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
83	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	16
84	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12
85	2	2	2	3	4	13	3	4	3	4	14
86	4	3	3	4	5	19	3	4	3	4	14
87	4	4	5	3	5	21	3	4	3	4	14
88	4	3	4	5	4	20	3	3	3	3	12
89	2	3	3	3	2	13	4	3	4	3	14
90	3	3	3	3	3	15	3	4	3	4	14
91	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	12
92	3	2	2	2	2	11	4	3	2	5	14
93	3	3	3	3	5	17	5	3	5	3	16
94	3	3	3	3	5	17	3	3	3	3	12
95	3	3	4	5	5	20	3	3	3	3	12
96	4	3	5	4	4	20	4	4	4	4	16

LAMPIRAN III

UJI VALIDITAS

Variabel	Item Pertanyaan	Pearson Correlation (Rhitung)	Rtabel	Keterangan
Keamanan (X1)	X1.1	0,783	0.2006	Valid
	X1.2	0,745	0.2006	Valid
	X1.3	0,748	0.2006	Valid
	X1.4	0,697	0.2006	Valid
	X1.5	0,612	0.2006	Valid
Jaminan (X2)	X2.1	0,827	0.2006	Valid
	X2.2	0,885	0.2006	Valid
	X2.3	0,780	0.2006	Valid
	X2.4	0,881	0.2006	Valid
	X2.5	0,811	0.2006	Valid
Kredibilitas (X3)	X3.1	0,840	0.2006	Valid
	X3.2	0,865	0.2006	Valid
	X3.3	0,855	0.2006	Valid
	X3.4	0,713	0.2006	Valid
	X3.5	0,473	0.2006	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	Y1	0,865	0.2006	Valid
	Y2	0,864	0.2006	Valid
	Y3	0,868	0.2006	Valid

	Y4	0,854	0.2006	Valid
--	----	-------	--------	-------

UJI RELIABELITAS

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i> <i>Coefficient (α)</i>	Keterangan
X1	0,759	Reliabel
X2	0,892	Reliabel
X3	0,814	Reliabel
Y	0,885	reliabel

UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
		Unstandardized Residual	
N		96	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	2.40430412	
Most Extreme Differences	Absolute	.100	
	Positive	.060	
	Negative	-.100	
Test Statistic		.100	
Asymp. Sig. (2-tailed)		.020 ^c	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.282 ^d	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.270
		Upper Bound	.293
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			
d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.			

UJI MULTIKOLINERITAS

Model		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	X1	.456	2.194
	X2	.743	1.346
	X3	.470	2.128

UJI HETEROSKEDATISITAS

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.190	1.221		1.793	.076
	X1	-.023	.067	-.053	-.347	.729
	X2	.026	.059	.054	.449	.655
	X3	-.020	.065	-.046	-.304	.762

a. Dependent Variable: ABS_RES

UJI LINIER BERGANDA

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.064	2.055		2.952	.004
	X1	.103	.113	.115	.915	.363
	X2	-.093	.099	-.092	-.934	.353
	X3	.475	.109	.537	4.352	.000

a. Dependent Variable: Y

UJI T

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.064	2.055		2.952	.004
	X1	.103	.113	.115	.915	.363
	X2	-.093	.099	-.092	-.934	.353
	X3	.475	.109	.537	4.352	.000
a. Dependent Variable: Y						

UJI F

ANOVA^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	286.325	3	95.442	15.989	.000 ^b
	Residual	549.164	92	5.969		
	Total	835.490	95			
a. Dependent Variable: Y						
b. Predictors: (Constant), X3, X2, X1						

UJI R²

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.585 ^a	.343	.321	2.443
a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1				
b. Dependent Variable: Y				

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : M Dinu Nasoihul Umam
Tempat, Tanggal Lahir : Brebes, 04 Desember 1998
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
Alamat : Ds. Pangebatan, RT4/RW7, Kec.Bantarkawung, Kab.Brebes
Email : muhammaddinu98@gmail.com
No. HP : 082325070940

Riwayat Pendidikan Formal

TK RA Muslimat	2004-2005
SDN 2 Pangebatan	2005-2011
MTs N 1 Tegal	2011-2014
MAN 1 Tegal	2014-2017
UIN Walisongo Semarang	2017-2022

Riwayat Pendidikan Non Formal

MADIN Islamiyah Pangebatan
MDW dan MDU Ma'hadut Tholabah

Semarang, 18 Desember 2022

Penulis,

M Dinu Nasoihul Umam