

**PENGARUH KEMUDAHAN, KEPERCAYAAN, KEAMANAN, DAN
RISIKO TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN *SELF
SERVICE TECHNOLOGY* BANK SYARIAH INDONESIA
(Studi Kasus Pada Santri Pondok Pesantren Al-Hikmah Tugurejo
Semarang)**

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata S.1

Dalam Ilmu Perbankan Syariah



Oleh:

MADA RINA SORAYA

NIM. 2005036017

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO

SEMARANG

2024

PERSETUJUAN PEMBIMBING



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Prof. Dr. Haniha Kartana III Ngaliyan Telp. (024) 7608454 Semarang 50185
Website : fbe.walisongo.ac.id – Email : fbe@walisongo.ac.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (Empat) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi

An. Mada Rina Soraya

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UTN Walisongo Semarang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah kami meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, bersama ini kami kirim naskah Skripsi sandari:

Nama : Mada Rina Soraya

NIM : 2005036017

Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Kepercayaan, Dan Risiko Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan *Self Service Technology* Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Santri Pondok Pesantren Al-Hikmah Tugurejo Semarang)

Dengan ini kami mohon kiranya skripsi tersebut dapat segera dimunaqosahkan.

Demikian harap menjadi maklum.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pembimbing I

Wano, S.E., M.Si.

NIP. 198307212015031002

Semarang, 19 Juni 2024

Pembimbing II

Ana Zahrotun Nihayah S.E., M.A.

NIP. 198907082019032018

PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Prof. Dr. Harna Karopus III Ngaliyan Telp. (024) 5608454 Semarang 50181
Website : febi.walisongo.ac.id - Email : febi@walisongo.ac.id

PENGESAHAN

Naskah skripsi berikut ini :

Nama : Mada Rina Soraya

NIM : 2005036017

Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Judul Skripsi : Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Kepercayaan, Dan Risiko Terhadap
Kepuasan Pengguna Layanan *Self Service Technology* Bank Syariah Indonesia
(Studi Kasus Pada Santri Pondok Pesantren Al-Hikmah Tugurejo Semarang)

Telah dan ujikan dalam sidang *munaqoroh* oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang dan dinyatakan LULUS dengan predikat
cum laud/baik/cukup, pada tanggal 26 Juni 2024.

Dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata 1 tahun akademik 2023/2024.

Semarang, 3 Juli 2024

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang

Dr. H. Muchamad Fauzi, S.E., MM.

NIP. 197302172006041001

Penguji Utama I,

Singgih Muchantohadi, M.E.I.

NIP. 198210312015032002

Pembimbing I

Warno, S.E., M.Si.

NIP. 198307212015031002



Sekretaris Sidang

Warno, S.E., M.Si.

NIP. 198307212015031002

Penguji II,

Arif Afendi, S.E., M. Sc.

NIP. 198505262015031004

Pembimbing II

Ana Zahratun Nihayah S.E., M.A.

NIP. 198907082019032018

MOTTO

يٰۤبَنِيَّ اذْهَبُوْا فَتَحَسَّسُوْا مِنْ يُوسُفَ وَ اٰخِيهِ وَلَا تَاْيَسُوْا مِنْ رَّوْحِ اللّٰهِ اِنَّهٗ لَا يٰۤاَيْسُ مِنْ رَّوْحِ
اللّٰهِ اِلَّا الْقَوْمُ الْكٰفِرُوْنَ

“Hai anak-anakku, pergilah kamu, maka carilah berita tentang Yusuf dan saudaranya dan jangan kamu berputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya tiada berputus asa dari rahmat Allah, melainkan kaum yang kafir”

(QS. Yusuf: 87)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbil'alamiin segala puji bagi Allah SWT tuhan semesta alam yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, serta inayahnya kepada penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Karya tulis sederhana ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua, Bapak M. Kuroisin dan Ibu Muawanah yang tak kenal lelah dalam mendidik dan mendoakan. Terimakasih atas segala doa dan dukungan serta motivasi yang telah membantu untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Terimakasih untuk cinta kasih sayang kalian.
2. Kepada kakak saya tercinta Nurul yang selalu menjadi teman saya ketika bersistirahat sejenak dari skripsi dan membantu melancarkan segala proses yang saya ambil.
3. Dosen pembimbing Bapak Warno, S.E., M.Si. dan Ibu Ana Zahrotun Nihayah S.E, M.A. yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan arahan guna menyelesaikan skripsi saya, semoga selalu diberikan kesehatan dan keberkahan oleh Allah SWT.

DEKLARASI

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 ide-ide orang lain, kecuali informasi yang ada dalam referensi yang dijadikan sebagai bahan rujukan oleh penulis.

Semarang, 19 Juni 2024

Deklarator



Mada Rina Soraya
2005036017

PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi merupakan hal yang penting dalam skripsi karena pada umumnya banyak istilah Arab, nama orang, judul buku, nama lembaga dan lain sebagainya yang aslinya ditulis dengan huruf Arab harus disalin ke dalam huruf Latin. Untuk menjamin konsistensi, perlu ditetapkan satu transliterasi sebagai berikut:

A. Konsonan

أ = Alif	خ = Kha	ش = Sya	غ = Gha	ن = Na
ب = Ba	د = Da	ص = Sha	ف = Fa	و = Wau
ت = Ta	ذ = Dza	ض = Dal	ق = Qa	ه = Ha
ث = Sa	ر = Ra	ط = Tha	ك = Ka	ء = Hamzah
ج = Jim	ز = Za	ظ = Za	ل = La	ي = Ya
ح = Ha	س = Sa	ع = Ain	م = Ma	

B. Vokal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin
َ	Fathah	A
ِ	Kasrah	I
ُ	Dammah	U

C. Diftong

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin
َـي	Fathah dan ya	Ai
َـو	Fathah dan wau	Au

D. Maddah

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

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin
ا...آ	Fathah dan alif atau ya	Ā
ى...إ	Kasrah dan ya	Ī
و...ؤ	Dammah dan wau	Ū

E. Syaddah (-)

Syaddah dilambangkan dengan konsonan ganda (ّ).

F. Kata Sandang

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

G. Ta' Marbutah (ة)

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

ABSTRAK

Kemajuan teknologi pada sektor perbankan memberikan manfaat kemudahan bagi nasabah pada layanan operasional berupa *mobile banking*. Layanan *mobile banking* dari BSI, yakni BSI *mobile* mengalami peningkatan jumlah user dan transaksi, namun rating pada aplikasi masih rendah yang menyatakan masih banyak nasabah merasakan ketidakpuasan terhadap aplikasi BSI *mobile*. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kemudahan, kepercayaan, keamanan dan risiko terhadap kepuasan santri PPPTQ Al-Hikmah dalam menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, serta data yang diperoleh merupakan data primer dengan menggunakan bantuan kuesioner dan data sekunder melalui studi pustaka dan internet. Populasi pada penelitian ini ialah santri PPPTQ Al-Hikmah. Pengambilan sampel penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* dengan besaran sampel sejumlah 75 responden. Teknik analisis yang dipilih untuk menganalisis data menggunakan statistik deskriptif, uji instrumen, uji asumsi klasik dan uji hipotesis pada penelitian ini ialah Analisis Regresi Linear Berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah adalah variabel kemudahan dan keamanan. Sedangkan variabel kepercayaan dan risiko tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kata Kunci : Kemudahan, Kepercayaan, Keamanan, Risiko, Kepuasan nasabah, *mobile banking*

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Wr.Wb.

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, hidayah serta inayah-Nya kepada saya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, Keamanan, Dan Risiko Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan *Self Service Technology* Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Santri Pondok Pesantren Al-Hikmah Tugurejo Semarang)” dengan baik. Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, dan pengikutnya.

Skripsi ini disusun guna memenuhi dan melengkapi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S1) pada program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Walisongo Semarang. Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini banyak pihak yang terlibat dalam memberikan bimbingan dan arahan, serta kritik saran kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini. Maka pada kesempatan ini dengan rasa hormat penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Nizar, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
2. Bapak Dr. H. Nur Fatoni, M.Ag. selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
3. Bapak Arif Afendi, S.E., M.Sc. selaku ketua jurusan dan Ibu Mardhiyaturositaningsih, ME. selaku sekretaris jurusan S1 Perbankan Syariah.
4. Bapak Dr. H. Ade Yusuf Mujaddid, M.Ag. selaku dosen wali yang telah memberikan arahan dan saran dari awal perkuliahan hingga proses penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Warno, S.E., M.Si. selaku pembimbing I dan Ibu Ana Zahrotun Nihayah S.E, M.A. selaku pembimbing II, yang telah membimbing dan memberikan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.

6. Dosen, Karyawan, serta Civitas Akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
7. Segenap teman-teman jurusan S1 Perbankan Syariah Angkatan 2020 terkhusus kelas PBAS-A.
8. Dan seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang dengan tulus selalu memberikan doa, semangat dan motivasi sehingga skripsi ini terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat dibutuhkan untuk menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Semarang, 19 Juni 2024

Peneliti,

Mada Rina Soraya
20050360217

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
DEKLARASI	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI	vii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Kajian Teori	13
2.1.1 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	13
2.1.2 <i>Mobile Banking</i>	15
2.1.3 Kemudahan	17
2.1.4 Kepercayaan	18
2.1.5 Keamanan	21
2.1.6 Risiko	22
2.1.7 Kepuasan Nasabah	24
2.2 Penelitian Terdahulu	26

2.3 Kerangka Berpikir	35
2.4 Hipotesis	36
BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1 Jenis Penelitian dan Sumber Data	41
3.1.1 Jenis Penelitian.....	41
3.1.2 Sumber Data.....	41
3.2 Populasi dan Sampel.....	42
3.2.1 Populasi.....	42
3.2.2 Sampel.....	42
3.3 Metode Pengumpulan Data dan Skala Pengukuran.....	44
3.3.1 Metode Pengumpulan Data	44
3.3.2 Skala Pengukuran.....	45
3.4 Variabel Penelitian	45
3.5 Teknis Analisis Data.....	49
3.5.1 Uji Kualitas Data.....	49
3.5.2 Uji Asumsi Klasik.....	50
3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda	52
3.5.4 Uji Hipotesis	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	54
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	54
4.1.1 Sejarah Bank Syariah Indonesia.....	54
4.1.2 Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia.....	55
4.2 Karakteristik Responden.....	55
4.2.1 Usia	55
4.2.2 Pekerjaan.....	56
4.2.3 Alamat Asal.....	57
4.3 Analisis Data	57
4.3.1 Uji Validitas	58
4.3.2 Uji Reliabilitas	59
4.4 Uji Asumsi Klasik	60
4.4.1 Uji Normalitas.....	60

4.4.2 Uji Multikolinearitas	61
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	61
4.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	62
4.6 Uji Hipotesis	64
4.6.1 Uji Signifikan Parsial (Uji t)	64
4.6.2 Uji Signifikan Simultan (Uji F)	66
4.6.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	67
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian.....	68
BAB V PENUTUP	74
5.1 Kesimpulan.....	74
5.2 Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	82
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	105

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Volume Penggunaan BSI Mobile	27
Tabel 3.1 Skala Likert.....	45
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	46
Tabel 4.1 Identitas Responden (Usia)	55
Tabel 4.2 Pekerjaan Responden	56
Tabel 4.3 Alamat Responden	57
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas.....	58
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	59
Tabel 4.6 Hasil Uji Kolmogorov Smirnov	60
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas	61
Tabel 4.8 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda	63
Tabel 4.9 Hasil Uji t.....	65
Tabel 4.10 Hasil Uji F.....	67
Tabel 4.11 Uji Koefisien Determinasi	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Volume Transaksi	3
Gambar 1.2 Pertumbuhan BSI Mobile.....	4
Gambar 1.3 Volume Penggunaan BSI Mobile.....	5
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	36
Gambar 4.1 Grafik Scatterplot	62

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di zaman modern ini, teknologi berkembang dengan sangat cepat. Perkembangan teknologi ini menyebabkan perubahan dalam perilaku masyarakat. Hal ini terjadi karena hampir semua sektor mengalami kemajuan teknologi, sehingga pekerjaan yang sebelumnya dilakukan secara manual kini digantikan dan didukung oleh teknologi.¹ Selain itu, perkembangan teknologi juga memberikan banyak manfaat dalam berbagai aspek kehidupan manusia. Salah satunya pada sektor perbankan syariah.² Kemajuan teknologi ini memaksa sektor ekonomi untuk mengikuti perkembangan tersebut dan terus meningkatkan kemampuannya. Pertumbuhan industri perbankan syariah di Indonesia menunjukkan peningkatan yang menggembirakan. Hingga Agustus 2023, total aset perbankan syariah mencapai Rp817,6 triliun dengan pertumbuhan sebesar 9,79%, serta menyumbang 7,26% dari pangsa pasar perbankan syariah. Hal ini menunjukkan bahwa bank syariah masih memiliki potensi untuk memperluas pangsa pasarnya lebih besar lagi.³

Perbankan Syariah mencakup semua aspek yang berhubungan dengan bank syariah dan unit-unit syariah, termasuk kelembagaan, kegiatan usaha, serta metode dan proses pelaksanaan kegiatan usahanya.⁴ Berdasarkan UU No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya sesuai dengan

¹ Asti Marlina and Widhi Ariyo Bimo, "Digitalisasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank," *INOVATOR* 7, no. 1 (2018): 14.

² Muzayyana Tartila, "Strategi Industri Perbankan Syariah Dalam Menghadapi Era Digital," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 8, no. 3 (2022): 3312.

³ OJK, "Siaran Pers Mendorong Potensi Pengembangan Perbankan Syariah 'OJK Mengajar' Di UIN Syarif Hidayatullah," no. November (2023): 5–6, <https://ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/siaran-pers/Pages/Mendorong-Potensi-Pengembangan-Perbankan-Syariah.aspx>.

⁴ Wangsawidjaja Z, *Pembiayaan Bank Syariah* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2012).

prinsip syariah, atau hukum Islam yang ditetapkan dalam fatwa Majelis Ulama Indonesia. Prinsip-prinsip tersebut meliputi keadilan dan keseimbangan ('adl wa tawazun), kemaslahatan (maslahah), universalisme (alamiyah), serta menghindari unsur-unsur gharar, maysir, riba, zalim, dan objek yang haram.⁵

Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah salah satu institusi yang mengelola keuangan berdasarkan prinsip syariah di Indonesia. Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan hasil penggabungan dari Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah. Sejak berdiri pada tanggal 1 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442H, Bank Syariah Indonesia telah berkomitmen untuk menyediakan produk dan layanan keuangan syariah bagi nasabahnya.⁶ Bank Syariah Indonesia adalah salah satu bank syariah yang telah menyediakan layanan perbankan digital.

Pihak bank menyediakan layanan perbankan dengan memanfaatkan teknologi yang sering disebut sebagai *digital banking*, layanan ini mencakup *phone banking*, *internet banking*, dan *mobile banking*. Ketiga fasilitas tersebut dikenal sebagai self-service technology. Self Service Technology (SST) adalah suatu teknologi perantara yang memungkinkan konsumen untuk mengakses layanan secara mandiri tanpa bergantung pada bantuan langsung dari karyawan.⁷ Dengan digital banking, baik bank maupun nasabah akan mendapatkan banyak keuntungan. Selain tingkat efisiensi yang lebih tinggi, menyikapi permasalahan keuangan juga bisa dilakukan secepat mungkin. Tentu saja kepuasan nasabah terhadap pelayanan dari bank akan meningkat. Dengan demikian, kedua belah pihak akan lebih bisa merasakan keunggulan

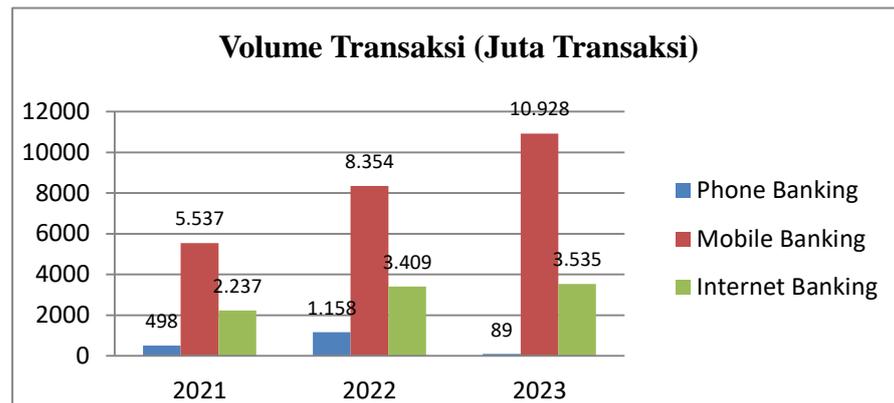
⁵ Otoritas Jasa Keuangan, "Perbankan Syariah dan Kelembagaannya", <https://ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/pages/pbs-dan-kelembagaan.aspx> diakses 30 Januari 2024

⁶ Bank Syariah Indonesia, "Sejarah Perseroan", https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html, diakses 30 Januari 2024

⁷ Melinda Ramadhanti, Noor Shodiq, and M Cholid Mawardi, "Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self-Service Technology Terhadap Kepuasan Mahasiswa Unisma Dalam Penggunaan Layanan Digital Bank Syariah (Studi Kasus Pada Mahasiswa FEB UNISMA Angkatan 2018 Dan 2019)," *Junral El-Aswaq* 3 (2022): 1–15, <http://riset.unisma.ac.id/index.php/laswq/article/view/17988>.

teknologi perbankan digital dibandingkan menggunakan sistem perbankan konvensional.⁸

Gambar 1.1
Volume Transaksi



Sumber: Bank Indonesia (2023)

Di Indonesia, penggunaan layanan *self service technology* selama 3 tahun terakhir mengalami peningkatan dan penurunan. Menurut data dari Bank Indonesia, tingkat volume transaksi penggunaan layanan *self service technology* paling tinggi yaitu *mobile banking*, tercatat Volume transaksi penggunaan *mobile banking* mengalami kenaikan antara tahun 2021 dan 2023, mencapai 5,3 juta transaksi.⁹ Dibandingkan dengan produk layanan perbankan elektronik lainnya, layanan *mobile banking* mengalami perkembangan yang paling pesat. Hal ini disebabkan oleh kemampuan layanan *mobile banking* dalam memenuhi kebutuhan masyarakat modern yang sangat mengutamakan mobilitas. Dengan satu sentuhan, *mobile banking* memberikan kemudahan layanan perbankan langsung dalam genggaman.¹⁰ *Mobile banking* menjadi layanan *self service technology* dengan volume transaksi paling tinggi, salah satu keunggulan *mobile*

⁸ Nur Aini Fitriya Ardiani Aniqoh, Ana Zahrotun Nihayah, and Farah Amalia, "The Role of Digital Banking Industry Towards Consumer Behavior During The Covid 19," *Journal of Digital Marketing and Halal Industry* 4, no. 2 (2022): 82.

⁹ Proprietary Channel et al., "Tabel 7 . Proprietary Channel Table 7 . Proprietary Channel," *Bank Indonesia* 2 (2022): 2–3.

¹⁰ Dwi Mutiara Sari, Muhammad Iqbal Fasa, and Suharto Suharto, "Manfaat Dan Risiko Penggunaan Layanan Perbankan Melalui Aplikasi Mobile Banking," *Al-Infaq: Jurnal Ekonomi Islam* 12, no. 2 (2021): 172.

banking dibandingkan layanan *self-service technology* lainnya adalah kepraktisannya, karena pengguna tidak perlu datang ke bank atau ATM. Selain itu, *mobile banking* dilengkapi dengan fitur transfer real-time ke bank lain dan transfer ke rekening non-pemegang rekening, transaksi menjadi lebih cepat, *mobile banking* juga mempermudah pengguna dalam mencari informasi tentang produk bank, selain itu, *mobile banking* mempermudah pengguna untuk mengecek saldo melalui *handphone*, fitur sederhana dan mudah dimengerti.¹¹

Gambar 1.2
Pertumbuhan BSI Mobile



Sumber: Platform sosial media BSI

Bank Syariah Indonesia (BSI) mulai memperkenalkan layanan BSI Mobile kepada nasabah pada tahun 2021.¹² Gambar 1.2 menunjukkan *Mobile banking* dari BSI, yakni *BSI Mobile*, mengalami pertumbuhan user sebesar 32,80% hingga September 2023, mencapai 5,90 juta pengguna. Pada periode tersebut, jumlah transaksi *BSI Mobile* telah mencapai 266,29

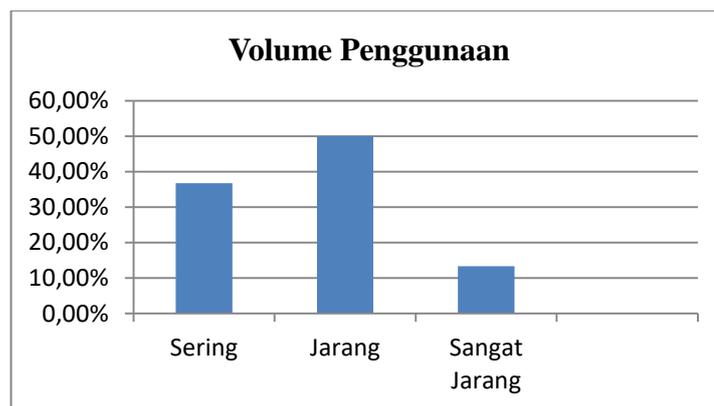
¹¹ Nurdin Nurdin et al., “Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu),” *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah* 2, no. 1 (2020): 92.

¹² Bank Syariah Indonesia, “Sejarah Perseroan”, https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html, diakses 30 Januari 2024

juta, dengan volume transaksi senilai Rp 338,22 triliun.¹³ Bank Syariah Indonesia meluncurkan layanan perbankan digital *BSI Mobile* untuk memberikan solusi kemudahan transaksi, ibadah, dan berbagi melalui fitur yang terintegrasi dalam satu aplikasi, tanpa keharusan untuk datang ke kantor Bank Syariah Indonesia. Meskipun *BSI mobile* mengalami pertumbuhan user, namun rating pada aplikasi *BSI mobile* dalam *play store* sebesar 4,0 rating. Rating di bawah 5 mencerminkan bahwa masih banyak nasabah yang menyatakan ketidakpuasan terhadap aplikasi *BSI Mobile*.¹⁴

Gambar 1.3

Volume Penggunaan BSI Mobile



Menurut hasil *prariset* yang dilakukan peneliti terhadap santri Pondok Pesantren Putri Tahfidzul Qur’an Al-Hikmah Tugurejo Semarang, meskipun santri sudah mengetahui dan menggunakan *BSI mobile* namun penggunaan layanan *self service technology* berupa *mobile banking* masih jarang digunakan. Gambar 1.3 menunjukkan dimana 50% santri jarang menggunakan, 36,7% sering, dan 13,3% sangat jarang santri menggunakan layanan *self service technology*. Menurut salah satu santri Pondok

¹³ Bank Syariah Indonesia, “Pertumbuhan *BSI mobile*”, <https://www.instagram.com/p/CzF3vjsx-rJ/?igsh=MW5iNTQ0MG00MWFuMQ==>, diakses 30 Januari 2024

¹⁴ Google Play Store, *BSI mobile* “Rating dan Ulasan”, <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.bsm.activity2> Diakses 30 Januari 2024

Pesantren Putri Tahfidzul Qur'an Al-Hikmah Tugurejo Semarang yang juga merupakan nasabah dari BSI, *BSI Mobile* diakui sebagai layanan yang sangat efisien dan memberikan kemudahan. Namun, meskipun memberikan kemudahan, terdapat beberapa kendala yang mengakibatkan kegagalan dalam pelaksanaan transaksi bagi para nasabah, dimana saldo sudah terpotong namun transaksi belum tercatat. Hal tersebut membuat nasabah kurang puas dengan aplikasi tersebut sehingga ragu atau menimbulkan kekhawatiran dan tidak percayanya nasabah untuk memakai *mobile banking*. Terdapat masalah lain terkait fitur layanan yang tidak berjalan dengan baik.¹⁵ Kendala ini benar-benar mengganggu aktivitas nasabah yang bermaksud untuk melakukan transfer dan transaksi lainnya.

Untuk mengatasi berbagai risiko yang muncul, pihak bank membutuhkan kotak keluhan nasabah agar nasabah dapat dengan mudah menyampaikan keluhan mereka. Nasabah dapat menyampaikan keluhan mereka mengenai kekurangan bank serta menanyakan hal-hal yang tidak mereka pahami tentang sistem *mobile banking* dan layanan bank tersebut melalui berbagai saluran komunikasi yang disediakan oleh bank. Bank Syariah Indonesia telah menyediakan fasilitas kotak keluhan dan layanan pertanyaan bagi nasabah yang menghadapi masalah. Di dalam aplikasi *mobile banking*, nasabah dapat memanfaatkan menu bantuan jika merasa kebingungan dalam menggunakan aplikasi Bank Syariah Indonesia.

Kepuasan nasabah merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan sebuah bank.¹⁶ Maka sudah tugas dari pihak bank untuk membangun dan menjaga kepercayaan nasabah terhadap kualitas layanan yang disediakan. Nasabah menunjukkan kepercayaannya terhadap bank dengan cara memanfaatkan salah satu atau beberapa produk yang ditawarkan oleh bank

¹⁵ Mila Lathifah, wawancara oleh Mada Rina Soraya di Pondok Pesantren Putri Tahfidzul Qur'an Tugurejo Semarang, 30 Januari 2024

¹⁶ Rifanny Maulana and Iswandi Sukartaatmadja, "Pengaruh Teknologi Informasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah," *Jurnal Informatika Kesatuan* 2, no. 1 (2022): 17.

tersebut, serta memanfaatkan fasilitas yang disediakan. Kepuasan nasabah dapat tercermin dari jumlah dana yang disimpan di bank. Semakin besar dan banyaknya dana yang dihimpun dan disimpan di bank, semakin meningkatkan kepercayaan dan kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan.¹⁷ Persaingan yang intens antar bank menghasilkan berkurangnya loyalitas nasabah terhadap satu bank. Ini disebabkan oleh beberapa faktor, termasuk penawaran dari lembaga keuangan lain yang lebih sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah yang mungkin tidak tersedia di bank yang mereka gunakan sebelumnya, selain itu, kemudahan yang ditawarkan oleh bank lain juga membuat nasabah lebih cenderung tertarik menggunakan produk di bank tersebut, tuntutan dari instansi tertentu untuk menggunakan rekening dari bank tertentu juga menjadi faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah, Selain itu, ketidaknyamanan nasabah terhadap fasilitas dan sistem di satu bank dapat membuat mereka memilih menggunakan bank lain untuk melakukan transaksi.¹⁸

Kekurangan pada *mobile banking* ini sangat memengaruhi kepuasan nasabah. Semakin baik kualitas layanan *mobile banking*, semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan tersebut.. Beberapa hambatan dalam *mobile banking* sangat memengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Nasabah sering memiliki beberapa rekening, sehingga jika *mobile banking* mengalami kendala berulang, mereka akan lebih memilih menggunakan rekening dari bank lain yang tidak mengalami masalah untuk melakukan transaksi..

Alasan memilih santri pondok pesantren adalah karena mereka merupakan masyarakat berpendidikan yang aktif dalam lembaga pendidikan Islam dan sekaligus mewakili kelompok agamis. Mereka juga sering mendengar dan mengetahui tentang perbankan syariah, bahkan mungkin sudah menggunakan layanan dari lembaga keuangan syariah,

¹⁷ Eva Sundari, *Dinamika Citra Dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam* (Indramayu: Penerbit Adab, 2021).

¹⁸ Fikki dan Teuku. (2023). Problematika Loyalitas Konsumen Pada Dunia Perbankan. *Iqtishady*, 2(1), h. 148.

termasuk bank syariah maupun bank konvensional, untuk keperluan pribadi. Adapun alasan mengambil objek santri Pondok Pesantren Tahfidzul Qur'an Al-Hikmah Tugurejo Semarang karena menurut pengamatan awal tampak para santri pondok pesantren ini menggunakan layanan perbankan syariah. Maka dengan adanya perkembangan bank syariah yang sangat pesat, bagaimana pengaruh kemudahan, kepercayaan, keamanan, dan risiko dalam penggunaan layanan *self service technology* berupa *mobile banking* terhadap kepuasan santri Pondok Pesantren Tahfidzul Qur'an Al-Hikmah Tugurejo Semarang.

Penelitian yang dilaksanakan oleh Nanda Dian Rahmadani, Nur Diana, Harun Al-Rasyid memberikan pernyataan terkait kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.¹⁹ Namun hasil penelitian Bayu Arie Fianto, Charissa Kezia Rahmawati, Indri Supriani bertolak belakang karena menemukan bahwa kemudahan tidak berdampak signifikan terhadap kepuasan nasabah.²⁰

Penelitian yang dilakukan Nurdin, Indah Musyawarah, Nurfitriani, dan Abdul Jalil menemukan adanya pengaruh yang signifikan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah.²¹ Hal ini didukung oleh hasil penelitian Firdha Tyanisa dan Nurul Hasanah yang menyatakan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.²² Berbeda dengan hasil penelitian Nurul dan Ahmad yang menyatakan kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.²³

¹⁹ N D Rahmadani, "... Layanan Digital Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Melakukan Transaksi Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota ...)" 19 (2022): 5.

²⁰ Bayu Arie Fianto, "Mobile Banking Services Quality and Its Impact on Customer Satisfaction of Indonesian Islamic Banks," *Jurnal Ekonomi & Keuangan Islam* 7, no. 1 (2021): 70.

²¹ Nurdin et al., "Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)."

²² Firdha Tyanisa and Nurul Hasanah, "Pengaruh Kepercayaan Dan Service Quality Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna M-Banking Syariah Pada Masa Pandemi COVID-19 (Studi Kasus Masyarakat DKI Jakarta)," *Snam Pjn* 19 (2022): 220302.

²³ Nurul Natasya and Ahmad Yudhira, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Ride Di Gojek Pada Mahasiswa/I Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhien," *Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 2, no. 1 (2023): 128–145.

Oktavianus *et al* menyatakan keamanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah.²⁴ Namun hasil penelitian Riska Dea bertolak belakang karena menemukan bahwa keamanan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan m-banking.²⁵

Penelitian yang dilakukan Gusti, Yulianti, dan Rusniati menemukan adanya pengaruh persepsi risiko terhadap kepuasan nasabah.²⁶ Namun hasil penelitian Jamaludin, Nursiah, dan Melisa bertolak belakang karena menemukan bahwa risiko tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.²⁷

Dengan mempertimbangkan fenomena serta variasi hasil penelitian yang telah diuraikan, peneliti menentukan judul penelitian **“Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Kepercayaan, Dan Risiko Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan *Self Service Technology* Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Santri Pondok Pesantren Al-Hikmah Tugurejo Semarang)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kemudahan penggunaan *mobile banking* terhadap kepuasan santri PPPTQ Al-Hikmah?
2. Bagaimana pengaruh kepercayaan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* terhadap kepuasan santri PPPTQ Al-Hikmah?

²⁴ Oktavianus Sauw et al., “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking Pada PT Bank Sulselbar Cabang Soppeng,” *Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro* 6, no. 1 (2023): 51.

²⁵ Riska Dea Irahyani, “Pengaruh Penggunaan Mobile Banking (m-Banking) Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Generasi Milenial Yang Menjadi Nasabah Di Bank Konvensional (Studi Kasus Pada Mahasiswa Pengguna m-Banking Di Universitas Yang Ada Di Malang),” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB* 10, no. 2 (2022).

²⁶ Gusti Aditya Rachman, RR Yulianti Prihatiningrum, and Rusniati, “Pengaruh Variabel TAM, Persepsi Risiko, Pengaruh Sosial Terhadap Kepuasan Dan Penggunaan Kembali Secara Terus Menerus Aplikasi Mobile Banking Bank Kalsel,” *Journal of Applied Business and Economics (JABE)* 3, no. 4 (2021): 515.

²⁷ J Kamarudin, N Nursiah, and ..., “Pengaruh Faktor Kemudahan, Keamanan, Dan Risiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah BRI Kabupaten Mamuju),” *FORECASTING: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen* 1, no. 2 (2022): 16.

3. Bagaimana pengaruh keamanan penggunaan *mobile banking* terhadap kepuasan santri PPPTQ Al-Hikmah?
4. Bagaimana pengaruh risiko penggunaan *mobile banking* terhadap kepuasan santri PPPTQ Al-Hikmah?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menjawab permasalahan pokok diatas yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan *Mobile Banking* terhadap kepuasan santri PPPTQ Al-Hikmah.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan penggunaan *Mobile Banking* terhadap kepuasan santri PPPTQ Al-Hikmah.
3. Untuk mengetahui pengaruh keamanan dalam menggunakan *Mobile Banking* terhadap kepuasan santri PPPTQ Al-Hikmah.
4. Untuk mengetahui pengaruh risiko penggunaan *Mobile Banking* terhadap kepuasan santri PPPTQ Al-Hikmah.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam menyediakan informasi yang dapat menjadi tambahan referensi bagi penelitian lain yang relevan, serta dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan penulis lainnya.

2. Secara Praktis

Dari penelitian ini diharapkan dapat menjadikan tambahan keilmuan dan menjadi bahan referensi bagi peneliti selanjutnya mengenai pengaruh penggunaan *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan, pertimbangan, dan sumber informasi bagi perbankan syariah di Indonesia dalam mengikuti perkembangan teknologi dan menyediakan

fasilitas seperti *mobile banking* untuk nasabah. Hal ini bertujuan untuk memberikan pelayanan yang optimal dan memuaskan sehingga dapat mempertahankan kepercayaan dan loyalitas nasabah terhadap bank tersebut.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan mahasiswa dalam bidang *Mobile Banking*.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini terdiri dari lima bab, yang disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang penelitian singkat mengenai pengaruh kemudahan, keamanan, kepercayaan, dan risiko terhadap kepuasan santri pengguna layanan *self service technology*, rumusan masalah ini berkaitan dengan kondisi, fenomena, serta konsep yang memerlukan jawaban melalui penelitian ini, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, serta bagian terakhir bab ini memuat sistematika penulisan yang memberikan ringkasan materi yang akan dibahas dalam penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini berisi mengenai landasan teori yang berisikan tentang teori-teori yang akan menjadi landasan pendukung mengenai masalah yang diteliti oleh penulis, penelitian terdahulu yang masih memiliki keterkaitan dengan penelitian, kerangka pemikiran, serta hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berisi mengenai variable penelitian, definisi operasional variabel, penentuan populasi dan sampel, jenis dan sumber data yang dipakai, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini mencakup analisis data dan pembahasan yang membahas objek penelitian, hasil pengujian deskripsi, dan hasil pengujian hipotesis.

BAB V PENUTUP

Bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran-saran dari hasil penelitian yang diperoleh.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

2.1.1 *Technology Acceptance Model (TAM)*

Model Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance Model/TAM*) adalah suatu kerangka kerja yang digunakan untuk memahami bagaimana pengguna menerima dan mengadopsi suatu teknologi. Pada tahun 1986, Fred Davis mengembangkan Model Penerimaan Teknologi (*TAM*) sebagai bagian dari disertasinya yang berjudul "*A Technology Acceptance Model for Empirically Testing New End User Information Systems*". Pada awalnya, TAM dirancang untuk menjelaskan bagaimana pengguna menerima teknologi informasi baru, seperti sistem informasi manajemen atau perangkat lunak. Namun, seiring dengan perkembangan teknologi, TAM juga telah digunakan dalam berbagai konteks teknologi, termasuk teknologi mobile, media sosial, dan *Internet of Things (IoT)*.²⁸

Seiring perkembangannya, metode TAM tidak hanya digunakan untuk mengukur tingkat penerimaan aplikasi, tetapi juga dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan penggunaan aplikasi.²⁹ Dalam konteks kepuasan nasabah, teori TAM dapat diterapkan untuk memahami bagaimana nasabah mengadopsi dan menggunakan teknologi dalam interaksi dengan penyedia layanan finansial atau perbankan. Dengan demikian, peneliti berpendapat

²⁸ Soetam Rizky Wicaksono, *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL Teori Dasar*, Edisi Pert. (Malang: Seribu Bintang, 2022), www.fb.com/cv.seribu.bintang.

²⁹ Irfan Dary Sujatmiko and I Gusti Lanang Putra Eka Prisma, "Implementasi Technology Acceptance Model 3 (TAM 3) Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Investasi Dan Trading Saham (Studi Kasus: Aplikasi Mobile IPOT)," *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)* 3, no. 01 (2022): 36.

bahwa model teoritis ini dapat dijadikan dasar untuk tujuan penelitian.

TAM menyatakan bahwa adopsi teknologi dipengaruhi oleh dua faktor utama, yakni *perceived usefulness* (persepsi kegunaan) dan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan).³⁰

2.1.1.1 Perceived Ease of Use

Perceived ease of use adalah persepsi individu tentang sejauh mana teknologi dianggap mudah digunakan. Dalam pengembangan teknologi, penting untuk memastikan bahwa teknologi dirancang dengan mempertimbangkan *perceived ease of use* agar mudah digunakan oleh pengguna. Hal ini akan membantu pengguna dalam menyelesaikan tugas-tugas mereka dengan lebih efisien.³¹

Perceived ease of use mengacu pada sejauh mana nasabah percaya bahwa penggunaan teknologi atau system informasi dalam interaksi dengan penyedia layanan finansial itu mudah. Semakin mudah penggunaan teknologi tersebut kemungkinan nasabah akan puas dengan pengalaman penggunaan tersebut.

2.1.1.2 Perceived Usefulness

Perceived usefulness adalah persepsi individu tentang sejauh mana teknologi dapat membantu mereka dalam menyelesaikan tugas-tugas atau mencapai tujuan mereka. *Perceived usefulness* dipengaruhi oleh fungsionalitas teknologi dan kemampuan teknologi untuk memenuhi kebutuhan pengguna.³²

Perceived Usefulness mengacu pada sejauh mana nasabah percaya bahwa penggunaan teknologi atau system informasi tersebut akan meningkatkan efisiensi, efektivitas, atau kualitas

³⁰ Fred D. Davis, Richard P. Bagozzi, and Paul R. Warshaw, "User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models," *Management Science* 35, no. 8 (1989): 985.

³¹ Wicaksono, *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL Teori Dasa R.*

³² Wicaksono, *Technology Acceptance Model Teori Dasa R.*

layanan finansial yang mereka terima. Jika nasabah melihat teknologi tersebut bermanfaat, mereka lebih cenderung puas dengan layannya yang diberikan.

2.1.2 Mobile Banking

2.1.2.1 Definisi Mobile Banking

Mobile banking, yang juga dikenal sebagai *M-Banking*, adalah sebuah *platform* yang digunakan untuk melakukan pemeriksaan saldo, transaksi keuangan, pembayaran, dan lainnya melalui aplikasi yang diunduh pada perangkat *mobile*.³³ Menurut Otoritas Jasa Keuangan, *mobile banking* adalah layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk melakukan transaksi perbankan melalui *ponsel* atau *smartphone*.³⁴

Mobile banking dianggap sangat membantu meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas bagi nasabah yang memiliki jadwal yang padat. Penyediaan layanan *mobile banking* memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan transaksi tanpa harus mengunjungi kantor bank yang bersangkutan. Jenis-jenis layanan yang tersedia di *mobile banking* mencakup transfer dana antar bank maupun bank lain, informasi saldo, mutasi, pembayaran tagihan seperti angsuran, asuransi, rekening listrik, air, telepon, dan lain-lain.³⁵

Dari berbagai definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa *mobile banking* merupakan layanan yang disediakan oleh bank kepada nasabahnya untuk mempermudah transaksi yang dapat dilakukan kapan saja tanpa perlu bertemu langsung dengan

³³ Hendi Prihanto and Rika Yuniati, "Analisa Terhadap Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Penerapan Mobile Banking," *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Pajak dan Informasi (JAKPI)* 1, no. 1 (2021): 103.

³⁴ Otoritas Jasa keuangan, 2015, *Bijak Ber-Electronic Banking*, Jakarta: h. 13 <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Download/2>

³⁵ Axel Hernandez and Felix David, "Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah," *Jurnal Informatika Kesatuan* 2, no. 2 (2022): 18.

karyawan bank. Layanan ini menggunakan aplikasi di *handphone* dan didukung oleh jaringan seluler.

2.1.2.2 Manfaat *Mobile Banking*

Manfaat yang didapatkan dari penggunaan *mobile banking* sudah jelas terlihat bagi baik perbankan maupun nasabahnya. Keduanya dapat menikmati berbagai manfaat yang aktual yang dapat dilihat dari berbagai perspektif. Bank setidaknya akan merasakan peningkatan efisiensi atau penghematan biaya, perluasan jangkauan layanan, dan peningkatan frekuensi transaksi keuangan, yang semuanya akan berkontribusi pada perbaikan kinerja keuangan secara mendasar. Sementara itu, para nasabah akan mendapatkan akses dan layanan perbankan seperti penarikan dana, transfer, pembayaran tagihan, dan lainnya dengan cepat, hemat biaya, dan aman, yang dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja.³⁶

Dalam pemanfaatan teknologi diatas untuk memberikan kemudahan manusia, juga dijelaskan dalam Q.S. Al A'ala ayat 8:

وَنُيَسِّرُكَ لِلْيُسْرَىٰ

Artinya: Kami akan melapangkan bagimu jalan kemudahan (dalam segala urusan).

Perilaku nasabah telah mengalami pergeseran, terkadang secara dramatis, karena mereka menginginkan layanan digital perbankan yang tanpa batas untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. *Mobile banking* memungkinkan para nasabah untuk melakukan transaksi perbankan dengan sangat cepat, kapanpun dan dimanapun mereka berada, serta dengan biaya yang lebih rendah. Kondisi ini membuat layanan perbankan berbasis digital jauh lebih

³⁶ Roberto Akyuwen, *Lebih Mengenal Digital Banking: Manfaat, Peluang, Dan Tantangan* (Yogyakarta: Sekolah Pascasarjana Universitas Gadjah Mada, 2020).

menarik bagi nasabah daripada layanan perbankan tradisional. Adapun keunggulan dari *mobile banking* yaitu:³⁷

1. Praktis, tidak perlu membawa dan menghitung uang tunai
2. Aman, karena menggunakan PIN atau kode rahasia
3. Memudahkan transaksi non finansial dan finansial tanpa perlu mengunjungi cabang bank, melainkan cukup dengan menggunakan perangkat telepon seluler yang terhubung ke internet.

2.1.3 Kemudahan

Menurut Davis persepsi kemudahan merupakan suatu tingakat atau keadaan dimana seseorang yakin bahwa dengan menggunakan sistem tertentu tidak diperlukan banyak usaha atau akan bebas dari usaha.³⁸ Oleh karena itu, persepsi tentang kemudahan ini mengacu pada keyakinan individu bahwa sistem teknologi informasi yang digunakan tidak mengganggu atau membutuhkan usaha yang besar saat digunakan. Dari konsep tersebut dapat dilihat bahwa kemudahan system informasi akan lebih menarik pengguna dalam menggunakan perangkat tersebut.

Dijelaskan dalam Al-Qur'an mengenai kemudahan terdapat dalam Q.S. Al-Baqarah ayat 185:

يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ

Artinya: Allah menghendaki kemudahan bagimu dan tidak menghendaki kesukaran bagimu. (QS Al-Baqarah: 185)

Menurut Venkatesh dan Davis indikator persepsi kemudahan terdiri dari:³⁹

1. Jelas dan dapat dipahami (*clear and understandable*).

³⁷ OJK, "Apakah Yang Dimaksud Dengan Internet Banking Dan Mobile Banking," <https://Sikapiuangmu.Ojk.Go.Id/> (2018): 1–2.

³⁸ Fred D. Davis, "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology," *MIS Quarterly: Management Information Systems* 13, no. 3 (1989): 320.

³⁹ Viswanath Venkatesh and Fred D. Davis, "Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies," *Management Science* 46, no. 2 (2000): 201.

Interaksi individu dengan system jelas dan mudah dipahami. Dalam ruang lingkup *m-banking*, *clear and understandable* mengacu pada seluruh pengalaman penggunaan aplikasi *mobile banking* intuitif, transparan, dan tidak membingungkan.

2. Tidak memerlukan banyak usaha (*effortless to use*).

Tidak dibutuhkan banyak usaha untuk berinteraksi dengan sistem tersebut, dimana antarmuka dan fungsionalitas aplikasi *m-banking* dirancang sedemikian rupa sehingga pengguna dapat menyelesaikan tugas-tugas perbankan mereka dengan cepat dan tanpa kesulitan.

3. Sistem mudah digunakan (*easy to use*).

Sistem dirancang sedemikian rupa sehingga pengguna dapat mengoperasikannya dengan lancar dan efisien tanpa menghadapi hambatan atau kesulitan yang berarti.

4. Fleksibel untuk berinteraksi (*flexible to interact*)

Sistem fleksibel untuk digunakan sesuai dengan kebutuhan, dimana aplikasi tersebut menawarkan fitur dan fungsionalitas yang dapat disesuaikan atau diakses dengan cara yang memudahkan pengguna untuk menyelesaikan berbagai jenis transaksi dan kegiatan perbankan sesuai dengan preferensi dan situasi mereka.

2.1.4 Kepercayaan

Kepercayaan merupakan salah satu faktor kunci dalam jangka panjang untuk meningkatkan penjualan suatu produk. Kepercayaan juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap komitmen nasabah, karena nasabah yakin bahwa mitra mereka akan memenuhi harapan mereka.⁴⁰ Kepercayaan dapat diartikan sebagai keyakinan bahwa nasabah akan mendapatkan apa yang mereka inginkan dari penyedia barang atau jasa. Layanan yang

⁴⁰ Anisa Nuri Lutfiani and Mila Fursiana Salma Musfiroh, "Pengaruh Kepercayaan Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah," *Jamasy: Jurnal Akuntansi, Manajemen & Perbankan Syariah* 2, no. 3 (2022): 52.

tidak memenuhi harapan nasabah akan mengakibatkan berkurangnya rasa percaya nasabah terhadap penyedia barang atau jasa.⁴¹

Dalam konteks pelayanan, memberikan layanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan adalah suatu keharusan. Salah satu faktor yang mendorong kepercayaan pelanggan terhadap penyedia layanan adalah kesesuaian antara janji dan pelayanan yang diberikan. Allah SWT berfirman:⁴²

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْفُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ

Artinya: Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat. (Q.S An-Nahl(16): 91)

Dapat disimpulkan bahwa kepercayaan nasabah adalah persepsi individu yang meyakini bahwa pihak yang dipercayainya benar-benar dapat menepati janji-janjinya serta membantu dalam pemenuhan kebutuhan dan harapan individu tersebut. Dalam hal ini, kepercayaan nasabah adalah hasil dari kualitas layanan *self-service technology* berupa *mobile banking* yang baik yang diberikan oleh bank syariah.

Kepercayaan terbentuk antara pihak-pihak yang belum saling mengenal baik dalam hal interaksi maupun proses transaksi. Adapun dimensi kepercayaan konsumen diantaranya:⁴³

⁴¹ Soegeng Wahyoedi and Suparso, *Loyalitas Nasabah Bank Syariah* (Yogyakarta: Deepublish, 2019).

⁴² Azhar Lujjatul Widad, Ega Rahmat Pauzi, and Ari Prayoga, "Manajemen Pelayanan Perspektif Al-Quran Dan Hadits," *MIYAH: Jurnal Studi Islam Volume 16, Nomor 02*, 16 (2020): 369.

⁴³ Reinhard Bachmann and Akbar Zaheer, *Handbook of Trust Research* (UK: Edward Elgar Publishing Limited, 2006).

1. *Trusting Belief*

Trusting belief adalah sejauh mana seseorang mempercayai dan merasa yakin terhadap orang lain dalam suatu situasi. *Trusting belief* adalah keyakinan bahwa pihak yang mempercayai pada pihak yang dipercaya, di mana penjual memiliki karakter yang cukup menguntungkan bagi konsumen.

2. *Trusting Intention*

Trusting intention adalah niat yang disengaja di mana seseorang bersedia bergantung pada pihak lain dalam situasi tertentu secara pribadi dan memberikan arahan langsung kepada pihak lain. *Willingness to depend* dan *subjective probability of depend* merupakan dua elemen pembangun *trusting intention*.

a. *Willingness to depend*

Willingness to depend adalah kesiapan konsumen untuk bergantung pada penjual dengan menerima risiko atau konsekuensi negatif yang mungkin terjadi.

b. *Subjective probability of depend*

Subjective probability of depending adalah kesiapan konsumen secara subjektif untuk memberikan informasi pribadi kepada penjual, melakukan transaksi, dan bersedia mengikuti saran atau permintaan dari penjual.

Ada beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepercayaan yaitu:⁴⁴

a. Kebaikan hati (*benevolence*)

Kebaikan hati mengacu pada keyakinan bahwa penyedia layanan memiliki niat baik dan peduli terhadap kepentingan pengguna.

b. Kompetensi (*competence*)

Kompetensi mengacu pada keyakinan seseorang terhadap kemampuan yang di miliki penjual untuk membantu

⁴⁴ Ibid.

konsumen dalam melakukan sesuatu yang sesuai dengan kebutuhan konsumen. Dapat disimpulkan bahwa kompetensi adalah kemampuan penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna dengan cara yang efektif dan efisien.

c. Integritas (*integrity*)

Integritas mengacu pada keyakinan bahwa penyedia layanan bertindak dengan jujur dan sesuai dengan prinsip-prinsip etika.

2.1.5 Keamanan

Keamanan adalah usaha untuk melindungi aset informasi dari ancaman yang mungkin terjadi.⁴⁵ Jaringan komunikasi yang aman dapat didefinisikan sebagai jaringan di mana pengguna tidak merasa takut atau cemas saat menggunakannya.⁴⁶ Keamanan dapat diartikan sebagai kondisi di mana nasabah merasa privasi mereka dilindungi dari kejahatan cyber dan pencurian data pribadi yang dapat merugikan mereka, sehingga mereka merasa percaya untuk menggunakan mobile banking sebagai sarana transaksi mereka.⁴⁷

Dijelaskan dalam Al-Qur'an mengenai konsep keamanan terdapat dalam Q.S. Al-Kahfi ayat 90:

حَتَّىٰ إِذَا بَلَغَ مَطْلِعَ الشَّمْسِ وَجْدهَا تَطَّلُعُ عَلَىٰ قَوْمٍ لَّمْ نَجْعَلْ لَهُم مِّن دُونِهَا
سِتْرًا^٧

Artinya: Hingga ketika sampai di posisi terbitnya matahari (arah timur), dia mendapatinya terbit pada suatu kaum yang tidak Kami buatkan suatu pelindung bagi mereka dari (cahaya) matahari itu.

⁴⁵ Lutfi Rokhiyatul, “Analisis Penggunaan Mobile Banking Pada Generasi Milenial Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)” (2021): 162.

⁴⁶ Praphul Chandra, *Bulletproof Wireless Security - GSM, UMTS, 802.11 and Ad Hoc Securit* (USA: Newnes Elsevier, 2005).

⁴⁷ Kamarudin, Nursiah, and ..., “Pengaruh Faktor Kemudahan, Keamanan, Dan Resiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah BRI Kabupaten Mamuju).”

Dapat disimpulkan bahwa keamanan adalah perlindungan atas informasi data nasabah, karena dalam melakukan transaksi secara daring, terdapat berbagai risiko yang mempengaruhi kepercayaan dan kepuasan.

Indikator yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat keamanan adalah sebagai berikut:⁴⁸

1. Jaminan Keamanan

Keamanan informasi pelanggan mencerminkan kualitas layanan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan. Sebagian besar pelanggan, secara logis, lebih menyukai produk berkualitas tinggi yang dapat meningkatkan kepuasan mereka dengan produk yang aman tersebut.

Jaminan keamanan memiliki peran penting dalam mengurangi kekhawatiran nasabah terkait penyalahgunaan data pribadi dan risiko kerusakan data transaksi. Ketika jaminan keamanan dapat diterima dan bertemu dengan harapan nasabah, maka nasabah akan bersedia membuka informasi pribadinya dan akan menggunakan layanan dengan perasaan aman.

2. Kerahasiaan data

Kerahasiaan data memiliki nilai yang sangat penting. Penting bahwa pihak yang tidak berwenang tidak boleh mengetahui atau mengakses data tersebut, karena jika data jatuh ke tangan pihak lain, dapat menimbulkan kerugian bagi pemilik informasi. Oleh karena itu, penting untuk benar-benar menjaga kerahasiaan data nasabah.

2.1.6 Risiko

Risiko adalah peristiwa yang tidak pasti. Apabila terjadi, akan memiliki efek positif atau negatif pada satu atau lebih suatu

⁴⁸ Arasu Raman and Viswanathan Annamalai, "Wireless Information Networks & Business Information System," *IJCA Special Issue on "Wireless Information Networks & Business Information System"* (2011): 54–56.

tujuan.⁴⁹ Risiko adalah kondisi di mana terdapat kemungkinan adanya penyimpangan yang merugikan dari hasil yang diharapkan.⁵⁰ Dari penjelasan tersebut, dapat diartikan bahwa risiko adalah suatu ketidakpastian yang menjadi pertimbangan seseorang apakah akan melakukan transaksi atau tidak. Dengan kata lain, transaksi secara online dapat menimbulkan risiko yang sangat tinggi, karena dalam melakukan transaksi tidak terjadi pertemuan langsung antara pihak-pihak yang terlibat, sehingga nasabah tidak dapat memastikan apakah transaksi yang dilakukannya telah melewati tahapan yang tepat atau tidak.

Dijelaskan dalam Al-Qur'an mengenai risiko terdapat dalam Q.S. Al-Hasyr ayat 18:

وَمَا تَدْرِي نَفْسٌ مَّاذَا تَكْسِبُ غَدًا

Artinya: Dan tiada seorangpun yang dapat mengetahui (dengan pasti) apa yang akan diusahakannya besok. (Q.S. Lukman: 34)

Ayat tersebut menjadi dasar pemikiran konsep risiko dalam Islam. Dalam usaha seorang muslim dihadapkan pada kondisi ketidakpastian terhadap apa yang terjadi. Kita boleh saja merencanakan suatu kegiatan usaha, namun kita tidak bisa memastikan apa yang akan kita dapatkan dari hasil tersebut. Hal ini merupakan sunnatullah dan ketentuan Allah.⁵¹

Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur risiko antara lain:⁵²

1. Risiko tertentu

⁴⁹ Retna, Arif, Muhammad, et al. 2022. *Manajemen Risiko*. Jawa Barat: CV. Mega Press nusantara. Hal 1.

⁵⁰ Emmett J. Vaughan and Therese M. Vaughan, *Fundamentals of Risk and Insurance*, *Вестник Росздравнадзора*, Tenth Edit., vol. 4 (United States of America: John Wiley & Sons, Inc, 2008).

⁵¹ Sophia Kharisah, "Manajemen Risiko & Bisnis Syariah" 1, no. 1 (2022): 1–8.

⁵² Paul A. Pavlou, "Consumer Acceptance of Electronic Commerce: Integrating Trust and Risk with the Technology Acceptance Model," *International Journal of Electronic Commerce* 7, no. 3 (2003): 132.

Setiap hal yang dilakukan tidak lepas dari yang namanya risiko. Risiko yang dialami dikemudian hari juga tidak dapat diprediksi. Nasabah beranggapan bahwa produk layanan *e-banking* yang digunakan rentan terhadap pencurian, baik data maupun uangnya secara langsung.

2. Mengalami kerugian

Risiko tentu saja akan membuat kerugian terhadap suatu individu bahkan instansi. Bisa saja kerugian waktu, uang, bahkan tenaga.

3. Pemikiran bahwa berisiko

Nasabah beranggapan bahwa *e-banking* rawan adanya penipuan, baik penipuan data nasabah maupun penipuan jumlah transaksi. Pemikiran bahwa suatu hal dapat berisiko akan menjadikan setiap individu lebih berhati-hati dan berfikir secara matang.

2.1.7 Kepuasan Nasabah

Bersamaan dengan intensifikasi persaingan dalam dunia bisnis, saat ini semakin banyak pihak yang memperhatikan tingkat kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan, yang dianggap sebagai kunci utama untuk memenangkan persaingan, melibatkan pemberian nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui produk dan jasa berkualitas. Kepuasan adalah suatu perasaan senang atau kecewa yang dirasakan seseorang, yang timbul dari perbandingan antara kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya.⁵³

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk yang dirasakannya dengan harapannya.

⁵³ Andi Alfianto Anugrah Ilahi and Arifuddin, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah," *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Amsir* 3, no. 1 (2022): 32.

Terdapat lima faktor yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen atau pelanggan:⁵⁴

1. Kualitas produk dan jasa

Konsumen akan merasa puas jika evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk dan jasa yang mereka gunakan memiliki kualitas yang baik.

2. Kualitas pelayanan

Dalam kualitas pelayanan, terutama dalam industri jasa, konsumen akan merasa puas jika mereka menerima pelayanan yang baik atau sesuai dengan harapan mereka. Dalam lingkungan persaingan bisnis yang ketat, para pengusaha terus bersaing untuk memperoleh konsumen yang setia terhadap bisnis mereka.

3. Emosional

Konsumen akan merasa bangga dan yakin bahwa orang lain akan terkesan jika mereka menggunakan produk dan jasa dari merek tertentu yang memiliki reputasi kepuasan yang tinggi.

4. Harga

Produk dengan kualitas yang setara namun harga lebih terjangkau akan memberikan nilai yang lebih tinggi.

5. Biaya

Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau waktu ekstra untuk mendapatkan produk atau jasa cenderung merasa puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Dalam perspektif Islam, kepuasan nasabah melibatkan beberapa faktor, yaitu:⁵⁵

1. Prinsip Keadilan

⁵⁴ Meithiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan* (Jawa Timur: Unitomo Press, 2019).

⁵⁵ Mhd. Rizky Al Akbar, Sugianto, and Aqwa Naser Daula, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Di Pt Bank Muamalat Kantor Cabang Medan Balaikota," *Studia Economica: Jurnal Ekonomi slam*, VII, no. 1 (2021): 100.

Dengan sistem operasional yang berdasarkan prinsip "profit and loss sharing", konsep syariah mendorong kerjasama dalam usaha, baik dalam pembagian keuntungan maupun tanggung jawab atas kerugian.

2. Prinsip Kesederajatan

Bank syariah menetapkan nasabah sebagai penyimpan dana dan pengguna dana pada posisi yang setara dan seimbang. Prinsip ini tercermin dalam adanya keseimbangan hak, kewajiban, risiko, dan keuntungan antara nasabah sebagai penyimpan dana dan nasabah sebagai pengguna dana.

3. Prinsip Kebebasan

Al-hurriyah (kebebasan) adalah prinsip fundamental dalam hukum perjanjian Islam, yang mengizinkan para pihak untuk secara bebas membuat perjanjian atau akad (freedom of making contract)

Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan nasabah antara lain:⁵⁶

1. *Fulfillment*

Kepuasan terjadi ketika seseorang merasa bahwa kebutuhannya terpenuhi.

2. *Pleasure*

Kepuasan terhadap layanan menciptakan perasaan kegembiraan bagi konsumen.

3. *Ambivalence*

Kepuasan terjadi ketika ada perpaduan pengalaman positif dan negatif terkait dengan produk atau layanan yang dibeli selama proses transaksi.

2.2 Penelitian Terdahulu

⁵⁶ Livia Margarita Widjiono and Edwin Japariato, "Analisa Pengaruh Self Image Congruity, Retail Service Quality, Dan Customer Perceived Service Quality Terhadap Repurchase Intention Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Di Broadway Barbershop Surabaya," *Jurnal Manajemen Pemasaran* 9, no. 1 (2014): 35–42.

Tabel 2.1
Volume Penggunaan BSI Mobile

No	Penulis	Tahun	Judul Penelitian	Kesimpulan
1.	Anggit Pragusto, Mhd Handika Surbakti, Nurul Huda, dan Nova Rini	2020	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Dan Keputusan Bertransaksi Nasabah Pengguna Mandiri Syariah Mobile (MSM). ⁵⁷	Variabel efisiensi, kepercayaan (trust) dan keberkahan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna MSM. Variable kemudahan tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan.
2.	Bayu Arie Fianto, Charissa Kezia Rahmawati, Indri Supriani	2021	Mobile Banking Services Quality And Its Impact On Customer Satisfaction Of Indonesian Islamic Banks. ⁵⁸	Variabel kenyamanan, keamanan, desain antarmuka, dan sistem aplikasi mobile banking syariah berperan signifikan dalam membentuk kepuasan nasabah. Variabel kemudahan penggunaan ternyata tidak berdampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
3.	Oktavianus Sauw, Renny	2023	Pengaruh Kualitas	Kemudahan Penggunaan berpengaruh positif dan

⁵⁷ Anggit Pragusto Sumarsono et al., "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Dan Keputusan Bertransaksi Nasabah Pengguna Mandiri Syariah Mobile (Msm)," *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance* 3, no. 2 (2020): 230–233.

⁵⁸ Fianto, "Mobile Banking Services Quality and Its Impact on Customer Satisfaction of Indonesian Islamic Banks."

	Mointi, A Syahrul Makkuradde, Sujatmiko, Angdy Ayu Mustika		Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking Pada PT Bank Sulselbar Cabang Soppeng. ⁵⁹	tidak signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, Efisiensi Penggunaan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, Keamanan Penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dan Kemudahan, Efisiensi dan Keamanan Penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Sulselbar Cabang Soppeng.
4.	Nandya Eka Sari, Teddy Oswari	2020	Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian Pada	variabel kemudahan, dan keamanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan variabel kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. variabel kemudahan, kepercayaan, dan keamanan berpengaruh

⁵⁹ Oktovianus Sauw et al., "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking Pada PT Bank Sulselbar Cabang Soppeng."

			Toko Online Tokopedia. ⁶⁰	signifikan terhadap keputusan pembelian. Variabel keputusan pembelian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.
5.	Nurdin, Indah Musyawarah, Nurfitriani, Abdul Jalil	2020	Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu). ⁶¹	variabel kecepatan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. variabel keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. variabel akurasi data tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. variabel kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. kecepatan, keamanan, akurasi data, dan kepercayaan secara bersamaan memiliki pengaruh simultan terhadap kepuasan nasabah.
6.	Vennya Natallie Rembet, Lisbeth Mananeke, Sjendry S.	2020	Effect Of Service Influence, Trust, And Location Of Customer	Secara simultan, variabel : Service Performance (X1), Kepercayaan (X2), Lokasi (X3) berpengaruh terhadap

⁶⁰ Sari, "Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian Pada Toko Online Tokopedia."

⁶¹ Nurdin et al., "Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)."

	Loindong		Satisfaction Of Bank Sulutgo Branch Of Beo. ⁶²	variabel kepuasan nasabah. . Secara parsial, variabel : Service Performance (X1), dan Lokasi (X3) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah bank di Bank SulutGo cabang Beo Kabupaten Kepulauan Talaud, sedangkan Kepercayaan (X2) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
7.	Riska Dea Irahyani	2021	Pengaruh Penggunaan Mobile Banking (MBanking) Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Generasi Milenial Yang Menjadi Nasabah Di Bank Konvensional (Studi Kasus Pada Mahasiswa Pengguna	Variable kemudahan dan persepsi kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna m-banking. Variabel persepsi manfaat, keamanan, dan fitur online banking berpengaruh secara tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna m-banking.

⁶² Venny Natallie Rembet, Lisbeth Mananeke, and Sjendry S. Loindong, "Pengaruh Service Performance, Kepercayaan, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sulutgo Cabang Beo Effect of Service Influence, Trust, and Location of Customer Satisfaction of Bank Sulutgo Branch of Beo," *Jurnal EMBA* 8, no. 3 (2020): 341.

			MBanking Di Universitas Yang Ada Di Malang). ⁶³	
8.	Jamaludin Kamarudin, Nursiah, Melisa Novianti	2022	Pengaruh Faktor Kemudahan, Keamanan, dan Resiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah BRI Kabupaten Mamuju). ⁶⁴	Dalam penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara faktor kemudahan dan faktor keamanan terhadap kepuasan nasabah, dan pengaruh yang negatif dan tidak signifikan antara faktor resiko terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking.
9.	Nadia Fidy Ashari	2019	Pengaruh Kegunaan Dan Risiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Moderasi Religiusitas Pada Mobile Banking Bank Bca	Variabel kegunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Variable risiko berpengaruh negative terhadap kepuasan nasabah. Religiusitas memoderasi secara negatif hubungan antara Kegunaan terhadap

⁶³ Irahyani, "Pengaruh Penggunaan Mobile Banking (m-Banking) Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Generasi Milenial Yang Menjadi Nasabah Di Bank Konvensional (Studi Kasus Pada Mahasiswa Pengguna m-Banking Di Universitas Yang Ada Di Malang)."

⁶⁴ Kamarudin, Nursiah, and ..., "Pengaruh Faktor Kemudahan, Keamanan, Dan Resiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah BRI Kabupaten Mamuju)."

			Syariah Di Surabaya. ⁶⁵	Kepuasan mobile banking Bank BCA Syariah. Hal ini berarti pada nasabah dengan tingkat religiusitas yang lebih rendah, pengaruh kegunaan terhadap kepuasan akan lebih kuat dibandingkan pada nasabah dengan tingkat religiusitas tinggi.
10.	Gusti Aditya Rachman, RR Yulianti Prihatiningrum, Rusniati	2021	Pengaruh Variabel Tam, Persepsi Risiko, Pengaruh Sosial Terhadap Kepuasan Dan Penggunaan Kembali Secara Terus-Menerus Aplikasi Mobile Banking Bank Kalsel. ⁶⁶	Persepsi risiko berpengaruh signifikan terhadap kepuasan; persepsi manfaat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan; persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan; pengaruh sosial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan; dan kepuasan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan kembali secara terus-menerus.
11.	Ahmad Dzul Ilmi Syarifuddin	2021	Pengaruh Kepercayaan	Kepercayaan berpengaruh positif terhadap Kepuasan

⁶⁵ Nadia Fidy Ashari, "Artikel Ilmiah Artikel Ilmiah," *STIE Perbanas Surabaya* (2019): 0–16.

⁶⁶ Rachman, Prihatiningrum, and Rusniati, "Pengaruh Variabel TAM, Persepsi Risiko, Pengaruh Sosial Terhadap Kepuasan Dan Penggunaan Kembali Secara Terus Menerus Aplikasi Mobile Banking Bank Kalsel."

			Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Mobile Banking Di Era Pandemi Covid-19 (Studi Bank Bni Cabang Makassar). ⁶⁷	Nasabah. Hal ini berarti Kepercayaan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah, Kepercayaan nasabah paling banyak dipengaruhi oleh dari segi fasilitas mobile banking karena memudahkan akses jalan untuk bertransaksi.
12.	Firdha Tyanisa, Nurul Hasanah	2022	Pengaruh Kepercayaan dan Service Quality terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna M-Banking Syariah pada Masa Pandemi COVID-19 (Studi Kasus Masyarakat DKI Jakarta). ⁶⁸	Variabel kepercayaan dan service quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking syariah pada masa pandemi covid-19.
13.	Nanda Dian Rahmadani, Nur Diana, Harun	2022	Pengaruh Kepercayaan Dan Kemudahan	Variabel Kepercayaan Nasabah dan Kemudahan Layanan Digital

⁶⁷ Ahmad Dzul Ilmi Syarifuddin, "Pengaruh Kepercayaan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Mobile Banking Di Era Pandemi Covid-19 (Studi Bank BNI Cabang Makassar)," *YUME : Journal of Management* 4, no. 1 (2021): 205–207.

⁶⁸ Tyanisa and Hasanah, "Pengaruh Kepercayaan Dan Service Quality Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna M-Banking Syariah Pada Masa Pandemi COVID-19 (Studi Kasus Masyarakat DKI Jakarta)."

	Al-Rasyid		Layanan Digital Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Dalam Melakukan Transaksi Di Masa Pandemi Covid-19. ⁶⁹	berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah. Kepercayaan Nasabah (X1) secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah. Kemudahan Layanan Digital (X2) secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Nasabah
14.	Reflana Zubaida, Fityan Izza Noor Abidin	2022	Effect of Accounting Information System, System Quality, and Security Quality on Customer Satisfaction of Mobile Banking Users. ⁷⁰	Variabel sistem informasi akuntansi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna mobile banking. Variabel a kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna mobile banking. Variabel a kualitas keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna mobile banking.
15.	Sitti Nur Khotijah, M. Cholid	2022	Pengaruh Keamanan, Kenyamanan,	Faktor keamanan mempunyai dampak baik serta signifikan mengenai

⁶⁹ Rahmadani, "... Layanan Digital Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Melakukan Transaksi Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota"

⁷⁰ Refiana Zubaida and Fityan Izza Noor Abidin, "Effect of Accounting Information System, System Quality, and Security Quality on Customer Satisfaction of Mobile Banking Users," *Indonesian Journal of Law and Economics Review* 15, no. 1 (2022): 15.

	Mawardi, Irma Hidayati		Kualitas Layanan dan Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Pengguna Mobile Banking. ⁷¹	kepuasan nasabah. Faktor kenyamanan mempunyai dampak bagus juga signifikan atas puasnya nasabah. Kualitas layanan mempunyai dampak signifikan mengenai kepuasan Nasabah. Fitur aplikasi berdampak baik dan berarti bagi kepuasan nasabah.
--	------------------------	--	---	---

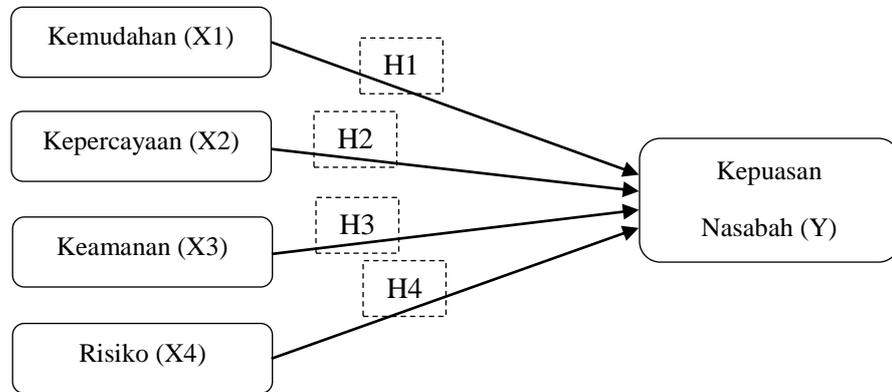
2.3 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir adalah suatu model konseptual yang menggambarkan hubungan antara teori dan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Jadi, kerangka berpikir adalah suatu sintesis yang menggambarkan hubungan antar variabel yang dibentuk dari berbagai teori yang telah diuraikan sebelumnya.⁷² Berdasarkan penjelasan dari pendahuluan, model penelitian dapat digambarkan sebagai berikut:

⁷¹ Sitti Nur Khotijah, M. Cholid Mawardi, and Irma Hidayati, "Pengaruh Keamanan, Kenyamanan, Kualitas Layanan Dan Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Pengguna Mobile Banking," *El-Aswaq: Islamic Economic and Finance Journal* Vol. 3, No. 2, Tahun 2022 3, no. 2 (2022): 550.

⁷² M.Si Dr. Annita sari, S.Pi., *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian* (Abepura: CV. Angkasa Pelangi, 2023).

Gambar 2.1
Kerangka Berpikir



2.4 Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan yang belum terbukti kebenarannya dan perlu diverifikasi, atau dugaan yang masih bersifat sementara. Hipotesis adalah pernyataan tentang kondisi populasi yang akan diuji kebenarannya dengan menggunakan data yang dikumpulkan melalui sampel. Hipotesis dapat dirumuskan berdasarkan teori, dugaan, pengalaman pribadi atau orang lain, kesan umum, atau kesimpulan yang masih bersifat sementara.⁷³ Dari uraian masalah sebelumnya, dapat ditemukan hubungan antar variabel dan hipotesis sebagai berikut:

1. Pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan santri Pondok Pesantren Al-Hikmah dalam bertransaksi menggunakan *mobile banking* BSI

Kemudahan adalah keyakinan individu bahwa penggunaan sistem teknologi informasi tidak menyulitkan atau tidak memerlukan upaya besar saat digunakan. Menurut Davis, perangkat yang memerlukan usaha yang kecil akan lebih disukai daripada perangkat yang memerlukan usaha yang besar. Dari

⁷³ Benny Pasaribu et al., *Metodologi Penelitian: Untuk Ekonomi Dan Bisnis*, UUP Academic Manajemen Perusahaan YKPN (Banten: Media Edu Pustaka, 2022).

konsep ini, dapat disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan sistem informasi akan lebih menarik bagi pengguna untuk menggunakan perangkat tersebut.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Oktavianus,⁷⁴ Nandya,⁷⁵ Riska,⁷⁶ Jamaludin,⁷⁷ Nanda⁷⁸ menyatakan kemudahan layanan digital berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi. Oleh karena itu, peneliti merumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut.

H₁ : Kemudahan berpengaruh positif terhadap kepuasan santri pengguna *mobile banking* Bank Umum Syariah.

2. Pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan santri Pondok Pesantren Al-Hikmah dalam bertransaksi menggunakan *mobile banking* BSI

Kepercayaan nasabah merujuk pada persepsi individu yang yakin bahwa pihak yang dipercayainya akan memenuhi janji-janjinya, memberikan bantuan dalam pemenuhan kebutuhan, dan memenuhi harapan individu tersebut. Dalam hal ini, kepercayaan nasabah adalah kualitas layanan *self service technology* berupa *mobile banking* yang baik yang diberikan bank syariah. Apabila kinerja dari produk tidak sesuai dengan harapan, maka nasabah akan kurang puas terhadap pengalaman penggunaan *technology* yang berupa *mobile banking* ini sehingga dapat menimbulkan kekecewaan bagi pelanggan.

⁷⁴ Oktavianus Sauw et al., “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking Pada PT Bank Sulselbar Cabang Soppeng.”

⁷⁵ Sari, “Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian Pada Toko Online Tokopedia.”

⁷⁶ Irahyani, “Pengaruh Penggunaan Mobile Banking (m-Banking) Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Generasi Milenial Yang Menjadi Nasabah Di Bank Konvensional (Studi Kasus Pada Mahasiswa Pengguna m-Banking Di Universitas Yang Ada Di Malang).”

⁷⁷ Kamarudin, Nursiah, and ..., “Pengaruh Faktor Kemudahan, Keamanan, Dan Resiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah BRI Kabupaten Mamuju).”

⁷⁸ Rahmadani, “... Layanan Digital Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Melakukan Transaksi Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota ...”

Dalam penelitian Anggit,⁷⁹ Nurdin,⁸⁰ Venny,⁸¹ Riska,⁸² Ahmad,⁸³ menyatakan kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi. Oleh karena itu, peneliti merumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut.

H₂ : Kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan santri pengguna mobile banking Bank Umum Syariah.

3. Pengaruh keamanan terhadap kepuasan santri Pondok Pesantren Al-Hikmah dalam bertransaksi menggunakan *mobile banking* BSI

Keamanan adalah perlindungan atas informasi data nasabah, karena dalam melakukan transaksi secara daring, terdapat berbagai risiko yang mempengaruhi kepercayaan dan kepuasan. Semakin tinggi tingkat jaminan keamanan yang disediakan oleh penyedia layanan perbankan, maka kemungkinan besar nasabah akan puas dengan pengalaman penggunaan *technology mobile banking* ini, sehingga semakin besar manfaat yang diterima.

Dalam penelitian Bayu,⁸⁴ Oktavianus,⁸⁵ Nandya,⁸⁶ Jamaludin,⁸⁷ Refiana,⁸⁸ dikatakan bahwa keamanan penggunaan

⁷⁹ Pragusto Sumarsono et al., "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Dan Keputusan Bertransaksi Nasabah Pengguna Mandiri Syariah Mobile (Msm)."

⁸⁰ Nurdin et al., "Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)."

⁸¹ Rembet, Mananeke, and Loindong, "Pengaruh Service Performance, Kepercayaan, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sulutgo Cabang Beo Effect of Service Influence, Trust, and Location of Customer Satisfaction of Bank Sulutgo Branch of Beo."

⁸² Irahyani, "Pengaruh Penggunaan Mobile Banking (m-Banking) Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Generasi Milenial Yang Menjadi Nasabah Di Bank Konvensional (Studi Kasus Pada Mahasiswa Pengguna m-Banking Di Universitas Yang Ada Di Malang)."

⁸³ Syarifuddin, "Pengaruh Kepercayaan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Mobile Banking Di Era Pandemi Covid-19 (Studi Bank BNI Cabang Makassar)."

⁸⁴ Fianto, "Mobile Banking Services Quality and Its Impact on Customer Satisfaction of Indonesian Islamic Banks."

⁸⁵ Oktavianus Sauw et al., "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking Pada PT Bank Sulselbar Cabang Soppeng."

⁸⁶ Sari, "Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian Pada Toko Online Tokopedia."

⁸⁷ Kamarudin, Nursiah, and ..., "Pengaruh Faktor Kemudahan, Keamanan, Dan Resiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah BRI Kabupaten Mamuju)."

⁸⁸ Zubaida and Abidin, "Effect of Accounting Information System, System Quality, and Security Quality on Customer Satisfaction of Mobile Banking Users."

berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Semakin aman *mobile banking* yang digunakan maka akan meningkatkan kepuasan nasabah.

Dari teori dan penelitian sebelumnya, disimpulkan bahwa keamanan merupakan kunci utama dalam transaksi online, dimana keamanan meliputi perlindungan mengenai privasi dan penipuan. Oleh karena itu, peneliti merumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut.

H₃ : Keamanan berpengaruh positif terhadap kepuasan santri pengguna *mobile banking* Bank Umum Syariah.

4. Pengaruh risiko terhadap kepuasan santri Pondok Pesantren Al-Hikmah dalam bertransaksi menggunakan *mobile banking* BSI

Risiko adalah situasi di mana terdapat potensi terjadinya deviasi yang merugikan dari hasil yang diharapkan. Nasabah akan secara cermat mempertimbangkan faktor-faktor seperti jarak, interaksi interpersonal dalam transaksi daring, dan infrastruktur global yang dapat memiliki risiko yang signifikan. Risiko dapat diinterpretasikan sebagai perkiraan subjektif konsumen tentang kemungkinan mengalami kerugian saat menerima hasil yang diminta.

Risiko yang tinggi cenderung menurunkan manfaat dan kemudahan penggunaan, yang pada akhirnya dapat mengurangi kepuasan nasabah. Untuk meningkatkan kepuasan, bank perlu mengelola dan mengurangi persepsi risiko dengan memastikan bahwa teknologi mereka aman, privasi nasabah terjaga, dan teknologi tersebut mudah digunakan.

Dalam penelitian Gusti, Yulianti, dan Rusniati menyatakan bahwa risiko berpengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah.⁸⁹

⁸⁹ Rachman, Prihatiningrum, and Rusniati, "Pengaruh Variabel TAM, Persepsi Risiko, Pengaruh Sosial Terhadap Kepuasan Dan Penggunaan Kembali Secara Terus Menerus Aplikasi Mobile Banking Bank Kalsel."

Oleh karena itu, peneliti merumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut.

H₄ : Risiko berpengaruh negatif terhadap kepuasan santri pengguna mobile banking Bank Umum Syariah.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian dan Sumber Data

3.1.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang mengutamakan penggunaan data dalam bentuk angka, mulai dari pengumpulan, analisis, hingga penyajian hasil penelitian.⁹⁰ Penelitian kuantitatif mencerminkan pandangan filsafat positivisme yang menganggap bahwa fenomena dalam penelitian dapat diklasifikasikan, relatif tetap, konkret, dapat diamati, diukur, dan bahwa hubungan antara gejala bersifat sebab-akibat. Metode ini digunakan untuk menggambarkan sifat temporal suatu keadaan yang sedang berlangsung pada saat penelitian dilakukan dan untuk meneliti sebab-sebab dari suatu gejala tertentu.⁹¹ Dengan menggunakan metode ini peneliti dapat mengetahui variable-variabel yang mempengaruhi kepuasan nasabah.

3.1.2 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder yang dikumpulkan secara langsung yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti.

1. Data Primer

Data primer adalah informasi yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama di lokasi atau objek penelitian.⁹²

Data ini diperoleh peneliti dengan cara penyebaran kuesioner

⁹⁰ Eric Hermawan et al., "Buku Ajar Penelitian Kuantitatif Penerbit Cv.Eureka Media Aksara," *Buku Ajar* (2022): 1–25.

⁹¹ Ratna Wijayanti Daniar Paramita, Noviansyah Rizal, and Riza Bahtiar Sulistyan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Edisi 3. (Lumajang: Widya Gama Press, 2021).

⁹² Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian*, Antasari Press (Banjarmasin: Antasari Press, 2011).

kepada santri Pondok Pesantren Putri Tahfidzul Qur'an Al-Hikmah pengguna *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah informasi yang diperoleh dari sumber kedua, di mana data yang dibutuhkan diperoleh dari sumber yang tidak asli, yang memuat informasi atau data penelitian.⁹³ Peneliti memperoleh data sekunder melalui studi pustaka (*library research*) dan internet, yang meliputi sumber-sumber seperti buku, jurnal, dokumen, dan berita.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Dalam konteks metodologi penelitian, istilah "populasi" sering digunakan untuk merujuk pada kelompok yang menjadi fokus atau sasaran dalam penelitian. Populasi merupakan suatu domain generalisasi yang mencakup objek atau subjek yang memiliki karakteristik dan jumlah tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan ditarik kesimpulan dari hasilnya.⁹⁴

Populasi dalam penelitian ini adalah santri Pondok Pesantren Tahfidzul Qur'an Ah-Hikmah pengguna Bank Syariah Indonesia yang berjumlah 300 santri.⁹⁵

3.2.2 Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi, yang tidak akan ada jika tidak ada populasi yang menjadi dasarnya. Sampel yang baik adalah yang mampu mewakili sebanyak mungkin karakteristik dari populasi tersebut. Dalam bahasa pengukurannya sampel harus

⁹³ Rahmadi. 2011. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Kalimantan Selatan: Antasari Press. Hal. 71.

⁹⁴ Rani Rahim, *Metode Kuantitatif (Teori Dan Praktik)* (Tasikmalaya: Rumah Cemerlang, 2021).

⁹⁵ Ulya Khuzaimah, wawancara oleh Mada Rina Soraya di Pondok Pesantren Putri Tahfidzul Qur'an Tugurejo Semarang, 30 Januari 2024

valid, yaitu bisa mengukur sesuatu yang seharusnya diukur.⁹⁶ Pada penelitian ini menggunakan teknik *nonprobability sampling*. *Nonprobability sampling* adalah metode yang digunakan ketika tidak memungkinkan untuk mendapatkan daftar lengkap dari populasi penelitian, sehingga anggota populasi tidak memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih. Dari beragam metode *nonprobability sampling*, teknik *sampling* yang dipilih untuk penelitian ini adalah *purposive sampling*, *purposive sampling* adalah metode pengambilan sampel yang dipilih dengan pertimbangan khusus, Dalam proses penentuan anggota sampel, peneliti harus memastikan bahwa orang yang dipilih dianggap mampu memberikan informasi yang relevan dengan permasalahan penelitian. *Purposive sampling* juga di artikan metode penentuan sampel yang dilakukan berdasarkan pada tujuan khusus penelitian.⁹⁷

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah santri Pondok Pesantren Tahfidzul Qur'an Al-Hikmah pengguna layanan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia. Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus slovin.

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

Keterangan:

n =Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Batas Toleransi Kesalahan

Sebelum menerapkan rumus tersebut, langkah awal adalah menetapkan batas toleransi kesalahan (*margin of error*). Dalam penelitian ini, tingkat perkiraan kesalahan (*margin of error*) yang

⁹⁶ Fenti Hikmawati, *Metodologi Penelitian*, Rjawali Press, vol. 4 (Depok: PT. Rajagrafindo Persada, 2020).

⁹⁷ Dameria Sinaga, *Statistik Dasar* (Jakarta: Uki Press, 2014).

digunakan adalah sebesar 10%. Maka perhitungannya dapat dilakukan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$
$$n = \frac{300}{1+300(10\%)^2}$$
$$n = \frac{300}{1+300(0.01)}$$
$$n = \frac{300}{1+3}$$
$$n = \frac{300}{4}$$
$$n = 75$$

Dengan menggunakan rumus slovin diatas, dapat diketahui bahwa jumlah sampel minimum pada penelitian ini sebanyak 74 santri.

3.3 Metode Pengumpulan Data dan Skala Pengukuran

3.3.1 Metode Pengumpulan Data

1. Kuesioner

Kuesioner adalah sebuah metode pengumpulan data yang melibatkan penyampaian serangkaian pertanyaan kepada responden, yang kemudian dijawab secara tertulis atau melalui media lainnya.⁹⁸ Peneliti akan menyebarkan kuesioner kepada santri Pondok Pesantren Tahfidzul Qur'an Al-Hikmah sebagai sampel untuk diisi, dan kemudian akan mengumpulkan kembali kuesioner yang telah diisi. Selanjutnya, kuesioner akan diperiksa untuk memastikan kelengkapannya sebelum dilakukan analisis lebih lanjut.

2. Wawancara

Wawancara adalah salah satu metode yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Dalam wawancara, terjadi pertemuan antara dua individu dengan tujuan bertukar informasi dan gagasan melalui pertanyaan

⁹⁸ Hikmawati, *Metodologi Penelitian*, vol. 4, p. .

dan jawaban, yang kemudian memungkinkan konstruksi makna terkait topik yang dibahas.⁹⁹ Wawancara dalam penelitian ini dilakukan bersama pengurus Pondok Pesantren Tahfidzul Qur'an Al-Hikmah dan responden lainnya seperti Ulya, Diya, Mila, dll, sebagai sumber data.

3.3.2 Skala Pengukuran

Skala pengukuran adalah suatu referensi yang digunakan untuk menentukan rentang atau interval pada sebuah alat ukur, yang digunakan untuk menghasilkan data kuantitatif.¹⁰⁰ Skala pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala Likert. Skala likert merupakan alat ukur yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan presepsi seseorang tentang fenomena sosial.

Tabel 3.1

Skala Likert

Jawaban	Skor
SS = Sangat Setuju	5
S = Setuju	4
R = Ragu-ragu	3
TS = Tidak Setuju	2
STS = Sangat Tidak Setuju	1

3.4 Variabel Penelitian

Variabel penelitian dapat diartikan sebagai objek penelitian, fenomena, atau konsep yang memiliki variasi atau beragam nilai, baik dari segi bentuk, kualitas, kuantitas, mutu, standar, dan lainnya. Objek penelitian ini diklasifikasikan menjadi variabel terikat (dependen) dan

⁹⁹ Fenti hikmawati. 2020. *Metodologi penelitian*. Depok: PT RajaGrafindo Persada. Hal. 83.

¹⁰⁰ Moch. Bahak Udin, *Buku Ajar Statistik Pendidikan, Forum Statistika Dan Komputasi*, vol. 8 (Sidoarjo: Umsida Press, 2021).

variabel bebas (independen). Variabel terikat (dependen) adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Variabel ini dilambangkan dengan simbol “y”. Sedangkan variable bebas (independen) merupakan variabel yang mempengaruhi variabel lain. Variabel ini disimbolkan dengan lambang “x “. ¹⁰¹ Dalam penelitian ini ada lima variabel yang yang digunakan, yaitu empat variabel yang mempengaruhi (independent) dan satu variabel yang dipengaruhi (dependent).

1. Variabel pertama yang mempengaruhi (independent variabel) yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kemudahan (X1).
2. Variabel kedua yang mempengaruhi (independent variabel) yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kepercayaan (X2).
3. Variabel ketiga yang mempengaruhi (independent variabel) yang digunakan dalam penelitian ini yaitu keamanan (X3)
4. Variabel keempat yang mempengaruhi (independent variabel) yang digunakan dalam penelitian ini yaitu risiko (X4)
5. Variabel yang terakhir yaitu variabel yang dipengaruhi (dependent variabel) yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah (Y)

Tabel 3.2

Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Kemudahan (X1)	kemudahan merupakan suatu tingkat atau keadaan dimana seseorang yakin bahwa dengan	1. Jelas dan dapat dipahami. 2. Tidak memerlukan banyak usaha.	Likert

¹⁰¹ Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian*.

	menggunakan sistem tertentu tidak diperlukan banyak usaha atau akan bebas dari usaha. ¹⁰²	3. Sistem mudah digunakan. 4. Fleksibel untuk berinteraksi. ¹⁰³	
Kepercayaan (X2)	Kepercayaan dapat diartikan sebagai keyakinan bahwa nasabah akan mendapatkan apa yang mereka inginkan dari penyedia barang atau jasa. Layanan yang tidak memenuhi harapan nasabah akan mengakibatkan berkurangnya rasa percaya nasabah terhadap penyedia barang atau jasa. ¹⁰⁴	1. Kebaikan hati. 2. Kompetensi. 3. Integritas. ¹⁰⁵	Likert

¹⁰² Davis, "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology."

¹⁰³ Venkatesh and Davis, "Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies."

¹⁰⁴ Wahyoedi and Suparso, *Loyalitas Nasabah Bank Syariah*.

¹⁰⁵ Bachmann and Zaheer, *Handbook of Trust Research*.

Keamanan (X3)	Keamanan dapat diartikan sebagai kondisi di mana nasabah merasa privasi mereka dilindungi dari kejahatan cyber dan pencurian data pribadi yang dapat merugikan mereka, sehingga mereka merasa percaya untuk menggunakan mobile banking sebagai sarana transaksi mereka. ¹⁰⁶	1. Jaminan Keamanan. 2. Kerahasiaan data. ¹⁰⁷	Likert
Risiko (X4)	Risiko adalah kondisi di mana terdapat kemungkinan adanya penyimpangan yang merugikan dari hasil yang diharapkan. ¹⁰⁸	1. Risiko tertentu. 2. Mengalami kerugian. 3. Pemikiran bahwa berisiko. ¹⁰⁹	Likert

¹⁰⁶ Kamarudin, Nursiah, and ..., "Pengaruh Faktor Kemudahan, Keamanan, Dan Resiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah BRI Kabupaten Mamuju)."

¹⁰⁷ Sari, "Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian Pada Toko Online Tokopedia."

¹⁰⁸ Vaughan and Vaughan, *Fundamentals of Risk and Insurance*, vol. 4, p. .

Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan adalah suatu perasaan senang atau kecewa yang dirasakan seseorang, yang timbul dari perbandingan antara kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. ¹¹⁰	1. Pemenuhan 2. Kesenangan 3. Ambivalensi. ¹¹¹	Likert
----------------------	--	--	--------

3.5 Teknis Analisis Data

Untuk mengolah data yang diperoleh dan menghasilkan kesimpulan, diperlukan penerapan teknik analisis data. Teknik analisis data merupakan proses pengolahan data setelah data yang dikumpulkan dari lapangan penelitian telah tersedia.¹¹² Melalui analisis data, dapat diperoleh keputusan mengenai hasil dari pengolahan data. Tujuan dari analisis data adalah untuk memungkinkan peneliti menarik kesimpulan dan mempresentasikan hasil yang diperoleh dari data yang terkumpul. Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah:

3.5.1 Uji Kualitas Data

¹⁰⁹ Pavlou, "Consumer Acceptance of Electronic Commerce: Integrating Trust and Risk with the Technology Acceptance Model."

¹¹⁰ Ilahi and Arifuddin, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah."

¹¹¹ Fiqri Satria and Diah Astarini, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah," *Jurnal Ekonomi Trisakti* 3, no. 1 (2023): 1917.

¹¹² Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian*.

3.5.1.1 Uji Validitas

Validitas adalah ukuran yang menunjukkan keabsahan atau keandalan suatu instrumen.¹¹³ Cara untuk menghitung koefisien korelasi dalam uji validitas instrumen adalah dengan memperhitungkan nilai item serta total skor pada tingkat signifikansi 0,05. Apabila r hitung $<$ r tabel, maka instrumen dinyatakan tidak valid dan apabila r hitung $>$ r tabel maka instrument dinyatakan valid.

3.5.1.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan sebuah tes yang digunakan untuk mengukur atau mengamati suatu objek yang menjadi fokus perhatian. Pengukuran dapat dianggap memiliki reliabilitas yang tinggi jika hasilnya konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas mengacu pada konsistensi hasil pengukuran yang tetap relatif sama ketika dilakukan pada subjek yang sama, baik oleh individu yang berbeda, pada waktu yang berbeda, dan di tempat yang berbeda pula.¹¹⁴ Penelitian ini menggunakan analisis *Cronbach Alpha*. Teknik *Cronbach Alpha* sering diterapkan dalam perangkat lunak statistik seperti SPSS untuk mengukur reliabilitas internal dari sebuah skala pengukuran. Kriteria penilaian uji reliabilitas adalah:

1. Kuesioner dianggap reliabel jika koefisien alpha lebih besar dari 0,60.
2. Kuesioner dianggap tidak reliabel jika koefisien alpha kurang dari 0,60

3.5.2 Uji Asumsi Klasik

3.5.2.1 Uji Normalitas Data

¹¹³ Udin, *Buku Ajar Statistik Pendidikan*, vol. 8, p. .

¹¹⁴ Udin, *Buku Ajar Statistik Pendidikan*, vol. 8 Hal 60.

Uji Normalitas adalah salah satu uji yang termasuk dalam asumsi klasik, yang bertujuan untuk menilai seberapa dekat penyebaran data dalam suatu kelompok atau populasi dengan distribusi normal. Data dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori berdasarkan penyebarannya, data yang memiliki distribusi normal dan data yang tidak memiliki distribusi normal.¹¹⁵

Dalam penelitian ini, untuk menilai apakah data mengikuti distribusi normal atau tidak, dapat dilakukan pengujian menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan kriteria berikut:

1. Jika nilai Sig. < 0,05 maka berdistribusi tidak normal.
2. Jika nilai Sig. > 0,05 maka data berdistribusi normal.

3.5.2.2 Uji Multikolinearitas

Uji ini bertujuan untuk mengevaluasi apakah terdapat korelasi antara variabel bebas (independen) dalam model regresi. Jika variabel bebas saling berhubungan, hal ini dianggap tidak ideal. Jika tidak terdapat multikolinearitas, maka model regresi linier dianggap baik. Syarat asumsi klasik, yang diuji dengan metode berikut, adalah jika nilai tolerance lebih besar dari 0,01 dan nilai VIF kurang dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolinearitas pada data variabel bebas (independen), dan sebaliknya.¹¹⁶

3.5.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk mengevaluasi apakah terdapat ketidakseragaman dalam variance dari residual antara satu pengamatan dengan pengamatan lain dalam model regresi. Dalam konteks ini, homoskedastisitas merujuk pada keadaan di mana variance dari residual antara satu pengamatan dengan

¹¹⁵ Udin, *Buku Ajar Statistik Pendidikan*, vol. 8 Hal 109.

¹¹⁶ Muh. Dahlan Thalib, *Membangun Motivasi Belajar Dengan Pendekatan Kecerdasan Emosional Dan Spiritual Parepare* (Parepare: Nusantara Press, 2019).

pengamatan lain tetap konsisten. Sebaliknya, heteroskedastisitas terjadi ketika variance tersebut berbeda antar pengamatan. Dalam interpretasi hasil, jika nilai t hitung lebih kecil dari nilai t tabel dan nilai signifikansi (sig.) lebih besar dari 0,05, dapat disimpulkan bahwa variabel bebas dalam data penelitian tidak menunjukkan adanya heteroskedastisitas.¹¹⁷

3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi Linier Berganda adalah analisis statistik yang digunakan untuk menguji hubungan pengaruh antara lebih dari satu variabel bebas atau variabel estimator atau variabel independent terhadap satu variabel terikat atau variabel dependent.¹¹⁸ Model persamaan regresi berganda adalah:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

Keterangan:

Y	= Kepuasan Nasabah
α	= Konstanta
$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4$	= Koefisien Regresi
X_1	= Kemudahan
X_2	= Kepercayaan
X_3	= Keamanan
X_4	= Risiko
e	= Standar Error

3.5.4 Uji Hipotesis

3.5.4.1 Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial, atau uji t, digunakan untuk menguji secara terpisah koefisien regresi, menilai signifikansi masing-masing

¹¹⁷ Muh. Dahlan. 2019. *Membangun Motivasi Belajar Dengan Pendekatan Kecerdasan Emosional Dan Spiritual*. Pare-Pare: Nusantara Press. Hal. 40.

¹¹⁸ Aminatus Zahriyah et al., *Ekonometrika Teknik Dan Aplikasi Dengan SPSS*, Mandala Press (Jember: Mandala Press, 2021).

variabel bebas terhadap variabel terikat. Hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini adalah:¹¹⁹

1. $t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh antara variabel dependent terhadap variabel independent.
2. $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ maka terdapat pengaruh antara variabel dependent terhadap variabel independent.

3.5.4.2 Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh bersama-sama (simultan) dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Pembuktian dilakukan dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan nilai F_{tabel} pada tingkat kepercayaan 5%.¹²⁰

3.5.4.3 Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi, yang sering disimbolkan dengan R^2 , pada dasarnya mengukur seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Jika koefisien determinasi dalam model regresi terus menurun atau semakin mendekati nol, itu menandakan bahwa pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat semakin kecil. Sebaliknya, jika nilainya semakin mendekati 100%, itu menunjukkan bahwa pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat semakin besar.¹²¹

¹¹⁹ Syafrida Hafni Sahir, *Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: KBM Indonesia, 2022).

¹²⁰ Syafrida Hafni Sahir. *Metodologi Penelitian*. Jawa timur:. Hal. 53.

¹²¹ Sahir, *Metodologi Penelitian*.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Sejarah Bank Syariah Indonesia

Indonesia, dengan mayoritas penduduknya beragama Islam, memiliki potensi besar untuk menjadi negara yang terdepan dalam sektor keuangan berbasis syariah. Kesadaran masyarakat akan pentingnya kehalalan suatu produk, didukung oleh budaya yang kuat, merupakan faktor yang sangat penting dalam pengembangan industri berlabel halal di negara ini. Bank syariah adalah salah satu contohnya. Bank syariah memegang peranan penting sebagai penyedia layanan dalam semua aktivitas keuangan di industri halal.

Pada 1 Februari 2021, bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 Hijriah dalam kalender Islam, Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah digabung menjadi satu entitas, yaitu PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI). Pembentukan Bank Syariah Indonesia (BSI) diresmikan melalui surat yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Surat Nomor: SR-3/PB.1/2021 yang dirilis pada tanggal 27 Januari 2021 membahas pemberian izin penggabungan PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah ke dalam PT Bank BRI Syariah Tbk, serta izin perubahan nama dari PT Bank BRI Syariah Tbk menjadi PT Bank Syariah Indonesia Tbk sebagai hasil penggabungan. Dengan dikeluarkannya surat dari OJK ini, posisi BSI semakin kuat untuk menjalankan aktivitas perbankan berdasarkan konsep syariah dan mengkonsolidasikan penggabungan dari ketiga bank pembentuknya.

Penggabungan ini akan menyatukan keunggulan dari ketiga Bank Syariah, sehingga dapat menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan yang lebih luas, dan kapasitas permodalan yang lebih kuat. Proses merger tiga Bank Syariah besar di Indonesia menjadi salah satu tonggak sejarah penting yang akan membuka banyak peluang baru dalam

mendukung perekonomian nasional. Selain itu, merger ini juga bertujuan untuk meningkatkan layanan bagi nasabah bank syariah.

4.1.2 Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia

A. Visi Bank Syariah Indonesia

TOP 10 GLOBAL *ISLAMIC BANK*

B. Misi Bank Syariah Indonesia

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

4.2 Karakteristik Responden

Dalam pengambilan data penelitian dengan menggunakan kuesioner akan didapat data identitas responden. Karakteristik responden yang bersangkutan berguna untuk memberikan informasi bagi peneliti. Karakteristik responden dalam penelitian yang dilakukan antara lain:

4.2.1 Usia

Sebanyak 75 responden Santri Pondok Pesantren Tahfidzul Qur‘an Al-Hikmah Tugurejo Semarang sebagai berikut:

Tabel 4.1

Identitas Responden (Usia)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	-----------	---------	---------------	--------------------

16-20 Tahun	11	14,7	14,7	14,7
21-25 Tahun	63	84,0	84,0	98,7
26-30 Tahun	1	1,3	1,3	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Sumber: Data Primer diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.1 santri yang ada di pesantren yang didasarkan pada rentan usianya dari 75 responden di atas menunjukkan bahwa terdapat 11 santri atau 14,7% dari total, berusia antara 16-20 tahun. Ada 63 santri atau 84% dari total, antara usia 21-25 tahun. Selanjutnya terdapat 1 santri atau 1,3% dari total, antara usia 26-30 tahun. Maka dapat diketahui bahwa responden terbesar terletak pada usia 21-25 tahun yang berjumlah 63 orang dengan persentase 84%, dan yang terendah yaitu usia 26-30 tahun yang berjumlah 1 orang dengan besar persentase 1,3%.

4.2.2 Pekerjaan

Data mengenai pekerjaan santri Al-Hikmah yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2
Pekerjaan Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Guru	1	1,3	1,3	1,3
Karyawan swasta	4	5,3	5,3	6,7
Pelajar/Mahasiswa	69	92,0	92,0	98,7
Santri	1	1,3	1,3	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Sumber: Data Primer diolah, 2024

Tabel 4.2 menunjukkan jumlah responden santri Al-Hikmah berdasarkan pekerjaan yaitu responden dengan pekerjaan guru berjumlah 1 orang atau sebanyak 1,3%. Responden dengan pekerjaan karyawan

swasta 4 orang atau sebanyak 5,3%. Responden dengan pekerjaan pelajar/mahasiswa berjumlah 69 atau sebanyak 92%. Responden dengan pekerjaan santri 1 orang atau sebanyak 1,3%. Maka dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden adalah pelajar/mahasiswa yaitu sebanyak 69 orang dengan besar persentase 92%.

4.2.3 Alamat Asal

Data mengenai alamat santri Al-Hikmah yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3
Alamat Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
DIY	1	1,3	1,3	1,3
Jawa Barat	8	10,7	10,7	12,0
Jawa Tengah	60	80,0	80,0	92,0
Jawa Timur	4	5,3	5,3	97,3
Luar Jawa	2	2,7	2,7	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Sumber: Data Primer diolah, 2024

Tabel 4.3 menunjukkan jumlah responden santri Al-Hikmah berdasarkan alamat asal yaitu responden dengan alamat asal Provinsi DIY berjumlah 1 orang atau 1,3%. Responden dengan alamat asal Provinsi Jawa Barat berjumlah 8 orang atau 10,7%. Ada 60 orang atau 80% dengan alamat asal Provinsi Jawa Tengah. Responden dengan alamat asal Provinsi Jawa Timur berjumlah 4 orang atau 5,3%. Selanjutnya terdapat 2 orang atau 2,7% yang berasal dari luar Jawa. Maka dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa sebagian besar santri berasal dari Provinsi Jawa Tengah yaitu sebanyak 60 orang dengan besar persentase 80%.

4.3 Analisis Data

4.3.1 Uji Validitas

Uji validitas menentukan apakah suatu alat ukur tersebut valid atau tidak valid. Uji validitas pada penelitian ini dilakukan diluar sampel penelitian dan kriteria dalam menentukan validitas suatu kuesioner iyalah sebagai berikut :

1. Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka instrumen dinyatakan valid
2. Jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ maka instrumen dinyatakan tidak valid. Suatu data dapat dikatakan valid juga ketika nilai signifikannya < 0.05 , dan apabila nilai signifikansi > 0.05 maka data dapat dikatakan tidak valid.

Tabel 4.4
Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	r_{hitung}	r_{tabel}	Sig-2 tailed	Keterangan
Kemudahan (X1)	X1.1	0,781	0.227	0,000	Valid
	X1.2	0,758	0.227	0,000	Valid
	X1.3	0,773	0.227	0,000	Valid
	X1.4	0,743	0.227	0,000	Valid
	X1.5	0,737	0.227	0,000	Valid
	X1.6	0,564	0.227	0,000	Valid
	X1.7	0,784	0.227	0,000	Valid
	X1.8	0,641	0.227	0,000	Valid
Kepercayaan (X2)	X2.1	0,743	0.227	0,000	Valid
	X2.2	0,710	0.227	0,000	Valid
	X2.3	0798	0.227	0,000	Valid
	X2.4	0,839	0.227	0,000	Valid
	X2.5	0,718	0.227	0,000	Valid
	X2.6	0,773	0.227	0,000	Valid
Keamanan (X3)	X3.1	0,783	0.227	0,000	Valid
	X3.2	0,826	0.227	0,000	Valid

	X3.3	0,783	0.227	0,000	Valid
	X3.4	0,814	0.227	0,000	Valid
Risiko (X4)	X4.1	0,833	0.227	0,000	Valid
	X4.2	0,764	0.227	0,000	Valid
	X4.3	0,771	0.227	0,000	Valid
	X4.4	0,789	0.227	0,000	Valid
	X4.5	0,815	0.227	0,000	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	Y1.1	0,783	0.227	0,000	Valid
	Y1.2	0,857	0.227	0,000	Valid
	Y1.3	0,844	0.227	0,000	Valid
	Y1.4	0,808	0.227	0,000	Valid

Sumber: Data Primer diolah, 2024

Berdasarkan uji validitas yang peneliti lakukan dengan 27 item pertanyaan pada tabel 4.4 maka diperoleh nilai r tabel sebesar 0,227 dan menunjukkan bahwa nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ sehingga dinyatakan valid dan dapat dilanjutkan untuk tahap uji selanjutnya.

4.3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan sebuah uji untuk mengetahui apakah kuesioner yang digunakan pada pengumpulan data sudah dapat dikatakan reliabel atau tidak. Penelitian ini menggunakan analisis *Cronbach Alpha* yaitu ketika suatu variabel menunjukkan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut dikatakan reliabel atau konsisten dalam mengukur. Adapun hasil perhitungan uji reliabel pada penelitian ini ialah :

Tabel 4.5
Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach Alpha	Standar Reliabilitas	Keterangan
1	Kemudahan (X1)	0,865	0,60	Reliabel
2	Kepercayaan (X2)	0,855	0,60	Reliabel

3	Keamanan (X3)	0,803	0,60	Reliabel
4	Risiko (X4)	0,853	0,60	Reliabel
5	Kepuasan Nasabah (Y)	0,830	0,60	Reliabel

Sumber: Data Primer diolah, 2024

Berdasarkan uji reliabilitas pada tabel 4.5 menunjukkan bahwa tiap-tiap variabel yakni kemudahan, kepercayaan, keamanan, risiko, dan kepuasan nasabah memiliki nilai *Cronbach alpha* > 0,60 maka bisa dikatakan reliabel.

4.4 Uji Asumsi Klasik

4.4.1 Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan sebuah pengujian untuk melihat apakah nilai residu terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik ialah memiliki residu yang terdistribusi normal. Tes normalitas tidak dilakukan untuk setiap variabel, namun untuk nilai residual. Penelitian ini menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov*.

Tabel 4.6

Hasil Uji Kolmogorov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		75
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,18044225
Most Extreme Differences	Absolute	,088
	Positive	,088
	Negative	-,082
Test Statistic		,088
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

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

Sumber: Data Primer diolah, 2024

Dari hasil pengujian pada tabel 4.6 menurut uji *One-Sample Kolmogorov Smirnov* data berdistribusi normal jika nilai signifikannya > 0.05 dan pada tabel diatas diketahui bahwa nilai *asymp sig (2-tailed)*

sebesar 0,200 yang artinya lebih besar dari 0,05 sehingga dapat dikatakan penelitian ini telah lolos uji normalitas.

4.4.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui korelasi atau keterkaitan antar masing-masing variabel. Model regresi yang baik ialah tidak terjadi korelasi antara variabel independent. Data dikatakan ada atau tidaknya multikolinearitas pada model regresi dapat dilihat melalui :

1. Nilai *Tolerance*, apabila nilai tolerance diatas 0,10 maka tidak terjadi multikolinearitas.
2. Nilai *Varian Inflance Factor* (VIF) pada output SPSS dibawah 10 dan memiliki nilai positif maka multikolinearitas tidak terjadi.

Tabel 4.7

Hasil Uji Multikolinearitas

		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3,558	2,019		1,762	,082		
	Kemudahan	,213	,055	,431	3,838	,000	,465	2,149
	Kepercayaan	,118	,102	,159	1,155	,252	,310	3,228
	Keamanan	,215	,106	,234	2,040	,045	,445	2,247
	Risiko	-,040	,041	-,086	-,968	,336	,750	1,333

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

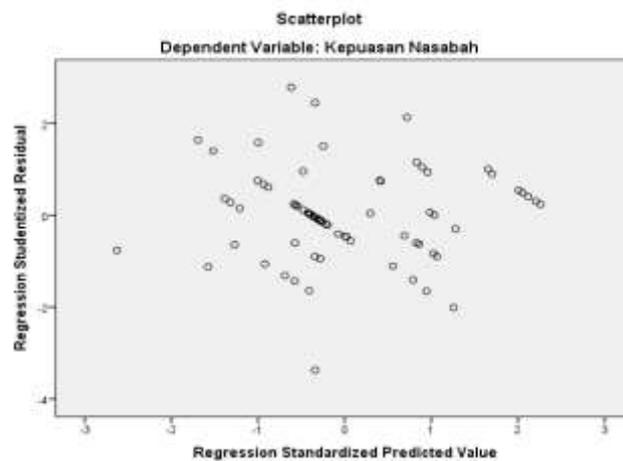
Sumber: Data Primer diolah, 2024

Pada tabel 4.7 hasil pengujian diatas menunjukkan bahwa variabel nilai VIF untuk variabel Kemudahan (X1) sebesar 2,149, variabel Kepercayaan (X2) sebesar 3,228, variabel Keamanan (X3) sebesar 2,247, variabel Risiko (X4) sebesar 1,333, sedangkan nilai *tolerance* kemudahan sebesar 0,465, kepercayaan sebesar 0,310, dan keamanan sebesar 0,445 serta nilai tolerance pada variabel risiko 0,750. Dengan hasil nilai VIF lebih kecil dari 10 dan nilai *tolerance* lebih dari 0,1 maka dapat dikatakan penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas.

4.4.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya varians dan ketidaksamaan residual dalam model regresi antar observasi. Metode yang dapat digunakan untuk menentukan ada atau tidaknya heteroskedastisitas dengan metode grafik scatterplot. Apabila titik-titik dalam grafik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y dan tidak membentuk pola tertentu, maka dapat dinyatakan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Gambar 4.1
Grafik Scatterplot



Sumber: Data Primer diolah, 2024

Berdasarkan gambar 4.1 diatas dapat dilihat bahwa titik-titik berdistribusi di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y serta tidak membentuk pola tertentu. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

4.5 Analisis Regresi Linier Berganda

Pada penelitian ini alat bantu dalam menganalisis data ialah analisis regresi linear berganda menggunakan SPSS 23. Studi riset ini digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independent atau bebas (kemudahan, kepercayaan, keamanan, dan risiko) terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah).

Tabel 4.8
Hasil Uji Analisis Regresi Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,558	2,019		1,762	,082
	Kemudahan	,213	,055	,431	3,838	,000
	Kepercayaan	,118	,102	,159	1,155	,252
	Keamanan	,215	,106	,234	2,040	,045
	Risiko	-,040	,041	-,086	-,968	,336

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data Primer diolah, 2024

Berdasarkan hasil analisis regresi ini diperoleh pada tabel, model regresi sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

$$Y = 3,558 + 0,213X_1 + 0,118X_2 + 0,215X_3 - 0,040X_4 + e$$

Keterangan :

Y : Keputusan Nasabah

A : Konstanta

X1 : Kemudahan

X2 : Kepercayaan

X3 : Keamanan

X4 : Risiko

$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4$: Nilai Koefisien Regresi, besarnya perubahan yang terjadi pada Y jika satu unit perubahan pada variabel bebas (variabel X)

e : Standar Error

Dari persamaan tersebut dapat diperoleh kesimpulan bahwa :

a. Konstanta

Nilai konstanta pada regresi ini sebesar 3,558 bernilai positif yang berarti jika variabel kemudahan, kepercayaan, keamanan, risiko tidak terjadi perubahan (X1, X2, X3, dan X4) bernilai 0. Maka nilai variabel pada kepuasan nasabah adalah sebesar 3,558.

b. Kemudahan terhadap Kepuasan Nasabah

Koefisien regresi pada variabel kemudahan (X1) sebesar 0,213 adalah positif. Apabila variabel bertambah sebesar 1 satuan dengan asumsi variabel lainnya tetap, maka terjadi peningkatan pada kepuasan nasabah sebesar 21,3%.

c. Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah

Koefisien regresi pada variabel Kepercayaan (X2) sebesar 0,118 artinya apabila variabel kepercayaan bertambah sebesar 1 satuan dengan asumsi variabel lainnya tetap, maka terjadi kenaikan pada kepuasan nasabah sebesar 11,8 %

d. Keamanan terhadap Kepuasan Nasabah

Koefisien regresi pada variabel Keamanan (X3) sebesar 0,215 artinya apabila variabel keamanan bertambah sebesar 1 satuan dengan asumsi variabel lainnya tetap, maka terjadi kenaikan pada kepuasan nasabah sebesar 21,5%

e. Risiko terhadap Kepuasan Nasabah

Koefisien regresi pada variabel Risiko (X4) sebesar -0,040 artinya apabila variabel risiko bertambah sebesar 1 satuan dengan asumsi variabel lainnya tetap, maka terjadi penurunan pada kepuasan nasabah sebesar 4%

4.6 Uji Hipotesis

4.6.1 Uji Signifikan Parsial (Uji t)

Uji signifikan parsial (Uji t) merupakan pengujian koefisien regresi parsial individual yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel independent (X) secara individual mempengaruhi variabel dependen (Y). Pengambilan keputusan uji t berdasarkan pernyataan berikut:

H_0 : Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel independen terhadap variabel dependen.

H_a : Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel independen terhadap variabel dependen.

Pengujian uji t dapat menggunakan perhitungan apabila nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a diterima. Selain itu dapat dilakukan juga dengan bantuan

program SPSS ialah apabila nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 artinya ada pengaruh antar variabel independent terhadap variabel dependen. Berikut merupakan hasil uji t :

Tabel 4.9

Hasil Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,558	2,019		1,762	,082
	Kemudahan	,213	,055	,431	3,838	,000
	Kepercayaan	,118	,102	,159	1,155	,252
	Keamanan	,215	,106	,234	2,040	,045
	Risiko	-,040	,041	-,086	-,968	,336

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data Primer diolah, 2024

Sebelum pengambilan kesimpulan dalam uji t dapat terlebih dahulu dihitung melalui rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 t_{\text{tabel}} &= t \left(\frac{\alpha}{2} ; n - k - 1 \right) \\
 &= t \left(\frac{0,05}{2} ; 75 - 4 - 1 \right) \\
 &= t (0,025 ; 70) \\
 &= 1,994
 \end{aligned}$$

Berdasarkan tabel dan perhitungan diatas dapat disimpulkan bahwa :

- Hasil uji t dari variabel kemudahan diperoleh t_{hitung} sebesar 3,838 > t_{tabel} 1,994, dengan nilai sig sebesar 0,000. Dimana hasil analisis dengan sig sebesar 0,000 < 0,05 maka H_1 diterima. Yang artinya variabel kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan santri Al-Hikmah pengguna *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.
- Hasil dari uji t variabel kepercayaan diperoleh t_{hitung} sebesar 1,155 < t_{tabel} 1,994, dengan nilai sig sebesar 0,252. Dimana hasil analisis dengan sig sebesar 0,252 > 0,05, maka H_2 ditolak. Yang artinya variabel kepercayaan tidak berpengaruh positif dan

signifikan terhadap kepuasan santri Al-Hikmah pengguna *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.

- c. Hasil uji t dari variabel keamanan diperoleh t_{hitung} sebesar 2,040 $> t_{tabel}$ 1,994, dengan nilai sig sebesar 0,045. Dimana hasil analisis dengan sig sebesar $0,045 < 0,05$ maka H_3 diterima. Yang artinya variabel keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan santri Al-Hikmah pengguna *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.
- d. Hasil dari uji t variabel risiko diperoleh t_{hitung} sebesar $-0,968 < t_{tabel}$ 1,994, dengan sig sebesar 0,336. Dimana hasil sig $0,336 > 0,05$, maka H_4 ditolak. Yang mana artinya variabel risiko tidak berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan santri Al-Hikmah pengguna *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.

4.6.2 Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Uji signifikansi f pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas (kemudahan, kepercayaan, keamanan, dan risiko) memiliki pengaruh positif dan signifikan secara bersamaan terhadap variabel terikat (kepuasan nasabah). Berikut merupakan hipotesis dari penelitian ini adalah :

H_1 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kemudahan, kepercayaan, keamanan, dan risiko terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.

Adapun untuk mengetahui kesimpulan terdapat metode berikut ini :

1. Apabila besarnya signifikansi $< 0,05$ maka H_a diterima
2. Apabila besarnya signifikansi $> 0,05$ maka H_a ditolak

Uji F juga dapat dilakukan pengujiannya melalui ketentuan apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen secara bersamaan.

$$\begin{aligned} F_{tabel} &= F(k ; n - k) \\ &= F(4 ; 75 - 4) \end{aligned}$$

$$= F(4 ; 71)$$

$$= 2,50$$

Tabel 4.10

Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	147,552	4	36,888	25,042	,000 ^b
	Residual	103,115	70	1,473		
	Total	250,667	74			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Risiko, Kemudahan, Keamanan, Kepercayaan

Sumber: Data Primer diolah, 2024

Pada tabel 4.10 menunjukkan bahwa diketahui jika nilai F_{tabel} adalah 2,50. Berdasarkan penelitian diatas menunjukkan bahwa variabel kemudahan, kepercayaan, keamanan, dan risiko memperoleh nilai F_{hitung} 25,042 > 2,50 dan nilai signfikansi sebesar 0,000 < 0,05 artinya terdapat pengaruh antara variabel kemudahan, kepercayaan, keamanan, dan risiko secara simultan terhadap kepuasan santri pengguna *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.

4.6.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) merupakan pengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat dalam bentuk persentase. Berikut merupakan hasil uji koefisien determinasi (R^2):

Tabel 4.11

Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,767 ^a	,589	,565	1,21370

a. Predictors: (Constant), Risiko, Kemudahan, Keamanan, Kepercayaan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data Primer diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.11 diatas menunjukkan nilai *Adjust R Square* yang menerangkan bahwa pengaruh kemudahan, kepercayaan, keamanan, dan risiko terhadap kepuasan santri secara simultan sebesar 56,5%. Sedangkan sisanya 43,5% dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini.

4.7 Pembahasan Hasil Penelitian

Pada penelitian ini responden yang terlibat dalam pemberian informasi terkait penelitian dengan judul “Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, Keamanan, Dan Risiko Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan *Self Service Technology* Bank Syariah Indonesia” adalah sebanyak 75 responden. Uji validitas menunjukkan hasil bahwa kuesioner yang disebar pada 75 responden memberikan hasil yang dinyatakan valid, karena semua item pernyataan memiliki $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan uji reliabilitas dinyatakan reliabel karena tiap-tiap item pada variabel penelitian ini bernilai lebih dari 0,60.

Pada pengujian koefisien determinan (R^2) menunjukkan nilai R square sebesar 0,565 atau 56,5% artinya pada variabel kemudahan, kepercayaan, keamanan dan risiko berpengaruh sebesar 56,5% dan sisanya 53,5% dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini. Pada uji signifikan simultan (uji F) diperoleh bahwa variabel kemudahan, kepercayaan, Keamanan, dan risiko secara simultan dan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia pada santri PPPTQ Al-Hikmah Hal ini dibuktikan berdasarkan dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $25,042 > 2,50$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$.

4.7.1 Pengaruh Kemudahan Terhadap Kepuasan Santri Bertransaksi Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia

Berdasarkan hasil oleh data dari variabel independent yang pertama menyatakan variabel kemudahan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan santri dalam bertransaksi menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia sehingga H_1 diterima. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji regresi yang dilakukan dimana dari variabel kemudahan diperoleh t_{hitung} sebesar 3,838 lebih besar dari t_{tabel} 1,994 dan nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 yang artinya H_1 diterima. Artinya bahwa kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan santri dalam bertransaksi menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Jamaludin dan Nursiah,¹²² yang menyatakan bahwa kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Secara garis besar dari hasil temuan diatas maka dapat disimpulkan bahwa variabel kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Maka semakin baik kemudahan penggunaan *mobile banking* akan mempengaruhi tingkat kepuasan untuk meningkat, begitupun sebaliknya.

4.7.2 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Santri Bertransaksi Menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia

Berdasarkan hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel kepercayaan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* pada santri PPPTQ Al-Hikmah, oleh karena itu pada penelitian ini H_2 ditolak. Hal ini juga dibuktikan dengan nilai signifikan variabel kepercayaan (X_2) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar $0,252 > 0,05$ atau berdasarkan t_{hitung} dan t_{tabel} sebesar $1,155 < 1,994$.

¹²² Kamarudin, Nursiah, and ..., "Pengaruh Faktor Kemudahan, Keamanan, Dan Resiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah BRI Kabupaten Mamuju)."

Hal ini menandakan bahwa kepercayaan tidak menjadi masalah utama. Dengan kata lain, jika *mobile banking* dianggap menjadi norma dalam transaksi keuangan sehari-hari, kepercayaan mungkin tidak berperan besar dalam menentukan kepuasan nasabah pada santri PPPTQ Al-Hikmah. Berdasarkan item kuesioner yang berhasil terkumpul memperlihatkan bahwa kepercayaan tidak dominan dalam mempengaruhi kepuasan seperti nasabah yang telah memiliki pengalaman positif sebelumnya dengan *mobile banking* mungkin sudah memiliki tingkat kepercayaan yang stabil, sehingga tidak lagi mempengaruhi kepuasan mereka. Pengalaman positif ini bisa mencakup transaksi yang berhasil tanpa masalah, dan perlindungan terhadap penipuan. Jika tingkat kepercayaan terhadap layanan *mobile banking* sudah tinggi di kalangan nasabah, variasi dalam tingkat kepercayaan mungkin tidak menunjukkan dampak signifikan terhadap kepuasan. Nasabah yang sudah percaya pada layanan tersebut mungkin lebih fokus pada aspek lain, seperti kemudahan penggunaan atau fitur yang ditawarkan. *Mobile banking* sering kali menawarkan berbagai layanan yang kompleks. Nasabah mungkin lebih fokus pada bagaimana layanan tersebut memenuhi kebutuhan spesifik mereka daripada sekadar kepercayaan pada platformnya. Misalnya, kemampuan untuk melakukan pembayaran cepat atau transfer antar bank mungkin lebih penting bagi nasabah.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Nurul¹²³ dan Thalia¹²⁴, menunjukkan bahwa kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal tersebut diakibatkan oleh nasabah yang memiliki kepercayaan dengan layanan belum berarti mereka merasa puas dengan produk tersebut, sehingga kepercayaan

¹²³ Natasya and Yudhira, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Ride Di Gojek Pada Mahasiswa/I Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhien."

¹²⁴ Thalia Claudia Mawey, Altjie L Tumbel, And Imelda W.J.Ogi, "The Influence Of Trust And Quality Of Service To Customer Satisfaction Pt Bank Sulutgo," *Jurnal Manajemen 2*, No. 2 (2023): 119.

bukan menjadi alasan nasabah merasa puas. Kepercayaan salah satu faktor sukses sebuah perusahaan jasa, namun banyak orang melupakan hal tersebut. Kelangsungan hidup perusahaan sangat bergantung salah satunya pada kepercayaan untuk menghasilkan keuntungan. Jika seorang nasabah sudah menjadi pelanggan yang setia karena suatu kepercayaan, maka tidak diharapkan nasabah akan beralih ke jasa yang sejenis dari perusahaan.

4.7.3 Pengaruh Keamanan Terhadap Kepuasan Santri Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia

Penelitian ini menghasilkan data bahwa Keamanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada santri PPPTQ Al-Hikmah, artinya hasil penelitian H_3 diterima. Hal ini dibuktikan dengan regresi yang dilakukan dimana dari variabel keamanan diperoleh t_{hitung} sebesar 2,040 lebih besar dari t_{tabel} 1,994 dan nilai signifikan sebesar 0,04 lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa jika ada peningkatan atau perbaikan pada variabel keamanan maka kepuasan nasabah juga akan mengalami peningkatan.

Hasil penelitian ini sejalan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Oktavianus,¹²⁵ Signifikansi persepsi keamanan $0,000 < 0,05$, dan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} $7,928 > 1,977$. Hal tersebut menunjukkan bahwa keamanan penggunaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Semakin aman *mobile banking* yang digunakan maka akan meningkatkan kepuasan nasabah.

4.7.4 Pengaruh Risiko Terhadap Kepuasan Santri Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia

Berdasarkan hasil oleh data dari variabel risiko (X4) mempunyai nilai yang diperoleh dari t_{hitung} sebesar -0,968 dimana $< 1,977$ dan memperoleh nilai signifikansi 0,336. Dengan hasil signifikansi sebesar 0,336 terlihat jelas bahwa $> 0,05$. Dengan begitu dapat ditarik

¹²⁵ Oktavianus Sauw et al., "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking Pada PT Bank Sulselbar Cabang Soppeng."

kesimpulan bahwa variabel risiko tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada santri PPPTQ Al-Hikmah dalam menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.

Secara keseluruhan, meskipun risiko adalah faktor penting dalam konteks keuangan, dalam beberapa situasi faktor lain yang lebih berkaitan dengan pengalaman pengguna dan kenyamanan dapat memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan nasabah. Risiko yang dirasa rendah atau berhasil dimitigasi oleh bank bisa menjelaskan mengapa variabel risiko ini tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada santri PPPTQ Al-Hikmah dalam penggunaan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia. Nasabah yang sudah terbiasa dengan teknologi dan layanan digital memiliki tingkat toleransi yang lebih tinggi terhadap risiko yang dirasakan. Mereka lebih fokus pada manfaat dan kemudahan yang ditawarkan oleh *mobile banking* dibandingkan dengan potensi risiko. Jika nasabah secara konsisten mengalami pengalaman positif dengan *mobile banking* seperti transaksi yang lancar, mereka mungkin cenderung merasa puas secara keseluruhan, bahkan jika ada risiko yang dirasakan. Jika nasabah mendapatkan informasi dan edukasi yang cukup mengenai cara mengurangi risiko dalam penggunaan *mobile banking*, mereka mungkin merasa lebih percaya diri dan kurang mempersepsikan risiko. Edukasi ini bisa datang dari bank itu sendiri atau sumber-sumber lainnya. Selain itu, jika penyedia layanan *mobile banking* menawarkan jaminan atau dukungan yang kuat (seperti penggantian kerugian jika terjadi penipuan), nasabah mungkin merasa lebih aman dan kurang khawatir tentang risiko.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Jamaludin,¹²⁶ yang menyatakan bahwa resiko tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. Hasil penelitian ini peneliti memiliki kesimpulan bahwa variabel risiko tidak memiliki

¹²⁶ Kamarudin, Nursiah, and ..., "Pengaruh Faktor Kemudahan, Keamanan, Dan Resiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah BRI Kabupaten Mamuju)."

pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Risiko besar atau kecil tidak mempengaruhi kepuasan nasabah untuk tetap menggunakan mobile banking. Nasabah akan terus tetap menggunakan mobile banking tanpa melihat risiko yang akan terjadi.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang pengaruh kemudahan, kepercayaan, keamanan, dan risiko terhadap kepuasan santri PPPTQ Al-Hikmah bertransaksi menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan santri PPPTQ Al-Hikmah bertransaksi menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia. Berdasarkan tabel diatas variabel kemudahan diperoleh t_{hitung} sebesar 3,838 lebih besar dari t_{tabel} 1,994 dan nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05.
2. Kepercayaan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan santri PPPTQ Al-Hikmah bertransaksi menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia. Hal ini dapat dilihat melalui variabel kepercayaan diperoleh t_{hitung} sebesar 1,155 lebih kecil dari t_{tabel} 1,994 dan nilai signifikan sebesar 0,252 lebih besar dari 0,05.
3. Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan santri PPPTQ Al-Hikmah bertransaksi menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia. Berdasarkan tabel diatas variabel keamanan diperoleh t_{hitung} sebesar 2,040 lebih besar dari t_{tabel} 1,994 dan nilai signifikan sebesar 0,04 lebih kecil dari 0,05.
4. Risiko tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan santri PPPTQ Al-Hikmah bertransaksi menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia. Hal ini dapat dilihat melalui variabel risiko diperoleh t_{hitung} sebesar -0,968 lebih kecil dari t_{tabel} 1,994 dan nilai signifikan sebesar 0,336 lebih besar dari 0,05.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dijabarkan di atas, peneliti akan memberikan saran yang akan dipertimbangkan sehubungan dengan hasil

penelitian dan dianggap berguna bagi pihak-pihak yang terlibat. Berikut adalah saran yang disampaikan:

1. Bagi pihak bank

Bagi pihak bank BSI diharapkan memperhatikan kepuasan nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking*. Diharapkan juga pihak bank memperbaiki dan memaksimalkan layanan yang diberikan sehingga nasabah semakin nyaman dan puas dengan layanan yang diberikan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi penelitian selanjutnya dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian sejenis yang akan dilakukan. Selain itu, bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan teori – teori yang sudah ada dalam penelitian ini. Dikembangkan pula dengan menambahkan faktor – faktor lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* baik dari Bank Syariah Indonesia maupun bank lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Akbar, Mhd. Rizky, Sugianto, and Aqwa Naser Daula. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Di Pt Bank Muamalat Kantor Cabang Medan Balaikota." *Studia Economica: Jurnal Ekonomi slam*, VII, no. 1 (2021): 100.
- Akyuwen, Roberto. *Lebih Mengenal Digital Banking: Manfaat, Peluang, Dan Tantangan*. Yogyakarta: Sekolah Pascasarjana Universitas Gadjah Mada, 2020.
- Aniqoh, Nur Aini Fitriya Ardiani, Ana Zahrotun Nihayah, and Farah Amalia. "The Role of Digital Banking Industry Towards Consumer Behavior During The Covid 19." *Journal of Digital Marketing and Halal Industry* 4, no. 2 (2022): 82.
- Ashari, Nadia Fidy. "Artikel Ilmiah Artikel Ilmiah." *STIE Perbanas Surabaya* (2019): 0–16.
- Bachmann, Reinhard, and Akbar Zaheer. *Handbook of Trust Research*. UK: Edward Elgar Publishing Limited, 2006.
- Channel, Proprietary, Volume Transaksi, Nilai Transaksi, Phone Banking, Volume Transaksi, Phone Banking, Transaksi Intrabank, et al. "Tabel 7 . Proprietary Channel Table 7 . Proprietary Channel." *Bank Indonesia* 2 (2022): 2–3.
- Davis, Fred D. "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology." *MIS Quarterly: Management Information Systems* 13, no. 3 (1989): 320.
- Davis, Fred D., Richard P. Bagozzi, and Paul R. Warshaw. "User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models." *Management Science* 35, no. 8 (1989): 985.
- Dr. Annita sari, S.Pi., M.Si. *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian*. Abepura: CV. Angkasa Pelangi, 2023.
- Fianto, Bayu Arie. "Mobile Banking Services Quality and Its Impact on Customer Satisfaction of Indonesian Islamic Banks." *Jurnal Ekonomi & Keuangan Islam* 7, no. 1 (2021): 70.
- Hermawan, Eric, MM Degdo Suprayitno, MM Resista Vikaliana, and SSi MM Rudianto Hermawan. "Buku Ajar Penelitian Kuantitatif Penerbit Cv.Eureka Media Aksara." *Buku Ajar* (2022): 1–25.
- Hernandez, Axel, and Felix David. "Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah." *Jurnal Informatika Kesatuan* 2, no. 2 (2022): 18.

- Hikmawati, Fenti. *Metodologi Penelitian*. Rjawali Press. Vol. 4. Depok: PT. Rajagrafindo Persada, 2020.
- Ilahi, Andi Alfianto Anugrah, and Arifuddin. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah." *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Amsir* 3, no. 1 (2022): 32.
- Indrasari, Meithiana. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Jawa Timur: Unitomo Press, 2019.
- Irahyani, Riska Dea. "Pengaruh Penggunaan Mobile Banking (m-Banking) Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Generasi Milenial Yang Menjadi Nasabah Di Bank Konvensional (Studi Kasus Pada Mahasiswa Pengguna m-Banking Di Universitas Yang Ada Di Malang)." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB* 10, no. 2 (2022).
- Kamarudin, J, N Nursiah, and ... "Pengaruh Faktor Kemudahan, Keamanan, Dan Resiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah BRI Kabupaten Mamuju)." *FORECASTING: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen* 1, no. 2 (2022): 16.
- Kharisah, Sophia. "Manajemen Risiko & Bisnis Syariah" 1, no. 1 (2022): 1–8.
- Lutfiani, Anisa Nuri, and Mila Fursiana Salma Musfiroh. "Pengaruh Kepercayaan Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah." *Jamasy: Jurnal Akuntansi, Manajemen & Perbankan Syariah* 2, no. 3 (2022): 52.
- Marlina, Asti, and Widhi Ariyo Bimo. "Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank." *INOVATOR* 7, no. 1 (2018): 14.
- Maulana, Rifanny, and Iswandi Sukartaatmadja. "Pengaruh Teknologi Informasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah." *Jurnal Informatika Kesatuan* 2, no. 1 (2022): 17.
- Mawey, thalia claudia, Altjie L Tumbel, and Imelda W.J.Ogi. "THE INFLUENCE OF TRUST AND QUALITY OF SERVICE TO CUSTOMER SATISFACTION PT BANK SULUTGO." *Jurnal Manajemen* 2, no. 2 (2023): 119.
- Natasya, Nurul, and Ahmad Yudhira. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Ride Di Gojek Pada Mahasiswa/I Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhien." *Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 2, no. 1 (2023): 128–145.
- Nur Khotijah, Sitti, M. Cholid Mawardi, and Irma Hidayati. "Pengaruh Keamanan, Kenyamanan, Kualitas Layanan Dan Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Pengguna Mobile Banking." *El-Aswaq: Islamic Economic and Finance Journal Vol. 3, No. 2, Tahun 2022* 3, no. 2 (2022): 550.

- Nurdin, Nurdin, Indah Musyawarah, Nurfitriani Nurfitriani, and Abdul Jalil. "Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)." *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah* 2, no. 1 (2020): 92.
- OJK. "Apakah Yang Dimaksud Dengan Internet Banking Dan Mobile Banking." <https://Sikapiuangmu.Ojk.Go.Id/> (2018): 1–2.
- . "Siaran Pers Mendorong Potensi Pengembangan Perbankan Syariah 'OJK Mengajar' Di UIN Syarif Hidayatullah," no. November (2023): 5–6. <https://ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/siaran-pers/Pages/Mendorong-Potensi-Pengembangan-Perbankan-Syariah.aspx>.
- Oktovianus Sauw, Renny Mointi, A Syahrul Makkuradde, Sujatmiko, and Angdy Ayu Mustika. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking Pada PT Bank Sulselbar Cabang Soppeng." *Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro* 6, no. 1 (2023): 51.
- Paramita, Ratna Wijayanti Daniar, Noviansyah Rizal, and Riza Bahtiar Sulistyan. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Edisi 3. Lumajang: Widya Gama Press, 2021.
- Pasaribu, Benny, Aty Herawati, Kabul Wahyono Utomo, and Rizqon Halal Syah Aji. *Metodologi Penelitian: Untuk Ekonomi Dan Bisnis*. UUP Academic Manajemen Perusahaan YKPN. Banten: Media Edu Pustaka, 2022.
- Pavlou, Paul A. "Consumer Acceptance of Electronic Commerce: Integrating Trust and Risk with the Technology Acceptance Model." *International Journal of Electronic Commerce* 7, no. 3 (2003): 132.
- Pragusto Sumarsono, Anggit, Mhd Handika Surbakti, Nurul Huda, and Nova Rini. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Dan Keputusan Bertransaksi Nasabah Pengguna Mandiri Syariah Mobile (Msm)." *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance* 3, no. 2 (2020): 230–233.
- Praphul Chandra. *Bulletproof Wireless Security - GSM, UMTS, 802.11 and Ad Hoc Securit*. USA: Newnes Elsevier, 2005.
- Prihanto, Hendi, and Rika Yuniati. "Analisa Terhadap Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Penerapan Mobile Banking." *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Pajak dan Informasi (JAKPI)* 1, no. 1 (2021): 103.
- Rachman, Gusti Aditya, RR Yulianti Prihatiningrum, and Rusniati. "Pengaruh Variabel TAM, Persepsi Risiko, Pengaruh Sosial Terhadap Kepuasan Dan Penggunaan Kembali Secara Terus Menerus Aplikasi Mobile Banking Bank Kalsel." *Journal of Applied Business and Economics (JABE)* 3, no. 4 (2021): 515.
- Rahim, Rani. *Metode Kuantitatif (Teori Dan Praktik)*. Tasikmalaya: Rumah Cemerlang, 2021.

- Rahmadani, N D. "... Layanan Digital Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Melakukan Transaksi Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota ...)" 19 (2022): 5.
- Rahmadi. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Antasari Press. Banjarmasin: Antasari Press, 2011.
- Ramadhanti, Melinda, Noor Shodiq, and M Cholid Mawardi. "Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self-Service Technology Terhadap Kepuasan Mahasiswa Unisma Dalam Penggunaan Layanan Digital Bank Syariah (Studi Kasus Pada Mahasiswa FEB UNISMA Angkatan 2018 Dan 2019)." *Junral El-Aswaq* 3 (2022): 1–15. <http://riset.unisma.ac.id/index.php/laswq/article/view/17988>.
- Raman, Arasu, and Viswanathan Annamalai. "Wireless Information Networks & Business Information System." *IJCA Special Issue on "Wireless Information Networks & Business Information System"* (2011): 54–56.
- Rembet, Venny Natallie, Lisbeth Mananeke, and Sjendry S. Loindong. "Pengaruh Service Performance, Kepercayaan, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sulutgo Cabang Beo Effect of Service Influence, Trust, and Location of Customer Satisfaction of Bank Sulutgo Branch of Beo." *Jurnal EMBA* 8, no. 3 (2020): 341.
- Rokhiyatul, Lutfi. "Analisis Penggunaan Mobile Banking Pada Generasi Milenial Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)" (2021): 162.
- Sahir, Syafrida Hafni. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: KBM Indonesia, 2022.
- Sari, Dwi Mutiara, Muhammad Iqbal Fasa, and Suharto Suharto. "Manfaat Dan Risiko Penggunaan Layanan Perbankan Melalui Aplikasi Mobile Banking." *Al-Infraq: Jurnal Ekonomi Islam* 12, no. 2 (2021): 172.
- Sari, Nandya Eka. "Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian Pada Toko Online Tokopedia." *Creative research management journal* 3 (2020): 45–46.
- Satria, Fiqri, and Diah Astarini. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah." *Jurnal Ekonomi Trisakti* 3, no. 1 (2023): 1917.
- Sinaga, Dameria. *Statistik Dasar*. Jakarta: Uki Press, 2014.
- Sujatmiko, Irfan Dary, and I Gusti Lanang Putra Eka Prisma. "Implementasi Technology Acceptance Model 3 (TAM 3) Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Investasi Dan Trading Saham (Studi Kasus: Aplikasi Mobile IPOT)." *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)* 3, no. 01 (2022): 36.

- Sundari, Eva. *Dinamika Citra Dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam*. Indramayu: Penerbit Adab, 2021.
- Syarifuddin, Ahmad Dzul Ilmi. “Pengaruh Kepercayaan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Mobile Banking Di Era Pandemi Covid-19 (Studi Bank BNI Cabang Makassar).” *YUME : Journal of Management* 4, no. 1 (2021): 205–207.
- Tartila, Muzayyana. “Strategi Industri Perbankan Syariah Dalam Menghadapi Era Digital.” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 8, no. 3 (2022): 3312.
- Thalib, Muh. Dahlan. *Membangun Motivasi Belajar Dengan Pendekatan Kecerdasan Emosional Dan Spiritual Parepare*. Parepare: Nusantara Press, 2019.
- Tyanisa, Firdha, and Nurul Hasanah. “Pengaruh Kepercayaan Dan Service Quality Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna M-Banking Syariah Pada Masa Pandemi COVID-19 (Studi Kasus Masyarakat DKI Jakarta).” *Snam Pjn* 19 (2022): 220302.
- Udin, Moch. Bahak. *Buku Ajar Statistik Pendidikan. Forum Statistika Dan Komputasi*. Vol. 8. Sidoarjo: Umsida Press, 2021.
- Vaughan, Emmett J., and Therese M. Vaughan. *Fundamentals of Risk and Insurance. Вестник Росздравнадзора*. Tenth Edit. Vol. 4. United States of America: John Wiley & Sons, Inc, 2008.
- Venkatesh, Viswanath, and Fred D. Davis. “Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies.” *Management Science* 46, no. 2 (2000): 201.
- Wahyoedi, Soengeng, and Suparso. *Loyalitas Nasabah Bank Syariah*. Yogyakarta: Deepublish, 2019.
- Wicaksono, Soetam Rizky. *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL Teori Dan Sasaran R*. Edisi Pert. Malang: Seribu Bintang, 2022. www.fb.com/cv.seribu.bintang.
- Widad, Azhar Lujjatul, Ega Rahmat Pauzi, and Ari Prayoga. “Manajemen Pelayanan Perspektif Al-Quran Dan Hadits.” *MIYAH: Jurnal Studi Islam Volume 16, Nomor 02*, 16 (2020): 369.
- Widjiono, Livia Margarita, and Edwin Japarianto. “Analisa Pengaruh Self Image Congruity, Retail Service Quality, Dan Customer Perceived Service Quality Terhadap Repurchase Intention Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Di Broadway Barbershop Surabaya.” *Jurnal Manajemen Pemasaran* 9, no. 1 (2014): 35–42.
- Z, Wangsawidjaja. *Pembiayaan Bank Syariah*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka

Utama, 2012.

Zahriyah, Aminatus, Suprianik, Agung Parmono, and Mustofa. *Ekonometrika Teknik Dan Aplikasi Dengan SPSS*. Mandala Press. Jember: Mandala Press, 2021.

Zubaida, Refiana, and Fityan Izza Noor Abidin. "Effect of Accounting Information System, System Quality, and Security Quality on Customer Satisfaction of Mobile Banking Users." *Indonesian Journal of Law and Economics Review* 15, no. 1 (2022): 15.

LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian

A. Pengantar Penelitian

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Saya Mada Rina Soraya mahasiswa Program Studi S1 Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang sedang melakukan penelitian tugas akhir dengan judul “Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Kepercayaan, dan Risiko Terhadap Kepuasan Santri Pengguna Layanan *Self Service Technology* Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Santri Pondok Pesantren Al-Hikmah Tugurejo Semarang)”. Oleh karena itu memerlukan dukungan serta partisipasi dari teman-teman untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner ini dengan sebenarnya. Terkait informasi yang diberikan akan dirahasiakan dan hanya digunakan untuk kepentingan akademis. Atas partisipasi dan bantuannya, saya ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum, Wr. Wb

B. Petunjuk pengisian Kuesioner

1. Mohon beri tanda checklist (✓) pada kolom jawaban yang dianggap paling sesuai, pendapat anda dinyatakan dalam skala likert 1 s/d 5 dengan keterangan:
 - Sangat Tidak Setuju (STS) = 1
 - Tidak Setuju (TS) = 2
 - Ragu (R) = 3
 - Setuju (S) = 4
 - Sangat Setuju (SS) = 5
2. Setiap pernyataan hanya membutuhkan satu jawaban saja.
3. Mohon memberikan jawaban yang sebenarnya.

C. Identitas responden

1. Nama :
2. Usia :

- a. 16 - 20 th
- b. 21 - 25 th
- c. 26 – 30 th
- d. > 30 th

3. Alamat asal :

4. Pekerjaan :

NO	PERTANYAAN	SS	S	R	TS	STS
	Kemudahan					
1.	Instruksi yang diberikan oleh aplikasi <i>mobile banking</i> ini sangat jelas dan mudah dimengerti					
2.	Saya merasa tidak kesulitan memahami cara kerja dari fitur-fitur dalam aplikasi <i>mobile banking</i> ini					
3.	Mengakses fitur-fitur yang saya butuhkan dalam aplikasi <i>mobile banking</i> ini sangat mudah dan cepat					
4.	Proses transaksi dalam aplikasi <i>mobile banking</i> ini bisa diselesaikan dengan mudah					
5.	Proses login dan validasi data pengguna dalam aplikasi <i>mobile banking</i> ini sangat mudah dan efisien					

6.	Layanan <i>mobile banking</i> ini memiliki kemudahan dalam akses informasi mengenai produk dan jasa					
7.	Saya dapat menggunakan berbagai fitur aplikasi <i>mobile banking</i> ini dalam berbagai situasi tanpa kesulitan					
8.	Aplikasi <i>mobile banking</i> ini mendukung berbagai jenis transaksi yang saya butuhkan					
	Kepercayaan					
1.	Saya percaya layanan <i>mobile banking</i> ini memiliki tujuan yang baik terhadap saya sebagai pengguna					
2.	Saya merasa layanan <i>mobile banking</i> ini mengetahui kebutuhan saya					
3.	Saya merasa fitur yang disediakan dalam <i>mobile banking</i> dapat dipercaya untuk melakukan transaksi.					
4.	Aplikasi <i>mobile banking</i> ini mampu menyelesaikan transaksi saya dengan benar					
5.	<i>Mobile banking</i> ini memberikan informasi data keuangan nasabah secara lengkap dan akurat					

6.	Saya percaya layanan <i>mobile banking</i> ini selalu bertindak dengan jujur					
	Keamanan					
1.	Saya yakin bahwa data yang dikiri melalui aplikasi <i>mobile banking</i> ini terenkripsi dengan aman					
2.	Saya yakin bahwa <i>mobile banking</i> memberikan jaminan keamanan saldo saya direkening					
3.	Dengan menggunakan <i>mobile banking</i> ini nomor PIN dan password saya akan terjamin keamanannya					
4.	Saya merasa aman atas kerahasiaan data di <i>mobile banking</i> dalam menjaga data pribadi					
	Risiko					
1.	Penggunaan <i>mobile banking</i> ini menurut saya memiliki risiko yang tinggi					
2.	Penggunaan <i>mobile banking</i> ini berisiko terhadap pembobolan atau pencurian					
3.	Saya kehilangan banyak waktu, namun transaksi yang dilakukan tidak dapat terproses					

4.	Saya khawatir kehilangan uang jika saya ceroboh dalam menggunakan mobile banking ini					
5.	Ada kemungkinan manipulasi transaksi atau kegagalan transaksi tanpa ada jaminan pengembalian dari pihak bank					
	Kepuasan Nasabah					
1.	Saya merasa puas menggunakan aplikasi <i>mobile banking</i> ini karena kebutuhan dapat terpenuhi					
2.	Saya merasa senang ketika menemui kemudahan dalam menemukan apa saja yang saya butuhkan di aplikasi <i>mobile banking</i> ini					
3.	Saya puas dengan keseluruhan pengalaman yang saya rasakan ketika bertransaksi di aplikasi <i>mobile banking</i> ini					
4.	Pelayanan <i>mobile banking</i> ini tidak pernah mengecewakan saya					

Lampiran 2: Skor Kuesioner

A. Skor Uji Variabel X1 Kemudahan

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	TOTAL
5	5	5	4	4	4	4	4	35
4	4	4	4	4	3	3	4	30
4	4	5	4	3	4	4	4	32
5	5	5	5	4	3	4	5	36
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	5	5	4	5	4	5	36
4	4	4	5	5	5	5	5	37
5	5	4	5	4	5	4	5	37
4	4	4	4	4	5	4	4	33
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	2	4	4	4	4	4	4	30
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	5	5	4	4	4	5	35
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	3	4	4	5	32
5	3	3	4	4	3	4	5	31
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	2	5	5	4	4	4	5	33
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	4	4	4	4	4	4	4	33
4	4	4	5	3	4	4	4	32
4	2	5	4	3	4	5	4	31
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	5	4	4	4	3	3	4	32
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	5	5	5	4	5	4	5	37
4	5	5	5	4	4	5	5	37
3	1	2	5	4	3	4	4	26
4	4	4	4	4	4	3	4	31
5	5	5	5	4	4	4	4	36
4	4	4	4	3	4	4	4	31
4	2	3	4	4	5	3	2	27

4	4	4	4	4	4	3	3	30
4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	3	4	4	4	31
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	3	4	4	4	4	4	4	31
5	4	5	4	4	4	4	4	34
4	4	4	4	4	3	4	4	31
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	4	4	4	4	3	4	31
5	5	4	5	5	5	5	5	39
5	4	4	4	4	4	4	5	34
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	3	5	32
2	2	2	3	2	4	2	4	21
4	4	4	4	4	3	3	4	30
4	2	4	4	2	4	2	4	26
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	5	5	5	5	3	5	4	37
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	5	5	3	3	4	5	33
4	4	4	5	4	4	5	5	35
4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	5	5	5	5	4	4	38
4	4	3	5	3	3	4	5	31
5	4	5	5	4	5	4	5	37
4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	4	5	4	5	4	4	5	36
4	5	4	4	5	4	4	3	33
5	5	5	5	4	4	5	5	38
5	4	5	5	5	5	5	5	39
5	4	5	4	4	4	4	4	34
4	5	4	5	4	4	4	5	35
4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	5	5	5	4	4	4	5	37

B. Skor Uji Variabel X2 Ke percayaan

X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	TOTAL
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	3	23
4	4	4	4	4	4	24
4	5	4	4	4	4	25
4	4	4	4	4	4	24
3	4	4	4	5	5	25
4	4	4	5	5	4	26
4	4	4	5	4	5	26
5	4	4	5	4	4	26
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	3	4	23
4	4	4	4	4	4	24
4	5	5	5	5	5	29
5	5	5	5	4	4	28
4	4	4	4	4	4	24
4	4	3	4	4	4	23
5	4	3	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
5	4	5	5	5	5	29
5	5	5	5	4	5	29
4	4	4	4	4	4	24
4	2	4	4	4	4	22
4	5	5	4	3	4	25
4	4	4	4	4	4	24
4	3	4	4	4	4	23
4	4	4	4	5	5	26
3	4	4	5	5	5	26
5	4	5	5	5	4	28
4	4	4	5	4	4	25
4	4	3	4	4	3	22
4	4	3	4	4	4	23
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
3	4	4	4	3	4	22
5	3	5	4	4	4	25
4	4	4	4	4	4	24

5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
3	4	4	3	3	3	20
4	4	4	4	4	4	24
3	4	3	4	3	3	20
5	5	5	5	5	5	30
4	4	3	4	4	4	23
4	5	4	5	5	4	27
4	3	4	4	4	4	23
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	3	4	4	20
3	3	3	4	4	3	20
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	3	4	4	4	4	23
4	3	4	4	4	4	23
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	5	4	4	25
4	4	5	4	4	4	25
5	5	5	5	4	4	28
4	4	5	5	4	4	26
4	4	5	5	4	5	27
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
5	4	4	4	4	4	25
5	4	4	5	5	4	27
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	5	25
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	5	4	25
5	4	4	4	4	4	25

C. Skor Uji Variabel X3 Ke amanan

X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	TOTAL
4	4	5	4	17
4	3	3	3	13
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
5	3	5	4	17
4	4	5	5	18
5	4	5	4	18
4	5	5	5	19
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
3	3	4	3	13
3	4	4	4	15
4	4	4	4	16
5	3	3	3	14
5	5	4	4	18
4	4	4	4	16
4	4	3	4	15
4	3	3	4	14
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	3	5	4	16
4	4	4	4	16
4	5	5	4	18
4	4	4	5	17
4	4	4	4	16
3	3	3	4	13
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
3	3	4	4	14
4	4	4	4	16

5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
3	3	4	4	14
4	4	4	4	16
3	3	3	3	12
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
4	5	4	3	16
4	3	4	4	15
4	4	1	4	13
4	4	3	4	15
4	3	4	4	15
4	3	3	3	13
4	4	2	4	14
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
3	3	3	3	12
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
4	4	3	3	14
4	4	4	4	16
4	4	5	3	16
5	4	5	4	18
4	4	4	4	16
4	5	4	4	17
4	4	4	4	16
4	4	5	4	17
4	4	4	4	16
4	4	5	4	17
5	5	5	5	20
5	5	4	4	18
5	5	5	5	20
4	3	4	4	15
3	3	4	3	13

D. Skor Uji Variabel X4 Risiko

X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	TOTAL
2	2	2	2	2	10
3	4	2	4	3	16
3	3	2	3	2	13
3	3	2	3	3	14
3	3	3	4	4	17
5	5	1	1	1	13
4	5	4	4	4	21
3	4	2	4	3	16
1	1	1	1	2	6
2	2	1	1	1	7
3	3	3	3	3	15
2	3	2	4	2	13
3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	4	20
3	2	3	4	4	16
4	4	3	4	4	19
3	3	2	3	3	14
4	4	3	5	3	19
2	3	3	4	2	14
3	3	2	3	3	14
3	3	2	5	2	15
2	3	2	2	2	11
3	3	2	4	4	16
3	4	2	4	3	16
5	3	3	5	5	21
2	3	2	3	3	13
4	4	4	4	4	20
4	5	4	4	4	21
2	5	2	3	3	15
5	4	5	5	4	23
2	2	2	2	2	10
3	3	3	3	2	14
2	3	2	4	3	14
1	1	1	1	1	5
3	4	3	4	3	17
3	4	3	4	3	17
3	4	2	4	4	17
3	4	1	4	2	14

1	1	1	1	1	5
2	2	2	2	2	10
3	3	2	2	2	12
3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	4	20
2	3	3	3	2	13
4	4	2	5	3	18
2	2	2	2	2	10
3	3	2	4	3	15
1	3	1	5	3	13
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
5	5	2	2	4	18
4	3	4	4	5	20
4	4	4	4	4	20
5	5	2	4	4	20
2	2	2	3	3	12
2	2	2	4	3	13
3	4	3	4	3	17
3	3	3	5	4	18
2	3	1	4	4	14
3	4	2	4	4	17
4	4	2	4	4	18
3	4	3	4	4	18
4	5	2	4	2	17
4	4	4	4	4	20
4	3	2	4	3	16
2	2	2	2	2	10
2	3	2	3	3	13
3	4	2	4	2	15
2	3	2	2	2	11
4	4	4	5	3	20
2	1	1	1	2	7
4	2	3	5	3	17
2	3	2	4	2	13
3	3	3	4	2	15
2	3	2	4	3	14

E. Skor Uji Variabel Y Kepuasan Nasabah

Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	TOTAL
5	5	4	4	18
4	4	4	3	15
4	4	4	4	16
5	5	4	4	18
4	4	4	4	16
4	4	5	3	16
5	5	5	5	20
4	4	4	5	17
5	4	4	4	17
5	5	5	5	20
4	5	5	5	19
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	4	4	4	17
5	5	5	4	19
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
4	4	4	2	14
5	4	4	3	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	3	15
5	5	4	4	18
5	5	4	5	19
4	4	4	4	16
4	4	4	3	15
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
4	4	4	3	15
4	4	3	3	14
4	4	4	4	16

5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
3	3	3	3	12
4	4	3	3	14
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
4	4	3	4	15
5	4	4	4	17
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	2	14
4	3	3	2	12
3	4	3	3	13
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
3	4	4	4	15
4	5	4	4	17
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
5	5	4	4	18
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	5	5	4	19
4	4	4	5	17
4	5	4	3	16
5	5	5	4	19
4	4	4	4	16
4	5	5	4	18
4	4	4	4	16
5	4	4	4	17
5	5	5	5	20
5	4	4	4	17
5	5	4	4	18
4	4	3	3	14
4	4	4	4	16

Lampiran 3: Hasil Output SPSS Uji Validitas

A. Variabel Kemudahan (X1)

Correlations

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	TOTAL
X1.1 Pearson Correlation	1	,610**	,659**	,464**	,591**	,296**	,499**	,394**	,781**
Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,010	,000	,000	,000
N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
X1.2 Pearson Correlation	,610**	1	,568**	,420**	,521**	,267*	,441**	,365**	,758**
Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,021	,000	,001	,000
N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
X1.3 Pearson Correlation	,659**	,568**	1	,503**	,412**	,359**	,520**	,425**	,773**
Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,002	,000	,000	,000
N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
X1.4 Pearson Correlation	,464**	,420**	,503**	1	,439**	,341**	,616**	,647**	,743**
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,003	,000	,000	,000
N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
X1.5 Pearson Correlation	,591**	,521**	,412**	,439**	1	,438**	,601**	,241*	,737**
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,037	,000
N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
X1.6 Pearson Correlation	,296**	,267*	,359**	,341**	,438**	1	,394**	,230*	,564**
Sig. (2-tailed)	,010	,021	,002	,003	,000		,000	,047	,000
N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
X1.7 Pearson Correlation	,499**	,441**	,520**	,616**	,601**	,394**	1	,499**	,784**
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
X1.8 Pearson Correlation	,394**	,365**	,425**	,647**	,241*	,230*	,499**	1	,641**
Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,000	,037	,047	,000		,000
N	75	75	75	75	75	75	75	75	75
TOTAL Pearson Correlation	,781**	,758**	,773**	,743**	,737**	,564**	,784**	,641**	1
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
N	75	75	75	75	75	75	75	75	75

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

B. Variabel Kepercayaan (X2)

Correlations

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	TOTAL
X2.1 Pearson Correlation	1	,427**	,563**	,564**	,426**	,394**	,743**
Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	75	75	75	75	75	75	75
X2.2 Pearson Correlation	,427**	1	,500**	,534**	,324**	,424**	,710**
Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,005	,000	,000
N	75	75	75	75	75	75	75
X2.3 Pearson Correlation	,563**	,500**	1	,608**	,377**	,573**	,798**
Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,001	,000	,000
N	75	75	75	75	75	75	75
X2.4 Pearson Correlation	,564**	,534**	,608**	1	,594**	,567**	,839**
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000
N	75	75	75	75	75	75	75
X2.5 Pearson Correlation	,426**	,324**	,377**	,594**	1	,620**	,718**
Sig. (2-tailed)	,000	,005	,001	,000		,000	,000
N	75	75	75	75	75	75	75
X2.6 Pearson Correlation	,394**	,424**	,573**	,567**	,620**	1	,773**
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000
N	75	75	75	75	75	75	75
TOTAL Pearson Correlation	,743**	,710**	,798**	,839**	,718**	,773**	1
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
N	75	75	75	75	75	75	75

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

C. Variabel Keamanan (X3)

Correlations

	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	TOTAL
X3.1 Pearson Correlation	1	,612**	,438**	,533**	,783**
Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
N	75	75	75	75	75
X3.2 Pearson Correlation	,612**	1	,442**	,615**	,826**
Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
N	75	75	75	75	75
X3.3 Pearson Correlation	,438**	,442**	1	,519**	,783**
Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
N	75	75	75	75	75

X3.4	Pearson Correlation	,533**	,615**	,519**	1	,814**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	75	75	75	75	75
TOTAL	Pearson Correlation	,783**	,826**	,783**	,814**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	75	75	75	75	75

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

D. Variabel Risiko (X4)

Correlations

	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	TOTAL	
X4.1	Pearson Correlation	1	,695**	,581**	,467**	,578**	,833**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	75	75	75	75	75	75
X4.2	Pearson Correlation	,695**	1	,408**	,489**	,456**	,768**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	75	75	75	75	75	75
X4.3	Pearson Correlation	,581**	,408**	1	,511**	,599**	,771**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	75	75	75	75	75	75
X4.4	Pearson Correlation	,467**	,489**	,511**	1	,622**	,789**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	75	75	75	75	75	75
X4.5	Pearson Correlation	,578**	,456**	,599**	,622**	1	,815**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	75	75	75	75	75	75
TOTAL	Pearson Correlation	,833**	,768**	,771**	,789**	,815**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	75	75	75	75	75	75

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

E. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Correlations

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	TOTAL
Y1.1	Pearson Correlation	1	,667**	,543**	,428**	,783**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	75	75	75	75	75
Y1.2	Pearson Correlation	,667**	1	,688**	,532**	,857**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	75	75	75	75	75
Y1.3	Pearson Correlation	,543**	,688**	1	,579**	,844**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	75	75	75	75	75
Y1.4	Pearson Correlation	,428**	,532**	,579**	1	,808**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	75	75	75	75	75
TOTAL	Pearson Correlation	,783**	,857**	,844**	,808**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	75	75	75	75	75

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 4: Hasil Output SPSS Uji Reliabilitas

A. Variabel Kemudahan (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,865	8

B. Variabel Kepercayaan (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,855	6

C. Variabel Keamanan (X3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,803	4

D. Variabel Risiko (X4)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,853	5

E. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,830	4

Lampiran 5: Hasil Output SPSS Uji Asumsi Klasik

A. Normalitas Kolmogrov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		75
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,18044225
Most Extreme Differences	Absolute	,088
	Positive	,088
	Negative	-,082
Test Statistic		,088
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

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

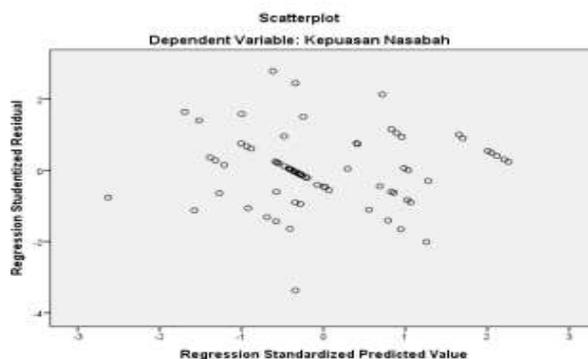
B. Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3,558	2,019		1,762	,082		
	Kemudahan	,213	,055	,431	3,838	,000	,465	2,149
	Kepercayaan	,118	,102	,159	1,155	,252	,310	3,228
	Keamanan	,215	,106	,234	2,040	,045	,445	2,247
	Risiko	-,040	,041	-,086	-,968	,336	,750	1,333

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

C. Uji Heteroskedastisitas Scatterplot



Lampiran 6: Hasil Output SPSS Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,558	2,019		1,762	,082
	Kemudahan	,213	,055	,431	3,838	,000
	Kepercayaan	,118	,102	,159	1,155	,252
	Keamanan	,215	,106	,234	2,040	,045
	Risiko	-,040	,041	-,086	-,968	,336

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Lampiran 7: Hasil Hipotesis

A. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,558	2,019		1,762	,082
	Kemudahan	,213	,055	,431	3,838	,000
	Kepercayaan	,118	,102	,159	1,155	,252
	Keamanan	,215	,106	,234	2,040	,045
	Risiko	-,040	,041	-,086	-,968	,336

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

B. Signifikansi Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	147,552	4	36,888	25,042	,000 ^b
	Residual	103,115	70	1,473		
	Total	250,667	74			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Risiko, Kemudahan, Keamanan, Kepercayaan

C. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,767 ^a	,589	,565	1,21370

a. Predictors: (Constant), Risiko, Kemudahan, Keamanan, Kepercayaan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Lampiran 8: Dokumentasi Pengumpulan Data



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Mada rina Soraya

Tempat Tanggal Lahir : Demak, 12 Agustus 2002

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Alamat : Jl. Kauman 1 Rt 04 Rw 03, Mrnggen Demak

Kewarganegaraan : Indonesia

Nama Ayah : M. Kuroisin

Pekerjaan Ayah : Pegawai Negeri Sipil

Nama Ibu : Muawanah

Pekerjaan Ibu : Ibu Rumah Tangga

No. Telephone : 085697446897

Email : madarinasoraya@gmail.com

Jenjang pendidikan :

1. SDN 2 Mranggen Demak
2. Madrasah Tsanawiyah NU Banat Kudus
3. Madrasah Aliyah NU Banat Kudus