

**PENGARUH *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* DAN KEAMANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN *BSI MOBILE*
BANK SYARIAH INDONESIA**



SKRIPSI

Skripsi diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Datokarama Palu

Oleh

NISWATUN SAKINAH

NIM. 205150064

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS IS**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran, penyusun yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya penyusun sendiri. Jika di kemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Palu, 20 Desember 2024 M

18 Jumadil Akhir 1446 H



aulis

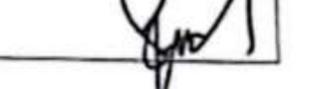
NISWATUN SAKINAH

NIM. 20.5.15.0064

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi saudara (i) Niswaton Sakinah, NIM. 205150064 dengan judul "Pengaruh *Technology Acceptance Model* Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan BSI *Mobile Bank Syariah Indonesia*" yang telah diujikan di hadapan Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada tanggal 30 Januari 2025 M yang bertepatan dengan tanggal 30 Rajab 1446 H, dipandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi kriteria penulisan karya ilmiah dan dapat diterima sebagai persyaratan guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) Program Studi Perbankan Syariah dengan beberapa perbaikan.

DEWAN PENGUJI

Jabatan	Nama	Tanda tangan
Ketua	Ahmad Haekal, S.Hum., M.Si.	
Munaqisy I	Dr. Sitti Aisyah, S.E.I., M.E.I	
Munaqisy II	Asriyana, S.E., M.Sc	
Pembimbing I	Dr. Malkan, Ag.	
Pembimbing II	Muhammad Syafaat, M.SA	

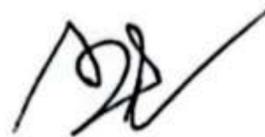
Mengetahui,

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Sagir Muhammad Amin, M.Pd.I
NIP.19650612 199203 1 004

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah



Abdul Jalil, S.E., M.M
NIP.19871110 201903 1 006

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul "Pengaruh Technology Acceptance Model Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Bsi Mobile PT.Bank Syariah Indonesia Kc Palu Gajah Mada" oleh mahasiswi atas nama Niswaton Sakinah, NIM 20.5.15.0064, mahasiswa Perbankan Syariah(PSy), Fakultas Ekonomi dan Bisnis islam (FEBI), Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu. Setelah dengan seksama meneliti dan mengoreksi skripsi yang bersangkutan, maka masing-masing pembimbing memandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah dan dapat diajukan untuk diujikan..

Palu, 2024 M
1445 H

Menyetujui

Pembimbing I


Dr. Malkan, M.Ag
NIP.19681231 199703 1 010

Pembimbing II


Muhammad Syafaat, MSA
NIP.19841006 201903 1 003

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله، الحمد لله رب العالمين و به نستعين على امور الدنيا والدين و الصلاة و السلام على
أصرف الأنبياء و المرسلين و على آله و الصحبه أجمعين. أما بعد

Tidak ada kata yang pantas untuk peneliti ucapkan selain puji dan syukur kepada Allah Swt, karena rahmat dan kemudahan dari-Nya, sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan sesuai dengan target waktu yang telah di rencanakan. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi kita, Nabi Muhammad Saw, beserta keluarga dan para sahabatnya semoga kita termasuk pengikut beliau yang setia berjalan dibawah naungan sunnah beliau sampai hari kiamat kelak.

Peneliti juga bersyukur Allah beri bantuan dan dukungan melalui banyak pihak baik itu moral maupun moril yang sangat membantu peneliti dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti mengungkapkan banyak terimakasih kepada:

1. Terima kasih Kepada Kedua orang tua Ayah dan Ibu tersayang, Bapak Abd.Hamid.H dan Almh Nurmin yang telah melahirkan, membesarkan, merawat, membiayai penulis dengan penuh cinta dan kasih sayang berkat doa dan dukungan beliau hingga penulis dapat menyelesaikan studi di perguruan tinggi. Kepada Adikku Uswatun Hasanah yang telah memberikan semangat dan masukan selama berjuang.
2. Bapak Prof. Dr. H Lukman S. Tahir, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Datokarama Palu, beserta segenap unsur pimpinan UIN Datokarama Palu, Dr. Hamka, S.Ag., M.Ag selaku wakil Rektor 1 dalam bidang Akademik dan pengembangan, Prof Dr. Hamlan, M.Ag selaku

wakil Rektor 2 di bidang Administrasi Umum Perencanaan dan Keuangan dan Dr. H. Faisal Attamimi, S.Ag., M.Fil.I selaku wakil Rektor 3 dalam bidang Kemahasiswaan dan Kerja Sama beserta jajarannya, yang telah mendorong dan memberi kebijakan kepada penulis dalam segala hal.

3. Bapak Dr. Sagir Muhammad Amin, M.Pd.I. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Bapak Dr. Syakir Sofyan, S.E.I., M.E.I., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokrama Palu, Ibu Dr. Sitti Aisyah, S.E.I., M.E.I, selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Bapak Dr. Malkan, M.Ag. selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama dan Ibu Raodhah, S.Ag., M.Pd.I selaku Kabag Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Bapak Abdul Jalil, S.E., M.M selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah dan Bapak Ahmad Haekal, S.Hum., M.Si selaku Sekertaris Jurusan Perbankan Syariah yang telah banyak mengarahkan penulis dalam proses perkuliahan.
5. Bapak Abdul Jalil, S.E., M.M selaku Dosen Penasehat Akademik, yang selalu ikhlas meluangkan waktunya untuk membantu dan mengarahkan dalam penulisan dalam proses perkuliahan
6. Bapak Dr.Malkan, M.Ag selaku Pembimbing I dan Bapak Muhammad Syafaat, M.SA selaku Pembimbing II yang dengan ikhlas telah membimbing penulis dalam menulis skripsi ini hingga selesai sesuai harapan.
7. Bapak Rifai Dongko selaku Kepala Perpustakaan dan seluruh staf perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Datokrama Palu, yang

telah banyak memberikan bantuan berupa referensi dan buku-buku yang berkaitan dengan penyusunan skripsi ini.

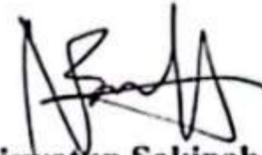
8. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Datokrama Palu yang telah setia, tulus, ikhlas, mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan serta nasehat kepada penulis selama kuliah.
9. Seluruh Staf Akademik dan Umum Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan pelayanan yang baik kepada penulis selama kuliah.
10. Kepada Teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah Angkatan 2020, terkhususnya bagi seluruh teman-teman Perbankan Syariah (3) yang selalu memberikan semangat kepada penulis hingga selesainya penelitian ini dan sama-sama menyelesaikan Pendidikan Sarjana Ekonomi.
11. Terima kasih banyak kepada Bapak Ismail Dg Nurung selaku Branch Operation & Service Manager, PT. Bank Syariah Indonesia KC Palu Gajah Mada yang telah memberikan informasi dan bantuan pelayanan selama penelitian berlangsung.
12. Seluruh responden yang telah bersedia membantu dan meluangkan waktu dalam pengisian kuesioner.
13. Saya ingin mengucapkan terima kasih kepada diri saya sendiri, yang selalu bersemangat dalam menyelesaikan skripsi ini, selalu terlihat baik-baik saja meskipun saya lelah, saya tahu kita tidak akan sampai pada tahap ini tanpa Kerjasama yang baik. Tanpa diri kita sendiri apapun itu tidak akan berlalu dengan mudah. Terima kasih banyak dan lebih banyak lagi.

11. Terima kasih banyak kepada Bapak Ismail Dg Nurung selaku Branch Operation & Service Manager, PT.Bank Syariah Indonesia KC Palu Gajah Mada yang telah memberikan informasi dan bantuan pelayanan selama penelitian berlangsung.
12. Seluruh responden yang telah bersedia membantu dan meluangkan waktu dalam pengisian kuesioner.
13. Saya ingin mengucapkan terima kasih kepada diri saya sendiri, yang selalu bersemangat dalam menyelesaikan skripsi ini, selalu terlihat baik-baik saja meskipun saya lelah, saya tahu kita tidak akan sampai pada tahap ini tanpa Kerjasama yang baik. Tanpa diri kita sendiri apapun itu tidak akan berlalu dengan mudah. Terima kasih banyak dan lebih banyak lagi.

Semoga seluruh dukungan yang telah diberikan kepada penulis menjadi Amal Shaleh, mendapatkan balasan kebaikan dan pahala dari Allah Swt. Penulis mohon maaf atas segala kekurangan yang ada dan apabila terdapat kesalahan dalam penulisan ini, untuk itu penulis mengharapkan koreksi, saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak. Semoga skripsi ini dapat memberi manfaat bagi kita dan dapat berguna bagi perkembangan Ilmu Pengetahuan, khususnya dibidang Perbankan Syariah.

Palu, 06 November 2024 M
04 Jumadil Awal 1446 H

Penulis



Niswatu Sakinah

NIM. 20.5.15.0064

DAFTAR ISI

HALAMAN Sampul.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	9
D. Garis – Garis Besar Isi Skripsi.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu	11
B. Kajian Teori.....	20
1. <i>Technology Acceptance Model</i>	20
1.1 Persepsi Kemudahan (<i>Perceived Ease of Use</i>)	22
1.2 Persepsi Kemanfaatan (<i>Perceived Usefulness</i>).....	27

2. Keamanan	29
3. Kepuasan Nasabah	30
3.1 Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan	31
Nasabah Dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen	
3.2 Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	31
3.3 Strategi Kepuasan Nasabah`	32
3.4 Kepuasan Nasabah Dalam Pandangan Islam.....	33
C. Kerangka Berpikir.....	36
D. Hipotesis.....	37

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Desain Penelitian	39
B. Lokasi Penelitian.....	39
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	40
D. Variabel Penelitian	41
E. Definisi Operasional	42
F. Instrumen Penelitian	44
G. Teknik Pengumpulan Data.....	45
H. Teknik Analisis Data	46

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Tentang Bank Syariah Indonesia.....	51
B. Hasil Penelitian	54
C. Pembahasan.....	74

BAB V PENUTUP

A.Kesimpulan.....	79
B.Saran.....	80

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 1.2 Definisi Operasional Variabel	42
Tabel 1.3 Skala Likert	45
Tabel 1.4 Deskripsi Kuesioner	54
Table 1.5 Deskripsi Jenis Kelamin.....	55
Tabel 1.6 Deskripsi Variabel Penelitian	55
Tabel 1.7 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel	57
Persepsi Kemudahan(X_1)	
Tabel 1.8 Hasil Tanggapan Responden Terhadap variable	58
Persepsi kemanfaatan(X_2)	
Tabel 1.9 Hasil Tanggapan Responden Terhadap variable	60
keamanan(X_3)	
Tabel 1.10 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel	61
Kepuasan Nasabah dalam menggunakan Bsi Mobile (X_4)	
Tabel 1.11 Hasil Uji Validitas Instrumen	63
Tabel 1.12 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	64
Tabel 1.11 Hasil One Sample Kolmogorov – Smirnov Test.....	65
Tabel 1.14 Uji Multikolinearitas	68
Tabel 1.15 Hasil Uji Regresi Berganda.....	70
Tabel 1.16 Hasil Uji Parsial (Uji T).....	71
Tabel 1.17 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	73
Tabel 1.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi	74

DAFTAR GAMBAR

1.1 Kerangka Berpikir	37
1.2 Hasil Uji Asumsi Klasik Normalitas (Histogram)	66
1.3 Hasil Uji Asumsi Klasik Normalitas	67
1.4 Hasil Uji Asumsi Klasik Heteroskedastisitas	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I: Tampilan Beranda Aplikasi Bsi Mobile

Lampiran II Kuesioner Penelitian

Lampiran III Hasil Tabulasi Data

Lampiran IV Hasil Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas

Lampiran V Tabel R

Lampiran VI Hasil Uji Asumsi Klasik

Lampiran VII Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Lampiran VIII Hasil Uji Hipotesis

Lampiran IX Hasil Uji Koefisien Determinasi

Lampiran X Tabel F

Lampiran XI Tabel T

Lampiran XII Surat Izin Penelitian (dari kampus)

Lampiran XIII Surat Izin Penelitian (dari PT. Bank Syariah Indonesia KC Palu Gajah Mada)

Lampiran XIV Dokumentasi Di PT. Bank Syariah Indonesia KC Palu Gajah Mada

Lampiran XV Dokumentasi Pengambilan Data Kuesioner Penelitian Pada Nasabah

Lampiran XVI Riwayat Hidup

ABSTRAK

Nama : Niswatun Sakinah

Nim : 205150064

Judul Skripsi : PENGARUH TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN BSI MOBILE BANK SYARIAH INDONESIA

Tujuan pada penelitian ini yaitu: 1) Apakah persepsi Kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile* Bank Syariah Indonesia.?2)Apakah persepsi kemanfaatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile* Bank Syariah Indonesia3)Apakah keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile* Bank Syariah Indonesia?4) Apakah Technology Acceptance Model Dan Keamanan Berpengaruh secara simultan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan BSI *Mobile* Bank Syariah Indonesia.?

Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah nasabah Bank Syariah Indonesia.Teknik pengambilan sampel, simple random sampling ,yaitu teknik sampling yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi.Dengan jumlah sampel yang diambil sejumlah 92 nasabah Bank Syariah Indonesia.Dalam melakukan proses data, penelitian ini menggunakan program SPSS 30.0.Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil penelitian dan hasil analisis data serta pembahasan hasil data disimpulkan bahwa Persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile* dengan nilai $t_{hitung} >$ nilai t_{tabel} yaitu $2.975 > 1.986$ dengan nilai probabilitas sebesar 0.004 lebih kecil dari 0.05 .Persepsi kemanfaatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile* dengan nilai $t_{hitung} >$ nilai t_{tabel} yaitu $2.277 > 1.986$ dengan nilai probabilitas sebesar $0.025 < 0.05$.Keamanan

berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI *mobile* dengan nilai $t_{hitung} > \text{nilai } t_{tabel}$ yaitu $5.912 > 1.986$ dengan nilai probabilitas sebesar $0.001 < 0.05$. Bank Syariah Indonesia. Secara simultan persepsi kemudahan, persepsi kemanfaatan dan keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam BSI *mobile* Bank Syariah Indonesia sebesar 75%.

Aplikasi mobile banking pada Bank Syariah Indonesia memiliki fungsi, baik secara finansial, spiritual, dan sosial. Secara finansial, BSI *mobile* sebagai alat penunjang membantu nasabah melakukan transaksi keuangan, seperti mendapat informasi rekening, mentransfer uang, melakukan transaksi pembayaran, misalnya layanan internet, listrik, atau biaya pendidikan dll.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Industri perbankan juga diuntungkan dengan pesatnya perkembangan teknologi. Teknologi telah berkembang sedemikian rupa sehingga operasional perbankan tidak lagi dapat dilakukan secara manual, melainkan berubah menjadi sistem otomatis dan proses transaksi dapat diselesaikan dengan cepat dan nyaman karena perkembangan teknologi itu sendiri yaitu perkembangan seperti *e-business* dan juga *e-banking*. Salah satunya adalah pengenalan produk *Mobile Banking*. *Mobile banking* adalah salah satu dari sejumlah kemajuan teknologi. Meskipun ATM, telepon, dan perbankan online memungkinkan pengiriman yang efisien, tetapi sebagai produk perbankan baru, *Mobile Banking* memiliki dampak yang signifikan di pasar. *Mobile Banking* sendiri tidak hanya ditemukan di bank konvensional, tetapi juga di bank syariah. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas perbankan syariah semakin meningkat di area digitalisasi.¹

Perkembangan teknologi dan informasi saat ini telah membawa perubahan yang besar terhadap sektor bisnis termasuk di sektor industri perbankan di Indonesia. Hal ini dilihat dari persaingan bisnis yang semakin ketat. Persaingan menuntut setiap perusahaan untuk bekerja lebih efektif dan efisien guna menjaga kelangsungan operasional perusahaan. Semakin banyak bank yang beroperasi di Indonesia, semakin ketat persaingan

¹ Febriani, Nufian, And Wayan Weda Asmara Dewi. *Perilaku Konsumen Di Era Digital: Beserta Studi Kasus*. Universitas Brawijaya Press, 2019.

perbankan, yang mendorong industri perbankan untuk beradaptasi dengan perkembangan sosial dan pola perilaku. Perkembangan perbankan saat ini memberikan kemudahan kepada nasabah melalui layanan operasional yang sangat beragam, termasuk layanan *Mobile Banking*. Layanan *Mobile Banking* saat ini dimiliki oleh semua bank komersial yang ada, dengan kedua saluran pengiriman yang sangat umum, seperti



ATM, serta jenis saluran pengiriman lainnya, seperti pesan teks, panggilan telepon, dan Internet.² Salah satu layanan perbankan yang ditawarkan oleh bank khususnya bank syariah adalah *mobile banking* yang memungkinkan penggunaanya untuk melakukan transaksi setiap saat tanpa harus mengunjungi bank yang bersangkutan secara fisik. Layanan keuangan yang dikenal sebagai "*mobile banking*" menggunakan teknologi seluler mutakhir untuk menyederhanakan transaksi perbankan. *Mobile banking* berupaya meningkatkan standar layanan pelanggan, memenuhi ekspektasi pasar, dan membuat transaksi klien lebih nyaman. Pengiriman uang (transfer) antar rekening bank, pembayaran cicilan bulanan untuk pinjaman mobil, motor, rumah, telepon, listrik, dan KPR, serta asuransi jiwa dan mobil, hanyalah beberapa layanan yang tersedia melalui *mobile banking*.

Mobile banking merupakan salah satu layanan teknologi informasi yang disediakan oleh sektor keuangan, termasuk bank syariah. Sektor perbankan harus memanfaatkan keunggulannya dalam hal sumber daya dan layanan teknologi informasi jika ingin maju dan tumbuh dengan cepat. Layanan yang bermanfaat ini diciptakan sebagai upaya untuk meningkatkan minat konsumen terhadap layanan organisasi perbankan. Layanan pelanggan yang sangat baik akan memengaruhi pendapat klien tentang bisnis dan keputusan mereka untuk terus menggunakan layanan

² Amalia Dan Hastriana," *Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan, Fitur, Dan Keamanan M-Banking* Alkasb: Journal Of Islamic Economis Published By Departement Of Islamic Economics, Faculty Of Islamic Economics And Business, A Nnuqayah Institute Of Islamic Sciences, Sumenep Volume 1, Nomor 1(Juni 2022), 70-89.



perbankan .³ Layanan m-banking dapat digunakan melalui aplikasi yang diunduh dan diinstal oleh nasabah bank. *Mobile banking* tidak hanya memfasilitasi transaksi nasabah, tetapi juga membantu meningkatkan efisiensi layanan perbankan. Pertumbuhan m-banking yang didukung dengan perkembangan teknologi, media sosial dan pola hidup masyarakat memberikan manfaat bagi industri perbankan antara lain menghasilkan pendapatan dari *fee-based income*, mengurangi biaya transaksi, pengembangan bisnis, dan meningkatkan kepercayaan/loyalitas nasabah. Penggunaan mobile banking juga memberikan kenyamanan dan kemudahan bertransaksi secara bebas, tidak terbatas oleh waktu dan lokasi , khusus untuk internet banking, layanannya dapat dinikmati oleh nasabah *anytime, anywhere, dan by any device*. faktor keamanan perlu mendapatkan perhatian yang cukup untuk meminimalkan potensi penyalahgunaan atau fraud melalui m-banking. Sebagai contoh, meskipun layanan m-banking dapat dinikmati oleh nasabah *anytime, anywhere, dan by any device*, tetapi dilengkapi dengan OTP (*One Time Password*), yaitu kode yang hanya dapat diperoleh melalui perangkat tertentu yang dimiliki oleh nasabah dan password, yaitu sesuatu yang hanya diketahui oleh nasabah.

Sektor perbankan di Indonesia sedang mengalami perkembangan salah satunya yaitu bank syariah, dimana masyarakat Indonesia merupakan mayoritas muslim terbesar di dunia. Bank syariah berbeda dengan bank konvensional karena bank syariah lebih menekankan prinsip bagi hasil. Salah satu bank syariah milik BUMN yang berperan dalam mendorong upaya pembangunan teknologi perbankan dengan meluncurkan layanan

³Dz, Abdus Salam. "Inklusi Keuangan Perbankan Syariah Berbasis Digital-Banking: Optimalisasi Dan Tantangan." Al-Amwal: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syari'ah 10.1 (2018): 63-80.

jasa BSI *Mobile* untuk kemudahan nasabah dalam bertransaksi adalah bank syariah Indonesia .Bank Syariah Indonesia bertujuan meningkatkan teknologi ,dengan layanan jasa BSI *Mobile*⁴

Aplikasi BSI *Mobile* merupakan salah satu dari banyaknya aplikasi mobile banking lain yang sama-sama memberikan kemudahan dalam bertransaksi keuangan, karena pada dasarnya aplikasi sejenis ini merupakan sebuah kebaikan dan memang diciptakan untuk kemudahan,keamanan,dan kenyamanan nasabahnya dalam melakukan kegiatan transaksi keuangan.Maka beruntunglah orang- orang yang telah membuat aplikasi seperti ini yang telah membantu sesama saudaranya.Sejalan dengan hal itu, Allah Swt telah berfirman di dalam Q.S Al-Zalzalah/99:7-8 sebagai berikut:

فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ^٧ وَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا يَرَهُ^٨
 (الزلزلة/99: 7-8)

Terjemahnya:

Siapa yang mengerjakan kebaikan seberat zarah, dia akan melihat (balasan)-nya.Siapa yang mengerjakan kejahatan seberat zarah, dia akan melihat (balasan)-nya.

(Az-Zalzalah/99:7-8)⁵

Dalam ayat-ayat ini, Allah merincikan balasan amal masing-masing. Barang siapa beramal baik, walaupun hanya seberat atom niscaya akan

⁴ Fitria Mella Adestyan ¹, Ida Rapida ² “ Pengaruh Keamanan, Kepuasan, Kemudahan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna Bsi Net Banking Bank Syariah Indonesia Kcp Suropaticore Bandung” , Jurnal Maps (Manajemen Perbankan Syariah), Volume 6 No. 1(September 2022),53.

⁵ Qur’ an Kemenag

diterima balasannya, dan begitu pula yang beramal jahat walaupun hanya seberat atom akan merasakan balasannya. Amal kebajikan orang-orang kafir tidak dapat menolong dan melepaskannya dari siksa karena kekafirannya. Mereka akan tetap sengsara selama-lamanya di dalam neraka.⁶

Technology Acceptance Model (TAM) adalah salah satu model perilaku pemanfaatan teknologi informasi. TAM dapat digunakan untuk mengukur tingkat penerimaan pengguna terhadap teknologi. TAM adalah teori sistem informasi yang membuat model tentang bagaimana pengguna mau menerima dan menggunakan teknologi. Model ini mengusulkan bahwa ketika pengguna ditawarkan untuk menggunakan suatu sistem yang baru, sejumlah faktor mempengaruhi keputusan mereka tentang bagaimana dan kapan akan menggunakan sistem tersebut, khususnya dalam hal *usefulness* dan *ease of use*.⁷

Persepsi kemudahan sangat penting bagi pengguna layanan *mobile banking* dengan keleluasaan waktu dan tempat, sebab memungkinkan mereka melakukan transaksi di manapun dan kapanpun mereka inginkan. *mobile banking* juga menawarkan akses yang mudah dan fleksibel, tanpa kesulitan dalam menjalankan transaksi perbankan. Ketika seseorang berpersepsi bahwa layanan *mobile banking* yang disediakan oleh bank

⁶ Tafsir Lengkap Kemenag

⁷ Fatmawati, Endang. "Technology Acceptance Model (Tam) Untuk Menganalisis Penerimaan Terhadap Sistem Informasi Di Perpustakaanm Informasi Perpustakaan." *Iqra: Jurnal Perpustakaan Dan Informasi* 9.1 (2015): 196942.

dianggap mudah, maka akan cenderung dalam mengadopsi *mobile banking*.

⁸ Persepsi kemudahan mencerminkan sejauh mana seseorang meyakini bahwa penggunaan sistem tertentu dapat mengurangi kesulitan atau tindakan yang dibutuhkan nasabah saat melakukan sesuatu. Persepsi kemudahan mengacu pada keyakinan pengguna bahwa sistem teknologi yang digunakan tidak membutuhkan upaya yang besar saat digunakan. Kemudahan penggunaan yang dirasakan didasarkan pada sejauh mana calon pengguna mengharapkan sistem yang akan digunakan bebas dari kesulitan artinya seseorang yakin bahwa teknologi tersebut mudah dipahami dan mudah digunakan. ⁹

Dalam menggunakan teknologi informasi bank umum. Implementasi *Internet Banking* dalam bentuk *BSI Mobile* merupakan aplikasi atau penerapan teknologi informasi yang terus berkembang untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang menginginkan layanan yang cepat, aman, nyaman dan mudah diakses setiap saat serta dapat diakses dari mana saja. Kemudahan yang dimaksudkan disini adalah kemudahan dalam melakukan pembayaran tanpa harus langsung ke bank. *BSI Mobile App* memiliki banyak fitur untuk semua produk bank yang ada dan memudahkan untuk menyelesaikan setiap transaksi nasabah hanya dengan menggunakan Android. ¹⁰

⁸ Fernanda Idham Kholid And Embun Duriyani Soemarso, ' *Analisis Pengaruh Keamanan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan Nasabah, Dan Kebermanfaatan Terhadap Minat Menggunakan E-Banking Pada Pt. Bank Bni Syariah Kcp Magelang* ' , Jurnal Sains Ekonomi Dan Perbankan Syariah, 8, H. 50.

⁵surya Adi Rahman, Fajar Adhitya, And Novan Erlandika, ' *The Effect Of Usability Perception And Easy Perception Of Real Use In Online Purchasing Transactions* ' , Journal Of Digital Marketing And Halal Industry, 1.1 (2019), H. 61 – 74.

¹⁰ Dewi, Arimbi Fernanda Machrisa. "Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan Dan Religiusitas Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Menggunakan Bsi Mobile Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening."



Persepsi manfaat merupakan tingkat kepercayaan mengenai seberapa besar keyakinan seseorang terhadap pengaplikasian suatu sistem tertentu dapat meningkatkan kinerja pekerjaan. Perihal tersebut bila dikaitkan dengan pengguna layanan mobile banking ada beberapa kontribusi dari penggunaan layanan mobile banking dalam mengoptimalkan kinerja pengguna, misalnya meningkatkan proses transaksi yang lebih efisien serta menghemat waktu. Dengan adanya manfaat teknologi tersebut diharapkan oleh nasabah pengguna layanan mobile banking untuk melaksanakan transaksinya. mengadopsi mobile banking¹¹.

keamanan adalah kemampuan perusahaan untuk mengontrol dan menjaga keamanan transaksi data., keamanan didefinisikan sebagai kemampuan untuk mengontrol dan menjaga keamanan transaksi data online. Selain itu dengan berkembangnya teknologi, modus penipuan teknis dalam penggunaan *mobile banking* juga berkembang.

Bahwa keamanan juga dapat diartikan pendapat responden tentang kenyamanan saat bertransaksi pada *mobile banking* dengan keamanan yang memadai. Keamanan dalam penggunaan layanan *mobile banking* memiliki efek positif yang signifikan. Ketika nasabah merasa yakin bahwa transaksi pembayaran melalui layanan *mobile banking* aman, ini akan meningkatkan tingkat kepercayaan nasabah. Sebaliknya, jika nasabah meragukan keamanan transaksi online, hal ini akan mengurangi kepercayaan dan minat nasabah dalam menggunakan layanan tersebut.

¹¹ Hashan N. Ratnayake And Sarath S. Kodithuwakku, ' *Examining Factors Influencing The Behavioural Intention Of Using Mobile Banking: A Structural Equation Modelling Approach* ' , International Conference On Business Management, 2022.

Bank dapat memperoleh kepercayaan nasabah dengan memberikan keyakinan bahwa data nasabah akan terjaga keamanannya, dan menjamin bahwa transaksi pembayaran melalui layanan *mobile banking* aman serta bank tidak akan mengungkapkan informasi pribadi nasabah. Keadaan ini menjadi faktor yang menarik kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking*.¹²

Kasus yang viral beberapa waktu yang lalu adalah PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) diduga menjadi korban serangan siber ransomware, yang mengakibatkan gangguan layanan selama beberapa hari. Kelompok ransomware, Lockbit 3.0, mengklaim sebagai pihak yang telah menyebabkan terjadinya gangguan pada layanan BSI. Tak hanya itu, kelompok peretas atau hacker ini juga mengaku telah mencuri data sebesar 1,5 terabyte (TB) yang diklaim memuat 15 juta data nasabah dan karyawan BSI. Dugaan soal serangan ransomware terhadap BSI itu diungkap pakar keamanan siber sekaligus pendiri Ethical Hacker Indonesia, Kasus kebobolan data tersebut juga mengindikasikan akan adanya penurunan persepsi keamanan nasabah terhadap BSI *Mobile*.¹³

Saat ini kepuasan nasabah menjadi fokus perhatian oleh hampir semua pihak, baik pemerintah, pelaku bisnis, konsumen dan sebagainya. Hal ini disebabkan semakin baiknya pemahaman mereka atas konsep kepuasan nasabah sebagai strategi untuk memenangkan persaingan di

¹² Rindi Nabila Syahputri, Ahmad Perdana Indra " Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan Bsi Mobile Pada Bank Syariah Indonesia Kc Medan Ahmad Yani" ,Journal Economic Excellence Ibnu Sina, Vol.1, No.4(Desember 2023) 13-21.

¹³ Isnaya Helmi, Pt. Bank Syariah Indonesia (Bsi) Diduga Menjadi Korban Serangan Siber Ransomware" (Mei 2023).

dunia bisnis. Kepuasan nasabah merupakan hal yang penting bagi penyelenggara jasa, karena nasabah akan menyebarluaskan rasa puasnya kepada calon nasabah, sehingga akan menaikkan reputasi pemberi jasa. Kepuasan nasabah sebagai evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan nasabah, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan nasabah.

Adanya pencapaian kepuasan nasabah dalam penggunaan *mobile banking* dalam bertransaksi dapat diketahui melalui model *technology acceptance* atau biasa disebut dengan model TAM, meliputi persepsi kenyamanan dan kegunaan/manfaat. Sebuah teori tentang penggunaan sistem informasi yang dianggap sangat berpengaruh dan umum digunakan untuk menjelaskan bagaimana individu menerima penggunaan sistem informasi adalah Model Penerimaan Teknologi Informasi (TAM) Model Penerimaan. *Technology Acceptance Model (TAM)* adalah model penerimaan sistem informasi yang akan digunakan pengguna.¹⁴

Berdasarkan hasil dari observasi prapenelitian peneliti, ditemukan bahwa ada beberapa nasabah masih sulit untuk menerima adanya perubahan teknologi pada BSI *Mobile Bank Syariah Indonesia*. Adanya beberapa nasabah yang memang kurang memahami terkait dengan fungsi BSI *mobile*. Padahal dengan adanya aplikasi BSI *mobile* mampu memudahkan nasabah melakukan transaksi transfer tanpa harus jauh-jauh datang ke ATM. Tetapi faktanya masih banyak nasabah yang belum memiliki aplikasi BSI *Mobile* serta menggunakan aplikasi tersebut. Dan juga

¹⁴ Alkasb: *Journal Of Islamic Economis Published By Departement Of Islamic Economics, Faculty Of Islamic Economics And Business, Annuqayah Institute Of Islamic Sciences, Sumenep Volume 1, Nomor 1(Juni 2022), 70-89.*

sudah memiliki aplikasinya tetapi tidak digunakan. Hal Ini Yang Menjadi Penyebab Ketidakpuasan Nasabah, Karena Kurangnya Sosialisasi Eksternal Yang Dilakukan Oleh Pihak Bank Syariah Indonesia, Sehingga Kurangnya Pemahaman Masyarakat Terhadap Layanan BSI *Mobile* Bank Syariah Indonesia. Penelitian ini, diharapkan dapat memberikan wawasan yang bermanfaat bagi pihak bank syariah Indonesia untuk meningkatkan kualitas dan keamanan aplikasi bsi mobile, serta meningkatkan kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan digital. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penelitian ini dimaksud dapat menganalisis seberapa besar tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile* Bank Syariah Indonesia. Oleh karena itu peneliti mengangkat judul “ **Pengaruh *Technology Acceptance Model* Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan BSI *Mobile* Bank Syariah Indonesia**”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah persepsi Kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile* Bank Syariah Indonesia ?
2. Apakah persepsi kemanfaatan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile* Bank Syariah Indonesia ?
3. Apakah keamanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile* Bank Syariah Indonesia?
4. Apakah *Technology Acceptance Model* Dan Keamanan Berpengaruh secara simultan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan BSI *Mobile* Bank Syariah Indonesia?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Pada hakikatnya, setiap penelitian mempunyai tujuan yang didasarkan rumusan masalah. Adapun tujuan yang ingin diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile* Bank Syariah Indonesia
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemanfaatan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile* Bank Syariah Indonesia
3. Untuk mengetahui pengaruh keamanan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile* Bank Syariah Indonesia.
4. Untuk mengetahui pengaruh *Technology Acceptance Model* Dan Keamanan Berpengaruh secara simultan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan BSI *Mobile* Bank Syariah Indonesia.

2. Kegunaan Penelitian

Hasil Penelitian Ini Diharapkan Dapat Memberikan Manfaat Antara Lain :

1. Bagi teoritis

Penelitian ini dapat dijadikan acuan evaluasi khususnya dalam mengidentifikasi dampak faktor eksternal seperti Pengaruh *Technology Acceptance Model* Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan BSI *Mobile* Bank Syariah Indonesia

2. Bagi Bank Syariah Indonesia

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi tentang keberhasilan atas kepengaruh *Technology Acceptance Model* dan keamanan yang akan meningkatkan kepuasan nasabah sehingga dapat memberikan strategi manajemen yang baik untuk menghasilkan nasabah dalam jumlah besar.

3. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pembendaharaan referensi di perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu dan dapat dijadikan bahan pertimbangan para peneliti selanjutnya khususnya di program studi Perbankan Syariah agar mendapatkan sumber referensi tambahan yang akan meneliti topik serupa.

4. Bagi Penulis

Melakukan penelitian ini penulis dapat memperoleh ilmu pengetahuan dan pengalaman tentang kepuasan nasabah dalam menggunakan *BSI Mobile* Selain itu, penelitian ini bagi penulis sebagai bahan landasan untuk mewujudkan bahan kajian penelitian dan sebagai persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu.

D. Garis – Garis Besar Isi

Untuk memudahkan pemahaman bagi pembaca , maka penelitian ini disusun dalam tiap – tiap bab agar memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan . Beberapa bab yang secara singkat dapat dijelaskan ,sebagai berikut:

BAB I adalah bab Pendahuluan, yang menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan dan batasan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta garis – garis besar isi.

BAB II adalah bab Kajian Pustaka, pada bab ini menguraikan tentang penelitian terdahulu, kajian teori, kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III adalah bab Metode Penelitian, yang menguraikan dan menjelaskan tentang desain dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, definisi operasional, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV adalah bab yang menguraikan gambaran umum baik subjek maupun objek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh judul

Bab V Penutup, bab ini adalah pembahasan yang paling akhir yaitu membahas mengenai kesimpulan penelitian dan implikasi yang dapat diberika

BAB II
KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Bagian ini merupakan sebuah hasil penelitian yang telah dilakukan oleh para peneliti sebelumnya dan telah diuji kebenarannya yang didasari dengan metode penelitian yang digunakan. Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai salah satu sumber referensi dan juga dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam membantu menemukan hasil kebenaran yang penulis lakukan. Penelitian terdahulu yang diambil oleh penulis yaitu sebagai berikut :

No.	Peneliti	Ringkasan Hasil Penelitian
1.	(Nurdin Nurdin, Indah Musyawarah, Nurfitriani Nurfitriani, Abdul jalil 2020)	<p>Judul Penelitian : Pengaruh Pelayanan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan nasabah (studi pada mahasiswa perbankan syariah iain palu).¹⁵</p> <p>Hasil Penelitian : Hasil Ini Membuktikan Bahwa Semakin Besar Kepercayaan Suatu Teknologi Maka Semakin Besar Pula Minat Seseorang Untuk Menggunakannya.</p> <p>Persamaan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki 1 Variabel Independen Yang Sama Dan Variabel Dependen Yang Sama Pula , Kepuasan Nasabah. 2. Metode Penelitian Yang Digunakan Kuantitatif
2.		

3.	<p>NurdinNurdin¹, Rukma Ningrum²,Sofyan Bachmid³, Abdul Jalil⁴</p>	<p>Perbedaan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu Dan Lokasi Penelitian 2. Peneliti hanya menggunakan 2 variabel independen. <p>Judul Penelitian :</p> <p>Pengaruh Manfaat, Kepercayaan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Di Bank Mega Syariah Cabang Palu. 16</p> <p>Hasil Penelitian :</p> <p>Variabel Manfaat, Kepercayaan Dan Kemudahan Penggunaan Secara Bersama – Sama Berpengaruh Signifikan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking, Akan</p>
----	--	--

¹⁵ Nurdin Nurdin, Indah Musyawarah·Nurfitriani Nurfitriani, Abdul Jalil *Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah lain Palu)*,Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah ,(2020),88-104.

¹⁶ Nurdin Nurdin, Rukma Ningrum, Sofyan Bachmid· Abdul Jalil, *Pengaruh Manfaat, Kepercayaan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Di Bank Mega Syariah Cabang Palu*.Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah Vol. 3 No. 1.

¹⁷ Ashsifa” *Pengaruh Technology Acceptance Model(TAM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Niat Penggunaan Mobile Banking Secara Berkelanjutan (Privasi Dan Personalisasi Sebagai Variabel Moderasi)*” ,Technobiz:Jurnal Bisnis Internasional, (2020),25-29.

	(Ashsifa,2020)	<p>Tetapi Variabel Manfaat, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan Secara Parsial Tidak Satupun Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking.</p> <p>Persamaan :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Memiliki 2 Variabel Independen Yang Sama Yaitu Manfaat Dan Kemudahan.2. Metode Penelitian Kuantitatif. <p>Perbedaan :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Variabel Dependen Yaitu Minat Nasabah2. Waktu Dan Lokasi Penelitian <p>Judul Penelitian :</p> <p>Pengaruh <i>Technology Acceptance Model</i>(TAM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Niat Penggunaan <i>Mobile Banking</i> Secara Berkelanjutan (Privasi Dan Personalisasi Sebagai Variabel Moderasi).¹⁷</p> <p>Hasil Penelitian :</p> <p><i>Perceived usefulness</i> dan <i>perceived ease of use</i> berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.Privasi berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan</p> <p>Personalisasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.</p>
--	----------------	---

		<p>Persamaan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Variabel Independen: <i>Perceived usefulness</i> dan <i>perceived ease of use</i>. 2. Variabel Dependen: Kepuasan pelanggan dan niat penggunaan mobile banking secara berkelanjutan. 3. Teknik Pengumpulan Data. 4. Metode riset menggunakan kuantitatif. <p>Perbedaan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu dan Lokasi Penelitian. 2. Pada penelitian ini menggunakan variabel tambahan yaitu Variabel Moderasi (Privasi dan personalisasi).
4.	Crystle Rampen & Sihotang, 2021)	<p>Judul Penelitian :</p> <p>Analisis Penggunaan Layanan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Transaksi Pembayaran Menggunakan Metode Extended Terhadap Transaksi Pembayaran Menggunakan Metode Extended TAM¹⁸</p> <p>Hasil Penelitian :</p> <p>Menunjukkan bahwa konstruk model TAM berhubungan secara signifikan dan pada bagian lain ada yang tidak mempunyai</p>

		<p>pengaruh sehingga pengguna <i>mobile banking</i> dapat diharapkan untuk lebih teliti dalam menggunakan <i>mobile banking</i> agar mempermudah segala aktivitas transaksi pembayaran.</p> <p>Persamaan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Variabel independen : <i>Perceived ease of use (PEU), Perceived usefulness (PU), Attitude toward use(ATU), intention to use (IU).</i> 2. Variabel dependen: <i>Usage behavior (UB), dan variabel experience(EX).</i> <p>Perbedaan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu dan Lokasi Penelitian. 2. Pada penelitian ini menggunakan variabel <i>experience</i>.
5.	(Kurniawati, Arif, & Winarno, 2017)	<p>Judul Penelitian :</p> <p>Analisis Minat Penggunaan <i>Mobile Banking</i> Dengan Pendekatan <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> Yang Telah Dimodifikasi¹⁹</p> <p>Hasil Penelitian :</p> <p>Pengalaman, kompleksitas, kemudahan pengguna dan kegunaan berhubungan</p>

¹⁸ Danielle Eudora Crystle Rampen¹, Jay Idoan Sihotang² " Analisis Penggunaan Layanan *Mobile Banking* Terhadap Transaksi Pembayaran Menggunakan Metode *extended Tam*" *Analysis Of Mobile Banking Service Usage Towards, Payment Transactions Using Extended Tam*, Cogito Smart Journal | Vol. 7 - No.1,(June 2021)Hal: 85

		<p>secara signifikan terhadap kegunaan, kemudahan dan minat menggunakan. Sedangkan gender sebagai variabel eksternal dalam penelitian ini tidak mempunyai pengaruh terhadap kegunaan, persepsian dan kemudahan penggunaan.</p> <p>Persamaan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Variabel independen: Kemudahan penggunaan (<i>perceived ease of use</i>), Kegunaan (<i>perceived usefulness</i>), Pengaruh pengalaman (<i>Experience</i>), Kompleksitas (<i>Complexity</i>) dan Gender. 2. Variabel Dependen: Minat penggunaan (<i>behavioral intention to use</i>). <p>Perbedaan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu dan Lokasi penelitian, 2. Teknik Analisis Data.
6.	ArimbiFernanda Machrisa Dewi,	<p>Judul Penelitian :</p> <p>Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan Dan Religiusitas Terhadap Loyalitas</p>

¹⁹ HA Kurniawati ,A Arif ,WA Winarno” Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Dimodifikasi” E – Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi , Januari 2017,1-135.

		<p>Nasabah Dalam Menggunakan BSI <i>Mobile</i> Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Nasabah Bsi Kcp Semarang Sudiarto).²⁰</p> <p>Hasil Penelitian :</p> <p>Penelitian dengan hasil penilaian nasabah BSI KCP Semarang Sudiarto terhadap variabel religiusitas yang diberikan menunjukkan adanya pengaruh terhadap loyalitas nasabah dengan variabel intervening yang menjadi variabel mediasi antara kedua variabel tersebut. Variabel kepuasan ini dianggap ampu memediasi antara variabel religiusitas terhadap loyalitas secara tidak langsung dengan pengaruh yang signifikan.</p> <p>Persamaan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menggunakan variabel yang sama yaitu variabel independen dan dependen. 2. Teknik Pengumpulan Data. 3. Metode riset menggunakan kuantitatif.
--	--	--

²⁰ Arimbi Fernanda Machrisa Dewi, *Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan Dan Religiusitas Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Menggunakan Bsi Mobile Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Nasabah Bsi Kcp Semarang Sudiarto)*.

		<p>Perbedaan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu dan Lokasi Penelitian. 2. Peneliti menambahkan variabel mediasi (intervening) yaitu variabel kepuasan, dimana variabel mediasi (intervening) sebagai variabel penyela dalam variabel independen, sehingga variabel independen tidak secara langsung mempengaruhi perubahan variabel dependen. <i>Technology Acceptance Model</i>, Loyalitas, kualitas. Sedangkan Penulis, hanya menggunakan variabel independen dan dependen.
7.	Khairunnisa, Sisca Damayanti.	<p>Judul Penelitian :</p> <p>Pengaruh Aplikasi BSI Mobile terhadap minat nasabah pada bank syariah Indonesia dengan <i>Technology Acceptance Model</i> (Studi Kasus Pada KCP X).²¹</p> <p>Hasil Penelitian :</p> <p>Menunjukkan kemudahan dan keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan BSI <i>Mobile</i>, Sedangkan Fitur Manfaat dan Ketersediaan berpengaruh positif tetapi tidak</p>



		<p>signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan <i>BSI Mobile</i>.</p> <p>Persamaan :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Memiliki 3 variabel yang sama,2. Teknik Pengumpulan Data3. Menggunakan Metode Kuantitatif <p>Perbedaan :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Waktu dan Lokasi Penelitian,2. Teknik Analisis Data
8.	Edy Junaedi ,Neneng	<p>Judul Penelitian :</p> <p>Pengaruh Persepsi Manfaat, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan <i>Mobile Banking</i> Pada Pt. Bank Syariah Indonesia Di Tangerang.²²</p> <p>Hasil Penelitian :</p> <p>Bahwa Variabel-Variabel Independen Secara Bersama-Sama Atau Simultan Mempengaruhi Variabel Dependen.</p> <p>Persamaan :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Memiliki Variabel Independen Yang sama Persepsi Manfaat, Keamanan Dan Kemudahan.

²¹ Khairunnisa ¹Sisca Damayanti², *Pengaruh Aplikasi BSI Mobile Terhadap Minat Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Dengan Technology Acceptance Model Acceptance Model (Studi Kasus Pada KCP X)*.Jurnal Ekonomi Trisakti,Vol.3 No.2(Oktober2023),3393-3404.

		<p>2. Metode Penelitian Kuantitatif.</p> <p>Perbedaan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu dan Lokasi Penelitian 2. Memiliki variabel dependen Minat Nasabah, yang berbeda (penulis menggunakan Kepuasan Nasabah).
9.	Dimas Pangestu	<p>Judul Penelitian :</p> <p>Analisis Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan BSI <i>Mobile</i>.²³</p> <p>Hasil Penelitian :</p> <p>menunjukkan bahwa faktor kemudahan penggunaan, keamanan, dan kemampuan akses, kecepatan transaksi, dan biaya memiliki hubungan yang kuat terhadap kepuasan nasabah. Oleh karena itu, diharapkan Bank Syariah Indonesia tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan pada <i>BSI Mobile</i>. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk menambahkan variabel lain yang mungkin belum diteliti oleh penulis guna untuk mengetahui faktor lainnya yang memiliki</p>

²² Edy Junaedi, Neneng, " Pengaruh Persepsi Manfaat, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada Pt. Bank Syariah Indonesia Di Tangerang" *I-Best: Islamic Banking & Economic Law Studies*, Vol. 2 Nomor 1, (Januari - Juni 2023).

		<p>pengaruh besar pada kepuasan nasabah dalam penggunaan <i>mobile banking</i> pada bank syariah. Sehingga dapat dijadikan masukan kepada perusahaan sebagai upaya untuk lebih meningkatkan kualitas layanan <i>mobile banking</i> syariah yang sesuai dengan harapan nasabah.</p> <p>Persamaan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penelitian ini bersifat kuantitatif. 2. Memiliki 2 Variabel Independen Yang Sama. <p>Perbedaan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu dan Lokasi Penelitian, 2. Memiliki lebih dari 1 variabel, 3. Teknik Analisis Data.
10.	Imam Sugih Rahayu	<p>Judul Penelitian :</p> <p>Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM)²⁴</p> <p>Hasil Penelitian :</p> <p>Penelitian ini merupakan penelitian survey dengan jenis penelitian kausalitas. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah</p>

²³ Dimas Pangestu" Analisis Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan BSI Mobile"
 JMI: Jurnal Muamalat Indonesia Vol.2, No.2, (2022), 72-86

		<p>nasabah BSM cabang Yogyakarta yang menggunakan kuesioner yang telah diuji sebelumnya.</p> <p>Persamaan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Teknik analisa data 2. Variabel independen (Minat Nasabah) 3. Regresi linier berganda <p>Perbedaan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu penelitian 2. Lokasi Penelitian
--	--	---

B. Kajian Teori

1. Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM), diperkenalkan oleh Davis pada tahun 1989, adalah adaptasi dari *Theory of Reasoned Action (TRA)* yang didedikasikan untuk memodelkan penerimaan pengguna (*user acceptance*) terhadap teknologi.²⁵ bahwa persepsi pengguna terhadap suatu sistem akan mempengaruhi sikap pengguna. Selain itu juga jelas tergambar bahwa penerimaan suatu teknologi sangat dipengaruhi oleh kemanfaatan (*usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*ease of use*). Keduanya memiliki determinan yang tinggi dan validitas yang sudah teruji secara empiris.

²⁴ Imam Sugih Rahayu " *Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM)*" *JESI (Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia)*, 2016

²⁵ Aditya Arie Hanggono ,Siti Ragil Handayani ,Heru Susilo," *Analisis Atas Praktek Tam(Technology Acceptance Model)Dalam Mendukung Bisnis Online Dengan Memanfaatkan Jejaring Social Instagram*" *Jurnal Administrasi Bisnis(Jab)Vol.26 No.1 (September 2015)*.



TAM adalah teori yang dikembangkan untuk menjelaskan bagaimana pengguna memahami dan menggunakan teknologi informasi. TAM menggunakan TRA Fishbein Ajzen dengan digunakan untuk mengetahui tingkat penerimaan responden dalam menerima teknologi informasi. Banyak perubahan yang telah dilakukan pada model TAM dari waktu ke waktu. Venkatesh dan Davis menyatakan eliminasi variabel sikap terhadap penggunaan (*attitude toward using*) dalam bentuk asli TAM. Konstruk sikap penggunaan tidak dimasukkan karena tidak berpengaruh signifikan terhadap niat berperilaku. Dengan cara ini, alur TAM menjadi persepsi kemanfaatan (*Perceived Usefulness*) yang dirasakan dan persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) secara langsung memengaruhi niat perilaku untuk menggunakan (*Behavioral Intention To Use*). Akhirnya, ini menunjukkan Penggunaan Sistem Aktual (*Actual System Use*).²⁶

TAM merupakan salah satu jenis teori yang menggunakan pendekatan teori perilaku yang banyak digunakan untuk mengkaji proses adopsi teknologi informasi. Namun, apa yang disebut model yang baik tidak hanya memprediksi, tetapi juga harus dapat menjelaskan. Ternyata, model TAM dan indikatornya terbukti efektif dalam mengukur penerimaan teknologi informasi. Dengan bantuan TAM dapat dijelaskan mengapa pengguna dapat atau tidak dapat menerima sistem teknologi informasi yang ada di industri perbankan.

Perilaku dalam menggunakan informasi teknologi dimana adanya manfaat dan kemudahan dalam menggunakan layanan informasi Internet

²⁶ Andry Loekamto " *Implementasi Technology Acceptance Model Dalam Online Shopping*" *Journal Widya Mandalacatholic University Surabaya*.

Banking sehingga adanya kepercayaan dari pengguna layanan tersebut bahwa dengan menggunakan sistem tersebut dapat meningkatkan kinerjanya dan tidak diperlukan usaha apapun tanpa harus mengantri di Bank untuk mengecek saldo atau tranfer antar bank. Sehingga ketika pengguna merasa bahwa suatu teknologi mudah digunakan atau dioperasikan. Tujuan awal dari penyedia layanan untuk memuaskan pengguna layanan agar mendapat informasi yang dibutuhkan. Kegunaan yang dirasakan dari keunggulan teknologi dapat diukur berdasarkan beberapa faktor, sebagai berikut: penggunaan teknologi dapat meningkatkan produktivitas pengguna, penggunaan teknologi dapat meningkatkan efisiensi pengguna, penggunaan teknologi dapat meningkatkan efisiensi proses yang dilakukan oleh pengguna.²⁷

Technology Acceptance Model (TAM) adalah suatu model penerimaan sistem informasi yang akan digunakan oleh pengguna. Teori TAM memiliki tujuan untuk memberikan penjelasan secara sederhana atas faktor penentu adopsi dari perilaku penggunaan teknologi informasi tersebut penerimaan teknologi informasi itu sendiri. Penerima teknologi informasi tersebut yakin di tentukan oleh kegunaan (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Model TAM ini secara langsung bahwa kegunaan dapat mempengaruhi minat perilaku dan perilaku seseorang dalam menggunakan teknologinya. Selain itu, kemudian penggunaan juga dapat memengaruhi kegunaan terdapat (minat). Model

²⁷ Fatmawati, E. (2015). *Technology Accetance Moedel (TAM) Untuk Menganalisis Penerimaan Terhadap Sistem Informasi Perpustakaan*. Jurnal Perpustakaan Dan Informasi, Volume 09.

TAM ini secara langsung bahwa kegunaan dapat memengaruhi minat perilaku dalam menggunakan teknologinya (kota dan Kusumastuti).²⁸ *Technology Acceptance Model (TAM)* merupakan suatu model penerimaan sistem informasi yang akan digunakan oleh pemakai (*user*). Menurut Davis, Bagozzi dan Warshaw bahwa pengadopsian teknologi oleh pengguna ditentukan oleh dua persepsi, yaitu persepsi manfaat (*Perceived of Usefulness*) dan persepsi kemudahan (*Perceived of Ease*).²⁹

1.1 Persepsi Kemudahan (*Perceived Ease of Use*)

Persepsi Kemudahan (*Perceived Ease of Use*), kemudahan didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan teknologi informasi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha yang keras bagi penggunanya Vankatesh dan Davis. Kemudahan pengguna didefinisikan sebagai pengukuran seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi pada kecenderungan untuk meningkatkan kinerja pekerjaannya. Persepsi kemudahan memberikan tanda bahwa suatu sistem dibuat maka pekerjaannya. Maka dari itu seseorang yang bekerja menggunakan sistem akan lebih mudah tersebut mudah digunakan dengan kata lain pengguna merasa bahwa tidak diperlukan usaha keras ketika menggunakan sistem. Kemudahan penggunaan produk mengacu pada tingkat kesulitan dalam menggunakan produk. Menurut Kwon dan Chidambaram. Sulistyono menyatakan bahwa

²⁸ Khairunnisa, Sisca Damayanti, " Pengaruh Aplikasi Bsi Mobile Terhadap Minat Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Dengan Technology Acceptance Model (Studi Kasus Pada Kcp X)" *Jurnal Ekonomi Trisakti*, Vol. 3 No. 2, (Oktober 2023), 3393-3404.

²⁹ Sri Maharsi, Yuliani Mulyadi " Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking Dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM)" ,20.

ketika konsumen mempersepsikan suatu produk mudah digunakan, biasanya mereka tertarik untuk menggunakan produk tersebut.³⁰

Davis *et al.* mendefinisikan *percieved ease of use* sebagai keyakinan akan kemudahan penggunaan, yaitu tingkatan dimana user percaya bahwa teknologi/sistem tersebut dapat digunakan dengan mudah dan bebas dari masalah. Intensitas penggunaan dan interaksi antara pengguna dengan sistem juga dapat menunjukkan kemudahan penggunaan.³¹

Kemudahan Penggunaan merupakan sebagai tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan teknologi informasi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha yang keras bagi penggunanya. Ada beberapa indikator kemudahan penggunaan teknologi informasi antara lain yaitu teknologi informasi sangat mudah dipelajari, teknologi informasi mengerjakan dengan mudah apa yang inginkan penggunanya, keterampilan pengguna akan bertambah ketika menggunakan teknologi informasi, dan teknologi informasi sangat mudah dioperasikan.³² Indikator persepsi kemudahan menurut teori Davis yaitu Faktor-faktor yang mempengaruhi anggapan kemudahan suatu sistem adalah sebagai berikut:

1. Mudah dipelajari (*Easy to Learn*)

³⁰ Sulistiyono. 2011. *Analisis Pengaruh Kegunaan Produk, Kemudahan Penggunaan Produk, Dan Pergaulan Sosial Terhadap Minat Merefensikan Pada Produk Blackberry Di Kota Semarang*. Skripsi Diterbitkan. Semarang: Universitas Diponegoro.

³¹ Singgih Priambodo¹, Bulan Prabawani² " *Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunan, Dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Menggunakan Layanan Uang Elektronik (Studi Kasus Pada Masyarakat Di Kota Semarang)*"

³² Davis, " *Preived Usefulnes, Perceived Ease OF Use, And User Acceptance Of Information Tecnology* ' ' , Jurnal Management Information System (Online) Vol. 13. No. 3.1989. 318.



Sistem yang baik salah satunya ditentukan oleh kemudahan untuk mempelajarinya. Apabila sistem terlalu sulit untuk dipelajari pengguna akan enggan untuk menggunakannya.

2. Dapat dikontrol (*Controllable*)

Sistem dianggap mudah apabila dapat dikendalikan sesuai yang diinginkan oleh penggunanya dan ia dapat menemukan apa yang ingin mereka lakukan. Misalnya pengguna ingin melakukan sirkulasi harus dapat menemukan dengan mudah dimana menu sirkulasi berada.

3. Jelas dan dapat dipahami (*Clear and Understantable*)

Kemudahan suatu sistem juga dipegaruhi oleh kejelasan tatap muka (interface) dan menu-menu yang ada didalamnya sehingga memudahkan interaksi pengguna dengan system.

4. Fleksibel (*Flexible*)

Sistem yang fleksible akan sangat memudahkan penggunanya. Pengguna akan lebih suka menggunakan sistem yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan dirinya maupun kebutuhan tempat ia bekerja.

5. Mudah mahir (*Easy to become skillful*)

Apabila pengguna sudah mahir menggunakan suatu sistem dalam waktu yang cepat, pengguna akan menilai kalau sistem yang digunakanya itu mudah digunakan.

6. Mudah digunakan (*Easy to Use*)

Secara umum sistem dianggap mudah apabila tidak memerlukan usaha keras untuk menggunakan sistem itu dan berlaku sebaliknya. Bila pengguna harus mengeluarkan usaha keras sistem itu berarti tidak mudah.³³

a. Kemudahan dalam Perspektif Islam

Kemudahan merupakan salah satu prinsip penting dalam Islam. Ia merupakan anugerah Allah SWT, diberikan agar manusia tetap bersemangat dan tekun dalam menjalankan ajaran agama, terutama dalam situasi sulit.

Allah Swt berfirman didalam Q.S Al-Baqarah/2:185

شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِي أُنزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ هُدًى لِّلنَّاسِ وَبَيِّنَاتٍ مِّنَ الْهُدَىٰ وَالْفُرْقَانِ ۚ فَمَنْ شَهِدَ مِنْكُمُ الشَّهْرَ فَلْيَصُمْهُ ۗ وَمَنْ كَانَ مَرِيضًا أَوْ عَلَىٰ سَفَرٍ فَعِدَّةٌ مِّنْ أَيَّامٍ أُخَرَ ۗ يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ ۗ وَلِتُكْمِلُوا الْعِدَّةَ وَلِتُكَبِّرُوا اللَّهَ عَلَىٰ مَا هَدَيْكُم ۗ وَلَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ ۝ ١٨٥ (البقرة/2: 185)

Terjemahnya :

“ Bulan Ramadan adalah (bulan) yang di dalamnya diturunkan Al-Qur’ an sebagai petunjuk bagi manusia dan penjelasan-penjelasan mengenai petunjuk itu serta pembeda (antara yang hak dan yang batil). Oleh karena itu, siapa di antara kamu hadir (di tempat tinggalnya atau bukan musafir) pada bulan itu, berpuasalah. Siapa yang sakit atau dalam perjalanan (lalu tidak berpuasa), maka (wajib menggantinya) sebanyak hari (yang ditinggalkannya) pada hari-hari yang lain. Allah menghendaki kemudahan bagimu dan tidak menghendaki kesukaran. Hendaklah kamu

³³ Fajar Purwanto” Analisis Penerapan Teknologi Informasi Izylib Pada Perpustakaan Fakultas Sains Dan Matematika Universitas Diponegoro,” Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro Semarang

mencukupkan bilangannya dan mengagungkan Allah atas petunjuk-Nya yang diberikan kepadamu agar kamu bersyukur.”

(Al-Baqarah/2:185)³⁴

Dari beberapa informasi Al-Qur' an ini, para ulama menetapkan bahwa Al-Qur' an diwahyukan pertama kali pada malam qadar, yaitu malam yang penuh kemuliaan, yang juga merupakan malam penuh berkah, dan ini terjadi pada tanggal 17 Ramadan, bertepatan dengan bertemu dan pecahnya perang antara pasukan Islam dan tentara kafir Quraisy di Badar, yang pada saat turun wahyu itu Muhammad berusia 40 tahun. Selanjutnya peristiwa penting ini ditetapkan sebagai turunnya wahyu yang pertama dan selalu diperingati umat Islam setiap tahun di seluruh dunia.

Berkenaan dengan malam qadar, terdapat perbedaan penetapannya, sebagai saat pertama diturunkannya Al-Qur' an, dan malam qadar yang dianjurkan Nabi Muhammad kepada umat Islam untuk mendapatkannya. Yang pertama ditetapkan terjadinya pada tanggal 17 Ramadan, yang hanya sekali terjadi dan tidak akan terulang lagi. Sedangkan yang kedua, sesuai dengan hadis Nabi, terjadi pada sepuluh hari terakhir Ramadan, bahkan lebih ditegaskan pada malam yang ganjil. Malam qadar ini dapat terjadi setiap tahun, sehingga kita selalu dianjurkan untuk mendapatkannya dengan persiapan yang total yaitu dengan banyak melaksanakan ibadah sunah pada sepuluh hari terakhir Ramadan.

Ayat ini juga menjelaskan puasa yang diwajibkan ialah pada bulan Ramadan. Untuk mengetahui awal dan akhir bulan Ramadan Rasulullah saw telah bersabda:

³⁴ Qur' an Kemenag

صُومُوا لِرُؤْيَيْهِ وَأَقْطِرُوا لِرُؤْيَيْهِ فَإِنْ عَجِبَ عَلَيْكُمْ) وَفِي رِوَايَةٍ فَإِنْ عَمَّ عَلَيْكُمْ) فَأَكْمَلُوا عِدَّةَ
شَعْبَانَ ثَلَاثِينَ) وَفِي رِوَايَةِ مُسْلِمٍ فَأَقْدِرُوا ثَلَاثِينَ) (رواه البخاري ومسلم)

Berpuasalah kamu karena melihat bulan (Ramadan) dan berbukalah kamu, karena melihat bulan (Syawal), apabila tertutup bagi kamu, (dalam satu) riwayat mengatakan: Apabila tertutup bagi kamu disebabkan cuaca yang berawan), maka sempurnakanlah bulan Sya' ban tiga puluh hari (dan dalam satu riwayat Muslim takdirkanlah atau hitunglah bulan Sya' ban tiga puluh hari). (Riwayat al-Bukhari dan Muslim)

Mengenai situasi bulan yang tertutup baik karena keadaan cuaca, atau memang karena menurut hitungan falakiah belum bisa dilihat pada tanggal 29 malam 30 Sya' ban, atau pada tanggal 29 malam 30 Ramadan, berlaku ketentuan sebagai berikut: Siapa yang melihat bulan Ramadan pada tanggal 29 masuk malam 30 bulan Sya' ban, atau ada orang yang melihat bulan, yang dapat dipercayai, maka ia wajib berpuasa keesokan harinya. Kalau tidak ada terlihat bulan, maka ia harus menyempurnakan bulan Sya' ban 30 hari. Begitu juga siapa yang melihat bulan Syawal pada tanggal 29 malam 30 Ramadan, atau ada yang melihat, yang dapat dipercayainya, maka ia wajib berbuka besok harinya. Apabila ia tidak melihat bulan pada malam itu, maka ia harus menyempurnakan puasa 30 hari.³⁵

Dalam hal penetapan permulaan hari puasa Ramadan dan hari raya Syawal agar dipercayakan kepada pemerintah, sehingga kalau ada perbedaan pendapat bisa dihilangkan dengan satu keputusan pemerintah, sesuai dengan kaidah yang berlaku:

حَكْمُ الْحَاكِمِ يَرْفَعُ الْخِلَافَ

³⁵ Tafsir Lengkap Kemenag

Putusan pemerintah itu menghilangkan perbedaan pendapat. Orang yang tidak dapat melihat bulan pada bulan Ramadan seperti penduduk yang berada di daerah kutub utara atau selatan di mana terdapat enam bulan malam di kutub utara dan enam bulan siang di kutub selatan, maka hukumnya disesuaikan dengan daerah tempat turunnya wahyu yaitu Mekah dimana daerah tersebut dianggap daerah mu'tadilah (daerah sedang atau pertengahan) atau diperhitungkan kepada tempat yang terdekat dengan daerah kutub utara dan kutub selatan. Pada penutup ayat ini Allah menekankan agar disempurnakan bilangan puasa dan menyuruh bertakbir serta bersyukur kepada Allah atas segala petunjuk yang diberikan (Al-Baqarah/2:185)

1.2 Persepsi Kebermanfaatan (*Perceived Usefulness*)

Menurut Davis dalam Joan dan sitinjak menyatakan bahwa persepsi kebermanfaatan (*Perceived Usefulness*) didefinisikan sebagai pandangan subjektif pengguna terhadap seberapa besar penggunaan sebuah sistem (contoh: sistem pembayaran elektronik) dapat meningkatkan performa kinerjanya. Sejauh mana pengguna percaya dengan penggunaan sistem tersebut akan meningkatkan kinerjanya dan akan lebih memudahkan pengguna untuk melakukan pekerjaan dalam kesehariannya.³⁶ menurut Jogiyanto persepsi kemanfaatan memiliki beberapa indikator:

³⁶ Amalia,Oktaviani," Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Persepsi Resiko Terhadap Minat Menggunakan Dompok Digital" .

1. Mempercepat Pekerjaan (*Work More Quickly*)

Suatu sistem baru dianggap bermanfaat apabila dapat memangkas waktu yang dibutuhkan untuk melakukan suatu pekerjaan.

2. Meningkatkan Performa (*Improve Job Performance*)

Sistem baru dikatakan bermanfaat kalau dapat meningkatkan performa penggunanya. Pengguna harus dapat memberikan kualitas pekerjaan yang lebih bagus.

3. Meningkatkan Produktifitas (*Increase Productivity*)

Pemanfaatan sistem baru diharapkan dapat meningkatkan produktifitas pengguna.

4. Efektifitas (*Effectiveness*)

Efektifitas kerja harus semakin meningkat seiring dengan penerapan sistem baru.

5. Mempermudah Pekerjaan (*Make Job Easier*)

Salah satu tujuan pemanfaatan sistem baru adalah untuk mempermudah pekerjaan. Kalau dengan sistem baru justru mempersulit pekerjaan dapat dikatakan bahwa sistem yang digunakan tidak berguna.

6. Bermanfaat (*Useful*)

Pengguna yang merasa terbantu dengan adanya suatu sistem akan menilai bahwa sistem yang digunakanya secara umum bermanfaat.³⁷

Manfaat adalah tingkat kepercayaan seseorang terhadap penggunaan suatu subyek tertentu dapat memberikan manfaat bagi orang yang menggunakannya. Sebagai manfaat didefinisikan sebagai suatu

³⁷ Gloria Natalia Dendeng Riane J. Pio Sofia A. P. Sambul” *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Adopsi Mobile Banking Oleh Nasabah Bank BRI di Kota Manado Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Politik,*” Universitas Sam Ratulangi

ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan mendapatkan manfaat bagi orang yang menggunakan. Manfaat adalah suatu ukuran di mana seseorang dipercaya bahwa menggunakan suatu sistem teknologi mobile banking dapat meningkatkan kerja menggunakan teknologi tersebut adalah untuk mengharapkan suatu manfaat yang akan diterimanya dengan sesuai harapannya yaitu hasil yang lebih efektif dan efisien³⁸ Persepsi manfaat adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerjanya. Individu yang merasa semakin mudah menggunakan internet, akan merasa semakin mudah mendapatkan manfaat dari teknologi tersebut. Konsumen di internet akan melakukan pembelian di situs web karena adanya manfaat dari transaksi tersebut.

Davis membagi indikator persepsi manfaat sebagai berikut : *Makes job easier* (menjadi lebih mudah), melakukan transaksi perbankan menjadi lebih mudah. *Increase productivity* (menambah produktifitas), dapat meningkatkan pengetahuan dan kinerja dari pengguna, mempengaruhi tingkat kinerja seseorang yang menggunakannya. *Enhance effectiveness* (mempertinggi efektifitas), dapat mempercepat waktu transaksi. *mobile banking* dapat meningkatkan kinerja dan kinerja orang yang menggunakannya. Kemanfaatan dalam *mobile banking* merupakan manfaat

³⁸ Khairunnisa, Sisca Damayanti, " Pengaruh Aplikasi Bsi Mobile Terhadap Minat Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Dengan Technology Acceptance Model (Studi Kasus Pada Kcp X)" Jurnal Ekonomi Trisakti, Vol. 3 No. 2, (Oktober 2023) 2023 : Hal : 3393-3404.

yang diperoleh atau diharapkan oleh para nasabah dalam melaksanakan tugas pekerjaannya. Karenanya, tingkat kemanfaatan *mobile banking* mempengaruhi sikap para nasabah terhadap sistem tersebut.³⁹

2. Keamanan

Enck, Ongtang, dan Mc Daniel Persepsi keamanan diartikan sebagai kepercayaan konsumen bahwa informasi pribadi mereka tidak dapat dilihat oleh pihak lain kecuali dirinya sendiri, karena informasi mereka sudah disimpan dan tidak dapat dimanipulasi oleh pihak lain. Sehingga mereka dapat memiliki kepercayaan untuk menggunakan teknologi yang sudah terjamin tingkat keamanannya. Rahardjo Menyebutkan keamanan informasi adalah bagaimana kita dapat mencegah penipuan (cheating) atau paling tidak, mendeteksi adanya penipuan di sebuah sistem yang berbasis informasi, dimana informasinya sendiri tidak memiliki arti fisik. Menurut Raharjo indikator dari Persepsi Keamanan yaitu: tingkat kepercayaan, tingkat kerahasiaan data dan tingkat keamanan.⁴⁰

Keamanan adalah persepsi nasabah terhadap kemampuan bank untuk melindungi informasi personal yang didapat dari transaksi elektronik terhadap pengguna yang tidak berwenang. Keamanan transaksi elektronik membuat nasabah merasa yakin bahwa kerahasiaan data pribadinya terjamin saat bertransaksi melalui *mobile banking*. Keamanan merupakan salah satu hal terpenting dimungkinkan karena keamanan dalam menabung dapat meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap bank tersebut yang

³⁹ Leoni Joan ,Tony Sitinjak" *Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Penggunaan Layanan Pembayaran Digital Go-Pay*" Jurnal Manajemen Vol.8,Nomor 2 Mei 2019.

⁴⁰ Junaedi, Edy, And Neneng Neneng. "Pengaruh Persepsi Manfaat, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada Pt. Bank Syariah Indonesia Di Tangerang." *I-BEST: Islamic Banking & Economic Law Studies* 2.1 (2023): 13-32.

dipertimbangkan oleh setiap orang sebelum menggunakan suatu sistem . Tanpa keamanan yang memadai maka sulit untuk menarik minat dan keinginan masyarakat dalam menggunakan sistem tersebut dalam kesehariannya.

3. Kepuasan Nasabah

Menurut Tjiptono kepuasan nasabah adalah persepsi pembeli berkenaan dengan kesesuaian atau ketidaksuaian antara hasil pelayanan yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan. Pendapat lain mengatakan bahwa kepuasan nasabah merupakan perasaan senang atau kecewa yang berasal dari perbandingan kinerja pelayanan dengan harapan dan keinginannya.⁴¹

Indikator Kepuasan karena ada begitu banyak pelanggan yang menggunakan produk dan setiap pelanggan menggunakannya secara berbeda ,sikap berbeda ,dan berbicara secara berbeda .pada umumnya program kepuasan memiliki beberapa indikator- indikator (Tjiptono) yakni : Kesesuaian harapan,Minat berkunjung kembali,Kesediaan rekomendasi.

3.1 Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Nasabah Dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen.

Terdapat Lima Factor Utama Yang Harus Diperhatikan Oleh Perusahaan Yaitu:

1. Kualitas produk,

⁴¹ Mustika, Dama, And Anis Mahmudah Dariati. "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi) Di Rumah Sakit Thursina." *Finest: Jurnal Riset Dan Pengembangan Ekonomi Islam* 6.1 (2022): 79-97.

2. Kualitas pelayanan,
3. Emosional,
4. Harga,
5. Biaya.

3.2 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler yang dikutip dari Buku Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan beberapa metode yang dapat digunakan dalam melakukan pengukuran kepuasan pelanggan, diantaranya :⁴²

1. Sistem keluhan dan saran adalah Organisasi yang berpusat pelanggan (*Customer Centered*) memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk Sistem keluhan dan saran menyampaikan saran dan keluhan. Informasi-informasi ini dapat memberikan ide-ide cemerlang bagi perusahaan dan memungkinkannya untuk bereaksi secara tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.

2. Ghost shopping

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial, kemudian melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk- produk tersebut. Selain itu para *ghost shopper* juga dapat mengamati cara penanganan setiap keluhan.

3. Lost customer analysis

⁴² M.Indrasari,Kotler ,*Buku Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan(2019)*,87-88.

Perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi. Bukan hanya *exit interview* saja yang perlu, tetapi pemantauan *customer loss rate* juga penting, peningkatan *customer loss rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

4. Survei kepuasan pelanggan

Umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan penelitian survai, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara langsung. Perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

3.3 Strategi Kepuasan Nasabah

Strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan ada enam strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, diantaranya adalah:⁴³

1) *Relationship Marketing Strategy*, menciptakan hubungan jangka panjang untuk mewujudkan kesetiaan pelanggan melalui kemitraan.

2) *Superior Customer Service Strategy*, menawarkan jasa yang lebih baik dibandingkan jasa yang ditawarkan oleh pesaing.

3) *Extra Ordinary Guarantees Strategy*, memberikan jaminan istimewa untuk mengatasi kerugian pelanggan.

4) *Customer Complaint Handling Strategy*, mengenai keluhan pelanggan untuk mengubah ketidakpuasan dan loyalitas.

⁴³ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Edisi 3 (Yogyakarta: Andi, 2011), 57

5) *Service Performance Improvement Strategy*, memperbaiki setiap dimensi kualitas jasa secara priodik dan terus menerus untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

6) *Quality Function Development Strategy*, merancang strategi pengembangan fungsi kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan pelanggan.

3.4 Kepuasan Nasabah Dalam Pandangan Islam

Menurut Zainal et al. kepuasan nasabah ⁴⁴ dalam pandangan Islam adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap suatu produk baik barang maupun jasa, yang seharusnya sesuai dalam syariat Islam dengan kenyataan yang diterima. Kepuasan nasabah tergantung pada pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Secara umum, nasabah bersifat ingin dilayani dengan ramah dan berkualitas.

Allah telah berfirman dalam Q.S Al-Baqarah/2:267

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا
الْخَيْثَ مِنْهُ تَنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخَذِهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِّي حَمِيدٌ ۚ (البقرة/2:
267)

Terjemahnya:

Wahai orang-orang yang beriman, infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu infakkan, padahal kamu tidak mau mengambilnya, kecuali dengan memicingkan

⁴⁴ Pangestu, D. Analisis Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan BSI Mobile. Jurnal Muamalat Indonesia-JMI, 2(2),(2020).

mata (enggan) terhadapnya. Ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji. (Al-Baqarah/2:267)

Orang yang benar-benar beriman, niscaya akan menafkahkan sesuatu yang baik, bila dia bermaksud dengan infaknya itu untuk menyucikan diri dan meneguhkan jiwanya. Sesuatu yang diinfakkan, diumpamakan dengan sebutir benih yang menghasilkan tujuh ratus butir, atau yang diumpamakan dengan sebidang kebun yang terletak di dataran tinggi, yang memberikan hasil yang baik, tentulah sesuatu yang baik, bukan sesuatu yang buruk yang tidak disukai oleh yang menafkahkan, atau yang dia sendiri tidak akan mau menerimanya, andaikata dia diberi barang semacam itu.

Namun demikian, orang yang bersedekah itu pun tidak boleh dipaksa untuk menyedekahkan yang baik saja dari apa yang dimilikinya, seperti yang tersebut di atas. Rasulullah saw pernah bersabda kepada Mu'adz bin Jabal ketika beliau mengutusnyanya ke Yaman:

عَنْ ابْنِ عَبَّاسٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا أَنَّ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ بَعَثَ مُعَاذًا إِلَى الْيَمَنِ - فَذَكَرَ الْحَدِيثَ وَفِيهِ: أَنَّ اللَّهَ قَدْ افْتَرَضَ عَلَيْهِمْ صَدَقَةً فِي أَمْوَالِهِمْ تَوَخَّذْ مِنْ اغْنِيَائِهِمْ فَتَرَدُّ فِي فَقْرَائِهِمْ. (رواه متفق عليه)

Dari Ibnu Abbas r.a. bahwa Nabi saw mengutus Mu'adz ke Yaman— lalu ia menyebutkan hadis— dan padanya: bahwa Allah mewajibkan kepada mereka zakat pada harta mereka yang diambil dari orang-orang kaya lalu diserahkan kepada fakir miskin di antara mereka. (Riwayat Muttafaq 'alaih)

Dari keterangan di atas dapat dipahami bahwa Allah sangat mencela bila yang disedekahkan itu terdiri dari barang yang buruk-buruk. Ini bukan berarti bahwa barang yang disedekahkan itu harus yang terbaik, melainkan

yang wajar, dan orang yang menafkahkan itu sendiri menyukainya andaikata dia yang diberi.⁴⁵

Q.S Ali-Imran/3:159

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لَئِن لَّهُمْ^{٤٥} وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ
وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ^{٤٦} إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ١٥٩ (ال عمران/3: 159)

Terjemahnya:

“ Maka, berkat rahmat Allah engkau (Nabi Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Seandainya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka akan menjauh dari sekitarmu. Oleh karena itu, maafkanlah mereka, mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam segala urusan (penting). Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang bertawakal. (Ali 'Imran/3:159)”

Meskipun dalam keadaan genting, seperti terjadinya pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan oleh sebagian kaum Muslimin dalam Perang Uhud sehingga menyebabkan kaum Muslimin menderita, tetapi Rasulullah tetap bersikap lemah lembut dan tidak marah terhadap para pelanggar itu, bahkan memaafkannya, dan memohonkan ampunan dari Allah untuk mereka. Andaikata Nabi Muhammad saw bersikap keras, berhati kasar tentulah mereka akan menjauhkan diri dari beliau. Di samping itu Nabi Muhammad saw selalu bermusyawarah dengan mereka dalam segala hal, apalagi dalam urusan peperangan. Oleh karena itu kaum

⁴⁵ Tafsir lengkap Kemenag

Muslimin patuh melaksanakan keputusan-keputusan musyawarah itu karena keputusan itu merupakan keputusan mereka sendiri bersama Nabi. Mereka tetap berjuang dan berjihad di jalan Allah dengan tekad yang bulat tanpa menghiraukan bahaya dan kesulitan yang mereka hadapi. Mereka bertawakal sepenuhnya kepada Allah, karena tidak ada yang dapat membela kaum Muslimin selain Allah. (Ali 'Imran/3:159)⁴⁶

Dalam konteks penggunaan BSI Mobile, prinsip-prinsip ini dapat diterapkan untuk menciptakan pengalaman pengguna yang mudah, aman, dan bermanfaat. Dengan pendekatan yang ramah dan responsif, pengguna akan merasa dihargai dan lebih cenderung mematuhi serta menggunakan layanan tersebut.

Dalam Islam, kepuasan seorang muslim disebut dengan qana'ah yaitu cerminan kepuasan seseorang baik secara lahiriah maupun batiniah. Kepuasan dalam Islam berkaitan dengan keimanan yang melahirkan rasa syukur, kepuasan dalam Islam harus memperhatikan factor-factor seperti:⁴⁷

- 1) Barang atau jasa yang dikonsumsi harus halal,
- 2) Dalam mengonsumsi barang atau jasa tidak berlebih-lebihan, dan
- 3) Tidak mengandung riba. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dalam penggunaan *Mobile Banking* dibagi menjadi lima yaitu:

⁴⁶ Tafsir Lengkap Kemenag

⁴⁷ Nugroho, Martino Dwi. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan: Studi Pada Angkringan Classic Tepi Kota*. Diss. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2022.

a) Kemudahan Penggunaan, dengan arti memberi keyakinan bahwa sejauh mana sistem nya mudah digunakan dan tidak memerlukan banyak usaha dari pengguna.⁴⁸

b) Keamanan dan Kerahasiaan, dari pihak bank menawarkan layanan *mobile banking* menjaga keamanan data nasabahnya agar terpenuhinya

standarisasinya. Keamanan *mobile banking* juga diperiksa dan diperbarui

secara berkala untuk menanggapi kemajuan teknologi yang ada saat ini, hal inilah yang dapat mendorong kepercayaan nasabah dalam penggunaan *mobile banking* .⁴⁹

c) Kemampuan akses, aplikasi yang menggunakan smartphone dan internet seperti *mobile banking* akan lebih mudah diadopsi jika infrastruktur teknologinya tepat .

d) Kecepatan transaksi, waktu yang diperlukan dalam menggunakan *mobile banking* lebih ringkas dan cepat dibanding transaksi offline.

e) Biaya, pengeluaran atau nilai pengorbanan dalam memperoleh barang dan jasa yang berguna bagi masa yang akan datang atau mempunyai manfaat lebih dari suatu periode tertentu.⁵⁰

⁴⁸ Makmuriyah, Amatun Nur, And Kartika Marella Vanni. "Analisis Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking." Jurnal Pendidikan, Hukum, Dan Bisnis 5.1 (2020): 37-44.

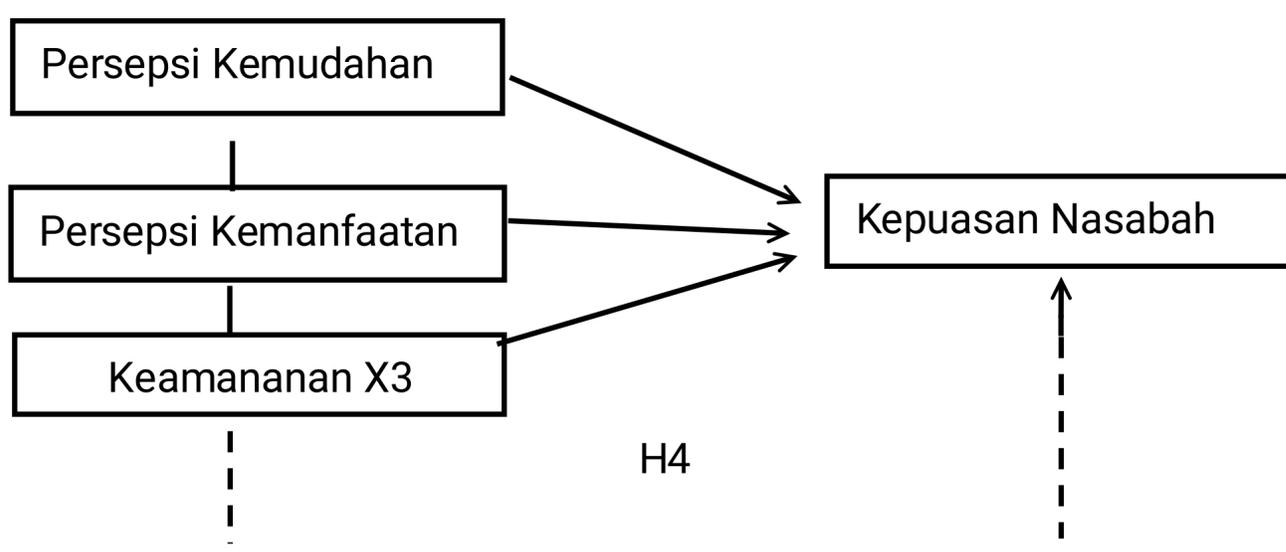
⁴⁹ Pangestu, Dimas. "Analisis Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan BSI Mobile." Jurnal Muamalat Indonesia-JMI 2.2 (2022).

⁵⁰ Rema, Yasinta Oktaviana L., And Djoko Budiarto Setyohadi. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Mobile Banking Studi Kasus: BRI Cabang Bajawa." Seminar Riset Teknologi Informasi (SRITI). Vol. 1. No. 1. 2016.

C. Kerangka Berpikir

Kerangka pemikiran adalah gambaran hubungan antara variabel yang terkait dalam suatu penelitian. Kerangka ini disusun dengan berdasarkan pada kajian pustaka hasil penelitian terdahulu yang relevan dan terikat. Dalam penelitian ini memiliki 3 variabel independen yaitu *Tecnology Acceptance Model* dan keamanan, Sedangkan variabel dependen yaitu kepuasan Nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile Bank Syariah* Indonesia. Adapun variabel yang dirumuskan dalam penelitian ini dituangkan menjadi kerangka berpikir dapat digambar secara sistematis sebagai berikut:

Gambar 1. Kerangka Berpikir



Keterangan :

Variabel Bebas : Persepsi Kemudahan,Persepsi
Kemanfaatan,Keamanan.

Variabel Terikat :Kepuasan Nasabah.

—————▶ : Pengaruh secara parsial

- - - - -▶ : Pengaruh secara simultan

D. Hipotesis

Menurut Sugiyono ⁵¹ hipotesis penelitian merupakan langka ketiga dalam penelitian,setelah penelitian mengemukakan landasan teori dan kerangka berpikir .Hipotesis adalah pernyataan sementara yang masih lemah kebenarannya, hal tersebut dikarenakan jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan belum didasarkan pada fakta – fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.Sehingga hipotesis dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian,belum jawaban yang empiris.

Hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. H1: Persepsi Kemudahan (X_1) Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah(Y) dalam menggunakan BSI *Mobile* Bank Syariah Indonesia
2. H2: Persepsi Kemanfaatan (X_2) Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah(Y) Dalam Menggunakan BSI *Mobile* Bank Syariah Indonesia
3. H3: Keamanan (X_3) berpengaruh signifikan Terhadap kepuasan nasabah(Y) dalam menggunakan BSI *Mobile* Bank Syariah Indonesia

⁵¹ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*.Cet.26 (Bandung: Alfabeta (2017)

4. H4: Persepsi Kemudahan(X_1), Persepsi Kemanfaatan(X_2), Keamanan (X_3), Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah(Y) Dalam Menggunakan BSI *Mobile* Bank Syariah Indonesia

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan & Desain Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan.⁵²

B. Lokasi Penelitian

Pada penelitian ini, tempat penelitian berlokasi PT. Bank Syariah Indonesia KC Palu Gajah Mada yang terletak Jalan Gajah Mada 77, 94222 Kecamatan Ulujadi, Sulawesi Tengah Lokasi penelitian yang diambil dianggap tepat dengan objek penelitian dikarenakan Nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia KC Palu Gajah Mada yang menggunakan BSI Mobile.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah seluruh jajaran subjek penelitian dan subjek yang dipilih untuk dianalisis dan ditarik kesimpulan..⁵³ Populasi adalah wilayah

⁵² Toto Suwarsa, Aicha Rahmadani Hasibuan " Pengaruh Pajak Restoran Dan Pajak Hotel Terhadap Pedapatan Asli Daerah Kota Padangsidempuan, Jurnal Akuntansi Vol.14no.2(2021).

⁵³ Muafiah, Siti. "Analisis Pengaruh Brand Personality, Kualitas Layanan Internet Banking Dan Islamic Branding Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Bank Syariah Sragen Kantor Cabang Boyolali)." Iain Salatiga (2019).

generalisasi yang terdiri dari objek dan subjek yang menjadi karakteristik yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.⁵⁴ Dalam penelitian ini populasinya adalah seluruh Nasabah Bank Syariah Indonesia yang berjumlah 11.900 orang.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Jadi dapat disimpulkan bahwa sampel merupakan bagian dari populasi yang diambil sebagai wakil dari keseluruhan populasi.⁵⁵ Teknik sampling merupakan teknik dalam mengambil sebuah sampel. kemudian untuk menentukan besarnya sampel, peneliti menggunakan rumus dengan metode solvin.

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

Keterangan :

- n : Ukuran sampel
- N : Ukuran populasi
- e : Batas toleransi kesalahan

Dengan demikian besaran sampel dalam penelitian ini, penjabarannya sebagai berikut :

Diketahui N : 11.900 Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KC Palu Gajah Mada, dengan tingkat kesalahan pengambilan sampel 10% maka :

$$n = \frac{N}{1 + N.e^2} = \frac{11.900}{1 + 11.900(0,01)}$$

⁵⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*, Cet. XIII Bandung: Alfabeta, 2011, 11.

⁵⁵ Sugiyono, Dikutip Dalam Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Edisi Revisi 2, Cet. V ; Jakarta : Pt Rajagrafindo Persada, 2016, 75.

$$\begin{aligned}
 &= \frac{11.900}{1 + 11.900} \\
 &= \frac{11.900}{12,91} \\
 &= 92,17 \\
 &= 92
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil dari rumus tersebut maka diperoleh sampel untuk penelitian ini sebanyak 92 Nasabah yang merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia dari jumlah populasi yaitu 11.900 nasabah. Metode *probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel di mana setiap elemen dalam populasi memiliki peluang yang diketahui dan sama untuk dipilih sebagai bagian dari sampel. Salah satu teknik dalam *probability sampling* adalah simple random sampling.

Dengan simple random sampling, setiap individu dalam populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih, tanpa ada pembagian atau pemilihan berdasarkan karakteristik tertentu. Hal ini peneliti dalam pengambilan sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut.⁵⁶

D. Variabel Penelitian

Variabel merupakan sesuatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari, apa yang akan diteliti oleh peneliti sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.⁵⁷ Secara teoritis variabel dapat didefinisikan sebagai

⁵⁶ Sugiyono, Dikutip Dalam Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Edisi Revisi 2, Cet. V ; Jakarta :Pt Rajagrafindo Persada ,2016),75.

⁵⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* 38

atribut seseorang atau objek, yang mempunyai variasi antara satu orang dengan yang lain. jadi variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulan.

Berdasarkan hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lainnya dalam penelitian ini variabel bebas (independen variabel) dan variabel terikat (dependen variabel). Penjelasannya sebagai berikut :

1. Variabel Independen atau variabel bebas yaitu variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab terpengaruhnya variabel dependen . Variabel ini biasanya disimbolkan dengan variabel X. Adapun variabel dalam penelitian ini yaitu Persepsi kemudahan (*Perceived Ease Of Use*) (X_1), Persepsi kemanfaatan (*Perceived Use / fulness*) (X_2), Keamanan (X_3).
2. Variabel dependen atau variabel tidak bebas yaitu variabel yang nilainya dipengaruhi oleh variabel independen. Variabel yang dipengaruhi dalam penelitian ini yaitu ,Kepuasan Nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile Bank Syariah* Indonesia (Y).

E. Definisi Operasional

Definisi operasional variabel adalah seperangkat petunjuk yang lengkap tentang apa yang harus diamati dan mengukur suatu variabel atau konsep untuk menguji kesempurnaan. Definisi operasional variabel ditemukan item-item yang dituangkan dalam instrumen penelitian. ⁵⁸Berikut

⁵⁸ Sumardi Suryabrata, *Metode Penelitian. Cet 29*. (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2012), 29

merupakan operasional variabel yang terdapat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
1.	Persepsi Kemudahan (X ₁)	persepsi kemudahan penggunaan merupakan faktor kunci dalam penerimaan teknologi oleh pengguna. Jika sistem atau teknologi dirancang dengan mempertimbangkan kemudahan penggunaan, maka pengguna lebih cenderung menerima dan menggunakannya tanpa merasa terbebani. Davis (1989). ⁵⁹	<ol style="list-style-type: none"> 1. mudah dipelajari (<i>Easy to Learn</i>), 2. dapat dikontrol (<i>Controllable</i>), 3. jelas dan dapat dipahami (<i>Clear and Understantable</i>), 4. fleksibel (<i>Flexible</i>), 5. mudah mahir (<i>Easy to become skillful</i>), 6. mudah digunakan (<i>Easy to Use</i>).⁶⁰ 	Likert

⁵⁹ Davis, F. D. (1989). *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.

⁶⁰ Fajar Purwantoro” *Analisis Penerapan Teknologi Informasi Izylib Pada Perpustakaan Fakultas Sains Dan Matematika Universitas Diponegoro*,” Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro Semarang

2.	Persepsi Kemanfaatan (X ₂)	Dalam persepsi kebermanfaatan didefinisikan bahwa jika seseorang percaya pada sistem informasi dalam pekerjaannya maka akan meningkatkan kinerja pekerjaan penggunanya (Davis, 1989). ⁶¹	<ol style="list-style-type: none"> 1. mempercepat pekerjaan, (<i>Work More Quickly</i>) 2. meningkatkan performa (<i>Improve Job Performance</i>) 3. meningkatkan produktivitas, (<i>Increase Productivity</i>) 4. efektifitas, (<i>Effectiveness</i>) 5. mempermudah pekerjaan, (<i>Make Job Easier</i>) 6. bermanfaat (<i>usefull</i>)⁶² 	Likert
3.	Keamanan (X ₃)	Rahardjo(2005) menyebutkan keamanan informasi adalah bagaimana kita dapat mencegah	<ol style="list-style-type: none"> 1. tingkat kepercayaan, 2. tingkat kerahasiaan data dan, 3. tingkat keamanan.⁶³ 	Likert

⁶¹ Afrizal Prasetyo Nur Muhammad₁, Alamsyah₂ .*Pemanfaatan Sistem Informasi Kearsipan Dalam Pengelolaan Arsip Inaktif Di Kejaksaan Tinggi Jawa Tengah* .

⁶² Davis(1989),*Analisis Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Dan Kualitas Pelayanan*.

		penipuan (cheating) atau paling tidak, mendeteksi adanya penipuan di sebuah sistem yang berbasis informasi, dimana informasinya sendiri tidak memiliki arti fisik.		
4.	Kepuasan Nasabah (Y)	Kotler (1997) bahwa kepuasan nasabah adalah Tingkat Keadaan Perasaan Seseorang yang merupakan hasil perbandingan antara penilaian kinerja/hasil akhir produk dalam hubungannya dengan harapan nasabah. ⁶⁴	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas produk, 2. Kualitas pelayanan, 3. Emosional, 4. Harga, 5. Biaya.⁶⁵ 	Likert

⁶³Junaedi, Edy, And Neneng Neneng. "Pengaruh Persepsi Manfaat, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada Pt. Bank Syariah Indonesia Di Tangerang." *I-Best: Islamic Banking & Economic Law Studies* 2.1 (2023): 13-32.

⁶⁴ *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Mandiri Tbk* Oleh :Andrianto Widjaja, M.Sc.(Dosen Sekolah Tinggi Manajemen Labora)

⁶⁵M.Indrasari,*Buku Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*(2019),87-88.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat bantu yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data .Skala dalam pengukuran yang digunakan adalah skala likert 1-5.Skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap ,pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang terhadap suatu objek. Skala likert psikometrik dituangkan dalam bentuk responden tertulis (angket) dan digunakan dalam metode survey. Dengan demikian pengguna instrumen penelitian yaitu untuk mencari informasi yang lengkap mengenai suatu masalah,fenomena alam maupun sosial. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis instrumen angket atau kuesioner sebagai daftar pernyataan yang diberikan kepada Nasabah Bank Syariah Indonesia. Responden akan memilih jawaban yang telah disediakan dengan pemberian skor sebagai berikut :

Tabel 1.4 Skala Lisert

Jenis Jawaban	Nilai
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Kurang Setuju (KS)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

G. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian,karena tujuan utama dari penelitian ini adalah

mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka penelitian tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Adapun cara yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan informasi kuantitatif yang sumber datanya diperoleh dari responden baik berupa data primer (melalui kuisisioner atau data hasil wawancara, data ini perlu diolah lagi) dan data sekunder (buku, artikel, dokumen dan sebagainya, data ini tidak perlu diolah lagi).⁶⁶ Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Kuisisioner

Kuisisioner merupakan serangkaian atau daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis, kemudian dijawab oleh responden. Setelah itu, kuisisioner dikembalikan ke peneliti.

2. Data sekunder

Data sekunder terdiri atas sumber dari buku-buku, website, penelitian terdahulu baik jurnal ilmiah atau skripsi.

H. Teknik Analisis Data

Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan teknik kuantitatif yang digunakan untuk menguji pengaruh variabel terikat. Dalam penelitian kuantitatif, tujuan analisis data yaitu untuk memahami apa yang terdapat di balik semua data tersebut, mengelompokkannya, meringkasnya menjadi suatu yang kompak dan mudah dimengerti, serta menemukan pola umum yang timbul dari data tersebut. Dalam artian mudah dimengerti dan

⁶⁶Sugiyono, H 224

menemukan pola umum yaitu terwakili dalam bentuk symbol-simbol statistic yang dikenal dengan istilah notasi, variasi dan koefisien. ⁶⁷ Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

(1.) Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui apakah dalam pernyataan atau pertanyaan yang harus dieliminasi atau dibuang dan diganti karena dianggap tidak relevan. Menurut Gozhali suatu kuesioner dapat dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Uji Validitas memiliki kriteria penilaian. Yaitu, Apabila r hitung $>$ dari r tabel (pada taraf signifikansi $\alpha = 0,05$), maka dapat dikatakan kuisisioner tersebut valid. Apabila r hitung $<$ dari r tabel (pada taraf signifikansi $\alpha = 0,05$), maka dapat dikatakan kuesioner tersebut tidak valid.⁶⁸

(2.) Uji Reliabilitas

Uji Reabilitas adalah bila suatu alat pengukur yang digunakan dalam penelitian digunakan dalam dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukurang yang telah didapatkan relative konsisten maka instrument yang dihasilkan cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik dan bisa dikatakan realiable. ⁶⁹

⁶⁷ Sandu Siyoto Dan Muhammad Ali Sodik, *Dasar Metode Penelitian*, Cet.1(Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), 109

⁶⁸ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss*, Cet.9 (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011), 52

⁶⁹ Sugiono, Sugiono, Noerdjanah Noerdjanah, And Afrianti Wahyu. "Uji Validitas Dan Reliabilitas Alat Ukur Sg Posture Evaluation." *Jurnal Keterapian Fisik* 5.1 (2020): 55-61.

(3.) Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah teknik pengujian data yang harus bisa memenuhi persyaratan untuk melakukan analisis regresi linier berganda dengan berbasis Ordinary Least Square. Pada kebanyakan penelitian terdapat berbagai macam uji asumsi klasik yang digunakan. Dalam penelitian ini uji asumsi klasik yang digunakan adalah :⁷⁰

(a.) Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk mengetahui apakah dalam suatu model regresi variabel terikat dan variabel bebas memiliki data yang berdistribusi normal atau tidak. Data yang baik adalah data yang berdistribusi normal atau mendekati normal. Dalam pengujian data berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan menggunakan uji kolmogrov-smirnov serta didukung uji data normal p-plot. Data dikatakan diterima apabila nilai signifikan lebih besar dari 0,05 pada ($p > 0,05$). Sebaliknya apabila nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 pada ($p < 0,05$) maka data dikatakan ditolak.

(b.) Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas Menurut Ghozali (2013) uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas independen. Untuk mengetahui adanya multikolinieritas⁷¹ dapat dilakukan dengan cara mencari besarnya Variance Inflation Factor

⁷⁰ Nikolaus Duli, *Metode Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Dan Analisis Data Dengan Spss, Cet. 1* (Yogyakarta: Cv Budi Utama, 2019), 114

⁷¹ Meidiyustiani, Rinny. "Pengaruh Modal Kerja, Ukuran Perusahaan, Pertumbuhan Penjualan Dan Likuiditas Terhadap Profitabilitas Pada Perusahaan Manufaktur Sektor Industri Barang Konsumsi Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia (Bei) Periode Tahun 2010–2014." *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan* 5.2 (2016): 41-59.

(VIF) dan nilai tolerance-nya. Jika nilai VIF kurang dari 10 dan nilai tolerance-nya lebih dari 0,1 maka model regresi bebas dari multikolinieritas.

(c.) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.⁷² Apabila model regresi dari residual tetap antara satu pengamatan dengan lainnya maka disebut homokedastisitas, uji yang baik ialah tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dikatakan signifikan apabila memiliki tingkat signifikan > 0.05.

(4.) Uji Regresi Linier Berganda

Regresi linear berganda merupakan model regresi yang melibatkan lebih dari satu variabel independen. Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.⁷³ Adapun dalam penelitian persamaan regresi berganda adalah sebagai berikut :

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

Keterangan:

Y : Kepuasan Nasabah dalam menggunakan BSI Mobile .

a : Konstanta

$\beta_1 \beta_2 \beta_3$: Koefesien Regresi

e : Faktor Kesalahan

X1 : Persepsi Kemudahan

⁷² Ningsih, Setia, And Hendra H. Dukalang. "Penerapan Metode Suksesif Interval Pada Analisis Regresi Linier Berganda." *Jambura Journal Of Mathematics* 1.1 (2019): 43-53.

⁷³ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss* 25. Edisi,9. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. 2018.

X2 : Persepsi Kemanfaatan

X3 : Keamanan

(5.) Uji Hipotesis (Uji T dan Signifikan)

Uji statistik t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan menggunakan significance level 0,05 ($\alpha = 5\%$). Sugiyono⁷⁴ menyatakan bahwa hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, rumusan masalah penelitian dinyatakan dalam bentuk pernyataan. Hipotesis dibagi menjadi dua yaitu:

- a. Pertama, hipotesis (H_a) ialah suatu pernyataan yang tidak ditolak jika data sampel tidak memberikan cukup bukti yang meyakinkan bahwa datanya adalah salah.
- b. Kedua, hipotesis (H_1) adalah suatu pernyataan yang diterima jika data populasi atau sampel memberikan bukti bahwa hipotesis nol adalah salah.

(6.) Uji t (Parsial)

Uji t adalah salah satu test statistik yang dipergunakan untuk menguji kebenaran atau kepalsuan hipotesis yang menyatakan bahwa diantara dua

⁷⁴Sugiyono, H 96

buah mean sampel yang diambil secara random dari populasi yang sama, tidak terdapat perbedaan yang signifikan.⁷⁵ Uji ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh variabel dependen terhadap variabel independen secara individual. Untuk mengetahui hal tersebut dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- a. Membandingkan nilai t hitung dengan nilai t tabel. Apabila t hitung $>$ t tabel maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Sedangkan apabila t hitung $<$ t tabel maka H_1 diterima dan H_0 ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.
- b. Membandingkan nilai signifikan probabilitas 0,05. Apabila nilai signifikan $<$ 0,05 artinya variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat. Sedangkan apabila nilai signifikan $>$ 0,05 artinya variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.

(7.) Uji F (Simultan)

Uji f merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara simultan atau bersama-sama mempengaruhi variabel dependen. Pengujian dilakukan pengamatan nilai signifikan pada tingkat α yang digunakan. Penganalisaan didasarkan perbandingan antara nilai f dengan nilai signifikan 0.05. dengan ketentuan sebagai berikut :

⁷⁵ Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss*, Edisi 8. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro 2016, 23.

- a. Jika signifikan $f > 0,05$ maka H_0 diterima yang berarti tidak ada pengaruh secara simultan dari variabel independen terhadap variabel dependen.
- b. Jika signifikan $f < 0,05$ maka H_0 ditolak yang berarti ada pengaruh secara simultan dari variabel independen terhadap variabel dependen.⁷⁶

(8.) Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi pada intinya yaitu untuk mengukur seberapa besar kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikatnya. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Jika semakin tinggi nilai koefisien determinasi (R²), maka akan semakin tinggi kemampuan variabel independen dalam menjalankan variasi perubahan terhadap variabel dependen.⁷⁷

⁷⁶ Duwi Priyanto, *Cara Kilaf Belajar Analisis Data Dengan Spss 20, Cet.1*(Yogyakarta: Cv Andi Offset, 2012), Hal.137

⁷⁷ Mulyono, *Berprestasi Melalui Jfp Ayo Kumpulkan Angka Kreditmu, Cet.1*(Yogyakarta: Cv Budi Utama, 2018), Hal.112

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum

1. Sejarah Umum Bank Indonesia Syariah

Pada tahun 2021, Bank Syariah Indonesia resmi dibentuk melalui penggabungan tiga bank syariah besar milik negara, PT Bank Syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri, dan PT Bank BNI Syariah. Proses merger ini dimulai pada Maret 2020 dan mendapat izin resmi dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada 27 Januari 2021.

Peluncuran resmi BSI dimulai beroperasi secara resmi pada 1 Februari 2021, dengan harapan menjadi bank syariah terbesar di Indonesia dan meningkatkan daya saing perbankan syariah ditingkat global. Peluncuran ini diresmikan oleh Presiden Joko Widodo.

Komposisi pemegang saham BSI adalah: PT Bank Mandiri (Persero) Tbk 50,83%, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk 24,85%, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk 17,25%. Sisanya adalah pemegang saham yang masing-masing di bawah 5%.

BSI beroperasi berdasarkan prinsip – prinsip syariah yang melarang riba. Sebagai gantinya bank ini menerapkan sistem bagi hasil, dimana keuntungan dan risiko dibagi antara bank dan nasabah ini menciptakan hubungan yang lebih adil antara kedua belah pihak. BSI merupakan ikhtiar atas lahirnya bank syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas.⁷⁸

⁷⁸Bank Syariah Indonesia (BSI), "Bank Syariah Indonesia: Menyongsong Masa Depan Perbankan Syariah Global" (<https://www.bankbsi.co.id>).

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

Potensi BSI untuk terus berkembang dan menjadi bagian dari kelompok bank syariah terkemuka di tingkat global sangat terbuka. Selain kinerja yang tumbuh positif, dukungan iklim bahwa pemerintah Indonesia memiliki misi lahirnya ekosistem industri halal dan memiliki bank syariah nasional yang besar serta kuat, fakta bahwa Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia ikut membuka peluang.

Meskipun mengalami pertumbuhan industri perbankan syariah di Indonesia masih menghadapi tantangan dalam bersaing dengan perbankan konvensional terutama dalam hal penetrasi pasar dan pemahaman masyarakat tentang produk-produk syariah.

Dalam konteks inilah kehadiran BSI menjadi sangat penting. Bukan hanya mampu memainkan peran penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal, tetapi juga sebuah ikhtiar mewujudkan harapan Negeri.

2. Visi dan Misi

Visi

TOP 10 GLOBAL ISLAMIC BANK

Misi

1. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia
 2. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham
-

3. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia

3. Produk dan Layanan Bank Syariah Indonesia

a. Produk Simpanan

1. Tabungan Syariah

BSI Tabungan Easy Mudharabah : Tabungan dengan sistem bagi hasil berdasarkan prinsip mudharabah.

BSI Tabungan Haji Indonesia: Tabungan khusus untuk perencanaan ibadah haji dan umrah.

2. Deposito Syariah

Deposito berjangka yang dikelola berdasarkan prinsip mudharabah, dengan pilihan jangka waktu mulai dari 1 bulan hingga 24 bulan.

3. Giro Syariah

Produk simpanan yang memungkinkan penarikan dana menggunakan cek atau bilyet giro, cocok untuk transaksi dalam jumlah besar.

b. Produk Pembiayaan

1. Kredit Pemilikan Rumah (KPR):

BSI Griya : Fasilitas pembiayaan untuk kepemilikan rumah dengan berbagai opsi seperti pembelian, take over, dan refinancing.

2. Pembiayaan Modal Usaha

BSI Mitra Modal Kerja: Fasilitas pembiayaan untuk kebutuhan operasional usaha.

KUR (Kredit Usaha Rakyat): Produk pembiayaan untuk pelaku UMKM dengan plafon tertentu.

3. Gadai Syariah:

Pinjaman tunai dengan jaminan barang, menggunakan akad rahn.⁷⁹

c. Layanan Investasi

1. Deposito Valas dan Reksadana Syariah

Produk investasi yang sesuai dengan prinsip syariah menawarkan sistem bagi hasil,

2. Tabungan Efek Syariah

Tabungan untuk nasabah yang memiliki efek digunakan untuk transaksi dipasar modal.

d. Layanan Digital

Perbankan Digital :BSI menyediakan layanan mobile banking yang memudahkan nasabah melakukan transaksi kapan saja dan dimana saja, termasuk aplikasi BSI *Mobile* dan fitur pembukaan rekening online.

e. Kartu Pembiayaan

Kartu Pembiayaan Hasanah :Produk kartu kredit syariah yang digunakan untuk transaksi sehari-hari.

Kartu Debit Syariah : Kartu debit yang memungkinkan akses mudah ke dana nasabah

Dengan beragam produk ini, bsi berkomitmen untuk memberikan solusi keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah dan memenuhi kebutuhan masyarakat Indonesia.

B. Hasil Penelitian

⁷⁹ Bank Syariah Indonesia, "produk&layanan/tipe/info-biaya-layanan-bank/parent/produk/tarif-layanan-bsi-tabungan" ,<https://www.bankbsi.co.id>.

1.Deskripsi Kuesioner

Penelitian ini dilakukan pada nasabah yang ada di Bank Syariah Indonesia.Data penelitian menggunakan instrument kuesioner yang dibagikan kepada nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KC Palu Gajah Mada sebagai sampel penelitian.Proses penyebaran kuesioner ini disebar oleh peneliti kepada sampel yang diteliti dengan perincian seperti dalam tabel berikut ini.

Tabel 1.2
Deskripsi Kuesioner

Jumlah Sampel	Kuesioner Disebar	Kuesioner Kembali	Kuesioner Diolah	Persentase
92	92 rangkap	92 rangkap	92 rangkap	100%

Sumber : Data Primer,2024

2.Deskripsi Sampel Penelitian

Dari total jumlah Populasi yaitu 11.900 orang maka dalam penelitian ini sampel yang diambil berjumlah 92 orang.Data ini diambil dengan penarikan sampel menggunakan teknik pengambilan sampel secara acak memperhatikan strata maupun tingkatan tertentu dan dengan tingkat margin errornya sebesar 10% atau 0,01.Data sampel dari hasil penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

Tabel 1.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Responden	Persentase
---------------	-----------	------------

Laki-laki	25	27%
Perempuan	66	73 %
Jumlah	92	100%

Sumber : Data Primer,2024

Pada tabel 1.6 tersebut menunjukkan bahwa responden atau sampel yang berjumlah 92 orang dalam penelitian ini terbagi atas yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 25 orang (27%) sedangkan yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 66 orang (73%) ,sehingga terlihat bahwa sampel penelitian didominasi oleh responden yang berjenis kelamin perempuan.

3.Deskripsi variabel penelitian

Tabel 1.4

Deskripsi Statistics Variabel

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std.Deviation
Pers.Kemudahan	92	6,00	30,00	25,7065	4,10986
Pers.Kemanftn	92	6,00	30,00	25,5870	4,20401
Keamanan	92	3,00	15,00	12,3152	2,36703
Kepuasan Nasabah	92	5,00	25,00	21,2174	3,74408
Valid N (listwise)					

Sumber : Data Primer,2024

Diketahui bahwa dalam penelitian ini ada tiga variabel independent dan satu variabel dependent ,variabel persepsi kemudahan memiliki nilai rata-rata 25,71%, variabel persepsi kemanfaatan memiliki nilai rata-rata 25,59%, variabel keamanan memiliki nilai rata-rata 12,32%,variabel kepuasan nasabah memiliki nilai rata-rata 21,22%.

Apabila data telah terkumpul dan terdistribusi dengan baik, selanjutnya untuk melihat tanggapan responden dalam hal ini mengenai variabel – variabel penelitian yang diangkat yaitu persepsi kemudahan, persepsi kemanfaatan, keamanan (variabel independen) dan kepuasan nasabah dalam menggunakan bsi mobile (variabel dependen). Kemudian mencari data tersebut, maka terlebih dahulu harus dibuat interval. Rumus menurut Natawiria dan Riduwan, sebagai berikut :

$$P = \frac{\text{Rentangan}}{\text{Banyak Kelas}}$$

Banyak Kelas

Diketahui:

P = Panjang kelas interval

Rentang = Data tertinggi – Data Terendah

Banyak kelas = 5

Berdasarkan rumus tersebut, maka panjang kelas intervalnya adalah sebagai berikut : $P = \frac{5-1}{5}$

5

Maka interval dari kriteria penelitian rata-rata dapat diinterpretasikan berikut ini:

Sangat Buruk = 1,00-1,80

Buruk = 1,81-2,60

Cukup Baik = 3,41-4,20

Baik = 3,41-4,20

Sangat Baik = 4,21-5,00

1.Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Persepsi Kemudahan(*Perceived Ease of Use*)(X_1)

Tabel 1.5

Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Persepsi Kemudahan(*Perceived Ease of Use*) (X_1)

No.	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS	Skor	Rata-Rata
1.	X1.1	3	0	5	48	36	390	15,6%
		3%	0	5%	52%	39%	390	15,6%
2.	X1.2	3	1	3	41	44	398	19,9%
		3%	1%	3%	45%	48%	398	19,9%
3.	X1.3	3	0	2	49	38	393	15,72%
		3%	0	2%	53%	41%	393	15,72%
4.	X1.4	3	0	8	37	44	387	15,8%
		3%	0	9%	40%	48%	387	19,35%
5.	X1.5	3	1	6	44	40	397	15,8%
		3%	1%	7%	48%	43%	397	15,8%
6.	X1.6	3	0	6	42	40	390	15,6%
		3%	0	7%	46%	43%	390	15,6%

Sumber : Data Primer SPSS 30.0

Tanggapan dari responden untuk pernyataan pertama terhadap variabel persepsi kemudahan yaitu sebanyak 36 orang menyatakan sangat setuju, dan 48 orang menyatakan setuju. Total dari skor jawaban 92 responden adalah 390 dengan nilai 15,6% dikategorikan sangat tidak baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan kedua terhadap variabel persepsi kemudahan yaitu sebanyak 44 orang menyatakan sangat setuju, dan 41 orang menyatakan setuju. Total dari skor jawaban 92 responden adalah 398 dengan nilai 19,9% dikategorikan sangat tidak baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan ketiga terhadap variabel persepsi kemudahan yaitu sebanyak 38 orang menyatakan sangat setuju, dan 49 orang menyatakan setuju. Total dari skor jawaban 92 responden adalah 393 dengan nilai 15,72% dikategorikan sangat tidak baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan keempat terhadap variabel persepsi kemudahan yaitu sebanyak 44 orang menyatakan sangat setuju, dan 37 orang menyatakan setuju. Total dari skor jawaban 92 responden adalah 387 dengan nilai 19,35% dikategorikan sangat tidak baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan kelima terhadap variabel persepsi kemudahan yaitu sebanyak 44 orang menyatakan sangat setuju, dan 40 orang menyatakan setuju. Total dari skor jawaban 92 responden adalah 397 dengan nilai 15,8% dikategorikan sangat tidak baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan keenam terhadap variabel persepsi kemudahan yaitu sebanyak 40 orang menyatakan sangat setuju, dan 42 orang menyatakan setuju. Total dari skor jawaban 92 responden adalah 390 dengan nilai 15,6% dikategorikan sangat tidak baik.

2. Deskripsi tanggapan responden sebagai sampel penelitian terhadap variabel persepsi kemanfaatan (*Perceived Usefulness*) (X_2)

Tabel 1.6
Hasil Tanggapan Responden Terhadap variabel persepsi kemanfaatan
(Perceived Usefulness) (X₂)

No.	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS	Skor	Rata-Rata
1.	X2.1	2	0	5	42	42	353	70,6%
		2%	0	5%	46%	46%	353	70,6%
2.	X2.2	2	0	9	40	41	394	19,7%
		2%	0	10%	43%	45%	394	19,7%
3.	X2.3	2	0	8	46	36	390	15,6%
		2%	0	9%	50%	39%	390	15,6%
4.	X2.4	3	0	10	42	37	386	15,4%
		3%	0	11%	46%	40%	386	15,4%
5.	X2.5	2	1	4	38	47	403	20,15%
		2%	1%	4%	41%	51%	403	20,15%
6.	X2.6	1	2	11	42	36	384	15,36%
		1%	2%	12%	46%	39%	384	15,36%

Sumber :Data Primer 2024

Tanggapan dari responden untuk pernyataan pertama terhadap variabel persepsi kemanfaatan yaitu sebanyak 42 orang menyatakan sangat setuju,dan 42 orang menyatakan setuju .Total dari skor jawaban 92 orang responden 353 dengan nilai 70,6%. maka pernyataan pertama dikategorikan sangat baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan kedua terhadap variabel persepsi kemanfaatan yaitu sebanyak 41 orang menyatakan

sangat setuju,dan 40 orang menyatakan setuju. Total dari skor jawaban 92 orang responden 394 dengan nilai 19,7%. Maka pernyataan kedua dikategorikan sangat tidak baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan ketiga terhadap variabel persepsi kemanfaatan yaitu sebanyak 36 orang menyatakan sangat setuju,dan 46 orang menyatakan setuju .Total dari skor jawaban 92 orang responden 390 dengan nilai 15,6%. maka pernyataan pertama dikategorikan sangat tidak baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan keempat terhadap variabel persepsi kemanfaatan yaitu sebanyak 37 orang menyatakan sangat setuju,dan 42 orang menyatakan setuju .Total dari skor jawaban 92 orang responden 386 dengan nilai 15,4%. maka pernyataan pertama dikategorikan sangat tidak baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan kelima terhadap variabel persepsi kemanfaatan yaitu sebanyak 47 orang menyatakan sangat setuju,dan 38 orang menyatakan setuju .Total dari skor jawaban 92 orang responden 403 dengan nilai 20,15%. maka pernyataan pertama dikategorikan sangat tidak baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan keenam terhadap variabel persepsi kemanfaatan yaitu sebanyak 36 orang menyatakan sangat setuju,dan 42 orang menyatakan setuju .Total dari skor jawaban 92 orang responden 384 dengan nilai 15,36%. maka pernyataan pertama dikategorikan sangat baik.

3.Deskripsi tanggapan responden sebagai sampel penelitian terhadap variabel kamanan(X_3)

Tabel 1.7

Hasil Tanggapan Responden Terhadap variabel keamanan(X₃)

No.	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS	Skor	Rata-Rata
								a
1.	X3.1	2	4	4	44	28	368	14,72%
		2%	4%	4%	48%	30%	368	14,72%
2.	X3.2	1	3	3	49	30	388	15,52%
		1%	3%	3%	53%	33%	388	15,52%
3.	X3.3	1	3	10	42	36	355	10,65%
		1%	3%	11%	46%	39%	355	10,65%

Sumber : Data Primer,2024

Tanggapan dari responden untuk pernyataan pertama terhadap variabel keamanan yaitu sebanyak 28 orang menyatakan sangat setuju,dan 44 orang menyatakan setuju .Total dari skor jawaban 92 orang responden 368 dengan nilai 14,72%. maka pernyataan pertama dikategorikan sangat tidak baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan kedua terhadap variabel keamanan yaitu sebanyak 30 orang menyatakan sangat setuju,dan 49 orang menyatakan setuju .Total dari skor jawaban 92 orang responden 388 dengan nilai 15,52%. maka pernyataan pertama dikategorikan sangat tidak baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan ketiga terhadap variabel keamanan yaitu sebanyak 36 orang menyatakan sangat setuju,dan 42 orang menyatakan setuju .Total dari skor jawaban 92 orang responden

355 dengan nilai 10,65%. maka pernyataan pertama dikategorikan sangat tidak baik.

4.Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile*(X₄)

Tabel 1.8

Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile*(X₄)

No.	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS	Skor	Rata-Rata
1.	Y4.1	3	0	7	44	38	390	15,6%
		3%	0	8%	48%	41%	390	15,6%
2.	Y4.2	1	4	10	44	33	380	15,2%
		1%	4%	11%	48%	36%	380	15,2%
3.	Y4.3	2	1	5	43	41	395	15,8%
		2%	1%	5%	47%	45%	395	15,8%
4.	Y4.4	1	3	4	43	41	396	15,8%
		1%	3%	4%	47%	45%	396	15,8%
5.	Y4.5	2	1	9	41	39	390	15,6%
		2%	1%	10%	45%	42%	390	15,6%

Sumber : Data Primer,2024

Tanggapan dari responden untuk pernyataan pertama terhadap variabel kepuasan nasabah yaitu sebanyak 38 orang menyatakan sangat setuju,dan 44 orang menyatakan setuju .Total dari skor jawaban 92 orang responden 390 dengan nilai 15,6%. maka pernyataan pertama dikategorikan sangat tidak baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan kedua terhadap variabel kepuasan nasabah yaitu sebanyak 33 orang menyatakan sangat setuju, dan 44 orang menyatakan setuju. Total dari skor jawaban 92 orang responden 380 dengan nilai 15,2%. maka pernyataan pertama dikategorikan sangat tidak baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan ketiga terhadap variabel kepuasan nasabah yaitu sebanyak 41 orang menyatakan sangat setuju, dan 43 orang menyatakan setuju. Total dari skor jawaban 92 orang responden 395 dengan nilai 15,8%. maka pernyataan pertama dikategorikan sangat tidak baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan keempat terhadap variabel kepuasan nasabah yaitu sebanyak 41 orang menyatakan sangat setuju, dan 43 orang menyatakan setuju. Total dari skor jawaban 92 orang responden 396 dengan nilai 15,8%. maka pernyataan pertama dikategorikan sangat tidak baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan kelima terhadap variabel kepuasan nasabah yaitu sebanyak 39 orang menyatakan sangat setuju, dan 41 orang menyatakan setuju. Total dari skor jawaban 92 orang responden 390 dengan nilai 15,6%. maka pernyataan pertama dikategorikan sangat tidak baik.

1.Uji Validitas

Menggunakan instrumen pada setiap penelitian, maka terlebih dahulu seorang peneliti harus mengetahui apakah instrument yang digunakan valid atau tidak, karena sebuah instrumen apabila tidak valid maka data tersebut tidak dapat digunakan. Pada penelitian ini disetiap pernyataannya untuk dilihat apakah valid atau tidaknya, dapat diketahui dari kolom Corrected

Item Total Correction atau r_{Hitung} , dan uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} untuk degree of freedom (df) = $n-2$, dimana n merupakan jumlah sampel penelitian. Pada penelitian ini jumlah sampel yang dipakai adalah 92 sampel dan besarnya df dapat dihitung $df=92-2=90$ dan alpha (signifikansi) 0,05 didapat r_{tabel} 0,205. Jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dan nilai positif maka indikator dinyatakan valid.

Tabel 1.9
Hasil uji Validitas Instrumen

Variabel	Item Pernyataan	Corrected Item Total Correlation (R_{Hitung})	R Tabel	Taraf sig(0,05)	Keterangan
Persepsi kemudahan	1	0,790	0,2050	0,001	Valid
	2	0,821	0,2050	0,001	Valid
	3	0,889	0,2050	0,001	Valid
	4	0,811	0,2050	0,001	Valid
	5	0,742	0,2050	0,001	Valid
	6	0,828	0,2050	0,001	Valid
Persepsi kemanfaatan	1	0,853	0,2050	0,001	Valid
	2	0,867	0,2050	0,001	Valid
	3	0,858	0,2050	0,001	Valid

	4	0,797	0,2050	0,001	Valid
	5	0,870	0,2050	0,001	Valid
	6	0,854	0,2050	0,001	Valid
Keamanan	1	0,919	0,2050	0,001	Valid
	2	0,946	0,2050	0,001	Valid
	3	0,918	0,2050	0,001	Valid
Kepuasan Nasabah	1	0,902	0,2050	0,001	Valid
	2	0,912	0,2050	0,001	Valid
	3	0,907	0,2050	0,001	Valid
	4	0,901	0,2050	0,001	Valid
	5	0,881	0,2050	0,00	Valid

Sumber :Data Primer,2024

Pada tabel diatas menjelaskan bahwa,dari nilai r_{hitung} pada kolom Corrected Item Total Correlation dimana masing-masing variabel menunjukkan semua pernyataan valid karena r_{hitung} lebih besar dan positif dari r_{tabel} .

2.Uji Reliabilitas

Uji Reabilitas adalah bila suatu alat pengukur yang digunakan dalam penelitian digunakan dalam dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukurang yang telah didapatkan relative konsisten maka instrument yang dihasilkan cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik dan bisa dikatakan realiable. ⁸⁰Uji reliabilitas diuji terhadap seluruh pertanyaan pada

⁸⁰ Sugiono, Sugiono, Noerdjanah Noerdjanah, And Afrianti Wahyu. "Uji Validitas Dan Reliabilitas Alat Ukur Sg Posture Evaluation." Jurnal Keterapijan Fisik 5.1 (2020): 55-61.

penelitian ini dan menggunakan program SPSS 30.0 dengan uji statistic Croncbach Alpha (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan $>0,60$.

Tabel 1.10
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Reliability Coeficient	Cronbach Alpha	Keterangan
Pers.Kemudahan (X1)	6	0,897	Reliabel
Per.Kemanfatan(X2)	6	0,924	Reliabel
Keamanan (X3)	3	0,917	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	5	0,941	Reliabel

Sumber :Data Primer SPSS 30.0

Tabel diatas menunjukkan,bahwa dari hasil uji data dengan Croncbach alpha masing – masing variabel diatas baik variabel X_1, X_2, X_3 maupun Y kesemuanya memiliki nilai yang reliabel yaitu lebih dari 0,60. Dengan demikian pengelolaan data dapat dilanjutkan ke jenjang berikutnya.

3.Uji Asumsi Klasik

Uji ini digunakan untuk menguji terlebih dahulu apakah semua persyaratan statistik terpenuhi atau tidak karena sebelum melakukan uji-uji selanjutnya seperti Uji Regresi Berganda maupun maupun Uji Hipotesis ,uji asumsi klasik harus terlebih dahulu terpenuhi.Uji asumsi klasik bertujuan untuk mengetahui koefisien regresi yang didapatkan telah benar dan diterimaserta menghindari adanya kemungkinan sebuah pelanggaran

asumsi yang didasari pada asumsi dasar pada metode regresi. Untuk uji ini disajikan sebagaimana berikut ini :

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, dependent variabel dan independent variabel keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak .

Tabel 1.11

One Sample Kolmogorov – Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
		Unstandardized Residual	
N		92	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000	
	Std. Deviation	1,84161533	
Most Extreme Differences	Absolute	,091	
	Positive	,091	
	Negative	-,087	
Test Statistic		,091	
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		,058	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.		,058
	99% Confidence Interval	Lower Bound	,052
		Upper Bound	,064
a. Test distribution is Normal.			

Sumber : Data Output SPSS 30.0

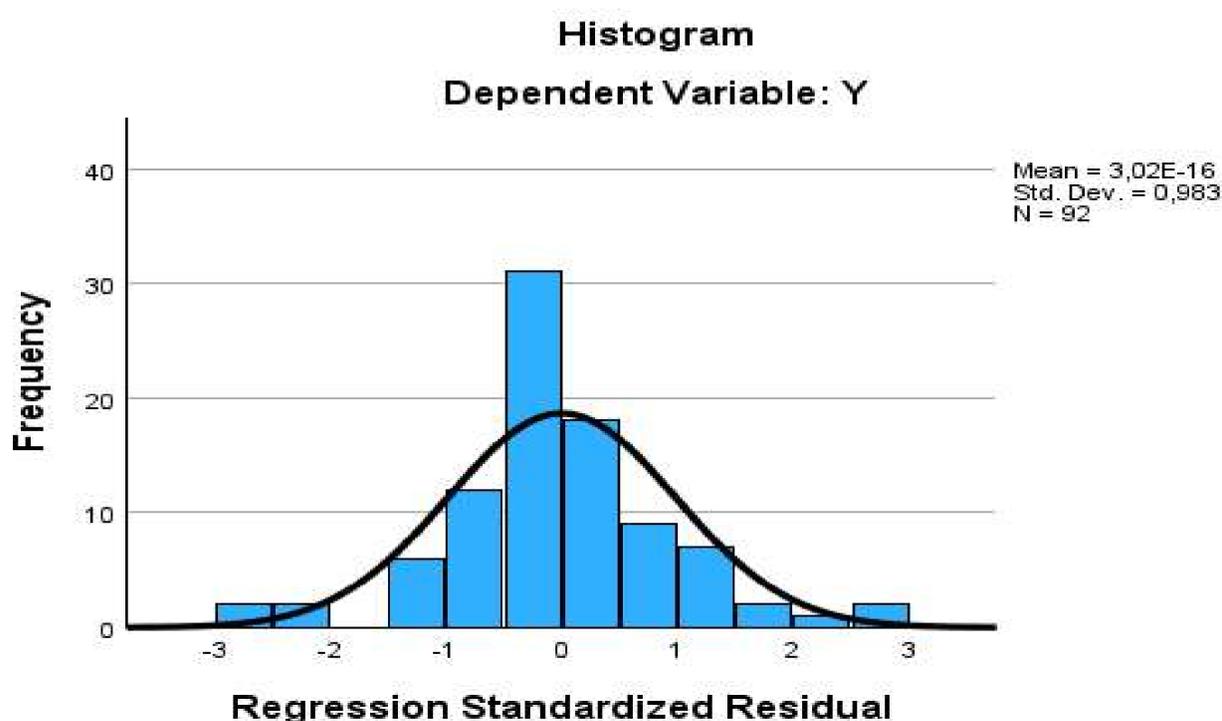
Data tabel di atas menunjukkan bahwa distribusi data pada penelitian ini berdistribusi normal setelah dilakukannya uji data pada SPSS. Dengan nilai Asymp. Sig. (2-tailed)^c adalah 0,58 maka $0,05 > 0,58$. Dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian Persepsi kemudahan, kemanfaatan, dan keamanan terhadap kepuasan nasabah bersama-sama terdistribusi normal.

Data tabel di atas menunjukkan bahwa distribusi data pada penelitian ini berdistribusi normal setelah dilakukannya uji data pada SPSS. Kemudian cara mendeteksi bahwa data penelitian ini berdistribusi normal bisa dilihat dengan analisis grafik histogram yang dimana dalam grafik tersebut membandingkan data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal.

☒ Penyajian grafik pada penelitian ini disajikan sebagai berikut :

Gambar 1.2

Hasil Uji Asumsi Klasik Normalitas (Histogram)



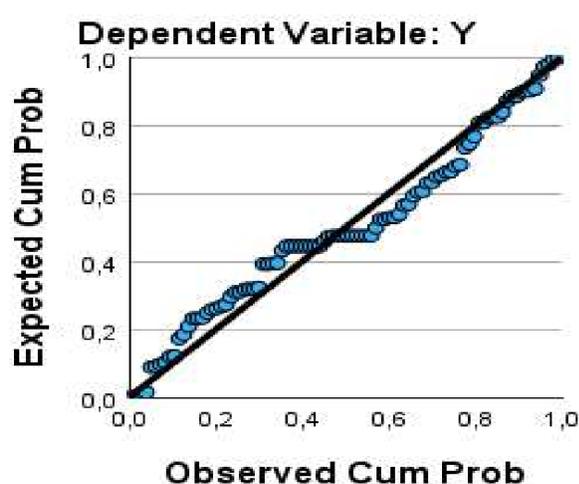
Sumber : Data Output SPSS 30.0

Dari grafik histogram diatas menunjukkan bahwa data penelitian berdistribusi normal dikarenakan pola distribusi yang normal tidak terjadi kemiringan dan selaras dengan diagonalnya,sehingga disimpulkan bahwa distribusi data penelitian ini telah memenuhi syarat pada uji Normalitas data. Kemudian ,hasil dari grafik Probability Plot dari program SPSS for Windows Versi 30.0 adalah sebagai berikut :

Gambar 1.3

Hasil Uji Asumsi Klasik Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber : Data Output SPSS 30.0

Berdasarkan grafik tersebut,terlihat titik-titik menyebar disekitar garis diagonal,dan penyebaran titik-titik tersebut mengikuti arah garis diagonal.Model regresi ini layak digunakan ,karena apabila data menyebar disekitar garis diagonal, maka hal ini memenuhi syarat asumsi normalitas .

b.Uji Multikolonearitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar perubah bebas.Multikolonearitas adalah keadaan jika suatu variabel bebas berkolasi dengan satu atau lebih variabel bebas yang

lainnya. Jika terjadi korelasi antar variabel tersebut, maka hal ini terdapat problem multikolinearitas.⁸¹

Adanya korelasi ataupun tidaknya dapat dilihat dari nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Koefisien kuat maka hal tersebut terjadi masalah multikolinearitas. Berikut penyajian datanya :

Tabel 1.12
Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Persepsi Kemudahan (X1)	0,320	3,127	Tidak terjadi Multikolinearitas
Persepsi kemanfaatan(X2)	0,330	3,027	Tidak terjadi Multikolinearitas
Keamanan(X3)	0,432	2,313	Tidak terjadi Multikolinearitas

Sumber : Data Primer ,2024

Berdasarkan tabel data diatas menunjukkan bahwa, terlihat perhitungan nilai Tolerance menunjukkan bahwa tidak adanya variabel independen yang memiliki nilai kurang dari 0,01 dimana pada penelitian ini mendapatkan nilai 0,320 untuk variabel persepsi kemudahan ,0,330 untuk variabel persepsi kemanfaatan ,0,432 untuk variabel keamanan dan nilai

⁸¹ Meidiyustiani, Rinny. "Pengaruh Modal Kerja, Ukuran Perusahaan, Pertumbuhan Penjualan Dan Likuiditas Terhadap Profitabilitas Pada Perusahaan Manufaktur Sektor Industri Barang Konsumsi Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia (Bei) Periode Tahun 2010–2014." *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan* 5.2 (2016): 41-59.

VIF dari masing-masing variabel menunjukkan kurang dari 10 sehingga hal ini dinyatakan bahwa penelitian ini dinyatakan bebas dari Multikolinearitas.

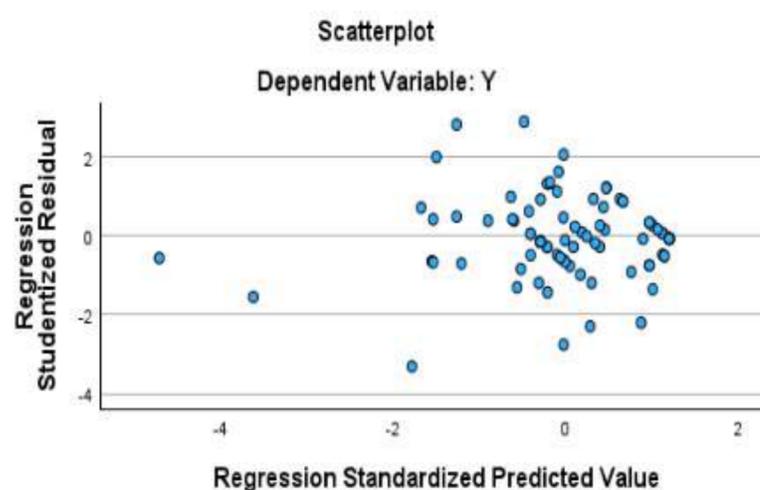
c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Apabila model regresi dari residual tetap antara satu pengamatan dengan lainnya maka disebut homoskedastisitas, uji yang baik ialah tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dikatakan signifikan apabila memiliki tingkat signifikan $>0,05$.

Pada penelitian ini untuk mengetahui asumsi ini dapat dilihat dari penyajian grafik Scatterplot berikut ini :

Gambar 1.4

Hasil Uji Asumsi Klasik Heteroskedastisitas



Sumber : Data Primer ,2024

Grafik Scatterplot diatas menunjukkan bahwa varians dari sisa satu pengamatan ke pengamatan yang lain tidak tetap atau menyebar tidak berpola .Hal ini menunjukkan tidak adanya gejala heteroskedastisitas dalam persamaan regresi yang digunakan.

4.Uji Regresi Linier Berganda

Pada Penelitian menggunakan Regresi linear berganda merupakan model regresi yang melibatkan lebih dari satu variabel independen. Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.⁸²

Tabel 1.13

Hasil Perhitungan Regresi Berganda

Coefficients					
Model	Unstandardied	Standardized	t	Sig.	Collinearity

⁸² Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 25*. Edisi,9.Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro. 2018.

		Coefficient		Coefficient			Statistic	
		B	Std.Error	Beta			tolerance	VIF
1	(Constant)	,84	1,298		,649	,51		
		2				8		
	Pers.Kemudahan	,25	,084	,276	2,975	,00	,320	3,127
		1				4		
	Pers.Kemanftan	,18	,081	,208	2,277	,02	,330	3,027
		5				5		
	Keamanan	,74	,126	,471	5,912	<,0	,432	2,313
		6				01		
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah								

Sumber : Data Output SPSS 30.0.

Berdasarkan tabel uji data regresi diatas,maka bentuk persamaan regresi dari model tersebut adalah sebagai berikut :

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

$$= 0,842 + 0,251 X_1 + 0,185 X_2 + 0,746 X_3 + e$$

Dari persamaan diatas menunjukkan bahwa ketiga variabel (Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, dan keamanan) memiliki arah positif terhadap variabel (kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile*). Hasil perhitungan diatas ,dijelaskan dengansebagai berikut:

a) Nilai Konstanta (a) sebesar 0,842 ini diartikan jika variabel independen yaitu Persepsi Kemudahan ,Persepsi Kemanfaatan dan Keamanan diasumsikan bernilai 0, maka kepuasan nasabah akan menaik sebesar 0,842

b) Nilai koefisien regresi Persepsi Kemudahan (X1) sebesar 0,251 dan bernilai positif. Meskipun bernilai positif atau hubungannya positif namun variabel persepsi kemudahan signifikan menumbuhkan kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI *mobile*.

c) Nilai koefisien regresi persepsi kemanfaatan (X2) sebesar 0,185 dan bernilai positif atau hubungannya positif namun variabel persepsi kemanfaatan signifikan menumbuhkan kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI *mobile*.

d) Nilai koefisien regresi keamanan (X3) sebesar 0,746 dan bernilai positif. Meskipun bernilai positif atau hubungannya positif namun variabel keamanan signifikan menumbuhkan kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI *mobile*.

4. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji T)

Uji t adalah salah satu test statistik yang dipergunakan untuk menguji kebenaran atau kepalsuan hipotesis yang menyatakan bahwa diantara dua buah mean sampel yang diambil secara random dari populasi yang sama, tidak terdapat perbedaan yang signifikan.

Jika $T_{hitung} > T_{tabel}$ maka H_0 dan H_a diterima. Jadi variabel independen (X) secara parsial memiliki pengaruh nyata terhadap variabel dependen (Y). Hasil datanya bisa dilihat dari tabel dibawah ini.

Tabel 1.14

Hasil Uji Parsial (Uji T)

Coefficients					
Model	Unstandardied Coefficient	Standardized Coefficient	t	Sig.	Collinearity Statistic

		B	Std.Error	Beta			tolerance	VIF
1	(Constant)	,84	1,298		,649	,51		
		2				8		
	Pers.Kemudahan	,25	,084	,276	2,975	,00	,320	3,127
		1				4		
	Pers.Kemanftan	,18	,081	,208	2,277	,02	,330	3,027
		5				5		
	Keamanan	,74	,126	,471	5,912	<,0	,432	2,313
		6				01		
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah								

Sumber: Data Output SPSS 30.0

Berdasarkan hasil perhitungan statistic diatas, uji t dari 3 variabel X apabila dimasukkan dalam regresi terlihat semuanya signifikan secara Parsial:

1) Sesuai dengan tabel yaitu hasil dari uji t (parsial) menunjukkan bahwa nilai signifikansi pengaruh persepsi kemudahan (X_1) terhadap kepuasan nasabah(Y) adalah $0,004 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 2,975 >$ nilai $t_{tabel} 1,986$ maka H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima. Artinya terdapat pengaruh persepsi kemudahan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan bsi mobile secara signifikan.

2) Sesuai dengan yaitu hasil dari uji t (parsial) menunjukkan bahwa nilai signifikansi pengaruh persepsi kemanfaatan (X_2) terhadap kepuasan nasabah(Y) adalah $0,025 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 2,277 >$ nilai $t_{tabel} 1,986$ maka H_{02} ditolak dan H_{a2} diterima Artinya terdapat pengaruh persepsi kemanfaatan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan bsi mobile secara signifikan.

3) Sesuai dengan tabel yaitu hasil dari uji t (parsial) menunjukkan bahwa nilai signifikansi pengaruh keamanan (X3) terhadap kepuasan nasabah(Y) adalah $0,001 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 5,912 >$ nilai $t_{tabel} 1,986$ maka H_{03} ditolak dan H_{a3} diterima. Artinya terdapat pengaruh keamanan yang kuat terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan bsi mobile secara signifikan.

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji f merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara simultan atau bersama-sama mempengaruhi variabel dependen. Pengujian dilakukan pengamatan nilai signifikan pada tingkat α yang digunakan. Penganalisaan didasarkan perbandingan antara nilai f dengan nilai signifikan 0.05. dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. Jika signifikan $f > 0,05$ maka H_0 diterima yang berarti tidak ada pengaruh secara simultan dari variabel independen terhadap variabel dependen.
- b. Jika signifikan $f < 0,05$ maka H_0 ditolak yang berarti ada pengaruh secara simultan dari variabel independen terhadap variabel dependen.⁸³

Tabel 1.15
Hasil Uji Simultan (Uji F)
ANOVA^a

⁸³ Duwi Priyanto, *Cara Kilaf Belajar Analisis Data Dengan Spss 20*, (Yogyakarta: Cv Andi Offset, 2012), 137

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	967.021	3	322.340	91.909	<,001 ^b
	Residual	308.631	88	3.507		
	Total	1275.652	91			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Keamanan, Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan

Sumber: Data Output SPSS 30.0

Berdasarkan hasil uji Anova (*Analysis Of varians*) atau F test diketahui bahwa nilai signifikasi untuk persepsi kemudahan ,persepsi kemanfaatan,dan keamanan secara simultan terhadap kepuasan nasabah sebesar $0,001 < 0,05$ dan nilai $F_{hitung} 91,909 > F_{tabel}$ yaitu 3,10,dapat dikatakan bahwa H_4 secara bersama-sama signifikan mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan *BSI Mobile*.

7.Uji Koefisien Determinasi (R²)

Dalam analisis ini digunakan analisis linier berganda.Analisis linier berganda dimaksudkan untuk mengetahui apakah ada pengaruhatau tidak antara pengaruh persepsi kemudahan ,Persepsi kemanfaatan ,keamanan,dan kepuasan nasabah dalam menggunakan *BSI Mobile* .Hasil perhitungan statistik oleh SPSS 30.0 menunjukkan persntas keberpengaruhan variabel independen terhadap variabel dependen sebagai berikut :

Tabel 1.16

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,871 ^a	,758	,750	1,87274	1,925
a. Predictors: (Constant), Keamanan, Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan					
b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah					

Sumber : Data Output SPSS 30.0.

Tabel diatas menunjukkan bahwa besaran persentase yang dihasilkan yaitu nilai pada kolom Adjusted R Square sebesar 0,758, ini diartikan sebagai persentase atau variasi kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 75 % .Sedangkan sisanya yaitu sebesar $(100\% - 75\%) = 25\%$. Jadi sebesar 25% merupakan variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan bsi mobile yang dimana variabel tersebut tidak diteliti divariabel ini.

C. Pembahasan

Penelitian Ini Bertujuan Untuk Mengetahui Pengaruh *Technology Acceptance Model* Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan BSI *Mobile* Bank Syariah Indonesia

a. Pengaruh Persepsi Kemudahan (*Perceived Ease of Use*) (X_1) Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan BSI *Mobile* Bank Syariah Indonesia

Berdasarkan Hasil uji statistik pengaruh persepsi kemudahan terhadap kepuasan nasabah nilai $t_{hitung} 2,975 > t_{tabel} 1,986$ dan nilai (sig) 0,004 lebih kecil dari nilai $\alpha 0,05$ artinya hal ini menunjukkan bahwa variabel persepsi

kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan bsi mobile.

Hasil penelitian nyata dengan hasil penelitian terdahulu yang mana memiliki hasil nilai variabel persepsi kemanfaatan dengan penelitian Dewi Khotijah dan Ratna menemukan bahwa fitur BSI *Mobile* dan kemudahan transaksi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, dengan analisis regresi menunjukkan nilai signifikansi yang sangat rendah ($p < 0.05$).

Persepsi kemudahan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile*. Namun, hasil ini juga menunjukkan bahwa meskipun persepsi kemudahan cukup berpengaruh, ada faktor-faktor lain yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan nasabah secara keseluruhan. Evaluasi lanjutan terhadap elemen-elemen lain yang dapat memengaruhi kepuasan nasabah, seperti keandalan dan kecepatan layanan, bisa menjadi langkah penting dalam pengembangan aplikasi dan layanan BSI *Mobile* ke depan.

Kemudahan penggunaan transaksi dalam layanan BSI *mobile* dapat memudahkan nasabah bertransaksi perbankan seperti melakukan transfer sesama bank ataupun transfer ke bank lain, dimana transaksi BSI *mobile* dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun dan dapat mempermudah nasabah yang memiliki kesibukan, dengan BSI *mobile* nasabah dapat melakukan transaksi kapanpun sehingga nasabah tidak perlu datang ke bank untuk melakukan transaksi perbankan. Hal tersebut menandakan bahwa variabel persepsi kemudahan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI *mobile*.

b. Pengaruh Persepsi Kemanfaatan(*Perceived Usefulness*) (X_2) Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan BSI *Mobile Bank Syariah Indonesia*

Berdasarkan Hasil uji statistik pengaruh persepsi kemanfaatan terhadap kepuasan nasabah nilai $t_{hitung} 2,277 > t_{tabel} 1,986$ dan nilai (sig) 0,025 lebih kecil dari nilai $\alpha 0,05$ artinya hal ini menunjukkan bahwa variabel persepsi kemanfaatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI *mobile*.

Hal ini dikarenakan semakin besar manfaat suatu teknologi, maka semakin besar pula kepuasan seseorang untuk menggunakan teknologi tersebut, termasuk juga teknologi BSI *mobile*. Manfaat BSI *mobile* yang begitu besar untuk nasabah melakukan transaksi perbankan dimana bsi *mobile* mempersingkat waktu nasabah melakukan transaksi sehingga manfaat BSI *mobile* dapat menarik kepuasan nasabah untuk menggunakan BSI *mobile* dan manfaat memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah untuk menggunakan BSI *mobile* tersebut.

Hasil penelitian ini diperkuat oleh Ashsifa, dalam penelitiannya *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada penggunaan *mobile banking*. Kemanfaatan berkaitan dengan seberapa besar aplikasi memberikan manfaat nyata bagi pengguna, seperti kemudahan melakukan transaksi, penghematan waktu, dan fungsionalitas aplikasi yang dapat memenuhi kebutuhan nasabah.

Dengan nilai 25,59% menunjukkan bahwa faktor ini juga memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Jika nasabah merasa aplikasi sangat berguna, mereka akan cenderung merasa puas. Artinya, faktor kemanfaatan cukup berkontribusi terhadap kepuasan

nasabah, tetapi untuk meningkatkan kepuasan lebih lanjut, perlu ada perhatian terhadap aspek lain yang juga penting, misalnya kenyamanan penggunaan dan jaminan keamanan transaksi.

c. Pengaruh Keamanan(X3) Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan BSI *Mobile* Bank Syariah Indonesia

Berdasarkan Hasil uji statistik pengaruh persepsi keamanan terhadap kepuasan nasabah nilai t_{hitung} 5,912 > t_{tabel} 1,986 dan nilai (sig) 0,001 lebih kecil dari nilai α 0,05 artinya hal ini menunjukkan bahwa variabel persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI *mobile*.

Hasil penelitian ini nyata dengan hasil penelitian terdahulu yang mana Keamanan memang merupakan faktor yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile*, dan meskipun variabel lain seperti kemudahan dan kemanfaatan memberikan kontribusi yang lebih besar, Pranoto dan Setianegara menegaskan bahwa keamanan tetap berperan signifikan dalam memastikan bahwa pengalaman pengguna tetap positif dan aman. Oleh karena itu, meskipun ada kontribusi lain dari kemudahan dan kemanfaatan, menjaga standar keamanan yang tinggi harus tetap menjadi prioritas dalam pengembangan aplikasi *mobile banking*.

Hal ini menyatakan bahwa variabel keamanan berpengaruh signifikan dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kurangnya Tingkat kepercayaan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile* dikarenakan dengan masalah jaringan dan kurang perhatiannya dari pihak bank syariah Indonesia untuk mengatasi keamanan privasi data nasabah, yang menyebabkan kecenderungan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile*,

akan tetapi berdasarkan dengan jumlah nilai 12,32% keamanan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI *mobile*, dapat menunjukkan jika keamanan sudah dapat diperbaharui dengan berjalannya waktu sehingga bisa mewujudkan kembali kepercayaan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile* semakin membaik.

Dari segi melindungi keamanan mencakup kemampuan untuk melindungi atau mengelola informasi data diri dan data bisnis nasabah, keamanan yang kuat pada mobile banking dapat menjaga integritas data pribadi nasabah, sehingga mereka merasa lebih aman dan percaya diri saat bertransaksi, BSI *mobile* menyajikan layanan validasi data untuk menjaga keamanan informasi data pribadi. Ini memungkinkan nasabah untuk melakukan verifikasi saat bertransaksi, meskipun penting, pengaruhnya sedikit lebih kecil dibandingkan dengan kemudahan dan kemanfaatan. Hal ini bisa disebabkan oleh kenyataan bahwa nasabah merasa cukup puas dengan tingkat keamanan yang ada, tetapi tetap memperhatikan faktor kemudahan dan manfaat lebih besar.

d. Pengaruh *Technology Acceptance Model* dan keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan BSI *Mobile* Bank Syariah Indonesia

Berdasarkan hasil uji Anova (*Analysis Of varians*) atau F test diketahui bahwa nilai signifikansi untuk persepsi kemudahan, persepsi kemanfaatan, dan keamanan secara simultan terhadap kepuasan nasabah sebesar $0,001 < 0,05$ dan nilai $F_{hitung} 91,909 > F_{tabel}$ yaitu 3,10, dapat dikatakan bahwa H_4 secara bersama-sama signifikan mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile*.

Persepsi kemudahan, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah ditunjukkan dengan nilai 25,71%. persepsi kemanfaatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah ditunjukkan dengan nilai 25,59% . dan keamanan terhadap kepuasan nasabah menunjukkan dengan nilai 12,32% dan kepuasan nasabah memiliki nilai 21,22% dalam menggunakan bsi mobile.

Penelitian dengan hasil penelitian nasabah bank syariah indonesia terhadap variabel persepsi kemudahan ,persepsi kemanfaatan dan keamanan yang diberikan menunjukkan adanya pengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan bsi mobile bank syariah indonesia.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Uraian hasil pengolahan data dan analisis data dalam penelitian yang membahas tentang “ Pengaruh *Technology Acceptance Model* Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan *BSI Mobile* PT.Bank Syariah Indonesia KC Palu Gajah Mada” ,dapat disimpulkan bahwa:

Berdasarkan hasil pengolahan statistic ,uji t dari 3 variabel X apabila dimasukkan dalam regresi terlihat :

- 1) Persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *BSI Mobile* Bank Syariah Indonesia .
- 2) Persepsi kemanfaatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *BSI mobile* Bank Syariah Indonesia .
- 3)Keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *BSI Mobile* Bank Syariah Indonesia .
- 4)Berdasarkan uji simultan Persepsi Kemudahan,Persepsi Kemanfaatan,dan keamanan bersama – sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *BSI Mobile*.Dan secara parsial variabel Persepsi Kemudahan,Persepsi Kemanfaatan,dan keamanan bersama-sama mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan *BSI mobile* Bank Syariah Indonesia .

B. Saran

- a. Pastikan aplikasi memiliki desain yang intuitif dengan menu yang mudah dipahami dan navigasi yang sederhana. Dan Tambahkan fitur panduan interaktif atau video tutorial di dalam aplikasi untuk membantu nasabah memahami fitur-fitur aplikasi.
- b. Optimalkan kinerja aplikasi agar dapat berjalan dengan lancar, terutama pada kondisi jaringan yang lambat. Pastikan aplikasi tetap dapat berfungsi dengan baik meskipun nasabah menggunakan jaringan internet dengan kecepatan rendah.
- c. Gunakan autentikasi dua faktor (2FA) untuk login dan konfirmasi transaksi. Berikan Pemberitahuan Transaksi Real-Time untuk setiap aktivitas yang terjadi di akun nasabah. Tambahkan tips dan informasi di dalam aplikasi untuk meningkatkan kesadaran konsumen tentang cara menjaga keamanan data pribadi mereka.
- d. Sediakan layanan dialog langsung untuk membantu pelanggan menyelesaikan masalah dengan cepat. Tambahkan bagian Tanya Jawab yang terus diperbarui sesuai dengan kebutuhan dan pertanyaan umum dari nasabah.
- e. Integrasi dengan E-Wallet, Berikan opsi untuk menghubungkan aplikasi dengan dompet digital populer agar transaksi lebih mudah.

2. Bagi peneliti Selanjutnya

a. Diharapkan penelitian ini dikelola dengan menambahkan variabel baru, seperti variabel Moderating, untuk dapat dilakukan pengujian kembali dengan Technology acceptance model terhadap Variabel yang lain.

DAFTAR PUSTAKA

Aditya Arie Hanggono ,Siti Ragil Handayani ,Heru Susilo,"*Analisis Atas Praktek Tam(Technology Acceptance Model)Dalam Mendukung Bisnis Online Dengan Memanfaatkan Jejaring Social Instagram*"*Jurnal Administrasi Bisnis(Jab)Vol.26 No.1 (September 2015).*

Afrizal Prasetyo Nur Muhammad, Alamsyah .*Pemanfaatan Sistem Informasi Kearsipan Dalam Pengelolaan Arsip Inaktif Di Kejaksaan Tinggi Jawa Tengah .*

Alkasb: *Journal Of Islamic Economis Published By Departement Of Islamic Economics, Faculty Of Islamic Economics And Business, Annuqayah Institute Of Islamic Sciences, Sumenep Volume 1, Nomor 1(Juni 2022), 70-89.*

Amalia Dan Hastriana," *Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan, Fitur, Dan Keamanan M-Banking* Alkasb: *Journal Of Islamic Economis Published By Departement Of Islamic Economics, Faculty Of Islamic Economics And Business, A Nnuqayah Institute Of Islamic Sciences, Sumenep Volume 1, Nomor 1(Juni 2022), 70-89.*

Amalia,Oktaviani,"*Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Persepsi Resiko Terhadap Minat Menggunakan Dompot Digital*".

Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Mandiri Tbk Oleh :Andrianto Widjaja, M.Sc.(Dosen Sekolah Tinggi Manajemen Labora)

Andry Lockamto "*Impelementasi Technology Acceptance Model Dalam Online Shopping*"
Journal Widya Mandalacahtolic University Surabaya.

Arimbi Fernanda Machrisa Dewi, *Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan Dan Religiusitas Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Menggunakan Bsi Mobile Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Nasabah Bsi Kcp Semarang Sudiarto).*

Ashsifa" *Pengaruh Technology Acceptance Model(TAM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Niat Penggunaan Mobile Banking Secara Berkelanjutan (Privasi Dan Personalisasi Sebagai Variabel Moderasi)",Technobiz:Jurnal Bisnis Internasional, (2020),25-29.*

- Bank Syariah Indonesia (BSI), "*Bank Syariah Indonesia: Menyongsong Masa Depan Perbankan Syariah Global*" (<https://www.bankbsi.co.id>).
- Bank Syariah Indonesia, "*produk&layanan/tipe/info-biaya-layanan-bank/parent/produk/tarif-layanan-bsi-tabungan*", <https://www.bankbsi.co.id>.
- Danielle Eudora Crystle Rampen, Jay Idoan Sihotang "*Analisis Penggunaan Layanan Mobile Banking Terhadap Transaksi Pembayaran Menggunakan Metodeextended Tam*" *Analysis Of Mobile Banking Service Usage Towards, Payment Transactions Using Extended Tam*, Cogito Smart Journal | Vol. 7 - No.1,(June 2021)Hal: 85
- Davis(1989),*Analisis Persepsi Manfaat,Persepsi Kemudahan,Dan Kualitas Pelayanan*.
- Davis, "*Preived Usefulness, Perceived Ease OF Use, And User Acceptance Of Information Tecnology*", Jurnal Management Information System (Online) Vol. 13. No. 3.1989. 318.
- Davis, F. D. (1989). *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- Dewi, Arimbi Fernanda Machrisa. "*Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan Dan Religiusitas Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Menggunakan Bsi Mobile Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening.*"
- Dimas Pangestu"*Analisis Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan BSI Mobile*"*JMI: Jurnal Muamalat Indonesia* Vol.2, No.2, (2022), 72-86
- Duwi Priyanto, *Cara Kilaf Belajar Analisis Data Dengan Spss 20*, (Yogyakarta: Cv Andi Offset, 2012), 137
- Duwi Priyanto, *Cara Kilaf Belajar Analisis Data Dengan Spss 20, Cet. I*(Yogyakarta: Cv Andi Offset, 2012), Hal.137
- Dz, Abdus Salam. "*Inklusi Keuangan Perbankan Syariah Berbasis Digital-Banking: Optimalisasi Dan Tantangan.*" *Al-Amwal: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syari'ah* 10.1 (2018): 63-80.

- Edy Junaedi, Neneng. "Pengaruh Persepsi Manfaat, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada Pt. Bank Syariah Indonesia Di Tangerang" *I-Best: Islamic Banking & Economic Law Studies*, Vol. 2 Nomor 1, (Januari - Juni 2023).
- Fajar Purwantoro " Analisis Penerapan Teknologi Informasi Izylib Pada Perpustakaan Fakultas Sains Dan Matematika Universitas Diponegoro," Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro Semarang
- Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Edisi 3 (Yogyakarta: Andi, 2011), 57
- Fatmawati, Endang. "Technology Acceptance Model (Tam) Untuk Menganalisis Penerimaan Terhadap Sistem Informasi Di Perpustakaanm Informasi Perpustakaan." *Iqra: Jurnal Perpustakaan Dan Informasi* 9.1 (2015): 196942.
- Febriani, Nufian, And Wayan Weda Asmara Dewi. *Perilaku Konsumen Di Era Digital: Beserta Studi Kasus*. Universitas Brawijaya Press, 2019.
- Fernanda Idham Kholid And Embun Duriyani Soemarso, 'Analisis Pengaruh Keamanan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan Nasabah, Dan Kebermanfaatan Terhadap Minat Menggunakan E-Banking Pada Pt. Bank Bni Syariah Kcp Magelang', *Jurnal Sains Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 8, H. 50.
- Fitria Mella Adestyan , Ida Rapida "Pengaruh Keamanan, Kepuasan, Kemudahan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna Bsi Net Banking Bank Syariah Indonesia Kcp Suropaticore Bandung", *Jurnal Maps (Manajemen Perbankan Syariah)*, Volume 6 No. 1 (September 2022), 53.
- Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss* ,Edisi 8. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro 2016, 23.
- Gloria Natalia Dendeng Riane J. Pio Sofia A. P. Sambul" *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Adopsi Mobile Banking Oleh Nasabah Bank BRI di Kota Manado Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Politik*, " Universitas Sam Ratulangi

- HA Kurniawati ,A Arif ,WA Winarno" *Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Dimodifikasi*"E – Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi , Januari 2017,1-135.
- Hashan N. Ratnayake And Sarath S. Kodithuwakku, '*Examining Factors Influencing The Behavioural Intention Of Using Mobile Banking: A Structural Equation Modelling Approach*', International Conference On Business Management, 2022.
- Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss,Cet.9* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011), 52
- Imam Ghozali,*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 25. Edisi,9*.Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro. 2018.
- Imam Sugih Rahayu "*Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM)*"
- Isnaya Helmi,*Pt.Bank Syariah Indonesia(Bsi)Diduga Menjadi Korban Serangan Siber Ransomware*"(Mei 2023).
- JESI (Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia)*, 2016
- Junaedi, Edy, And Neneng Neneng. "*Pengaruh Persepsi Manfaat, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada Pt. Bank Syariah Indonesia Di Tangerang.*" *I-BEST: Islamic Banking & Economic Law Studies* 2.1 (2023): 13-32.
- Khairunnisa,Sisca Damayanti, *Pengaruh Aplikasi BSI Mobile Terhadap Minat Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Dengan Technology Acceptance Model Acceptance Model (Studi Kasus Pada KCP X)*.Jurnal Ekonomi Trisakti,Vol.3 No.2(Oktober2023),3393-3404.
- Leoni Joan ,Tony Sitinjak"*Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Penggunaan Layanan Pembayaran Digital Go-Pay*"Jurnal Manajemen Vol.8,Nomor 2 Mei 2019.
- M.Indrasari,*Buku Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan(2019)*,87-88.

- Makmuriyah, Amatun Nur, And Kartika Marella Vanni. "Analisis Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking." *Jurnal Pendidikan, Hukum, Dan Bisnis* 5.1 (2020): 37-44.
- Meidiyustiani, Rinny. "Pengaruh Modal Kerja, Ukuran Perusahaan, Pertumbuhan Penjualan Dan Likuiditas Terhadap Profitabilitas Pada Perusahaan Manufaktur Sektor Industri Barang Konsumsi Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia (Bei) Periode Tahun 2010–2014." *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan* 5.2 (2016): 41-59.
- Muafiah, Siti. "Analisis Pengaruh Brand Personality, Kualitas Layanan Internet Banking Dan Islamic Branding Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Bank Syariah Sragen Kantor Cabang Boyolali)." *Iain Salatiga* (2019).
- Mulyono, *Berprestasi Melalui Jfp Ayo Kumpulkan Angka Kreditmu*, Cet.1(Yogyakarta: Cv Budi Utama, 2018), Hal.112
- Mustika, Dama, And Anis Mahmudah Dariati. "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi) Di Rumah Sakit Thursina." *Finest: Jurnal Riset Dan Pengembangan Ekonomi Islam* 6.1 (2022): 79-97.
- Nikolaus Duli, *Metode Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Dan Analisis Data Dengan Spss, Cet.1* (Yogyakarta: Cv Budi Utama, 2019), 114
- Ningsih, Setia, And Hendra H. Dukalang. "Penerapan Metode Suksesif Interval Pada Analisis Regresi Linier Berganda." *Jambura Journal Of Mathematics* 1.1 (2019): 43-53.
- Nugroho, Martino Dwi. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan: Studi Pada Angkringan Classic Tepi Kota*. Diss. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2022.
- Nurdin Nurdin, Indah Musyawarah, Nurfitriani Nurfitriani, Abdul Jalil *Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Iain Palu)*, *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah* ,(2020),88-104.

Nurdin Nurdin, Rukma Ningrum, Sofyan Bachmid, Abdul Jalil, *Pengaruh Manfaat, Kepercayaan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Di Bank Mega Syariah Cabang Palu.* Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah Vol. 3 No.

Pangestu, D. *Analisis Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan BSI Mobile.* Jurnal Muamalat Indonesia-JMI, 2(2),(2020).

Qur'an Kemenag

Rema, Yasinta Oktaviana L., And Djoko Budianto Setyohadi. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Mobile Banking Studi Kasus: BRI Cabang Bajawa." Seminar Riset Teknologi Informasi (SRITI). Vol. 1. No. 1. 2016.

Rindi Nabila Syahputri ,Ahmad Perdana Indra "Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan Bsi Mobile Pada Bank Syariah Indonesia Kc Medan Ahmad Yani",Journal Economic Excellence Ibnu Sina,Vol.1, No.4(Desember 2023) 13-21.

Sandu Siyoto Dan Muhammad Ali Sodik, *Dasar Metode Penelitian*, Cet.1(Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), 109

Singgih Priambodo¹, Bulan Prabawani² "Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Peggunaan,Dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Menggunakan Layanan Uang Elektronik (Studi Kasus Pada Masyarakat Di Kota Semarang)"

Sri Maharsi,Yuliani Mulyadi "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking Dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM)",20.

Sugiono, Sugiono, Noerdjanah Noerdjanah, And Afrianti Wahyu. "Uji Validitas Dan Reliabilitas Alat Ukur Sg Posture Evaluation." Jurnal Keterapian Fisik 5.1 (2020): 55-61.

Sugiyono, Dikutip Dalam Nanang Martono,*Metode Penelitian Kuantitatif* ,Edisi Revisi 2, Cet.V :Jakarta :Pt Rajagrafindo Persada ,2016),75.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* 38

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*, Cet. XIII Bandung: Alfabeta, 2011, 11.

Sugiyono, H 224

Sugiyono, H 96

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Cet. 26 (Bandung: Alfabeta (2017)

Sulistiyono. 2011. *Analisis Pengaruh Kegunaan Produk, Kemudahan Penggunaan Produk, Dan Pergaulan Sosial Terhadap Minat Merefensikan Pada Produk Blackberry Di Kota Semarang*. Skripsi Diterbitkan. Semarang: Universitas Diponegoro.

Sumardi Suryabrata, *Metode Penelitian*. Cet 29. (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2012), 29

surya Adi Rahman, Fajar Adhitya, And Novan Erlandika, 'The Effect Of Usability Perception And Easy Perception Of Real Use In Online Purchasing Transactions', *Journal Of Digital Marketing And Halal Industry*, 1.1 (2019), H. 61-74.

Tafsir Lengkap Kemenag

Toto Suwarsa, Aicha Rahmadani Hasibuan "Pengaruh Pajak Restoran Dan Pajak Hotel Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kota Padangsidempuan", *Jurnal Akuntansi* Vol.14no.2(2021).

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 : TAMPILAN BERANDA APLIKASI BSI MOBILE



LAMPIRAN : A.DOKUMENTASI DI PT.BANK SYARIAH INDONESIA KC PALU GAJAH MADA



**LAMPIRAN
B.DOKUMENTASI PENGAMBILAN DATA KUESIONER PENELITIAN PADA
NASABAH**





LAMPIRAN III : HASIL TABULASI

A.Variabel Persepsi Kemudahan (X1)

NO.	X1 PERSEPSI KEMUDAHAN						JUMLAH
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	
1.	1	1	1	1	1	1	6
2.	1	1	1	1	4	1	9
3.	5	5	5	5	5	4	29
4.	5	5	5	5	5	5	30
5.	3	4	4	3	4	4	22
6.	4	4	4	5	4	4	25
7.	5	5	5	5	4	5	29
8.	4	2	3	5	3	4	21
9.	4	4	5	4	4	4	25
10	5	5	5	5	5	5	30
11.	4	4	4	4	4	4	24
12.	4	4	4	4	4	4	24
13.	4	4	4	3	4	4	23
14.	5	5	5	5	5	4	29
15.	5	5	5	5	5	5	30
16.	4	5	5	5	5	5	29
17.	4	5	4	5	4	4	26
18.	4	4	4	4	4	4	24
19.	4	5	5	5	5	5	29
20.	4	4	4	4	2	1	19
21.	3	5	4	5	5	4	26
22.	5	5	5	5	4	4	28
23.	5	5	4	4	4	4	26
24.	4	5	5	5	3	3	25
25.	4	5	5	5	5	5	29
26.	5	4	4	5	4	5	27
27.	5	4	4	4	4	4	25
28.	4	5	4	4	5	4	26
29.	4	4	4	3	5	5	25
30.	4	3	5	5	5	5	27
31.	4	4	4	5	4	5	26
32.	4	5	4	4	4	4	25
33.	4	4	4	4	4	4	24
35	3	4	5	4	4	4	24



36.	4	5	4	5	5	5	28
37.	4	5	5	4	4	5	27
38.	4	4	4	5	3	4	24
39.	5	5	5	4	5	5	29
40.	5	5	5	5	5	5	30
41.	4	4	4	4	4	4	24
42.	4	4	4	5	4	4	25
43.	5	5	5	5	5	5	30
44.	4	4	4	3	4	5	24
45.	5	5	5	3	5	3	26
46.	5	5	4	4	5	5	28
47.	4	4	3	3	3	4	21
48.	5	5	4	4	5	5	28
49.	4	4	5	4	5	5	27
50.	4	4	4	3	3	3	21
51.	5	5	4	4	5	4	27
52.	5	5	5	5	5	5	30
53.	4	4	4	4	4	4	24
54.	5	5	5	5	5	5	30
55.	4	3	4	4	5	3	23
56.	5	5	5	5	5	5	30
57.	4	4	4	4	4	4	24
58.	5	5	5	5	5	4	29
59.	4	4	4	4	4	4	24
60.	4	4	4	4	4	4	24
61.	5	5	5	5	5	5	30
62.	5	5	5	5	5	5	30
63.	4	4	4	4	4	4	24
64.	5	5	5	5	5	5	30
65.	4	4	4	4	4	4	24
66.	4	4	4	4	4	4	24
67.	4	5	5	5	5	5	29
68.	4	5	4	4	4	5	26
69.	5	5	5	4	5	5	29
70.	4	4	4	4	4	4	24
71.	4	4	4	4	4	3	23
72.	4	4	4	4	4	5	25
73.	5	4	4	4	4	4	25



74.	4	4	4	4	4	4	24
75.	5	5	5	5	5	5	30
76.	1	1	4	5	5	5	21
77.	4	4	4	4	4	4	24
78.	5	4	4	4	4	5	26
79.	5	5	5	5	5	5	30
80.	4	4	1	1	4	1	15
81.	5	5	5	5	5	5	30
82.	5	5	5	5	5	5	30
83.	5	5	5	5	4	4	28
84.	5	5	5	5	5	5	30
85.	5	4	5	5	4	4	27
86.	3	4	4	5	5	4	25
87.	3	3	4	3	3	3	19
88.	4	5	4	5	4	4	26
89.	5	5	5	5	5	5	30
90.	4	4	4	5	4	5	26
91.	5	5	5	5	5	5	30
92.	4	4	4	4	4	4	24

B.Variabel Persepsi Kemanfaatan (X2)

NO	X2 PERSEPSI KEMANFAATAN						JUMLAH
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	
1.	1	1	1	1	1	2	7
2.	1	1	1	1	1	1	6
3.	4	4	4	5	5	5	27
4.	5	5	5	5	5	4	29
5.	4	4	5	4	5	4	26
6.	4	4	4	4	4	4	24
7.	5	4	3	5	5	4	26
8.	3	3	3	3	3	3	18
9.	5	5	4	4	4	4	26
10	5	5	5	5	5	5	30
11.	4	4	3	4	4	3	22
12.	5	4	4	4	5	4	26
13.	4	4	4	3	4	4	23

14.	5	4	4	4	4	5	26
15.	4	5	4	4	4	5	26
16.	5	5	5	5	5	5	30
17.	4	4	5	4	5	4	26
18.	4	4	4	4	5	5	26
19.	4	4	5	5	4	5	27
20.	5	3	4	3	2	4	21
21.	5	4	5	4	5	5	28
22.	3	3	4	5	3	2	20
23.	4	4	4	4	4	4	24
24.	3	3	5	4	5	4	24
25.	5	5	4	4	5	5	28
26.	4	5	4	4	4	4	25
27.	4	4	4	4	4	4	24
28.	4	5	4	4	5	4	26
29.	5	5	5	5	4	4	28
30.	5	5	5	5	5	5	30
31.	4	5	4	5	4	4	26
32.	5	3	4	3	4	4	23
33.	4	4	4	4	4	4	24
35	5	5	5	5	5	5	30
36.	5	5	4	5	5	5	29
37.	5	5	5	5	5	5	30
38.	4	4	3	4	4	3	22
39.	5	5	5	5	5	5	30
40.	4	5	4	5	5	5	28
41.	4	4	4	4	4	4	24
42.	4	4	4	4	4	4	24
43.	5	5	5	5	5	5	30
44.	5	5	5	4	5	5	29
45.	5	5	5	3	5	3	26
46.	5	5	4	5	5	5	29
47.	3	3	3	4	4	3	20
48.	4	5	4	5	5	5	28
49.	5	5	5	4	5	4	28
50.	4	4	4	3	4	4	23
51.	4	5	4	4	4	4	25
52.	5	5	5	5	5	5	30

53.	4	4	4	4	4	4	24
54.	5	5	5	5	5	5	30
55.	4	3	5	5	5	4	26
56.	5	5	4	5	5	4	28
57.	4	4	4	4	4	4	24
58.	5	5	5	5	5	5	30
59.	4	4	4	4	4	4	24
60.	4	4	4	4	4	4	24
61.	4	4	4	4	4	4	24
62.	5	5	5	5	5	5	30
63.	4	4	4	4	4	4	24
64.	5	5	5	5	5	5	30
65.	4	4	4	4	4	4	24
66.	4	4	4	4	4	4	24
67.	5	4	5	5	5	5	29
68.	5	5	5	5	5	5	30
69.	4	5	5	4	5	5	28
70.	4	5	4	4	5	5	27
71.	4	4	4	4	4	4	24
72.	5	5	4	4	4	4	26
73.	5	4	4	4	4	4	25
74.	5	4	4	4	4	4	20
75.	5	5	5	5	5	5	30
76.	5	5	5	5	5	5	30
77.	5	4	4	4	5	4	26
78.	4	4	4	5	5	3	25
79.	5	5	5	5	5	5	30
80.	5	5	5	1	5	3	24
81.	5	5	5	5	5	5	30
82.	4	4	5	5	4	5	27
83.	5	5	4	5	4	4	27
84.	5	5	5	5	5	5	30
85.	4	4	4	3	5	3	23
86.	3	3	3	3	4	4	20
87.	4	4	3	4	3	3	21
88.	4	4	5	4	4	4	25
89.	5	5	5	5	5	5	30
90.	4	4	4	3	4	3	22

91.	5	4	5	5	5	5	29
92.	4	3	3	3	3	3	19

C. Variabel Keamanan (X3)

NO	X3 KEAMANAN			JUMLAH
	X3.1	X3.2	X3.3	
1.	1	1	1	3
2.	2	2	3	7
3.	3	3	4	10
4.	5	5	5	15
5.	3	4	4	11
6.	4	4	4	12
7.	5	4	4	13
8.	3	3	3	9
9.	4	4	4	12
10	5	5	5	15
11.	4	4	4	12
12.	3	4	4	11
13.	4	4	4	12
14.	5	5	5	15
15.	5	5	5	15

16.	5	5	5	15
17.	4	4	4	12
18.	1	2	2	5
19.	4	3	3	10
20.	3	3	3	9
21.	4	4	4	12
22.	4	4	4	12
23.	4	5	5	14
24.	5	5	5	15
25.	5	5	5	15
26.	4	5	5	14
27.	4	4	4	12
28.	4	4	4	12
29.	4	5	5	14
30.	5	5	5	15
31.	5	4	3	12
32.	5	4	3	12
33.	5	4	5	14
35	4	4	4	12
36.	4	4	4	12
37.	4	4	4	12
38.	5	5	5	15
39.	3	4	4	11
40.	5	5	5	15
41.	4	4	5	13
42.	4	4	4	12
43.	4	4	4	12
44.	5	5	5	15
45.	4	4	4	12
46.	5	5	5	15
47.	4	5	5	14
48.	4	3	3	10
49.	4	4	4	12
50.	4	4	5	13
51.	2	2	4	8
52.	4	4	4	12
53.	5	5	5	15
54.	4	4	4	12



55.	5	5	5	15
56.	4	5	4	13
57.	4	4	4	12
58.	4	4	4	12
59.	5	5	5	15
60.	4	4	4	12
61.	4	4	4	12
62.	4	4	4	12
63.	5	5	5	15
64.	4	4	4	12
65.	4	5	5	14
66.	4	4	5	13
67.	4	4	4	12
68.	5	5	5	15
69.	5	4	5	14
70.	5	5	5	15
71.	4	4	5	13
72.	3	4	4	11
73.	4	4	4	12
74.	3	4	3	10
75.	4	4	4	12
76.	5	5	5	15
77.	4	4	4	12
78.	3	4	4	11
79.	3	4	4	11
80.	3	4	4	11
81.	3	3	3	9
82.	5	5	5	15
83.	4	4	4	12
84.	5	5	5	15
85.	5	5	5	15
86.	2	3	2	7
87.	4	3	3	10
88.	3	3	3	9
89.	4	4	4	12
90.	5	5	5	15
91.	2	4	5	11
92.	5	5	5	15

78.	3	4	2	9
79.	4	4	4	12
80.	5	4	3	12
81.	5	4	5	14
82.	4	4	4	12
83.	4	4	4	12
84.	4	4	4	12
85.	5	5	5	15
86.	3	4	4	11
87.	5	5	5	15
88.	4	4	5	13
89.	4	4	4	12
90.	4	4	4	12
91.	5	5	5	15
92.	4	4	4	12

D. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

NO	Y KEPUASAN NASABAH					JUMLAH
	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	
1.	1	1	1	1	1	5
2.	1	2	1	2	1	7
3.	4	4	5	5	5	23
4.	4	5	5	5	5	24
5.	3	3	3	4	4	17
6.	4	4	4	4	4	20
7.	5	5	5	5	4	24
8.	3	3	3	3	3	15
9.	4	4	4	4	4	20
10.	5	5	5	5	5	25
11.	4	3	4	4	4	19
12.	4	4	4	4	4	20
13.	4	4	4	5	4	21
14.	5	4	5	5	5	24
15.	5	5	5	5	5	25
16.	5	5	5	5	5	25

17.	4	4	4	4	4	20
18.	1	2	2	2	3	10
19.	5	5	5	5	3	23
20.	3	2	4	3	3	15
21.	4	4	4	5	4	21
22.	4	3	4	4	3	18
23.	5	5	5	5	4	24
24.	5	5	5	5	5	25
25.	5	5	5	5	5	25
26.	5	4	5	4	5	23
27.	5	5	5	4	4	23
28.	5	5	5	5	5	25
29.	5	5	5	5	5	25
30.	5	5	5	5	5	25
31.	4	3	4	3	2	16
32.	4	3	4	3	2	16
33.	4	5	5	4	4	22
35	4	4	4	4	4	20
36.	4	4	4	4	4	20
37.	4	4	4	4	4	20
38.	5	4	5	5	4	23
39.	5	4	4	4	4	21
40.	5	5	5	5	5	25
41.	5	5	5	5	5	25
42.	4	4	4	4	4	20
43.	4	4	4	4	4	20
44.	5	5	5	5	5	25
45.	4	4	4	4	5	21
46.	5	5	5	5	5	25
47.	4	4	4	5	5	22
48.	4	3	3	3	3	16
49.	4	4	4	5	5	22
50.	4	4	5	5	4	22
51.	4	4	4	4	4	20
52.	4	4	4	4	4	20
53.	5	5	5	5	5	25
54.	4	4	4	4	4	20
55.	5	5	5	5	5	25

56.	4	5	4	4	5	22
57.	5	4	5	5	4	23
58.	4	4	4	4	4	20
59.	5	5	4	5	5	24
60.	4	4	4	4	4	20
61.	4	4	4	4	4	20
62.	4	4	4	4	4	20
63.	5	5	5	5	5	25
64.	4	4	4	4	4	20
65.	5	5	5	4	4	23
66.	4	4	4	4	4	20
67.	4	4	4	4	4	20
68.	5	5	5	5	5	25
69.	5	5	5	5	5	25
70.	5	4	4	4	5	22
71.	4	4	4	5	5	22
72.	4	4	4	4	4	20
73.	4	4	5	5	5	23
74.	4	4	4	4	4	20
75.	3	4	4	4	3	18
76.	5	5	5	5	5	25
77.	5	4	5	4	5	23
78.	4	4	4	4	4	20
79.	4	3	3	4	4	18
80.	4	3	3	4	4	18
81.	5	2	5	2	3	17
82.	5	5	5	5	5	25
83.	4	5	5	4	4	22
84.	4	4	4	4	4	20
85.	5	5	5	5	5	25
86.	4	4	4	5	5	22
87.	3	4	4	4	4	19
88.	3	3	4	4	3	17
89.	5	4	5	5	5	24
90.	5	5	5	5	5	25
91.	5	5	5	5	5	25
92.	5	5	5	4	5	24

LAMPIRAN IV UJI VALIDITAS

A.VARIABEL PERSEPSI KEMUDAHAN

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	Total_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	,777*	,633**	,502*	,448*	,501*	,790**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	92	92	92	92	92	92	92
X1.2	Pearson Correlation	,777*	1	,680**	,520*	,524*	,509*	,821**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	92	92	92	92	92	92	92
X1.3	Pearson Correlation	,633*	,680*	1	,757*	,580*	,691*	,889**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000
	N	92	92	92	92	92	92	92
X1.4	Pearson Correlation	,502*	,520*	,757**	1	,479*	,671*	,811**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000
	N	92	92	92	92	92	92	92
X1.5	Pearson Correlation	,448*	,524*	,580**	,479*	1	,648*	,742**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000
	N	92	92	92	92	92	92	92
X1.6	Pearson Correlation	,501*	,509*	,691**	,671*	,648*	1	,828**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000
	N	92	92	92	92	92	92	92
Total_X1	Pearson Correlation	,790*	,821*	,889**	,811*	,742*	,828*	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	92	92	92	92	92	92	92

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

B. VARIABEL PERSEPSI KEMANFAATAN (X2)

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	Total_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	,769*	,711**	,563*	,686*	,660*	,853**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	91	91	91	91	91	91	91
X2.2	Pearson Correlation	,769*	1	,678**	,610*	,733*	,676*	,867**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	91	92	92	92	92	92	92
X2.3	Pearson Correlation	,711*	,678*	1	,596*	,750*	,695*	,858**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000
	N	91	92	92	92	92	92	92
X2.4	Pearson Correlation	,563*	,610*	,596**	1	,619*	,681*	,797**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000
	N	91	92	92	92	92	92	92
X2.5	Pearson Correlation	,686*	,733*	,750**	,619*	1	,685*	,870**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000
	N	91	92	92	92	92	92	92
X2.6	Pearson Correlation	,660*	,676*	,695**	,681*	,685*	1	,854**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000
	N	91	92	92	92	92	92	92
Total_X2	Pearson Correlation	,853*	,867*	,858**	,797*	,870*	,854*	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	91	92	92	92	92	92	92

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

C.VARIABEL KEAMANAN(X3)

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	Total_X3
X3.1	Pearson Correlation	1	,810*	,732**	,919**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000
	N	92	92	92	92
X3.2	Pearson Correlation	,810*	1	,831**	,946**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,000
	N	92	92	92	92
X3.3	Pearson Correlation	,732*	,831*	1	,918**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,000
	N	92	92	92	92
Total_X3	Pearson Correlation	,919*	,946*	,918**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	
	N	92	92	92	92

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

D.VARIABEL KEPUASAN NASABAH (Y)

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Total_Y
Y.1	Pearson Correlation	1	,768*	,862**	,715*	,711*	,902**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	92	92	92	92	92	92
Y.2	Pearson Correlation	,768*	1	,785**	,799*	,749*	,912**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000
	N	92	92	92	92	92	92
Y.3	Pearson Correlation	,862*	,785*	1	,744*	,698*	,907**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000
	N	92	92	92	92	92	92
Y.4	Pearson Correlation	,715*	,799*	,744**	1	,808*	,901**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000
	N	92	92	92	92	92	92
Y.5	Pearson Correlation	,711*	,749*	,698**	,808*	1	,881**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000
	N	92	92	92	92	92	92
Total_Y	Pearson Correlation	,902*	,912*	,907**	,901*	,881*	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	92	92	92	92	92	92

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

UJI REALIBILITAS

LAMPIRAN VI : TABEL R

Tabel r untuk df=1-50					
df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010

12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

Tabel r untuk df=51-100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468

86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Tabel r untuk df=101-150

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
101	0.1630	0.1937	0.2290	0.2528	0.3196
102	0.1622	0.1927	0.2279	0.2515	0.3181
103	0.1614	0.1918	0.2268	0.2504	0.3166
104	0.1606	0.1909	0.2257	0.2492	0.3152
105	0.1599	0.1900	0.2247	0.2480	0.3137
106	0.1591	0.1891	0.2236	0.2469	0.3123
107	0.1584	0.1882	0.2226	0.2458	0.3109
108	0.1576	0.1874	0.2216	0.2446	0.3095
109	0.1569	0.1865	0.2206	0.2436	0.3082
110	0.1562	0.1857	0.2196	0.2425	0.3068
111	0.1555	0.1848	0.2186	0.2414	0.3055
112	0.1548	0.1840	0.2177	0.2403	0.3042
113	0.1541	0.1832	0.2167	0.2393	0.3029



114	0.1535	0.1824	0.2158	0.2383	0.3016
115	0.1528	0.1816	0.2149	0.2373	0.3004
116	0.1522	0.1809	0.2139	0.2363	0.2991
117	0.1515	0.1801	0.2131	0.2353	0.2979
118	0.1509	0.1793	0.2122	0.2343	0.2967
119	0.1502	0.1786	0.2113	0.2333	0.2955
120	0.1496	0.1779	0.2104	0.2324	0.2943
121	0.1490	0.1771	0.2096	0.2315	0.2931
122	0.1484	0.1764	0.2087	0.2305	0.2920
123	0.1478	0.1757	0.2079	0.2296	0.2908
124	0.1472	0.1750	0.2071	0.2287	0.2897
125	0.1466	0.1743	0.2062	0.2278	0.2886
126	0.1460	0.1736	0.2054	0.2269	0.2875
127	0.1455	0.1729	0.2046	0.2260	0.2864
128	0.1449	0.1723	0.2039	0.2252	0.2853
129	0.1443	0.1716	0.2031	0.2243	0.2843
130	0.1438	0.1710	0.2023	0.2235	0.2832
131	0.1432	0.1703	0.2015	0.2226	0.2822
132	0.1427	0.1697	0.2008	0.2218	0.2811
133	0.1422	0.1690	0.2001	0.2210	0.2801
134	0.1416	0.1684	0.1993	0.2202	0.2791
135	0.1411	0.1678	0.1986	0.2194	0.2781
136	0.1406	0.1672	0.1979	0.2186	0.2771
137	0.1401	0.1666	0.1972	0.2178	0.2761
138	0.1396	0.1660	0.1965	0.2170	0.2752
139	0.1391	0.1654	0.1958	0.2163	0.2742
140	0.1386	0.1648	0.1951	0.2155	0.2733
141	0.1381	0.1642	0.1944	0.2148	0.2723
142	0.1376	0.1637	0.1937	0.2140	0.2714
143	0.1371	0.1631	0.1930	0.2133	0.2705
144	0.1367	0.1625	0.1924	0.2126	0.2696
145	0.1362	0.1620	0.1917	0.2118	0.2687
146	0.1357	0.1614	0.1911	0.2111	0.2678
147	0.1353	0.1609	0.1904	0.2104	0.2669
148	0.1348	0.1603	0.1898	0.2097	0.2660
149	0.1344	0.1598	0.1892	0.2090	0.2652
150	0.1339	0.1593	0.1886	0.2083	0.2643



Tabel r untuk df=151-200

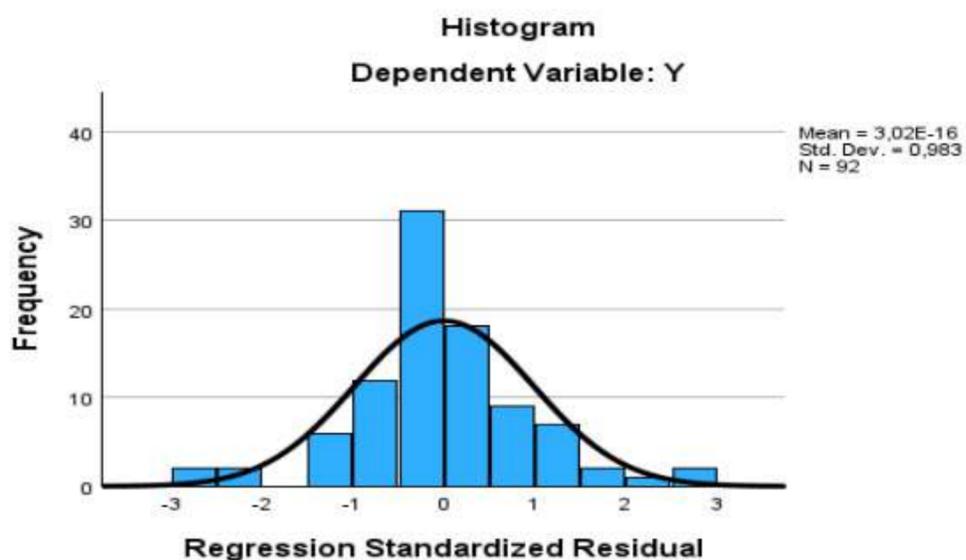
df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
151	0.1335	0.1587	0.1879	0.2077	0.2635
152	0.1330	0.1582	0.1873	0.2070	0.2626
153	0.1326	0.1577	0.1867	0.2063	0.2618
154	0.1322	0.1572	0.1861	0.2057	0.2610
155	0.1318	0.1567	0.1855	0.2050	0.2602
156	0.1313	0.1562	0.1849	0.2044	0.2593
157	0.1309	0.1557	0.1844	0.2037	0.2585
158	0.1305	0.1552	0.1838	0.2031	0.2578
159	0.1301	0.1547	0.1832	0.2025	0.2570
160	0.1297	0.1543	0.1826	0.2019	0.2562
161	0.1293	0.1538	0.1821	0.2012	0.2554
162	0.1289	0.1533	0.1815	0.2006	0.2546
163	0.1285	0.1528	0.1810	0.2000	0.2539
164	0.1281	0.1524	0.1804	0.1994	0.2531
165	0.1277	0.1519	0.1799	0.1988	0.2524
166	0.1273	0.1515	0.1794	0.1982	0.2517
167	0.1270	0.1510	0.1788	0.1976	0.2509
168	0.1266	0.1506	0.1783	0.1971	0.2502
169	0.1262	0.1501	0.1778	0.1965	0.2495
170	0.1258	0.1497	0.1773	0.1959	0.2488
171	0.1255	0.1493	0.1768	0.1954	0.2481
172	0.1251	0.1488	0.1762	0.1948	0.2473

173	0.1247	0.1484	0.1757	0.1942	0.2467
174	0.1244	0.1480	0.1752	0.1937	0.2460
175	0.1240	0.1476	0.1747	0.1932	0.2453
176	0.1237	0.1471	0.1743	0.1926	0.2446
177	0.1233	0.1467	0.1738	0.1921	0.2439
178	0.1230	0.1463	0.1733	0.1915	0.2433
179	0.1226	0.1459	0.1728	0.1910	0.2426
180	0.1223	0.1455	0.1723	0.1905	0.2419
181	0.1220	0.1451	0.1719	0.1900	0.2413
182	0.1216	0.1447	0.1714	0.1895	0.2406
183	0.1213	0.1443	0.1709	0.1890	0.2400
184	0.1210	0.1439	0.1705	0.1884	0.2394
185	0.1207	0.1435	0.1700	0.1879	0.2387
186	0.1203	0.1432	0.1696	0.1874	0.2381
187	0.1200	0.1428	0.1691	0.1869	0.2375
188	0.1197	0.1424	0.1687	0.1865	0.2369
189	0.1194	0.1420	0.1682	0.1860	0.2363
190	0.1191	0.1417	0.1678	0.1855	0.2357
191	0.1188	0.1413	0.1674	0.1850	0.2351
192	0.1184	0.1409	0.1669	0.1845	0.2345
193	0.1181	0.1406	0.1665	0.1841	0.2339
194	0.1178	0.1402	0.1661	0.1836	0.2333
195	0.1175	0.1398	0.1657	0.1831	0.2327
196	0.1172	0.1395	0.1652	0.1827	0.2321
197	0.1169	0.1391	0.1648	0.1822	0.2315
198	0.1166	0.1388	0.1644	0.1818	0.2310
199	0.1164	0.1384	0.1640	0.1813	0.2304
200	0.1161	0.1381	0.1636	0.1809	0.2298

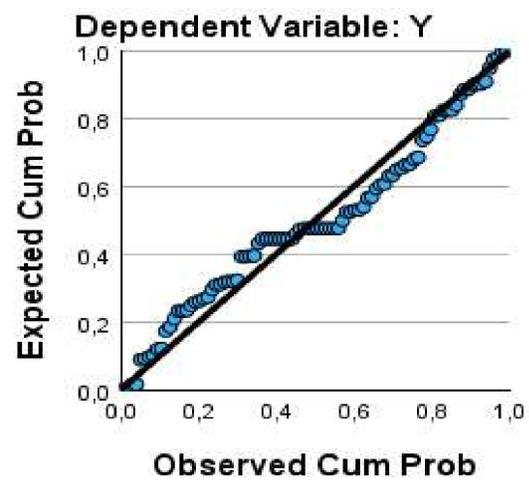
LAMPIRAN VII : HASIL UJI ASUMSI KLASIK

A. UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Unstandardized Residual
N			92
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000	
	Std.Deviation	1,84161533	
Most Extreme Differences	Absolute	,091	
	Positive	,091	
	Negative	-,087	
Test Statistic			,091
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			,058
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	,058	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	,052
Upper Bound		,064	
a. Test distribution is Normal.			



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

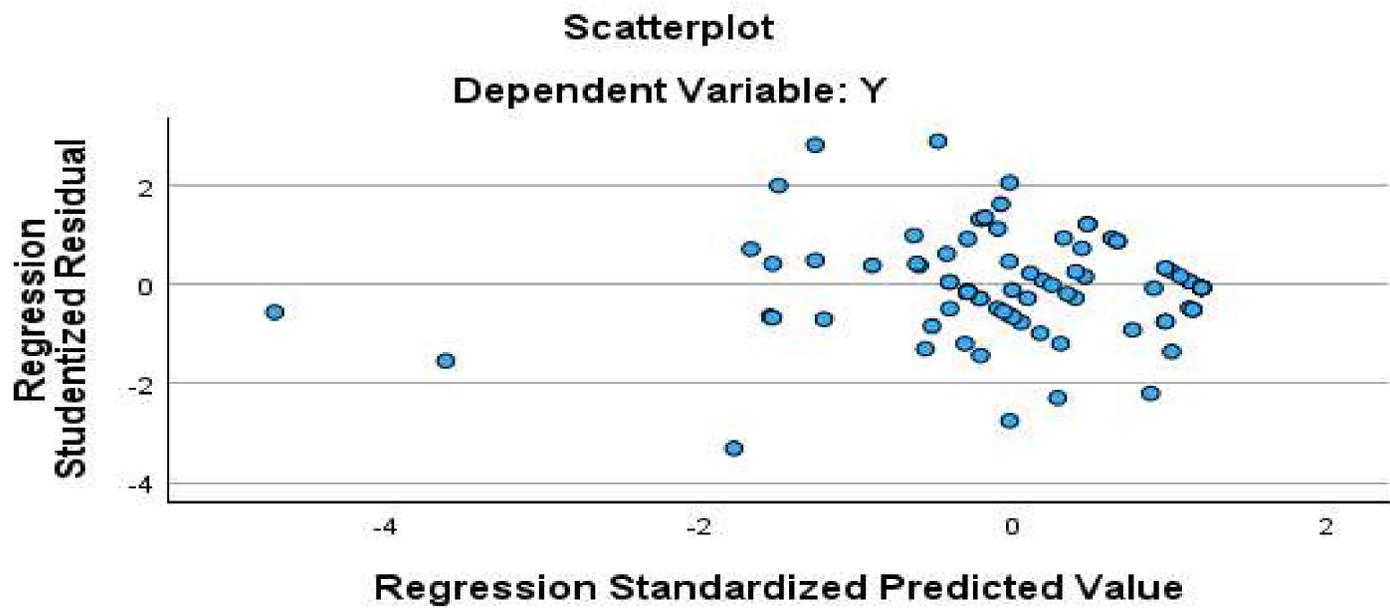


B.UJI MULTIKOLONEARITAS

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized		standardized	t	Sig.	Collinearity	
		Coefficients		coefficients			Statistics	
		B	Std. Error	Beta			tolerance	VIF
1	(Constant)	,842	1,298		,649	,518		
	Pers.Kemudahan	,251	,084	,276	2,975	,004	,320	3,127
	Pers.Kemanftan	,185	,081	,208	2,277	,025	,330	3,027
	Keamanan	,746	,126	,471	5,912	<,001	,432	2,313

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

C.UJI HETEROKEDASTISITAS



LAMPIRAN VIII : HASIL UJI REGRESI BERGANDA

Coefficients^a								
Model		Unstandardized		standardized	t	Sig.	Collinearity	
		Coefficients		coefficients			Statistics	
		B	Std. Error	Beta			tolerance	VIF
1	(Constant)	,842	1,298		,649	,518		
	Pers.Kemudahan	,251	,084	,276	2,975	,004	,320	3,127
	Pers.Kemanftan	,185	,081	,208	2,277	,025	,330	3,027
	Keamanan	,746	,126	,471	5,912	<,001	,432	2,313
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah								

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
-------	-------------------	-------------------	--------



1	KEAMANAN, PERSEPSI KEMANFAATAN, PERSEPSI KEMUDAHAN ^b	.	Enter
---	---	---	-------

a. Dependent Variable: KEPUASANNASABAH

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.871 ^a	.758	.750	1.87274

a. Predictors: (Constant), KEAMANAN, PERSEPSI KEMANFAATAN, PERSEPSI KEMUDAHAN

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	967.021	3	322.340	91.909	<,001 ^b
	Residual	308.631	88	3.507		
	Total	1275.652	91			

a. Dependent Variable: KEPUASANNASABAH

b. Predictors: (Constant), KEAMANAN, PERSEPSI KEMANFAATAN, PERSEPSI KEMUDAHAN

LAMPIRAN IX : HASIL UJI HIPOTESIS

A. HASIL UJI T (PARSIAL)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.842	1.298		.649	.518
	PERSEPSI KEMUDAHAN	.251	.084	.276	2.975	.004
	PERSEPSI KEMANFAATAN	.185	.081	.208	2.277	.025
	KEAMANAN	.746	.126	.471	5.912	<.001

a. Dependent Variable: KEPUASANNASABAH

B. HASIL UJI F (SIMULTAN)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	967,021	3	322,340	91,909	<.001 ^b
	Residual	308,631	88	3,507		
	Total	1275,652	91			
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah						
b. Predictors: (Constant), Keamanan, Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan						

LAMPIRAN X : UJI R HASIL UJI KOEFISIEN DETERMINASI

Model Summary^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,871 ^a	,758	,750	1,87274	1,925
a. Predictors: (Constant), Keamanan, Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan					
b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah					

LAMPIRAN XI: TABEL F

LAMPIRAN XII : TABEL T

Titik Persentase Distribusi t (df=1-40)

df	Pr	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
1		1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2		0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3		0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4		0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5		0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6		0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7		0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8		0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9		0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10		0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370

11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688

Titik Persentase Distribusi t (df=41-80)

df	Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
		0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
41		0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42		0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43		0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44		0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45		0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46		0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47		0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48		0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49		0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508

50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

Titik Persentase Distribusi t (df=81-80)

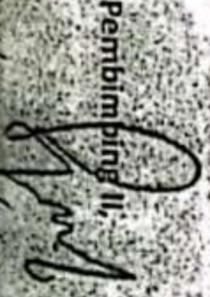
df	Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002	
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392	
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262	
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135	
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011	
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890	
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772	
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657	
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544	

89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

NO.	HARI/TANGGAL KONSULTASI	MATERI BIMBINGAN PROPOSAL / SARAN	TANDA TANGAN		KETERANGAN
			PEMBIMBING I	PEMBIMBING II	
1	Selasa 130 Januari 2024	Labur Gelombang : Pan Pondera			
2	Senin 19 Feb 2024	Page: Teori, Basis, dan Metode di Dunia			
3	Senin 10/11/2024	Pertemuan kelas keling			
4		Keputusan yang diambil oleh mahasiswa			
5		Berdasarkan dari apa yang diteliti dan pada			
6					
7					
8					
9					
10					

Telah diperiksa dan disetujui

Pembimbing I


Pembimbing II


FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU

NO.	HARI/TANGGAL KONSULTASI	MATERI BIMBINGAN SKRIPSI / SARAN	TANDA TANGAN		KETERANGAN
			PEMBIMBING I	PEMBIMBING II	
1	25 November 2024	Perbaikan bagian Bab 4, lihat pedoman KTI			
2	29 November 2024	Perbaikan format dan bahasa. Bab 1 dan 2. Perbaikan format dan bahasa. Bab 3 dan 4. Perbaikan format dan bahasa. Bab 5 dan 6. Perbaikan format dan bahasa. Bab 7 dan 8. Perbaikan format dan bahasa. Bab 9 dan 10.			
3	13 Desember 2024	Perbaikan format dan bahasa. Bab 1 dan 2. Perbaikan format dan bahasa. Bab 3 dan 4. Perbaikan format dan bahasa. Bab 5 dan 6. Perbaikan format dan bahasa. Bab 7 dan 8. Perbaikan format dan bahasa. Bab 9 dan 10.			
4	16 Desember 2024	Perbaikan format dan bahasa. Bab 1 dan 2. Perbaikan format dan bahasa. Bab 3 dan 4. Perbaikan format dan bahasa. Bab 5 dan 6. Perbaikan format dan bahasa. Bab 7 dan 8. Perbaikan format dan bahasa. Bab 9 dan 10.			
5	19 Desember 2024	Perbaikan format dan bahasa. Bab 1 dan 2. Perbaikan format dan bahasa. Bab 3 dan 4. Perbaikan format dan bahasa. Bab 5 dan 6. Perbaikan format dan bahasa. Bab 7 dan 8. Perbaikan format dan bahasa. Bab 9 dan 10.			
6	31 Desember 2024	Perbaikan format dan bahasa. Bab 1 dan 2. Perbaikan format dan bahasa. Bab 3 dan 4. Perbaikan format dan bahasa. Bab 5 dan 6. Perbaikan format dan bahasa. Bab 7 dan 8. Perbaikan format dan bahasa. Bab 9 dan 10.			
7					
8					
9					
10					

Pembimbing I



Telah diperiksa dan disetujui

Pembimbing II,





جامعة داتوكاراما الإسلامية الحكوميه بالو
STATE ISLAMIC UNIVERSITY DATOKARAMA PALU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Diponegoro No 23 Palu Telp. 0451-450798 Fax 0451-450169
Website www.iainpalu.ac.id email humas@iainpalu.ac.id

Un.24/F.V/PP.00.9/08/2024

Palu, 22 Agustus 2024

: Penting

: Izin Penelitian

Yth.

Manager BSI KC Gajah Mada

Wa Alaikum Wr. Wb.

Perkenalkan, dengan hormat disampaikan bahwa mahasiswa (i) yang tersebut di bawah ini :

Nama : Niswatu Sakinah
NIM : 205150064
TTL : Ogotumubu, 03 November 2002
Semester : VIII (Delapan)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Alamat : Jl. Ponegoro

melakukan Penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul: **“Pengaruh Technology Acceptance Model Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan BSI Mobile”**

maksud tersebut diharapkan kiranya kepada yang bersangkutan dapat diberikan izin untuk melakukan Penelitian di BSI KC Gajah Mada

Demikian kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Dekan,



Sagir Mohammad Amin

Palu, 24 Oktober 2024
No. 04/2533-3/ 038
Lampiran : -

Kepada,
Universitas Islam Negeri Datokarama
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

BSI BANK SYARIAH
INDONESIA

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk
Area Office Palu
Jl. Gajah Mada No 77
Palu - Sulawesi Tengah
T 0451 424222
T 0451 452660
T 0451 459111
F 0451 452108
www.bankbsi.co.id

Perihal: **INFORMASI TELAH MELAKUKAN PENELITIAN**

Assalaamu'alaikum Wr. Wb.

Semoga Bapak/Ibu beserta seluruh staff Universitas Islam Negeri Datokarama senantiasa dalam keadaan sehat wal'afiat dan mendapat taufiq serta hidayah dari Allah SWT.

Menunjuk perihal tersebut di atas dengan ini kami sampaikan bahwa benar mahasiswa (i) yang tersebut di bawah ini :

Nama : Niswaton Sakinah
NIM : 205150064
TTL : Ogotumbu, 03 November 2002
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah

Benar telah melakukan penelitian pada hari Jumat tanggal 6 September 2024 dengan judul skripsi "**pengaruh Technology Acceptance Model Dan Keamanan Terhadap Kepuasan nasabah dalam Menggunakan BSI Mobile**"

Demikian kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Wassalaamu'alaikum Wr. Wb.

PT BANK SYARIAH INDONESIA
KC PALU GAJAH MADA


Ismail Dg Nuring
Branch Operation & Service Manager

**KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU
NOMOR: 67 TAHUN 2025
TENTANG
PENETAPAN DEWAN PENGUJI TUGAS AKHIR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU
TAHUN AKADEMIK 2024/2025**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU

- Memperhatikan** surat permohonan saudara: **Niswatun Sakinah, NIM. 205150064**, mahasiswa Program Studi **Perbankan Syariah** Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Datokarama Palu, tentang Ujian Tugas Akhir pada Program Strata Satu (S1) dengan Judul Tugas Akhir: **Pengaruh technology acceptance model dan keamanan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BSI mobile bank Syariah Indonesia**
- Menimbang** :
- a. bahwa untuk kelancaran pelaksanaan Ujian Tugas Akhir tersebut, dipandang perlu untuk menetapkan Dewan Penguji Tugas Akhir mahasiswa yang bersangkutan;
 - b. bahwa mereka yang namanya tercantum dalam lampiran keputusan ini dipandang memenuhi syarat untuk ditetapkan sebagai Dewan Penguji Tugas Akhir pada Ujian Tugas Akhir yang dimaksud;
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
 2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
 3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan;
 4. Peraturan Presiden Nomor 61 Tahun 2021 tentang Universitas Islam Negeri Datokarama Palu;
 5. Peraturan Menteri Agama Nomor 30 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Datokarama Palu;
 6. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2021 tentang Statuta Universitas Islam Negeri Datokarama Palu;
 7. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 532/Un.24/KP.07.6/11/2023 Tanggal 06 November 2023 tentang Pengangkatan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** : **KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU TENTANG PENETAPAN DEWAN PENGUJI TUGAS AKHIR FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) DATOKARAMA PALU TAHUN AKADEMIK 2024/2025**

- Pertama** : Penguji Ujian Tugas Akhir pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Datokarama Palu, dengan susunan personalia dan jabatan masing-masing sebagaimana tersebut dalam daftar lampiran Keputusan ini.
- Kedua** : Dewan Penguji tersebut bertugas :
1. Meneliti segala persyaratan calon yang akan diuji sesuai ketentuan yang berlaku.
 2. Melaporkan hasil pelaksanaan Ujian Tugas Akhir kepada Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
- Ketiga** : Segala biaya yang timbul sebagai akibat dikeluarkannya Keputusan ini, dibebankan pada anggaran DIPA UIN Datokarama Palu Tahun Anggaran 2025.
- Keempat** : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan berakhir setelah seluruh rangkaian kegiatan Ujian Skripsi/Sarjana mahasiswa yang bersangkutan telah selesai dilaksanakan.
- Kelima** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal penetapan, apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini, maka diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di: Palu
Pada Tanggal: 20 Januari 2025
Dekan,



Dr. Sagir Muhammad Amin, M.Pd.I

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Penulis

Nama : Niswatun Sakinah
NIM : 205150064
Tanggal Lahir : Ogotumubu, 03 November 2002
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Alamat : Jl. Diponegoro Lorong 1



B. Identitas Orang Tua

1. Nama Ayah : Abd. Hamid. Hengki
Agama : Islam
Pekerjaan : Petani
Alamat : Jl. Trans Desa Ogotumubu Kec. Tomini Kab. Parimo
- b. Nama Ibu : Nurmin S. Tamalande (Almh)
Agama : Islam
Pekerjaan : -
Alamat : Jl. Trans Desa Ogotumubu Kec. Tomini Kab. Parimo

C. Riwayat Pendidikan

1. SDN Inpres 2 Ogotumubu 2014
2. SMP Negeri 1 Tomini 2017
3. SMA Negeri 1 Tomini 2020
4. Melanjutkan Studi pada Perguruan Tinggi, Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu S1 Program Studi Perbankan Syariah (PSY), Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Datokarama Palu Tahun 2020 – 2024