

**PENGARUH DIGITALISASI PERBANKAN, *SELF-SERVICE TECHNOLOGY*,  
*E-TRUST* DAN LITERASI KEUANGAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH PENGGUNA LAYANAN DIGITAL BANK SYARIAH  
(STUDI PADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN DATOKARAMA PALU)**



**SKRIPSI**

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Datokarama Palu*

**Oleh:**

**NUR ZAKIAH**  
**21.5.15.0004**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU  
2025**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran, penyusun yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Digitalisasi Perbankan, Self-Service Technology, E-Trust dan Literasi Keuangan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Syariah (Studi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu)”** benar adalah hasil karya penyusun sendiri. Jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan atau plagiat, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Palu, 23 Juli 2025 M  
27 Muharram 1447 H



NUR ZAKIAH  
NIM. 21.5.15.0004

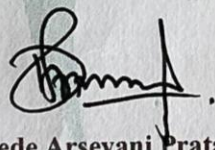
DATOKARAMA

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Digitalisasi Perbankan, *Self-Service Technology*, *E-Trust* dan Literasi Keuangan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Syariah (Studi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu)”** oleh mahasiswa atas nama **Nur Zakiah**, NIM: **21.5.15.0004**. Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Datokarama Palu, setelah dengan seksama meneliti dan mengoreksi skripsi yang bersangkutan, maka masing-masing pembimbing memandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat ilmiah untuk dapat diujikan.

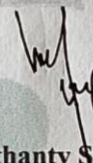
Palu, 23 Juli 2025 M  
27 Muharram 1447 H

Pembimbing I



**Dede Arseyani Pratamasyari, S.Si, M.Si**  
NIP. 19901216 201903 2 014

Pembimbing II



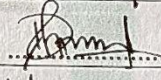
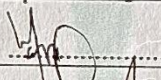
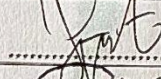
**Vicha Azthantv Supovo, M.Kom**  
NIP. 19920608202203 2 001

**DATOKARAMA**

## PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi saudara **Nur Zakiah**, NIM: **21.5.15.0004**, dengan judul **“Pengaruh Digitalisasi Perbankan, *Self-Service Technology*, *E-Trust* dan Literasi Keuangan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Syariah (Studi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu)”** yang telah diujikan di hadapan Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Datokarama Palu pada tanggal **04 Agustus 2025 M** yang bertepatan dengan tanggal **10 Safar 1447 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 MUNAQASYAH / SKRIPSI

|                  |                                        |                                                                                       |
|------------------|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Ketua Dewan      | Dr. Syaakir Sofyan, S.E.I., M.E.       |  |
| Pembimbing I     | Dede Arseyani Pratamasyari, S.Si, M.Si |  |
| Pembimbing II    | Vicha Azthanty Supoyo, M.Kom           |  |
| Penguji Utama I  | Muhammad Syafaat, M.SA.                |  |
| Penguji Utama II | Nurfitriani, S.EI., M.E.               |  |

## MENGETAHUI

Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Ketua Program Studi  
Perbankan Syariah



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



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

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah swt. Karena berkat rahmat dan karunianya penulis dapat Menyusun skripsi ini. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad saw., beserta para keluarga, sahabat serta umatnya hingga akhir zaman, aamiin.

Penulis sadar bahwa tidak akan mungkin menyelesaikan penelitian ini tanpa dorongan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Penulis yakin bahwa tidak akan ada yang dapat menolong kecuali dari izin Allah swt. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Datokarama Palu dengan judul penelitian **“Pengaruh Digitalisasi Perbankan, *Self-Service Technology*, *E-Trust* dan Literasi Keuangan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Syariah (Studi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu)”**.

Melalui kesempatan ini penulis dengan penuh kerendahan hati mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung yang telah memberikan bantuan dengan sangat berarti dalam penyusunan skripsi, terkhususnya kepada yang terhormat:

1. Ucapan terima kasih yang paling istimewa dan tak terhingga penulis sampaikan kepada kedua orang tua tercinta. Cinta pertama yaitu Bapak Yahim Lasaning dan pintu surgaku yaitu Ibu Iriani S. Lanone. Tanpa kasih sayang, doa yang tak pernah putus, serta segala bentuk pengorbanan yang telah diberikan, penulis tidak akan mampu mencapai titik ini. Setiap tetesan keringat, setiap doa yang terucap, dan setiap dukungan yang diberikan telah menjadi sumber kekuatan terbesar bagi penulis untuk terus melangkah dan

menghadapi berbagai tantangan dalam menyelesaikan pendidikan ini. Semoga Allah swt. membalas segala kebaikan dan ketulusannya dunia maupun akhirat, Aamiin.

2. Ucapan terima kasih yang mendalam dan penuh cinta penulis sampaikan terkhusus kepada almarhum saudara kandung tercinta, Moh. Rifadli Lasaning. Semasa hidupnya, beliau adalah sosok penyemangat dan sumber inspirasi yang senantiasa memberikan dukungan moril, semangat, serta doa yang tulus dalam setiap langkah perjuangan penulis. Kepergian beliau meninggalkan duka yang mendalam, namun semangat dan nilai-nilai perjuangan yang beliau wariskan tetap hidup dan menyatu dalam setiap pencapaian ini.
3. Prof. Dr. H. Lukman S. Thahir, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Datokarama Palu, Dr. Hamka, M.Ag. selaku Wakil Rektor I Bidang Akademik dan Pengembangan Kelembagaan, Prof. Dr. Hamlan, M.Ag. selaku Wakil Rektor II Bidang Administrasi Umum Perencanaan Keuangan, Dr. Faisal Attamimi, M.Fil.I. selaku Wakil Rektor III Bidang Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama, dan Raodhah, S.Ag., M.Pd.I selaku Kepala Bagian Umum Universitas Islam Negeri Datokarama Palu beserta segenap unsur pimpinan, yang telah mendorong dan memberi kebijakan kepada penulis dalam berbagai hal.
4. Dr. Sagir Muhammad Amin., M.Pd.I. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Datokarama Palu, Dr. Syaakir Sofyan, S.E.I., M.E. selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Dr. Sitti Aisyah, S.E.I., M.E.I. selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi, Perencanaan dan

- Keuangan, Dr. Malkan, M.Ag. selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama.
5. Abdul Jalil, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah dan Ahmad Haekal, S.Hum., M.Si selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah.
  6. Muhammad Syafaat, SE, Ak., MSA. selaku Dosen Penasehat Akademik yang selama ini telah memberikan banyak arahan kepada penulis.
  7. Dede Arseyani Pratamasyari, S.Si, M.Si selaku pembimbing I dan Vicha Azthanty Supoyo, M.Kom selaku pembimbing II yang dengan ikhlas dalam membimbing penulis dalam menyusun skripsi ini.
  8. Rifai, S.E., M.M. selaku Kepala UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu beserta jajarannya yang telah memberikan pelayanan dengan sangat baik selama kuliah terutama dalam mencari referensi penelitian demi kelancaran penulis dalam menyusun skripsi.
  9. Raehan Zamer Zoher yang telah menjadi sosok penting dalam perjalanan penulis menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas setiap dukungan dan pengertian yang tak pernah putus sejak awal pengajuan judul skripsi hingga skripsi ini berhasil diselesaikan. Di tengah proses yang penuh tekanan, kelelahan, dan keraguan, kehadiranmu menjadi sumber semangat penulis.
  10. Terimakasih kepada sepupu penulis yaitu Hayatun Mawaddah dan Azizah Mahdang, yang sudah senantiasa memberikan dukungan, doa serta semangat kepada penulis.
  11. Sahabat penulis Rizka Nur Aulia, Nur Fadilah, Faulia Putri Cantika, Moh. Abdhi Pratama, Aidil Saputra sahabat sejak masa kecil yang selalu ada dalam setiap perjalanan hidup penulis. Terima kasih atas segala dukungan, semangat, serta kebersamaan yang begitu berarti.

12. Kepada Asni, Muh Raihan Ghifari Stibis, Moh Nurkholis, terima kasih sudah dengan tulus mendukung, membantu dan selalu memberikan semangat dalam proses menempuh S1.

13. Teman-teman seperjuangan HMPS PBS, SEMA FEBI dan GenBI Komisariat UIN terimakasih untuk semua dukungan, motivasi dan pengalamannya yang turut memberikan warna dalam cerita di masa kuliah.

Serta seluruh pihak yang ikut andil dalam proses penyelesaian penyusunan skripsi ini yang tdiak sempat dituliskan. Penulis juga memohon maaf atas segala kekurangan yang ada dan apabila terdapat kekeliruan dalam penulisan ini kiranya dapat dikoreksi dengan memberikan saran maupun kritik yang sifatnya membangun. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih atas segala kebaikan karena telah membantu penulis dari berbagai hal. Semoga semua pihak mendapatkan balasan yang tak terhingga dari Allah swt., Aamiin.

Palu, 23 Juli 2025 M  
27 Muharram 1447 H

**Penyusun**



**NUR ZAKIAH**

NIM. 20.5.15.0004

## DAFTAR ISI

|                                                        |             |
|--------------------------------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN SAMPUL.....</b>                             | <b>i</b>    |
| <b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>                | <b>ii</b>   |
| <b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>                    | <b>iii</b>  |
| <b>PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>                         | <b>iv</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                             | <b>v</b>    |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                 | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                              | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                              | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                           | <b>xiii</b> |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                   | <b>xiv</b>  |
| <br><b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                     |             |
| A. Latar Belakang.....                                 | 1           |
| B. Rumusan Masalah.....                                | 5           |
| C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....                 | 6           |
| 1. Tujuan Penelitian .....                             | 6           |
| 2. Kegunaan Penelitian .....                           | 7           |
| D. Garis-Garis Besar Isi .....                         | 7           |
| <br><b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>                  |             |
| A. Penelitian Terdahulu.....                           | 9           |
| B. Kajian Teori.....                                   | 14          |
| 1. Teori <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)..... | 14          |
| 2. Digitalisasi Perbankan .....                        | 15          |
| 3. <i>Self-Service Technology</i> .....                | 16          |
| 4. <i>E-Trust</i> .....                                | 18          |
| 5. Literasi Keuangan .....                             | 19          |
| 6. Kepuasan Nasabah.....                               | 20          |
| C. Kerangka Pemikiran .....                            | 23          |
| D. Hipotesis .....                                     | 24          |
| <br><b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>              |             |
| A. Pendekatan dan Desain Penelitian.....               | 25          |
| B. Populasi dan Sampel Penelitian.....                 | 26          |
| C. Variabel Penelitian .....                           | 29          |
| D. Definisi Operasional .....                          | 29          |
| E. Instrumen Penelitian .....                          | 31          |
| F. Teknik Pengumpulan Data .....                       | 32          |
| 1. Observasi.....                                      | 32          |
| 2. Kuesioner .....                                     | 32          |
| G. Teknik Analisis Data .....                          | 33          |
| 1. Uji Validitas .....                                 | 33          |
| 2. Uji Reliabilitas .....                              | 33          |

|                                                   |    |
|---------------------------------------------------|----|
| 3. Uji Asumsi Klasik.....                         | 34 |
| 4. Regresi Linear Berganda.....                   | 35 |
| 5. Uji Hipotesis .....                            | 36 |
| 6. Koefisien Determinan ( $R^2$ ) .....           | 37 |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>                |    |
| A. Gambaran Umum .....                            | 38 |
| B. Hasil Penelitian.....                          | 41 |
| 1. Deskripsi Responden dan Sampel Penelitian..... | 41 |
| 2. Deskripsi Variabel .....                       | 43 |
| C. Teknik Analisis Data .....                     | 55 |
| 1. Uji Instrumen Penelitian .....                 | 56 |
| a. Uji Validitas .....                            | 56 |
| b. Uji Reliabilitas .....                         | 59 |
| 2. Uji Asumsi Klasik.....                         | 60 |
| a. Uji Normalitas .....                           | 60 |
| b. Uji Multikolonearitas .....                    | 61 |
| c. Uji Heteroskedastisitas .....                  | 62 |
| 3. Regresi Linear Berganda.....                   | 63 |
| 4. Uji Hipotesis .....                            | 65 |
| a. Uji Hipotesis T.....                           | 65 |
| b. Uji Hipotesis F.....                           | 67 |
| 5. Koefisien Determinan ( $R^2$ ) .....           | 67 |
| D. Pembahasan .....                               | 68 |
| <b>BAB V PENUTUP</b>                              |    |
| A. Kesimpulan.....                                | 86 |
| B. Saran .....                                    | 87 |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                        |    |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                              |    |
| <b>RIWAYAT HIDUP .....</b>                        |    |

**DATOKARAMA**

## DAFTAR TABEL

|            |                                                                         |    |
|------------|-------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 2.1  | Ringkasan Penelitian Terdahulu.....                                     | 9  |
| Tabel 3.1  | Penjabaran Populasi .....                                               | 26 |
| Tabel 3.2  | Penjabaran Sampel .....                                                 | 28 |
| Tabel 3.3  | Definisi Operasional Variabel .....                                     | 30 |
| Tabel 3.4  | Contoh Kategori Pernyataan .....                                        | 32 |
| Tabel 4.1  | Deskripsi Kuesioner .....                                               | 41 |
| Tabel 4.2  | Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                     | 41 |
| Tabel 4.3  | Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....                   | 42 |
| Tabel 4.4  | Deskripsi Responden Berdasarkan Penggunaan Layanan Digital .....        | 43 |
| Tabel 4.5  | Deskripsi Hasil Variabel Digitalisasi Keuangan ( $X_1$ ) .....          | 44 |
| Tabel 4.6  | Deskripsi Hasil Variabel <i>Self-Service Technology</i> ( $X_2$ ) ..... | 47 |
| Tabel 4.7  | Deskripsi Hasil Variabel <i>E-Trust</i> ( $X_3$ ) .....                 | 49 |
| Tabel 4.8  | Deskripsi Hasil Variabel Literasi Keuangan ( $X_4$ ) .....              | 51 |
| Tabel 4.9  | Deskripsi Hasil Variabel Kepuasan Nasabah ( $Y$ ) .....                 | 54 |
| Tabel 4.10 | Uji Validitas $X_1$ .....                                               | 56 |
| Tabel 4.11 | Uji Validitas $X_2$ .....                                               | 57 |
| Tabel 4.12 | Uji Validitas $X_3$ .....                                               | 57 |
| Tabel 4.13 | Uji Validitas $X_4$ .....                                               | 58 |
| Tabel 4.14 | Uji Validitas $Y$ .....                                                 | 58 |
| Tabel 4.15 | Uji Reliabilitas .....                                                  | 59 |
| Tabel 4.16 | Uji Normalitas .....                                                    | 60 |
| Tabel 4.17 | Uji Multikolonearitas .....                                             | 61 |
| Tabel 4.18 | Uji Heteroskedastisitas .....                                           | 62 |
| Tabel 4.19 | Uji Regresi Linear Berganda .....                                       | 63 |
| Tabel 4.20 | Uji Hipotesis T .....                                                   | 65 |
| Tabel 4.21 | Uji Hipotesis F .....                                                   | 67 |
| Tabel 4.22 | Hasil Uji Koefisien Determinan ( $R^2$ ) .....                          | 67 |

**DATOKARAMA**

## DAFTAR GAMBAR

|            |                          |    |
|------------|--------------------------|----|
| Gambar 2.1 | Kerangka Pemikiran ..... | 23 |
|------------|--------------------------|----|



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Pengajuan Judul Skripsi
- Lampiran 2 Surat Keputusan (SK) Penetapan Dosen Pembimbing
- Lampiran 3 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 4 Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 5 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 6 Identitas Responden
- Lampiran 7 Tabulasi Data Kuesioner
- Lampiran 8 Hasil
- Lampiran 9 Dokumentasi
- Lampiran 10 Hasil Kuesioner Lapangan
- Lampiran 11 Surat Bebas Plagiasi



## ABSTRAK

**Nama Penulis : NUR ZAKIAH**  
**NIM : 21.5.15.0004**  
**Judul Skripsi : “Pengaruh Digitalisasi Perbankan, *Self-Service Technology*, *E-Trust* dan Literasi Keuangan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Syariah (Studi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu)”**

---

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh digitalisasi perbankan, *self-service technology*, *e-trust*, dan literasi keuangan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan survey melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang dipilih secara *purposive sampling*. Data dianalisis menggunakan uji regresi linier berganda, uji T, dan uji F (ANOVA) untuk mengetahui pengaruh parsial maupun simultan dari keempat variabel independen terhadap variabel dependen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel digitalisasi perbankan ( $X_1$ ) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah yang dibuktikan dengan hasil uji T, diperoleh  $T_{hitung} 2,147 > T_{tabel} 1,98638$  dan nilai *sig.*  $0,034 < 0,05$ . Variabel *self-service technology* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah yang dibuktikan dengan hasil uji T, diperoleh  $T_{hitung} 3,520 > T_{tabel} 1,98638$  dan nilai *sig.*  $0,001 < 0,05$ . Variabel *e-trust* ( $X_3$ ) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah yang dibuktikan dengan hasil uji T, diperoleh  $T_{hitung} 2,676 > T_{tabel} 1,98638$  dan nilai *sig.*  $0,009 < 0,05$ . Variabel literasi keuangan ( $X_4$ ) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah yang dibuktikan dengan hasil uji T, diperoleh  $T_{hitung} 5,106 > T_{tabel} 1,98638$  dan nilai *sig.*  $0,000 < 0,05$ . Sementara hasil pengujian berdasarkan hipotesis F menunjukkan bahwa variabel digitalisasi perbankan, *self-service technology*, *e-trust* dan literasi keuangan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah di lingkungan FEBI UIN Datokarama Palu yang menggunakan layanan digital Bank Syariah, serta hasil koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 84%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Penelitian ini relevan sebagai kontribusi empiris bagi pengembangan literatur manajemen perbankan syariah, khususnya pada aspek transformasi digital di era teknologi saat ini. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi acuan bagi pihak bank syariah dalam meningkatkan strategi digitalisasi, membangun kepercayaan nasabah, serta memperkuat literasi keuangan digital di kalangan generasi muda, sehingga kepuasan nasabah dapat terus ditingkatkan secara berkelanjutan.

Implikasi penelitian ini menegaskan pentingnya inovasi digital, kepercayaan, dan literasi keuangan untuk meningkatkan kepuasan nasabah bank syariah.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### ***A. Latar Belakang***

Era digitalisasi saat ini, teknologi merupakan salah satu sarana yang dapat memaksimalkan kinerja suatu perusahaan atau badan tertentu khususnya perbankan. Dengan semakin cepatnya perkembangan teknologi akan memberikan dampak yang mencolok dalam segala aspek kehidupan manusia. Perkembangan teknologi informasi berbasis sistem, terutama internet memiliki pengaruh yang sangat pesat terhadap proses bisnis dalam industri perbankan. Sektor perbankan itu sendiri merupakan sektor industri yang sangat besar pemanfaatannya dalam menggunakan teknologi informasi. Sehingga dengan menerapkan teknologi informasi perbankan akan memudahkan kegiatan operasionalnya dan memudahkan pelayanan terhadap nasabah dan masyarakat.

UU No 21 Tahun 2008, disebutkan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Bank Umum merupakan bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Sedangkan perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>Saputri, E. D. “*Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Digital Bank Syariah (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung)*”.

Pada era modern seperti saat ini teknologi mengalami perkembangan yang sangat pesat. Dengan terjadinya perkembangan teknologi ini membuat perubahan perilaku dalam masyarakat. Hal ini disebabkan karena hampir semua sektor mengalami perkembangan teknologi sehingga yang biasanya dilakukan manual bergeser digantikan dan dibantu oleh teknologi. Perkembangan teknologi ini memberi dampak positif bagi semua sektor karena segala sesuatu dapat dilakukan secara mudah dan praktis. Salah satu dampak perkembangan teknologi yakni terjadinya digitalisasi yaitu perubahan alih media dari analog ke digital.

Digitalisasi telah merevolusi hampir semua sendi kehidupan dan kebutuhan yang dapat terlayani dan terakses dalam satu genggamannya sehingga masyarakat dalam menjalankan aktivitas sehari-hari lebih mudah dan praktis. Di Indonesia sendiri saat ini sedang menuju era digitalisasi dengan mengikuti teknologi khususnya pada bidang teknologi informasi. Kemajuan teknologi inilah yang mengharuskan sektor ekonomi mengikuti perkembangan teknologi dan terus meningkatkan kemampuannya. Saat ini sektor ekonomi menjadi salah satu sektor yang sangat penting dan sangat dipengaruhi oleh perkembangan teknologi. Dengan manfaat dari teknologi informasi yang dirasakan oleh masyarakat, membuat adanya persaingan bisnis di sektor jasa yang sangat ketat sehingga berdampak pada kemajuan perekonomian global.<sup>2</sup>

Layanan digital yang disediakan oleh bank-bank syariah guna memenangkan persaingan perbankan lebih tepatnya persaingan dengan bank konvensional melalui *Self Service Technology* (SST) yang merupakan pelayanan digital yang dilakukan nasabah/ masyarakat secara mandiri, antara lain adalah *Automatic Teller Machine/ ATM* atau dalam bahasa Indonesia Anjungan Tunai

---

<sup>2</sup>Marwansyah. "Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui *Self Service Technology* Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Digital Bank Syariah (Studi pada Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2019)".

Mandiri merupakan kartu yang memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan transaksi perbankan secara otomatis melalui mesin ATM selama 24 jam dalam 7 hari termasuk hari libur tanpa harus membawa uang tunai dalam bertransaksi dan tidak perlu datang ke bank. Selain itu juga memberikan layanan *Mobile Banking*, yang merupakan suatu layanan inovatif yang ditawarkan oleh perbankan yang memungkinkan pengguna kegiatan transaksi perbankan melalui smartphone. Selanjutnya adalah layanan *Internet Banking*, yang menawarkan kemudahan dan kecepatan dalam melakukan transaksi perbankan dengan meyakinkan nasabahnya akan keamanan dan kerahasiaan data-data nasabah sehingga akan memperoleh kepercayaan dari nasabahnya.<sup>3</sup>

Kepercayaan elektronik (*E-Trust*) merupakan keyakinan terhadap layanan online, dimana kerentanan dan resiko yang tidak akan dimanfaatkan dalam situasi apapun. Kepercayaan merupakan penilaian terhadap segala sesuatu yang menjalin hubungan baik dengan individu lain yang akan melakukan transaksi sesuai dengan harapan orang yang dipercaya dalam lingkungan yang penuh dengan ketidakpastian. Kepercayaan elektronik dapat memotivasi pengguna untuk melakukan transaksi online.<sup>4</sup>

Literasi keuangan merupakan isu yang hangat diperbincangkan beberapa tahun belakangan sehingga menjadi hal yang penting dan dibutuhkan oleh masyarakat luas akan literasi keuangan tersebut. Dari perspektif konsumen, mengklaim bahwa literasi keuangan yang baik mengarah pada keputusan pengeluaran yang mengutamakan kualitas. Selain itu, dari sisi penyedia jasa

---

<sup>3</sup>Saputri, E. D. "Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Digital Bank Syariah (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung)".

<sup>4</sup>Nur Jana Fara, Nur Diana, Arista Fauzi Kartika Sari "Pengaruh E-Trust, E-Service Dan Brand Terhadap E-Loyalty Pengguna Layanan Mobile Banking Syariah (Studi Kasus Pada Masyarakat Kota Ternate)" (Warta Ekonomi Vol. 7, No. 1, Tahun 2024), 159-160.

keuangan, tingkat literasi keuangan yang tinggi akan memberikan informasi produk yang memadai dan pemahaman tentang risiko. Pada tahun 2022, OJK telah melakukan survei nasional berkaitan dengan literasi dan inklusi keuangan yang dilakukan setiap tiga tahun sekali menunjukkan indeks literasi keuangan di Indonesia sejak tahun 2013<sup>5</sup>.

Digitalisasi perbankan telah membawa perubahan signifikan dalam layanan bank syariah melalui teknologi seperti *Self-Service Technology* (SST), *mobile banking*, dan *internet banking* yang mempermudah transaksi nasabah secara praktis dan aman. Kepercayaan elektronik (*e-trust*) menjadi faktor penting yang mempengaruhi kepercayaan nasabah terhadap keamanan layanan digital. Selain itu, literasi keuangan berperan dalam meningkatkan pemahaman nasabah terhadap produk keuangan, sehingga mendukung pengambilan keputusan yang lebih bijak. Penerapan teknologi informasi, *e-trust*, dan literasi keuangan tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga berkontribusi pada kepuasan nasabah pengguna layanan digital bank.

Saat ini, layanan perbankan syariah semakin berkembang melalui digitalisasi, khususnya penggunaan teknologi mandiri seperti mobile banking. Namun, di kalangan civitas akademik FEBI UIN Datokarama Palu masih ditemukan dua persoalan utama. Pertama, banyak mahasiswa dan dosen mengalami kesulitan dalam menggunakan mobile banking, seperti aplikasi yang sering mengalami gangguan, akses yang lambat, dan antarmuka yang kurang ramah, mencerminkan tantangan dalam penerapan *self-service technology*. Kedua, masih rendahnya tingkat literasi keuangan digital menyebabkan mahasiswa kurang memahami manfaat, risiko, dan keamanan layanan digital, sehingga menurunkan

---

<sup>5</sup>Sofyan Hanafi “Analisis Pengaruh Digitalisasi Melalui Self Service Banking Technology Terhadap Tingkat Literasi Keuangan Syari’ah Masyarakat Pedesaan (Studi Kasus Masyarakat Desa Baleraksa Kecamatan Karangmoncol Kabupaten Purbalingga)”.

tingkat kepercayaan (*e-trust*) terhadap sistem tersebut. Kondisi ini berdampak pada rendahnya kepuasan pengguna terhadap layanan perbankan digital syariah. Oleh karena itu, penting untuk meneliti bagaimana digitalisasi perbankan, *self-service technology*, literasi keuangan, dan *e-trust* mempengaruhi kepuasan nasabah pengguna layanan digital bank syariah.

Berdasarkan latar belakang dan fenomena yang telah diuraikan tersebut, maka peneliti akan melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Digitalisasi Perbankan *Self-Service Technology*, *E-Trust* dan Literasi Keuangan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Syariah (Studi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu)”.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis paparkan, maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Apakah digitalisasi perbankan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah (Studi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu)?
2. Apakah *self-service technology* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah (Studi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu)?
3. Apakah *e-trust* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah (Studi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu)?
4. Apakah literasi keuangan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah (Studi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu)?

5. Apakah digitalisasi perbankan, *self-service technology*, *e-trust*, dan literasi keuangan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah (Studi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu)?

### ***C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian***

#### **1. Tujuan Penelitian**

Pada hakikatnya, setiap penelitian mempunyai tujuan yang didasarkan pada rumusan masalah. Penulis mempunyai beberapa tujuan dalam mengadakan penelitian sebagaimana pokok permasalahan yang akan dibahas yakni:

- a. Untuk menganalisis pengaruh digitalisasi perbankan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah (Studi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu);
- b. Untuk menganalisis pengaruh *self-service technology* terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah (Studi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu);
- c. Untuk menganalisis pengaruh *e-trust* terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah (Studi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu);
- d. Untuk menganalisis pengaruh literasi keuangan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah (Studi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu);
- e. Untuk menganalisis pengaruh digitalisasi perbankan, *self-service technology*, *e-trust*, literasi keuangan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah (Studi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu).

## 2. Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian ini yaitu:

- a. Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi ilmiah terkait pengaruh digitalisasi perbankan, *self-service technology*, *e-trust*, dan literasi keuangan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah;
- b. Secara praktis, Memberikan masukan bagi bank syariah untuk meningkatkan layanan digital demi kepuasan nasabah, khususnya mahasiswa;
- c. Secara sosial, Meningkatkan kesadaran mahasiswa akan pentingnya literasi keuangan dalam memanfaatkan layanan digital bank syariah;
- d. Secara kebijakan, Memberikan informasi bagi pembuat kebijakan dalam merumuskan strategi pengembangan layanan digital bank syariah.

### D. Garis-Garis Besar Isi

Untuk mempermudah bagi pembaca tentang pembahasan skripsi penelitian ini, maka penulis menganalisa secara garis besar menurut ketentuan yang ada di dalam komposisi skripsi penelitian ini. Rangkaian penulisan skripsi penelitian ini garis besar isinya penulis paparkan secara sistematis kedalam lima bab berturut-turut sebagai berikut.

Bab I sebagai bab pendahuluan, yang menguraikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, dan garis-garis besar isi.

Bab II yang berupa kajian pustaka, yang menguraikan dan menjelaskan tentang penelitian terdahulu, kajian teori, kerangka pemikiran dan hipotesis.

Bab III yaitu mengenai metode penelitian yang membahas tentang jenis dan pendekatan penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, definisi operasional, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisa data.

Bab IV yang berupa hasil dan pembahasan, yang menguraikan tentang gambaran umum objek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan.

Bab V yang merupakan bab penutup dan menjelaskan terkait kesimpulan serta saran berdasarkan hasil pada penelitian.

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan hasil penelitian yang telah dilakukan para peneliti sebelumnya dan telah diuji hasil kebenarannya berdasarkan metode penelitian yang digunakan. Pada bagian ini peneliti mencantumkan beberapa hasil penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian yang hendak dilakukan oleh peneliti sebagai kajian yang dapat mengembangkan pola pikir peneliti. Diantaranya sebagai berikut:

**Tabel 2.1**

#### Ringkasan Penelitian Terdahulu

|    |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Peneliti         | Windu Baskoro dan Matra Aditya Putra Mokoginta <sup>1</sup>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|    | Judul Penelitian | Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui <i>Self-Service Technology</i> Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Digital Bank Syariah di Yogyakarta.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|    | Hasil Penelitian | Pendekatan penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Responden penelitian ini adalah para mahasiswa yang memakai layanan <i>self service technology</i> (ATM, <i>m-banking</i> , dan <i>i-banking</i> ) dengan menyebarkan kuesioner <i>G-doc</i> ke 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik <i>non-probability sampling</i> dengan metode yang digunakan adalah <i>purposive sampling</i> dengan skala likert. Dalam penelitian ini alat analisis yang digunakan untuk membantu penelitian adalah <i>software</i> IBM SPSS Ver. 22.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial Layanan ATM berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital bank syariah, <i>mobile banking</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital bank syariah, dan <i>internet banking</i> berpengaruh |

---

<sup>1</sup>Baskoro, W., & Mokoginta, M. A. P. Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self-Service Technology Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Digital Bank Syariah di Yogyakarta. *Jurnal Spektrum Ekonomi*, 7(9). (2024).

|    |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                  | signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital bank syariah. Secara simultan ATM, <i>m-banking</i> , dan <i>i-banking</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital bank syariah.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|    | Persamaan        | Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan adalah penelitian ini sama-sama membahas mengenai <i>Self-Service Technology</i> dan kepuasan mahasiswa pengguna layanan bank syariah.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|    | Perbedaan        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Waktu penelitan (2024)</li> <li>- Studi kasus pada mahasiswa di Yogyakarta</li> <li>- Tidak membahas <i>e-trust</i> dan literasi keuangan.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 2. | Peneliti         | Siti Fatimah dan Ema <sup>2</sup>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|    | Judul Penelitian | Pengaruh <i>Self Service Technology</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Bank Syariah Indonesia dengan Digitalisasi Sebagai Variabel Moderasi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|    | Hasil Penelitian | Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh <i>self service technology</i> terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan Bank Syariah Indonesia (BSI) dengan digitalisasi sebagai variabel moderasi pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Alauddin Makassar. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Alauddin Makassar. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus <i>slovin</i> dengan <i>sampling accidental</i> dengan sampel sebanyak 92 responden. Teknik pengolahan dan analisis data dalam penelitian ini ialah menggunakan uji kualitas data, uji asumsi klasik, uji hipotesis dan uji analisis jalur ( <i>path</i> analisis). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa <i>self service technology</i> berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dan digitalisasi berpengaruh secara langsung terhadap <i>self service technology</i> , dan digitalisasi berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. |
|    | Persamaan        | Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan adalah penelitian ini sama-sama membahas mengenai <i>Self-Service Technology</i> dan kepuasan nasabah pengguna layanan bank syariah.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|    | Perbedaan        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Waktu penelitan (2024)</li> <li>- Studi kasus mahasiswa FEBI UIN Alauddin Makassar.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

---

<sup>2</sup>Fatimah, S., & Ema, E. Pengaruh *Self Service Technology* Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Bank Syariah Indonesia dengan Digitalisasi Sebagai Variabel Moderasi.. *Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro*, 7(2), (2024). 74-88

|    |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tidak membahas <i>e-trust</i> dan literasi keuangan.</li> <li>- Penelitian ini menggunakan digitalisasi sebagai variabel moderasi.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 3. | Peneliti         | Isrul Saleh Sirega, Yenni Samri Juliati Nasution, Nurul Inayah <sup>3</sup>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|    | Judul Penelitian | Pengaruh <i>E-Trust</i> dan <i>E-Service Quality</i> Terhadap <i>E-Loyalty</i> Menggunakan Layanan <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah Indonesia dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening: Studi Kasus Mahasiswa FEBI UINSU Tahun 2019.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|    | Hasil Penelitian | <p>Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana <i>E-Trust</i> dan <i>E-Service Quality</i> mempengaruhi <i>E-Loyalty</i> di layanan <i>mobile banking</i>, serta peran kepuasan nasabah sebagai variabel yang memediasi hubungan antara <i>E-Trust</i>, <i>E-Service Quality</i>, dan <i>E-Loyalty</i>. Penelitian ini dilakukan dengan studi kasus pada mahasiswa FEBI UINSU pada tahun 2019 yang menggunakan layanan <i>mobile banking</i>. Metode penelitian yang digunakan adalah survei dengan menyebarkan kuesioner kepada mahasiswa FEBI UINSU yang telah menggunakan layanan <i>mobile banking</i>. Kuesioner tersebut berisi pertanyaan tentang persepsi mereka terhadap <i>E-Trust</i>, <i>E-Service Quality</i>, kepuasan nasabah, dan tingkat <i>E-Loyalty</i> mereka terhadap layanan <i>mobile banking</i>. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan teknik statistik yang relevan, seperti analisis regresi, analisis jalur, atau metode lain yang sesuai untuk menguji hubungan antara variabel-variabel dalam penelitian ini.</p> <p>Demikian juga hasil survey/wawancara dengan beberapa mahasiswa UINSU Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam yang mengungkapkan bahwa terkendala dengan jaringan dan menu aplikasi yang dirasa sulit. Selain disebabkan karena kurang familiar dengan sistem digital. Dari hasil wawancara awal ini membuat penulis merasa ada yang harus dilakukan oleh pihak bank. Hasil konfirmasi awal dengan bagian <i>customer service</i> terungkap bahwa, hal ini terjadi karena sosialisasi penggunaan <i>mobile banking</i> belum diketahui masyarakat dan masih belum dipahami. Penggunaan <i>mobile banking</i> selain untuk pembukaan rekening, bisa</p> |

<sup>3</sup>Siregar, Isrul Saleh, Yenni Samri Juliati Nasution, and Nurul Inayah. "Pengaruh *E-Trust* Dan *E-Service Quality* Terhadap *E-Loyalty* Menggunakan Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening: Studi Kasus Mahasiswa FEBI UINSU Tahun 2019." *Jurnal Nuansa: Publikasi Ilmu Manajemen dan Ekonomi Syariah* 1.4 (Tahun 2023).

|    |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                  | juga untuk penarikan tunai, hal ini juga masih memerlukan sosialisasi kepada nasabah karena masih banyak nasabah yang belum memahami penggunaan tarik tunai melalui <i>mobile banking</i> tersebut. Hal inilah yang mengakibatkan banyak nasabah meragukan tingkat keamanan menggunakan <i>mobile banking</i> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|    | Persamaan        | Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan adalah penelitian ini sama-sama membahas mengenai <i>e-trust</i> dan kepuasan mahasiswa pengguna layanan bank syariah.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|    | Perbedaan        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Waktu penelitian (2023)</li> <li>- Studi kasus FEBI Universitas Sumatera Utara</li> <li>- Fokus pada <i>e-loyalty</i> dan <i>e-service quality</i></li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 4. | Peneliti         | Firdha Tyanisa, Nurulo Hasanah. <sup>4</sup>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|    | Judul Penelitian | Pengaruh Kepercayaan dan <i>Service Quality</i> terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna M-Banking Syariah pada Masa Pandemi <i>COVID-19</i> (Studi Kasus Masyarakat DKI Jakarta)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|    | Hasil Penelitian | Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan data primer dan sekunder. Sebanyak 18 item pertanyaan yang dibagikan melalui google form dengan jumlah responden sebanyak 100 orang yang ditentukan dengan metode <i>purposive sampling</i> . Hasil penelitian dengan uji regresi linear berganda menunjukkan bahwa kepercayaan dan <i>service quality</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan <i>mobile banking</i> syariah pada masa pandemi <i>covid-19</i> . Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi bank syariah dalam menyusun strategi untuk meningkatkan kepuasan nasabahnya. |
|    | Persamaan        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sama-sama meneliti kepuasan nasabah sebagai variabel dependen.</li> <li>- Sama-sama fokus pada layanan perbankan digital syariah.</li> <li>- Sama-sama memasukkan kepercayaan (<i>e-trust</i>) sebagai salah satu variabel independen.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|    | Perbedaan        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Waktu penelitian (2022)</li> <li>- Studi kasus masyarakat DKI Jakarta</li> <li>- Fokus pada kepercayaan dan kualitas layanan (<i>e-service quality</i>)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

---

<sup>4</sup>Tyanisa, F., & Hasanah, N. Pengaruh Kepercayaan dan Service Quality terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna M-Banking Syariah pada Masa Pandemi COVID-19 (Studi Kasus Masyarakat DKI Jakarta). In *Seminar Nasional Akuntansi dan Manajemen PNJ* (Vol. 3). (2022).

|    |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5. | Peneliti         | Rozaq M. Yasin <sup>1</sup> , Nurzahroh Lailyah, Mochamad Edris. <sup>5</sup>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|    | Judul Penelitian | Analisis Pengaruh Layanan Digital Perbankan Syariah terhadap Literasi Keuangan Syariah Generasi <i>Milenial</i> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|    | Hasil Penelitian | Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling. Data diperoleh menggunakan angket yang disebar kepada 100 responden generasi <i>milenial</i> di Kudus yang menggunakan <i>m banking</i> atau <i>i-banking</i> . Jawaban angket diukur menggunakan <i>rating scale</i> , kemudian analisis data menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>m-banking</i> dan <i>i-banking</i> berpengaruh signifikan dan positif terhadap literasi bank syariah generasi milenial di Kudus Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ). Nilai <i>R-square</i> sebesar 0,775 yang berarti kontribusi pengaruh yang diberikan oleh layanan <i>m-banking</i> dan <i>i-banking</i> terhadap literasi keuangan syariah generasi milenial di Kudus sebesar 77,5%, sedangkan sisanya sebesar 22,5% dipengaruhi oleh variabel lain. |
|    | Persamaan        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sama-sama membahas layanan digital perbankan syariah.</li> <li>- Sama-sama melibatkan literasi keuangan sebagai variabel dalam penelitian.</li> <li>- Responden keduanya merupakan generasi muda (<i>milenial</i>/mahasiswa).</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|    | Perbedaan        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Waktu penelitan (2024)</li> <li>- Objeknya generasi <i>milenial</i>.</li> <li>- Penelitian ini menempatkan literasi sebagai variabel dependen.</li> <li>- Fokus pada layanan digital dan literasi keuangan itu sendiri.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

Hasil dari beberapa penelitian di atas dapat dijadikan khazanah dan acuan bagi penulis dalam menyelesaikan proposal penelitian ini.

---

<sup>5</sup>Yasin, R. M., Lailyah, N., & Edris, M. Analisis Pengaruh Layanan Digital Perbankan Syariah terhadap Literasi Keuangan Syariah Generasi Milenial. *Jurnal BAABU AL-ILMI: Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 6(1), (2024). 75-89.

## **B. Kajian Teori**

### **1. Teori - Teori**

#### **a. *Technology Acceptance Model (TAM)***

*Technology Acceptance Model (TAM)* adalah model yang digunakan untuk mengukur penerimaan teknologi informasi melalui dua faktor utama, yaitu persepsi manfaat dan persepsi kemudahan. Kedua faktor ini memengaruhi niat serta perilaku penggunaan teknologi. TAM merupakan adaptasi dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang bertujuan menjelaskan faktor penentu penerimaan teknologi secara luas dan perilaku penggunaannya.<sup>6</sup>

Penelitian ini menggunakan teori *Technology Acceptance Model (TAM)* karena fokus utamanya adalah pada penerimaan layanan digital perbankan oleh nasabah, khususnya melalui penggunaan *Self-Service Technology*. TAM menjelaskan bahwa seseorang akan menerima dan menggunakan teknologi jika mereka merasa teknologi tersebut bermanfaat (*perceived usefulness*) dan mudah digunakan (*perceived ease of use*). Dalam hal ini, teori TAM sangat relevan untuk menganalisis sejauh mana mahasiswa, dosen dan tendik sebagai nasabah merasa bahwa layanan digital bank syariah membantu mereka dan mudah diakses, yang pada akhirnya berpengaruh terhadap kepuasan mereka sebagai pengguna.

#### **b. *Expectation Confirmation Theory (ECT)***

*Expectation Confirmation Theory (ECT)* adalah teori yang menjelaskan bahwa kepuasan pengguna terbentuk dari perbandingan antara harapan awal terhadap suatu produk atau layanan dengan kinerja yang dirasakan setelah penggunaannya.

---

<sup>6</sup>Ngakan Bagus Prasasta Sudiatmika, Ida Ayu Oka Martini. "Faktor-Faktor Mempengaruhi Niat Pelaku UMKM Kota Denpasar Menggunakan QRIS." *JMM UNRAM-MASTER OF MANAGEMENT JOURNAL* 11.3 (2022): 241

Apabila kinerja sesuai atau melampaui harapan, pengguna akan merasa puas, sedangkan jika kinerja lebih rendah dari harapan, maka akan timbul ketidakpuasan.<sup>7</sup>

Penggunaan ECT dalam penelitian ini relevan karena mampu menjelaskan keterkaitan antara digitalisasi perbankan, kemudahan *self-service technology*, kepercayaan (*e-trust*), dan literasi keuangan dengan kepuasan nasabah layanan digital bank syariah. Pada sivitas akademika FEBI UIN Datokarama Palu, kepuasan terhadap layanan digital perbankan syariah sangat bergantung pada sejauh mana pengalaman penggunaan layanan sesuai atau melebihi ekspektasi mereka.

## **2. Digitalisasi Perbankan**

### **a. Pengertian Digitalisasi Perbankan**

Digitalisasi perbankan adalah kegiatan layanan perbankan yang dilakukan secara digital (non format) dalam artian bentuk layanan yang diberikan oleh bank disampaikan melalui alat-alat elektronik baik berupa hp, maupun komputer, tanpa harus menemui langsung pihak bank.<sup>8</sup> Sedangkan digitalisasi perbankan sendiri merupakan bagian dari konteks yang lebih luas untuk pindah ke perbankan *online*, di mana layanan perbankan disampaikan melalui *internet*.<sup>9</sup>

Beberapa pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa digitalisasi perbankan adalah transformasi layanan perbankan dari sistem konvensional ke sistem digital yang memanfaatkan perangkat elektronik seperti ponsel dan komputer. Tujuan utama dari digitalisasi ini adalah memberikan kemudahan akses bagi nasabah tanpa perlu datang langsung ke bank. Secara lebih luas, digitalisasi

---

<sup>7</sup> Richard L. Oliver, *A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions*, (Journal of Marketing Research, Vol. 17, No. 4, 1980), hlm. 460.

<sup>8</sup>Ulil Albab, Fatmah "Digitalisasi Perbankan Perspektif Fiqih." (Indonesian Proceedings and Annual Conference of Islamic Law And Sharia Economic (IPACILSE). Vol. 1. No. 1. 2023), 182-183.

<sup>9</sup>Larassati, N., & Fauzi, A. Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Digitalisasi Perbankan di BSI Trade Center Kota Kediri. *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah*, 4(2), (2022) 207.

perbankan merupakan bagian dari perkembangan perbankan *online* yang mengandalkan internet untuk memberikan layanan perbankan secara lebih efisien dan praktis.

## **b. Indikator Digitalisasi Perbankan**

Berikut indikator digitalisasi perbankan:<sup>10</sup>

- 1) Kebermanfaatan;
- 2) Fitur *web*;
- 3) Kenyamanan;
- 4) Keamanan, privasi dan kepercayaan;
- 5) Kemudahan.

## **3. Self-Service Technology**

### **a. Pengertian Self-Service Technology**

*Self service technology* secara umum didefinisikan sebagai teknologi yang memungkinkan pelanggan untuk bertransaksi ataupun melakukan pelayanan secara mandiri seperti halnya layanan yang dilakukan secara langsung. Pengguna teknologi *self service technology* (SST), seperti *online system*, *mobile banking* yang biasanya berbasis *handphone/ gadget (phone banking)*, *internet banking*. Penggunaan ATM (*Automatic Teller Machine*) merupakan strategi suatu bank dalam mempertahankan dan memuaskan pelanggan yakni nasabah serta untuk menciptakan keunggulan kompetitif sebagai upaya agar mampu bersaing dengan bank lainnya.<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup>Mase, A. P., Devi, A. S., Ainun, N., Ramadhani, R., Sulfitra, M., & Sarbia, S. Pengaruh Digitalisasi Perbankan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Digital Bank Syariah (Studi Pada Mahasiswa UMP). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, 2,2, (2024), 1139.

<sup>11</sup>Banar Suryo Wicaksono, Srikandi Kumadji, M. Kholid Mawardi, "Jurnal Pengaruh Self Service Technology Terhadap Kepercayaan, Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah (Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Malang Kawi Kanwil Malang)", (Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 25 No. 2, Universitas Brawijaya: 2015), 2

*Self service technology* adalah secara umum didefinisikan sebagai teknologi yang memungkinkan nasabah untuk bertransaksi maupun melakukan pelayanan secara mandiri seperti halnya layanan yang dilakukan oleh karyawan secara langsung. Penggunaan teknologi ini menjadi menarik bagi perusahaan penyedia jasa karena meningkatkan pelayanan operasional, meningkatkan efisiensi pelayanan, menyediakan manfaat lebih bagi konsumen, dan memperbanyak pilihan akses pelayanan.<sup>12</sup>

*Self Service Technology* (SST) merupakan teknologi yang memungkinkan pelanggan atau nasabah untuk melakukan transaksi dan layanan secara mandiri tanpa perlu interaksi langsung dengan karyawan bank. Teknologi ini mencakup berbagai *platform* seperti ATM, *phone banking*, *mobile banking*, dan *internet banking*.

#### **b. Indikator *Self-Service Technology***

Berikut indikator *self-service technology*:<sup>13</sup>

- 1) Kemudahan penggunaan yang dirasakan;
- 2) Kegunaan yang dirasakan.

#### **c. Macam-Macam Layanan *Self-Service Technology***

Adapun macam-macam layanan *self-service technology* antara lain sebagai berikut:<sup>14</sup>

---

<sup>12</sup> Rosyidah, N., & Andjarwati, A. L. Pengaruh Self-Service Technology Quality Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Pelanggan Mcdonald'S Di Surabaya). *Image J. Ris. Manaj*, 10, 1, (2021), 17.

<sup>13</sup> Soetam Rizky Wicaksono, Teori Dasar Technology Acceptance Model, (Malang, Cv Seribu Bintang, 2022), 28-33.

<sup>14</sup> Sofjan Assauri, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: CV Rajawali), 264.

### 1) *Automatic Teller Machine (ATM)*

ATM itu sendiri merupakan mesin yang dapat melayani kebutuhan nasabah secara otomatis setiap saat selama 24 jam dan 7 hari atau satu minggu termasuk hari libur.<sup>15</sup>

### 2) *Mobile Banking*

*Mobile banking* merupakan salah satu produk setiap bank yang mengandalkan kecanggihan teknologi GPRS (*General Package Radio Service*) untuk memudahkan nasabahnya dalam melakukan transaksi perbankan. Industri perbankan syariah yang merupakan industry jasa yang dari waktu sewaktu memperbaiki kualitas layanan.<sup>16</sup>

### 3) *Internet Banking*

*Internet banking* atau yang biasa disebut *online banking* merupakan sebuah *system* yang memungkinkan individu untuk melakukan kegiatan perbankan dari mana saja melalui *internet*.<sup>17</sup>

## 4. *E-Trust*

### a. *Pengertian E-Trust*

Kepercayaan pada layanan jasa berbasis internet disebut *elektronic trust (e-trust)*. *E-trust* didefenisikan sebagai pembentukan sikap antara pelanggan dan penjual termasuk keyakinan konsumen dan harapan mengenai karakteristik yang terkait dengan kepercayaan dari penjual *online*.<sup>18</sup>

---

<sup>15</sup> Eviliyanto, "Jurnal Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Perbankan di Kota Surakarta", (Jurnal Edukasi Vol.1 No.1, Tahun 2014), 51

<sup>16</sup> Nurdin, Indah Musyawarah, Nurfitriani, Abdul jalil, "Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)." (Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah 2.1, Tahun 2020), 90

<sup>17</sup> Sumarno, Edy, and Rizku Intan Agustin. "Analisa Hukum Terhadap Perlindungan Bagi Nasabah Pengguna Internet Banking Di Tinjau Dari Hukum Positif Yang Berlaku Di Indonesia." *Journal of Innovation Research and Knowledge* 4.3 (Tahun 2024): 1326.

<sup>18</sup> I Gusti Agung Ayu Mas Suariedewi, Ni Wayan Sri Suprapti. "Effect of mobile service quality to e-trust to develop e-satisfaction and e-loyalty mobile banking services." *International Research Journal of Management, IT and Social Sciences* 7.1 (Tahun 2020): 186.

*E-trust* merupakan keyakinan yang dimiliki pelanggan atas suatu perusahaan sebagai dasar dalam melakukan transaksi melalui transaksi berbasis digital. Sebuah kepercayaan mengacu pada kemauan konsumen untuk menerima dan bertransaksi secara digital dengan berdasar pada ekspektasi mereka yang positif dimasa yang akan datang.<sup>19</sup>

#### **b. Indikator *E-Trust***

Berikut indikator *E-Trust*:<sup>20</sup>

- 1) Integritas;
- 2) Kemampuan;
- 3) Konsisten;
- 4) Loyalitas.

### **5. Literasi Keuangan**

#### **a. Pengertian Literasi Keuangan**

Literasi keuangan adalah kemampuan untuk memahami dan menggunakan berbagai keterampilan keuangan, termasuk pengelolaan pribadi, penganggaran, dan investasi. Literasi keuangan memungkinkan individu untuk membuat keputusan keuangan yang efektif dan mencapai kesejahteraan finansial.<sup>21</sup>

Literasi keuangan merupakan pengetahuan keuangan yang sering diterapkan dalam kehidupan sehari-hari baik disadari maupun tidak. Literasi keuangan dapat didefinisikan sebagai kemampuan seseorang untuk mendapatkan,

---

<sup>19</sup> Safitri, I., Ningsih, H. W. A., & Hawignyo, H. Pengaruh E-Trust Dan E-Satisfaction Terhadap E-Loyalty (Studi: Pengguna Flip. Id). *JAMBURA: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 6, 1, (2023). 458.

<sup>20</sup> Roisah, R., Ahha, Z. A., & Angliawati, R. Y. Upaya meningkatkan e-satisfaction melalui e-trust dan e-service quality pada pengguna Shopee Kota Bandung. *Jurnal Sains Manajemen*, 4(2), 2022, hlm. 65-76.

<sup>21</sup> Prihatni, R., Baroto, Y., Simbolon, H. O., Amalia, D., Meirsha, I. D. M. T., Azis, S. A., & Sastraatmadja, A. H. M. *Analisis Literasi Keuangan Dan Inklusi Keuangan Di Indonesia: Strategi untuk Meningkatkan Kesejahteraan Finansial Masyarakat*. Penerbit Widina, (2024). 1

memahami, dan mengevaluasi informasi yang relevan untuk pengambilan keputusan dengan memahami konsekuensi finansial yang ditimbulkan sebagai dampak perkembangan kompleksitas keuangan global.<sup>22</sup>

Literasi keuangan adalah kemampuan seseorang untuk memahami dan menggunakan pengetahuan keuangan dalam kehidupan sehari-hari, seperti mengelola keuangan pribadi, membuat anggaran, dan berinvestasi. Hal ini memungkinkan individu untuk membuat keputusan keuangan yang bijak dan mencapai kesejahteraan finansial, serta memahami dampak dari keputusan keuangan dalam konteks global yang semakin kompleks.

## **b. Indikator Literasi Keuangan**

Berikut indikator literasi keuangan:<sup>23</sup>

- 1) Pengetahuan keuangan dasar;
- 2) Simpanan dan pinjaman;
- 3) Proteksi;
- 4) Investasi.

## **6. Kepuasan Nasabah**

### **a. Pengertian Kepuasan Nasabah**

Individu atau perusahaan yang menjadi pelanggan bank dan memanfaatkan produk dan jasa yang ditawarkan oleh bank, termasuk pembelian, penyewaan, dan layanan jasa, sehingga disebut sebagai nasabah.<sup>24</sup> Konsumen/nasabah yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan

---

<sup>23</sup>Trisuci, I. Pengaruh literasi keuangan terhadap kesejahteraan keuangan melalui pengelolaan keuangan keluarga pada usaha mikro Kabupaten Batang Hari. *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan*, 12, 01, (2023). 183

<sup>24</sup> Manis, F. A., Sonani, N., & Fitrianti, D. Pengaruh Kualitas Layanan Teller terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank BTN Kantor Cabang Pembantu Jampang. *Judicious*, 4(2), (2023). 201

menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi konsumen/nasabah dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan.<sup>25</sup>

Kepuasan nasabah adalah situasi yang ditunjukkan oleh nasabah ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik.<sup>26</sup> Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipersepsikan dan ekspektasinya. Dengan demikian, apakah seorang nasabah puas atau tidak, sangat bergantung pada kinerja produk dibandingkan ekspektasi konsumen bersangkutan.<sup>27</sup>

Kepuasan nasabah merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu usaha, hal ini dikarenakan dengan memuaskan pelanggan, perusahaan dapat meningkatkan pendapatan (profit) dan mendapatkan pangsa pasar yang lebih luas. Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.<sup>28</sup>

Kesimpulan dari berbagai pengertian di atas terkait kepuasan nasabah merupakan faktor kunci dalam keberlangsungan bisnis perbankan karena berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dan pembelian ulang produk atau layanan. Kepuasan ini muncul ketika kinerja produk atau layanan yang diberikan

---

<sup>25</sup> Kharisma, D., Simatupang, S., & Hutagalung, H. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD. Restu Mulia Pandan. *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi Medan*, 5(1), (2023). 35

<sup>26</sup> Abadi, I., & Nur, Y. Pengaruh Pemasaran Relasi dan Pemasaran Pengalaman Terhadap Retensi Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Moderasi Pada Bank Syariah Indonesia di Kota Makassar. *Jurnal Pustaran Manajemen (JPM)*, 1, 4, (2023)., 303

<sup>27</sup> Ismulyaty, S., & Roni, M. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pengguna Internet Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi Kalirejo): The Effect Of Service Quality And Internet Banking User Satisfaction On Customer Loyalty Of Bank Syariah Indonesia (Bsi Kalirejo). *NISBAH: Jurnal Perbankan Syariah*, 8, 1, (2022). 68

<sup>28</sup> Arifin, S., Anisa, N. A., & Utomo, P. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Ahasa Daya Motor Surabaya. *Journal on Education*, 5(3), (2023). 9631-9632

bank sesuai atau melebihi ekspektasi nasabah. Jika kepuasan tercapai, nasabah cenderung menggunakan kembali layanan bank, sehingga meningkatkan pendapatan dan pangsa pasar bank. Dengan demikian, kepuasan nasabah menjadi elemen penting dalam strategi bisnis untuk mencapai kesuksesan dan daya saing yang berkelanjutan.

#### **b. Dimensi Kepuasan Nasabah**

Berikut dimensi kepuasan nasabah:<sup>29</sup>

- 1) Kecocokan harapan, yaitu kepuasan tidak bisa diukur secara langsung tetapi disimpulkan sesuai dengan kecocokan atau ketidakcocokan antara harapan pelanggan dengan kinerja perusahaan yang sesungguhnya;
- 2) Minat datang kembali, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan bertanya tentang tingkat keinginan pelanggan untuk membeli atau menggunakan kembali layanan perusahaan;
- 3) Kesiediaan merekomendasikan, yaitu kepuasan pelanggan yang diukur dengan bertanya kesiediaan pelanggan untuk menyarankan produk atau layanan tersebut kepada orang lain seperti, keluarga, teman, dan lainnya.

#### **c. Indikator Kepuasan Nasabah**

Berikut indikator kepuasan nasabah:<sup>30</sup>

- 1) Kesesuaian harapan;
- 2) Minat berkunjung kembali;
- 3) Kesiediaan merekomendasikan.

---

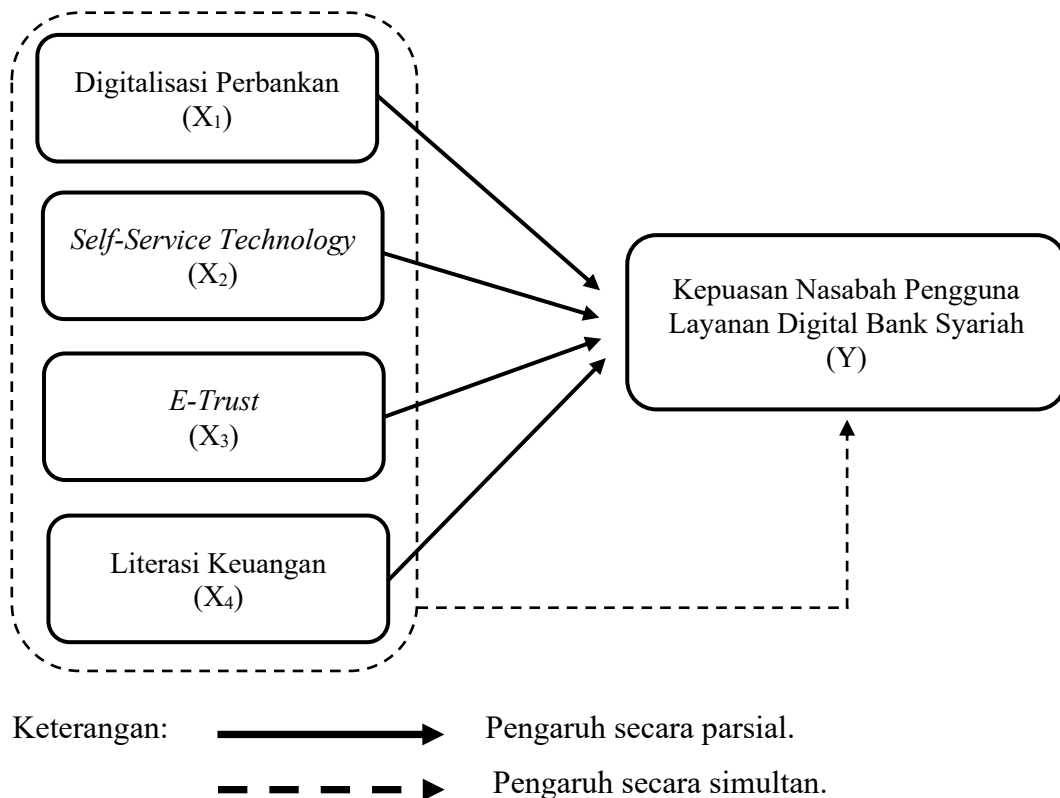
<sup>29</sup>Manis, F. A., Sonani, N., & Fitrianti, D. Pengaruh Kualitas Layanan Teller terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank BTN Kantor Cabang Pembantu Jampang. *Judicious*, 4(2), (2023). 201

<sup>30</sup>Pratiwi, A. R. Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Digital Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 8(2017), (2022). 34

### C. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan hasil penelusuran penelitian terdahulu dan kajian teori, maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini secara sistematis dapat digambarkan sebagai berikut:

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**



#### ***D. Hipotesis***

Hipotesis berasal dari kata *hypo* yang berarti di bawah dan *thesa* yang berarti kebenaran. Hipotesis dapat didefinisikan sebagai jawaban sementara yang kebenarannya masih di uji. Hipotesis juga dapat diartikan sebagai proposisi yang akan diuji kebenarannya atau merupakan suatu jawaban sementara atas pertanyaan penelitian.<sup>31</sup>

Berdasarkan uraian di atas dan perumusan masalah yang ditetapkan, maka hipotesis yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah:

1. Digitalisasi Perbankan ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah (Studi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu);
2. *Self-Service Technology* ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah (Studi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu);
3. *E-Trust* ( $X_3$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah (Studi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu);
4. Literasi Keuangan ( $X_4$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah (Studi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu);
5. Digitalisasi perbankan, *self-service technology*, *e-trust*, dan literasi keuangan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah (Studi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu).

---

<sup>31</sup>Nanang Martono, *Metode penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*: edisi revisi II (Cet 5, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2016), 67.

### BAB III

#### METODE PENELITIAN

##### ***A. Pendekatan dan Desain Penelitian***

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif dilakukan dengan mengumpulkan data berupa angka, atau berupa kata-kata, atau kalimat yang dikonversi menjadi data yang berbentuk angka. Data berupa angka tersebut kemudian diolah dan dianalisis untuk mendapatkan suatu informasi ilmiah dibalik angka-angka tersebut.<sup>1</sup>

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dan verifikatif, yaitu untuk memberikan gambaran keterkaitan variabel penelitian dan menjawab pertanyaan permasalahan yang ada.<sup>2</sup>

Dalam penelitian ini menggunakan satu variabel terikat yaitu digitalisasi perbankan pada kepuasan nasabah dan variabel bebas yaitu *self-service technology*, *e-trust* dan literasi keuangan. Dalam penelitian ini yang menjadi subjek adalah para Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu yang menggunakan layanan digital bank syariah sedangkan objek penelitiannya adalah *self-service technology*, *e-trust* dan literasi keuangan, pada kepuasan nasabah pengguna layanan digital bank syariah.

---

<sup>1</sup>Nanang Martono, “*Metode Penelitian Kuantitatif*”, Edisi Revisi 2, (Cet. V ; Jakarta: PT.Rajagrafindo Persada , 2016), 20.

<sup>2</sup>Agus Rahmat Hermawanto, “ *Pengaruh Kepemimpinan Transpormasional Dan Lingkungan Kerja Terhadap Motivasi Serta Dampaknya Pada Kinerja Dosen*”, Vol 2, No 4,(2016), 3.

## ***B. Populasi dan Sampel Penelitian***

### **1. Populasi**

Populasi adalah kawasan generalisasi yang terdiri dari atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan yang mewakili sudut pandang peneliti.<sup>3</sup> Maka dari itu, penulis menyimpulkan dari definisi yang ada, bahwa populasi yang terdapat pada proposal penelitian ini adalah Mahasiswa, Dosen dan Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu yang menggunakan layanan digital bank syariah.

**Tabel 3.1**

**Penjabaran Populasi**

| <b>No</b>                 | <b>Pekerjaan</b>    | <b>Jumlah</b> |
|---------------------------|---------------------|---------------|
| 1                         | Mahasiswa           | 1918          |
| 2                         | Dosen               | 44            |
| 3                         | Tenaga Kependidikan | 9             |
| <b>Jumlah Keseluruhan</b> |                     | 1971          |

*Sumber: Akademik dan Kemahasiswaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam*

### **2. Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Teknik pengambilan sampel adalah *Probability Sampling* dengan cara *Simple Random Sampling*, Pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu,<sup>4</sup> Untuk

---

<sup>3</sup>Abdullah, A., & Muttaqin, R. Pengaruh Kompensasi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Sales Pada Pt Pln Iconplus Kota Bandung). *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)*, 10, 6, (2024). 3170-3185.

<sup>4</sup>Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2017) 62-63.

menentukan besarnya sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%.<sup>5</sup>

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

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Tingkat Kesalahan Bernilai 10%

Diketahui N = 1.971

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

$$n = \frac{1971}{1 + 1971 (0,01)} = \frac{1971}{1 + 19,71} = \frac{1971}{20,71} = 95,17 = 96$$

Berdasarkan hasil dari rumus tersebut maka diperoleh sampel untuk penelitian ini sebanyak 96 responden atau mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu.

Penelitian ini juga menggunakan *proportional stratified random sampling* sebagai teknik pengambilan sampel. Teknik ini digunakan karena populasi dalam penelitian terdiri atas tiga kelompok (strata) yang berbeda, yaitu mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan, yang masing-masing memiliki karakteristik tersendiri. Tujuannya adalah agar setiap kelompok dalam populasi mendapatkan proporsi representasi yang seimbang dalam sampel. Untuk menentukan jumlah sampel yang digunakan, peneliti menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (*margin of error*) sebesar 10%, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 96 responden.

---

<sup>5</sup>Nurilmi, I., Sudrajat, S., & Nurahman, I. S. Tingkat Kepuasan Petani Padi Terhadap Kinerja Penyuluh Pertanian Lapangan Di Desa Talagasari Kecamatan Kawali Kabupaten Ciamis. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Agroinfo Galuh*, 10(1), (2023) 192-193

$$n_i = \frac{N_i}{N} \times n$$

Keterangan:

$N_i$  : Jumlah populasi per strata

$N$  : Total populasi

$n$  : Total sampel

$n_i$  : Jumlah sampel dari strata ke- $i$ <sup>6</sup>

Perhitungan:

1. Mahasiswa

$$n_{Mahasiswa} = \frac{1918}{1971} \times 96 = 93.38 = 93$$

2. Dosen

$$n_{Dosen} = \frac{44}{1971} \times 96 = 2.14 = 2$$

3. Tenaga Kependidikan

$$n_{Tenaga Kependidikan} = \frac{9}{1971} \times 96 = 0.44 = 1$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, diperoleh pembagian sampel sebagai berikut:

**Tabel 3.2**

**Penjabaran Sampel**

| Strata | Populasi | Sampel |
|--------|----------|--------|
|--------|----------|--------|

---

<sup>6</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 124.

|                     |             |           |
|---------------------|-------------|-----------|
| Mahasiswa           | 1918        | 93        |
| Dosen               | 44          | 2         |
| Tenaga Kependidikan | 9           | 1         |
| <b>TOTAL</b>        | <b>1971</b> | <b>96</b> |

### C. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah objek penelitian yang memiliki variasi nilai untuk dianalisis.<sup>7</sup> Berdasarkan hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lainnya maka jenis-jenis variabel dalam penelitian dapat dibedakan sebagai berikut.

Jenis-jenis variabel dalam penelitian ini dapat dibedakan sebagai berikut:

#### 1. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi variabel lain atau menghasilkan akibat pada variabel yang lain, yang pada umumnya berada dalam urutan tata waktu yang terjadi lebih dulu. Variabel ini biasanya disimbolkan dengan variabel “X”.<sup>8</sup> Adapun variabel dalam penelitian ini yaitu Digitalisasi Perbankan ( $X_1$ ), *Self-Service Teknologi* ( $X_2$ ), *E-Trust* ( $X_3$ ), dan Literasi Keuangan ( $X_4$ ).

#### 2. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel terikat merupakan variabel yang diakibatkan atau dipengaruhi oleh variabel bebas.<sup>9</sup> Variabel yang dipengaruhi dalam penelitian ini yaitu: Kepuasan Nasabah (Y).

### D. Definisi Operasional

---

<sup>7</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Cetakan Ke-29; Bandung: Alfabeta, 2021), hlm. 60.

<sup>8</sup> Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Edisi revisi 2*, (Cet. V ; Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada, 2016).”, 61

<sup>9</sup> Ibid, 61

Berdasarkan judul yang ditetapkan oleh peneliti, guna lebih fokusnya penelitian ini maka perlu adanya definisi operasional. Definisi operasional adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana cara untuk mengukur suatu variabel. Adapun definisi operasional dari variabel-variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.3**  
**Definisi Operasional Variabel**

| No. | Variabel                                         | Definisi Operasional                                                                                                                                                                                                       | Indikator                                                                                                                              |
|-----|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Digitalisasi Perbankan (X <sub>1</sub> )         | Digitalisasi perbankan adalah layanan yang dapat di akses nasabah untuk memperoleh informasi, registrasi, pembukaan rekening, transaksi dan penutupan rekening secara mandiri tanpa melibatkan petugas bank. <sup>10</sup> | Mase Dkk:<br>1. Kebermanfaatan<br>2. Fitur web<br>3. Kenyamanan<br>4. Keamanan, privasi dan kepercayaan<br>5. Kemudahan. <sup>11</sup> |
| 2.  | <i>Self-Service Technology</i> (X <sub>2</sub> ) | Teknologi yang memungkinkan pelanggan untuk menyelesaikan tugas-tugas tertentu sendiri, tanpa memerlukan staf. <sup>12</sup>                                                                                               | Soetam Rizky Wicaksono:<br>1. Kemudahan penggunaan yang dirasakan<br>2. kegunaan yang dirasakan. <sup>13</sup>                         |
| 3.  | <i>E-Trust</i> (X <sub>3</sub> )                 | <i>E-Trust</i> yaitu kepercayaan <i>mobile banking</i> untuk bertransaksi, mudah digunakan, aman dan tidak berbahaya, dengan layanan <i>mobile banking</i> setiap bank                                                     | Roisah Dkk:<br>1. Integritas<br>2. Kemampuan<br>3. Konsisten                                                                           |

<sup>10</sup> Puspitadewi, I. Pengaruh digitalisasi perbankan terhadap efektivitas dan produktivitas kerja pegawai. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 5(2), (2019). 249

<sup>11</sup> Mase, A. P., Devi, A. S., Ainun, N., Ramadhani, R., Sulfitra, M., & Sarbia, S. Pengaruh Digitalisasi Perbankan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Digital Bank Syariah (Studi Pada Mahasiswa UMP). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, 2,2, (2024), 1139.

<sup>12</sup> Sumarin, Kiki Sarianti, Manajemen Bisnis Ritel. Ed.(Serang, Banten: Pt Sada Kurnia Pustaka, 2023)74.

<sup>13</sup> Soetam Rizky Wicaksono, Teori Dasar Technology Acceptance Model, (Malang, Cv Seribu Bintang,2022),28-33.

|    |                                     |                                                                                                                                              |                                                                                                                             |
|----|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                     | ingin dan meyakinkan setiap pelanggan untuk percaya pada layanan <i>mobile banking</i> . <sup>14</sup>                                       | 4. Loyalitas. <sup>15</sup>                                                                                                 |
| 4. | Literasi Keuangan (X <sub>4</sub> ) | Literasi keuangan merupakan pemahaman umum terkait peneglolaan dan sikap mengenai keuangan. <sup>16</sup>                                    | Trisuci:<br>1. Pengetahuan keuangan dasar<br>2. Simpanan dan pinjaman<br>3. Proteksi<br>4. Investasi <sup>17</sup>          |
| 5. | Kepuasan Nasabah (Y)                | Kepuasan nasabah merupakan sebuah harapan dari nasabah yang dapat dipenuhi dengan kinerja dari suatu produk atau jasa layanan. <sup>18</sup> | Adik Risa Pratiwi:<br>1. Kesesuaian harapan<br>2. Minat berkunjung kembali<br>3. Kesiediaan merekomendasikan. <sup>19</sup> |

### E. Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan instrumen penelitian berupa angket, khususnya yang berisi pernyataan-pernyataan yang akan diberikan kepada para Mahasiswa, Dosen dan Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang berada di UIN Datokarama Palu. Angket dibuat dengan menggunakan Skala Likert.

<sup>14</sup> Harahap, E. K. *Pengaruh e-trust dan e-service quality terhadap e-loyalty penggunaan layanan mobile banking syariah (studi pada mahasiswa FEBI UIN Syahada Padangsidimpuan)* (Doctoral dissertation, UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan), (2024). 15

<sup>15</sup> Roisah, R., Ahha, Z. A., & Angliawati, R. Y. Upaya meningkatkan e-satisfaction melalui e-trust dan e-service quality pada pengguna Shopee Kota Bandung. *Jurnal Sains Manajemen*, 4(2),2022, hlm. 65-76.

<sup>16</sup> Landang, R. D., Widnyana, I. W., & Sukadana, I. W. Pengaruh literasi keuangan, perilaku keuangan dan pendapatan terhadap keputusan berinvestasi mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Mahasaraswati Denpasar. *Emas*, 2(2), (2021). 53

<sup>17</sup> Trisuci, I. Pengaruh literasi keuangan terhadap kesejahteraan keuangan melalui pengelolaan keuangan keluarga pada usaha mikro Kabupaten Batang Hari. *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan*, 12, 01, (2023). 183

<sup>18</sup> Pratiwi, A. R. Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Digital Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 8(2017), (2022). 34

<sup>19</sup> Ibid, 34

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.<sup>20</sup>

**Tabel 3.4**  
**Contoh Kategori Pernyataan**

| 1                                                | 2                 | 3                  | 4          | 5                  |
|--------------------------------------------------|-------------------|--------------------|------------|--------------------|
| Sangat Tidak Setuju (STS)                        | Tidak Setuju (TS) | Kurang Setuju (KS) | Setuju (S) | Sangat Setuju (SS) |
| Sangat Tidak Setuju (STS) : Diberi Bobot /Skor 5 |                   |                    |            |                    |
| Tidak Setuju (TS) : Diberi Bobot /Skor 4         |                   |                    |            |                    |
| Kurang Setuju (KS) : Diberi Bobot /Skor 3        |                   |                    |            |                    |
| Setuju (S) : Diberi Bobot /Skor 2                |                   |                    |            |                    |
| Sangat Setuju (SS) : Diberi Bobot /Skor 1        |                   |                    |            |                    |

#### ***F. Teknik Pengumpulan Data***

Teknik pengumpulan data adalah prosedur sistematis yang digunakan peneliti untuk memperoleh informasi yang akurat dan relevan guna menjawab rumusan masalah penelitian. Pemilihan teknik yang tepat, seperti wawancara, observasi, atau kuesioner, bertujuan memastikan data yang diperoleh valid, reliabel, dan sesuai dengan tujuan penelitian.<sup>21</sup>

##### **1. Observasi**

Observasi berupa pengamatan secara langsung terhadap objek yang akan diteliti, dimana peneliti tidak terlibat langsung melainkan hanya sebagai pengamat.

---

<sup>20</sup> Tamsir, Sonya Pebriani, Windiana Windiana, and Satim Hamid. "Pengaruh Strategi Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Online Shop Shopindy." *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan)* 6.3 (2022).

<sup>21</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Cetakan Ke-29; Bandung: Alfabeta, 2021), hlm. 193.

## 2. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Pengumpulan data dalam penelitian ini peneliti lakukan melalui penyebaran kuesioner dengan turun langsung ke lapangan serta melalui *google form* pada mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan FEBI UIN Datokarama Palu guna memperoleh data yang dibutuhkan dalam peneltitian ini.

### G. Teknik Analisis Data

Analisis data diartikan sebagai upaya data yang sudah tersedia kemudian diolah dengan statistik dan dapat dipergunakan untuk menjawab rumusan masalah. Analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif, yaitu proses analisis terhadap data-data yang berbentuk angka dengan cara perhitungan secara statistik untuk mengukur analisis pengaruh digitalisasi perbankan, *self-service technology*, *e-trust*, literasi keuangan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah dengan menggunakan *SPSS versi 23* sebagai alat ukurnya. Adapun tahapan-tahapan dalam menganalisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidak sahnya suatu kuesioner. Untuk hasil dari uji validitas, dilakukan dengan program SPSS (*Statistical Packager Social Sciense*). Uji validitas memiliki kriteria penilaian, yaitu apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  pada taraf nilai signifikansi alpha ( $\alpha$ ) 5% atau 0,05, maka dapat dikatakan kuesioner tersebut valid. Apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$  pada taraf signifikansi alpha ( $\alpha$ ) 5% atau 0,05, maka dapat dikatakan kuesioner tersebut tidak valid.<sup>22</sup>

---

<sup>22</sup>Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006), 52.

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner yang dikatakan reliabilitas atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil. Uji reliabilitas diuji terhadap seluruh pertanyaan atau pernyataan pada penelitian ini dan menggunakan program SPSS dengan uji statistik *Cronbach's Alpha* ( $\alpha$ ). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai lebih dari 0,60.<sup>23</sup>

## 3. Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik dilakukan agar data sampel yang diolah benar-benar dapat mewakili populasi secara keseluruhan. Pengujian meliputi:

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu distribusi data. Pada dasarnya uji normalitas adalah membandingkan antara data yang kita miliki dan data yang berdistribusi normal yang memiliki *mean* dan standar deviasi yang sama dengan data kita.

Model Regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Adapun cara untuk mendeteksinya, dengan menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov* dengan alat bantu program SPSS. Uji normalitas dengan metode *Kolmogorov-Smirnov* bertujuan untuk menguji apakah sebuah variabel dependen, variabel independen dan moderasi mempunyai distribusi normal atau tidak.<sup>24</sup>

### b. Uji Multikolinieritas

Tujuan dari uji multikolinieritas adalah untuk menguji adanya kolerasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi kolerasi di

---

<sup>23</sup>Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21*, (Cet. VII, Semarang: Badan Penerbit UNDIP, 2013), 47.

<sup>24</sup>Haryadi Sarjono dan Winda Julianti, *SPSS vs Listel Sebuah Pengantar, Aplikasi Untuk Riset*, (Jakarta: Salemba Empat, 2011), 53.

antara variabel independen. Jika variabel-variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen sama dengan nol. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi adalah dengan cara melihat nilai *variance inflation factor* (*VIF*). Jika nilai (*VIF*) lebih besar dari 10, maka terjadi multikolinieritas.<sup>25</sup>

### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk melihat apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari *residual* satu pengamatan ke pengamatan lain. Untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas dilihat dengan menggunakan Uji Glesjer yang diketahui apakah pola variabel gangguan mengandung heteroskedastisitas atau tidak. Jika nilai statistik  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka tidak mengandung heteroskedastisitas.<sup>26</sup>

## 4. Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda adalah metode statistik untuk menguji pengaruh antara satu variabel terikat dengan lebih satu variabel bebas. Menurut Bawono, regresi ini digunakan untuk menganalisis data yang bersifat *multivariate*. Analisis ini digunakan untuk meramalkan nilai variabel dependen dengan variabel independen yang lebih dari satu.<sup>27</sup>

Persamaan regresi berganda dapat berupa sebagai berikut:

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

Keterangan:

---

<sup>25</sup>Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: PT. Prestasi Pustaka, 2009), 58.

<sup>26</sup>*Ibid.*, 93.

<sup>27</sup>Anton Bawono, *Multivariate Analysis dengan SPSS*, (Salatiga: STAIN Salatiga Press, 2006), 84-85.

|                                               |                                  |
|-----------------------------------------------|----------------------------------|
| Y                                             | = Kepuasan Nasabah               |
| X <sub>1</sub>                                | = Digitalisasi Perbankan         |
| X <sub>2</sub>                                | = <i>Self-Service Technology</i> |
| X <sub>3</sub>                                | = <i>E-Trust</i>                 |
| X <sub>4</sub>                                | = Literasi Keuangan              |
| $\beta_1$ - $\beta_2$ - $\beta_3$ - $\beta_4$ | = Koefisien regresi              |
| a                                             | = Konstanta                      |
| $e_i$                                         | = Faktor kesalahan/ <i>error</i> |

## 5. Uji Hipotesis

Uji hipotesis ini diartikan sebagai jawaban sementara terhadap tujuan penelitian yang diturunkan dari kerangka pemikiran yang telah dibuat. Hipotesis merupakan pernyataan alternatif tentang hubungan antara beberapa dua variabel atau lebih. Untuk menguji hipotesis menggunakan tingkat signifikansi  $\alpha = 5\%$ . Caranya untuk menguji hipotesis menggunakan uji T dan uji F.<sup>28</sup>

### a. Uji Hipotesis T

Pengujian hipotesis uji t menggunakan program SPSS versi 23. Alat ini digunakan untuk membandingkan signifikansi hitung masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen dengan taraf signifikansi 5%. Kriteria pengambilan keputusan dalam uji t dengan SPSS adalah sebagai berikut:

- 1) Jika  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak artinya ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen;
- 2) Jika  $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ , maka  $H_0$  diterima artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen.

---

<sup>28</sup>V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian (Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami)*, (Yogyakarta: Pustaka baru Press, 2014), 62.

### b. Uji Hipotesis F

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat. Untuk mengetahui apakah variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, dilakukan perbandingan antar  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$  dengan syarat berikut:

- 1) Jika  $f\text{-hitung} > f\text{-tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak artinya ada pengaruh yang signifikansi antara variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen;
- 2) Jika  $f\text{-hitung} < f\text{-tabel}$ , maka  $H_0$  diterima artinya tidak ada pengaruh yang signifikansi antara variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen.<sup>29</sup>

### 6. Koefisien Determinan ( $R^2$ )

Koefisien determinan ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur atau melihat seberapa besar pengaruh atau kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen. Jika koefisien determinan semakin besar (mendekati satu) menunjukkan semakin banyak kemampuan variabel X menerangkan variabel Y di mana  $0 < R^2 < 1$ . Sebaliknya jika  $R^2$  (semakin kecil mendekati nol, maka akan dikatakan bahwa pengaruh variabel independen adalah kecil terhadap variabel dependen). Hal ini berarti model yang di gunakan lemah atau belum kuat untuk menerangkan pengaruh variabel independen yang diteliti terhadap variabel dependen tersebut.<sup>30</sup>

- a. Besarnya nilai koefisien determinan terletak antara 0 sampai dengan 1 atau ( $0 < R^2 < 1$ );

---

<sup>29</sup>Hidayat, A. A. (2021). *Cara Mudah Menghitung Besar Sampel*. Health Books Publishing.

<sup>30</sup>Wahid Sulaiman, *Analisis Regresi Menggunakan SPSS*, (Contoh Kasus Dan Pemecahannya), Yogyakarta: Andi, 2010), 89.

- b. Nilai 0 menunjukkan tidak adanya hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen;
- c. Nilai 1 menunjukkan adanya hubungan yang sempurna antara variabel independen dengan variabel dependen.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### ***A. Gambaran Umum***

##### **1. Sejarah Singkat Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu**

Sekolah Tinggi Ilmu Syariah (STIS) didirikan pada tahun 1995 sebagai bagian dari upaya Yayasan Datokarama untuk menjawab kebutuhan masyarakat akan pendidikan tinggi di bidang syariah. Tujuan utama pendirian STIS adalah sebagai langkah awal menuju pembentukan fakultas ketiga, yaitu Fakultas Syariah, serta menjadi bagian dari strategi untuk mendirikan IAIN Datokarama sebagai institusi mandiri. Melalui Keputusan Presiden Nomor 11 Tahun 1997, dua fakultas cabang yang telah ada sebelumnya, yaitu Tarbiyah dan Ushuluddin, bersama STIS dan tambahan program studi baru di bidang Dakwah, mengalami perubahan status dan struktur. Namun, transformasi tersebut tidak langsung menjadikan institusi ini sebagai IAIN, melainkan berubah menjadi Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Datokarama Palu.<sup>1</sup>

Pada fase awal berdirinya, lembaga pendidikan yang kini dikenal sebagai IAIN Datokarama Palu dipimpin oleh tokoh pendidik, almarhum Prof. Dr. H.M. Noor Sulaiman, PL. Estafet kepemimpinan kemudian diteruskan oleh pemimpin berikutnya, yaitu almarhum Drs. H.M. Arsyad Ba'asyien, MH dan Drs. Sudirman Rais, M.Pd.I. Di masa penghujung kepemimpinan rektor keempat, Prof. Dr. H. Zainal Abidin, M.Ag., institusi ini memasuki babak baru yang signifikan. Melalui kolaborasi seluruh elemen pimpinan dan dukungan dari pemerintah daerah di

---

<sup>1</sup>Siti Qomariah, *Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam* (Palu: Skripsi UIN Datokarama Palu, 2022), 29.

berbagai tingkatan, maka pada Desember 2013, status STAIN Datokarama resmi ditingkatkan menjadi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Datokarama Palu, sesuai dengan amanat Peraturan Presiden Nomor 51 Tahun 2013. Perubahan status ini turut mempengaruhi struktur kelembagaan, termasuk pengalihan Jurusan Syariah ke dalam bentuk fakultas dengan cakupan keilmuan Syariah dan Ekonomi Islam.<sup>2</sup>

Sebagai bagian dari upaya transformasi kelembagaan menuju perubahan status menjadi Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu, kepemimpinan Prof. Dr. Saggaf S. Pettalongi, M.Pd. saat menjabat Rektor mengambil sejumlah kebijakan penting. Salah satu kebijakan yang diwujudkan adalah memisahkan unit akademik yang sebelumnya tergabung, yaitu antara Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam. Langkah ini diformalisasi melalui Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2018, yang merupakan penyempurnaan atas regulasi sebelumnya, yakni Permenag Nomor 92 Tahun 2013 terkait struktur organisasi dan tata kelola IAIN Palu. Dari kebijakan tersebut, terbentuklah dua fakultas mandiri: Fakultas Syariah dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Melalui Keputusan Menteri Agama RI Nomor 100/1..13/KP.07.6/02/2019 tertanggal 14 Februari 2019, ditetapkan secara resmi pimpinan pertama untuk Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang pelantikannya dilangsungkan sehari kemudian oleh Rektor.<sup>3</sup>

## **2. Visi dan Misi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam mempunyai visi dan misi serta tujuan berikut:

---

<sup>2</sup>Ibid, 30.

<sup>3</sup>Fikram, *Pengaruh Sosialisasi Dan Penerapan Melalui Generasi Baru Indonesia Sulawesi Tengah (GENBI Sul-Teng) Terhadap Minat Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Menggunakan Pembayaran Non Tunai Melalui QRIS Di Era 5.0 Dengan Kemudahan Sebagai Variabel Moder* (Palu: Skripsi UIN Datokarama Palu, 2023), 46.

**a. Visi**

“Mewujudkan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang bermutu dan berdaya saing secara global”.

**b. Misi**

- 1) Mengembangkan kajian keilmuan Islam dan sains secara terpadu dan mendalam untuk memperkaya wawasan keilmuan;
- 2) Meningkatkan mutu pendidikan yang mengintegrasikan nilai-nilai Islam, ilmu pengetahuan, dan kearifan lokal secara kontekstual;
- 3) Mengoptimalkan layanan akademik serta administrasi melalui pemanfaatan teknologi informasi yang efektif dan efisien;
- 4) Memperluas kemitraan strategis dengan lembaga nasional maupun internasional dalam bidang ilmu pengetahuan, budaya, dan teknologi;
- 5) Menguatkan kontribusi dalam pengembangan masyarakat melalui bidang ekonomi serta praktik bisnis berbasis nilai-nilai Islam.

**c. Tujuan**

- 1) Mencetak lulusan program studi Ekonomi Syariah yang memiliki integritas spiritual, etika mulia, kecerdasan berpikir, serta kemampuan profesional yang unggul;
- 2) Mendorong seluruh unsur akademik di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu untuk berperan aktif dalam memajukan pembangunan nasional melalui bidang ekonomi dan bisnis berbasis Islam;
- 3) Mengembangkan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu sebagai pusat unggulan dalam integrasi kajian keilmuan Islam dan ilmu pengetahuan modern.

## B. Hasil Penelitian

### 1. Deskripsi Responden dan Sampel Penelitian

Penelitian dilakukan di lingkungan UIN Datokarama Palu untuk mengetahui pengaruh digitalisasi perbankan, *self-service technology*, *e-trust* dan literasi keuangan syariah terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah. Data penelitian menggunakan instrumen kuesioner yang dibagikan kepada mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan melalui *link google form* serta peneliti juga turun langsung di lapangan untuk melakukan wawancara terhadap responden. Kuesioner disebar oleh peneliti kepada sampel yang diteliti dengan perincian sebagai berikut:

Tabel 4.1

Deskripsi Kuesioner

| Jumlah Sampel | Kuesioner Disebar | Kuesioner Kembali | Kuesioner Diolah | Persentase |
|---------------|-------------------|-------------------|------------------|------------|
| 96            | 96                | 96                | 96               | 96         |

*Sumber: Hasil Penelitian, 2025.*

Pada bab III, dijelaskan bahwa jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 96 orang yang terdiri dari mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Datokarama Palu. Data responden pada penelitian ini dijelaskan dalam tabel sebagai berikut:

#### a. Jenis Kelamin

Pengelompokkan responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.2

Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin | Jumlah    | Persentase  |
|---------------|-----------|-------------|
| Laki-Laki     | 32        | 33%         |
| Perempuan     | 64        | 67%         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>96</b> | <b>100%</b> |

*Sumber: Hasil Penelitian, 2025.*

Pada tabel 4.2 sebagaimana yang terlihat di atas, menunjukkan bahwa sampel dalam penelitian ini terdiri dari 96 responden. Sebagian besar merupakan responden perempuan yang berjumlah 64 orang dengan persentase sebesar 67%, sedangkan sisanya merupakan responden laki-laki yang berjumlah 32 orang dengan persentase 33%.

b. Pekerjaan

Pengelompokkan responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.3

Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

| <b>Pekerjaan</b>    | <b>Jumlah</b> | <b>Persentase</b> |
|---------------------|---------------|-------------------|
| Mahasiswa           | 93            | 97%               |
| Dosen               | 2             | 2%                |
| Tenaga Kependidikan | 1             | 1%                |
| <b>TOTAL</b>        | <b>96</b>     | <b>100%</b>       |

*Sumber: Hasil Penelitian, 2025.*

Pada tabel 4.3 sebagaimana yang terlihat di atas, menunjukkan bahwa sampel dalam penelitian ini terdiri dari 96 responden. Sebagian besar merupakan responden dari jenis pekerjaan mahasiswa yang berjumlah 93 orang dengan persentase sebesar 97%, responden dengan jenis pekerjaan sebagai dosen berjumlah 2 orang dengan persentase 2%, dan responden dengan pekerjaan sebagai tenaga kependidikan berjumlah 1 orang dengan persentase sebesar 1%.

c. Layanan Digitalisasi Perbankan

Pengelompokkan responden berdasarkan penggunaan layanan digital perbankan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.4

Deskripsi Responden Berdasarkan Penggunaan Layanan Digital Perbankan

| Layanan Digital Bank                  | Jumlah    | Persentase  |
|---------------------------------------|-----------|-------------|
| <i>Mobile Banking</i>                 | 70        | 73%         |
| <i>Internet Banking</i>               | 2         | 2%          |
| <i>Automated Teller Machine (ATM)</i> | 24        | 25%         |
| Layanan Lainnya                       | 0         | 0%          |
| <b>TOTAL</b>                          | <b>96</b> | <b>100%</b> |

*Sumber: Hasil Penelitian, 2025.*

Pada tabel 4.4 sebagaimana yang terlihat di atas, menunjukkan bahwa sampel dalam penelitian ini terdiri dari 96 responden. Sebagian besar merupakan responden pengguna layanan *mobile banking* yang berjumlah 70 orang dengan persentase sebesar 73%, responden pengguna *Automatic Teller Machine (ATM)* yang berjumlah 24 orang dengan persentase 25%, dan responden pengguna *internet banking* berjumlah 2 orang dengan persentase 2%. Sedangkan responden dengan pengguna layanan lainnya tidak ada, dengan besaran persentase 0%.

## 2. Deskripsi Variabel

Apabila data telah terkumpul dan tertabulasi dengan baik, maka langkah selanjutnya untuk melihat tanggapan responden mengenai variabel-variabel penelitian yaitu, digitalisasi perbankan, *self-service technology*, *e-trust* dan literasi keuangan syariah, serta kepuasan nasabah. Kemudian dicari rata-rata dari setiap jawaban responden, untuk memudahkan penilaian rata-rata tersebut, maka terlebih dahulu harus dibuat interval berdasarkan rumus berikut:

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

Keterangan:

P = Panjang kelas interval

Rentang = Data tertinggi – Data terendah

Banyak kelas = 5

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

Sangat Buruk = 1,0 – 1,6

Buruk = 1,7 – 2,4

Baik = 2,5 – 3,2

Sangat Baik = 3,3 – 4,0

Deskripsi hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

a. Deskripsi Jawaban Sampel Variabel Digitalisasi Perbankan ( $X_1$ )

Tabel 4.5

Deskripsi Hasil Variabel Digitalisasi Perbankan ( $X_1$ )

| No.                                      | Pernyataan                                                                                                   | 1   | 2  | 3  | 4   | 5   | Total Skor | N  | Mean | Interpretasi |
|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|----|-----|-----|------------|----|------|--------------|
|                                          |                                                                                                              | STS | TS | N  | S   | SS  |            |    |      |              |
| Digitalisasi Perbankan (X <sub>1</sub> ) |                                                                                                              |     |    |    |     |     |            |    |      |              |
| 1.                                       | Saya merasakan kebermanfaatan layanan digital perbankan dalam mempermudah transaksi keuangan sehari-hari.    | 3   | 1  | 2  | 52  | 38  | 409        | 96 | 4,26 | Sangat Baik  |
|                                          |                                                                                                              | 3%  | 1% | 2% | 54% | 40% |            |    |      |              |
| 2.                                       | Layanan digital perbankan memberikan manfaat dengan meningkatkan kenyamanan dan keamanan dalam bertransaksi. | 1   | 1  | 5  | 49  | 40  | 414        | 96 | 4,31 | Sangat Baik  |
|                                          |                                                                                                              | 1%  | 1% | 5% | 51% | 42% |            |    |      |              |
| 3.                                       | Saya dapat melakukan transaksi dengan cepat dan efisien melalui fitur web perbankan digital.                 | 2   | 1  | 6  | 44  | 43  | 413        | 96 | 4,30 | Sangat Baik  |
|                                          |                                                                                                              | 2%  | 1% | 6% | 46% | 45% |            |    |      |              |
| 4.                                       | Fitur web dalam layanan perbankan digital memudahkan saya dalam mengelola transaksi dan informasi keuangan.  | 1   | 0  | 4  | 48  | 43  | 420        | 96 | 4,38 | Sangat Baik  |
|                                          |                                                                                                              | 1%  | 0% | 4% | 50% | 45% |            |    |      |              |

|     |                                                                                                                  |    |    |     |     |     |     |    |      |             |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|-----|-----|-----|-----|----|------|-------------|
| 5.  | Saya merasa nyaman menggunakan layanan digital perbankan dibandingkan dengan layanan perbankan konvensional      | 1  | 3  | 8   | 47  | 37  | 404 | 96 | 4,21 | Sangat Baik |
|     |                                                                                                                  | 1% | 3% | 8%  | 49% | 39% |     |    |      |             |
| 6.  | Layanan digital perbankan memberikan saya kenyamanan dalam melakukan transaksi tanpa harus ke kantor cabang.     | 1  | 1  | 6   | 49  | 39  | 412 | 96 | 4,29 | Sangat Baik |
|     |                                                                                                                  | 1% | 1% | 6%  | 51% | 41% |     |    |      |             |
| 7.  | Saya percaya bahwa informasi pribadi dan transaksi saya dalam layanan digital perbankan terlindungi dengan baik. | 1  | 2  | 10  | 51  | 32  | 399 | 96 | 4,16 | Sangat Baik |
|     |                                                                                                                  | 1% | 2% | 10% | 53% | 33% |     |    |      |             |
| 8.  | Saya tidak khawatir dengan risiko kebocoran data saat menggunakan layanan perbankan digital.                     | 1  | 4  | 13  | 44  | 34  | 394 | 96 | 4,10 | Sangat Baik |
|     |                                                                                                                  | 1% | 4% | 14% | 46% | 35% |     |    |      |             |
| 9.  | Saya merasa layanan digital perbankan mudah digunakan tanpa perlu keahlian khusus.                               | 3  | 1  | 7   | 46  | 39  | 405 | 96 | 4,22 | Sangat Baik |
|     |                                                                                                                  | 3% | 1% | 7%  | 48% | 41% |     |    |      |             |
| 10. | Proses pendaftaran dan aktivasi layanan digital perbankan sangat mudah dan tidak memerlukan banyak prosedur.     | 1  | 4  | 11  | 41  | 39  | 401 | 96 | 4,18 | Sangat Baik |
|     |                                                                                                                  | 1% | 4% | 11% | 43% | 41% |     |    |      |             |

Berdasarkan hasil penelitian, tanggapan dari responden untuk pernyataan pertama terhadap variabel digitalisasi perbankan yaitu sebanyak 38 orang sangat setuju, 52 orang setuju, 2 orang netral, 1 orang tidak setuju dan 3 orang sangat tidak setuju. Total skor jawaban dari 96 responden adalah 409 dengan nilai rata-rata 4,26 maka, pernyataan pertama termasuk dalam interpretasi sangat baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan kedua yaitu sebanyak, 40 orang sangat setuju, 49 orang setuju, 5 orang netral, 1 orang tidak setuju dan 1 orang sangat tidak setuju. Total skor jawaban dari 96 responden adalah 414 dengan nilai rata-rata 4,31 maka, pernyataan kedua termasuk dalam interpretasi sangat baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan ketiga yaitu sebanyak, 43 orang sangat setuju, 44 orang setuju, 6 orang netral, 1 orang tidak setuju dan 2 orang sangat tidak setuju. Total skor jawaban dari 96 responden adalah 413 dengan nilai rata-rata 4,30 maka, pernyataan ketiga termasuk dalam interpretasi sangat baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan ke-empat yaitu sebanyak, 43 orang sangat setuju, 48 orang setuju, 4 orang netral, dan 1 orang sangat tidak setuju. Total skor jawaban dari 96 responden adalah 420 dengan nilai rata-rata 4,38 maka, pernyataan ke-empat termasuk dalam interpretasi sangat baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan kelima yaitu sebanyak, 37 orang sangat setuju, 47 orang setuju, 8 orang netral, 3 orang tidak setuju dan 1 orang sangat tidak setuju. Total skor jawaban dari 96 responden adalah 404 dengan nilai rata-rata 4,21 maka, pernyataan kelima termasuk dalam interpretasi sangat baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan ke-enam yaitu sebanyak, 39 orang sangat setuju, 49 orang setuju, 6 orang netral, 1 orang tidak setuju dan 1 orang sangat tidak setuju. Total skor jawaban dari 96 responden adalah 412 dengan nilai rata-rata 4,29 maka, pernyataan ke-enam termasuk dalam interpretasi sangat baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan ketujuh yaitu sebanyak, 32 orang sangat setuju, 51 orang setuju, 10 orang netral, 2 orang tidak setuju dan 1 orang sangat tidak setuju. Total skor jawaban dari 96 responden adalah 399 dengan nilai rata-rata 4,16 maka, pernyataan ketujuh termasuk dalam interpretasi sangat baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan kedelapan yaitu sebanyak, 34 orang sangat setuju, 44 orang setuju, 13 orang netral, 4 orang tidak setuju dan 1 orang sangat tidak setuju. Total skor jawaban dari 96 responden adalah 394 dengan nilai rata-rata 4,10 maka, pernyataan kedelapan termasuk dalam interpretasi sangat baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan kesembilan yaitu sebanyak, 39 orang sangat setuju, 46 orang setuju, 7 orang netral, 1 orang tidak setuju dan 3 orang sangat tidak setuju. Total skor jawaban dari 96 responden adalah 405 dengan nilai rata-rata 4,22 maka, pernyataan kesembilan termasuk dalam interpretasi sangat baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan ke-sepuluh yaitu sebanyak, 39 orang sangat setuju, 41 orang setuju, 11 orang netral, 4 orang tidak setuju dan 1 orang sangat tidak setuju. Total skor jawaban dari 96 responden adalah 401 dengan nilai rata-rata 4,18 maka, pernyataan ke-sepuluh termasuk dalam interpretasi sangat baik.

b. Deskripsi Jawaban Sampel Variabel *Self-Service Technology* (X<sub>2</sub>)

Tabel 4.6

Deskripsi Hasil Variabel *Self-Service Technology* (X<sub>2</sub>)

| No.                                       | Pernyataan                                                                                                                  | 1   | 2  | 3   | 4   | 5   | Total Skor | N  | Mean | Interpretasi |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|-----|-----|-----|------------|----|------|--------------|
|                                           |                                                                                                                             | STS | TS | N   | S   | SS  |            |    |      |              |
| Self-Service Technology (X <sub>2</sub> ) |                                                                                                                             |     |    |     |     |     |            |    |      |              |
| 1.                                        | Saya merasa layanan <i>self-service technology</i> (ATM, <i>mobile banking</i> , <i>internet banking</i> ) mudah digunakan. | 1   | 4  | 5   | 52  | 34  | 402        | 96 | 4,19 | Sangat Baik  |
|                                           |                                                                                                                             | 1%  | 4% | 5%  | 54% | 35% |            |    |      |              |
| 2.                                        | Saya dapat dengan cepat memahami cara menggunakan layanan <i>self-service technology</i> tanpa perlu banyak bantuan.        | 1   | 1  | 10  | 54  | 30  | 399        | 96 | 4,16 | Sangat Baik  |
|                                           |                                                                                                                             | 1%  | 1% | 10% | 56% | 31% |            |    |      |              |
| 3.                                        | Saya merasa layanan digital bank syariah mudah untuk dipelajari.                                                            | 0   | 1  | 7   | 53  | 35  | 410        | 96 | 4,27 | Sangat Baik  |
|                                           |                                                                                                                             | 0%  | 1% | 7%  | 55% | 36% |            |    |      |              |

|    |                                                                                                                |    |    |    |     |     |     |    |      |             |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|-----|-----|-----|----|------|-------------|
| 4. | Saya merasa layanan digital bank syariah mempermudah aktivitas keuangan saya.                                  | 1  | 2  | 2  | 50  | 41  | 416 | 96 | 4,33 | Sangat Baik |
|    |                                                                                                                | 1% | 2% | 2% | 52% | 43% |     |    |      |             |
| 5. | Saya merasa layanan <i>self-service technology</i> sangat berguna dalam mempermudah pengelolaan keuangan saya. | 1  | 2  | 3  | 55  | 35  | 409 | 96 | 4,26 | Sangat Baik |
|    |                                                                                                                | 1% | 2% | 3% | 57% | 36% |     |    |      |             |
| 6. | Penggunaan <i>self-service technology</i> memberikan keuntungan karena saya tidak perlu datang ke kantor bank. | 0  | 4  | 4  | 48  | 40  | 412 | 96 | 4,29 | Sangat Baik |
|    |                                                                                                                | 0% | 4% | 4% | 50% | 42% |     |    |      |             |

Berdasarkan hasil penelitian, tanggapan dari responden untuk pernyataan pertama terhadap variabel *self-service technology* yaitu sebanyak 34 orang sangat setuju, 52 orang setuju, 5 orang netral, 4 orang tidak setuju dan 1 orang sangat tidak setuju. Total skor jawaban dari 96 responden adalah 402 dengan nilai rata-rata 4,19 maka, pernyataan pertama termasuk dalam interpretasi sangat baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan kedua yaitu sebanyak, 30 orang sangat setuju, 54 orang setuju, 10 orang netral, 1 orang tidak setuju dan 1 orang sangat tidak setuju. Total skor jawaban dari 96 responden adalah 399 dengan nilai rata-rata 4,16 maka, pernyataan kedua termasuk dalam interpretasi sangat baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan ketiga yaitu sebanyak, 35 orang sangat setuju, 53 orang setuju, 7 orang netral, dan 1 orang tidak setuju. Total skor jawaban dari 96 responden adalah 410 dengan nilai rata-rata 4,27 maka, pernyataan ketiga termasuk dalam interpretasi sangat baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan ke-empat yaitu sebanyak, 41 orang sangat setuju, 50 orang setuju, 2 orang netral, 2 orang tidak setuju dan 1 orang sangat tidak setuju. Total skor jawaban dari 96 responden adalah 416 dengan nilai rata-rata 4,33 maka, pernyataan ke-empat termasuk dalam interpretasi sangat baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan kelima yaitu sebanyak, 35 orang sangat setuju, 55 orang setuju, 3 orang netral, 2 orang tidak setuju dan 1 orang sangat tidak setuju. Total skor jawaban dari 96 responden adalah 409 dengan nilai rata-rata 4,26 maka, pernyataan kelima termasuk dalam interpretasi sangat baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan ke-enam yaitu sebanyak, 40 orang sangat setuju, 48 orang setuju, 4 orang netral, dan 4 orang tidak setuju. Total skor jawaban dari 96 responden adalah 412 dengan nilai rata-rata 4,29 maka, pernyataan ke-enam termasuk dalam interpretasi sangat baik.

c. Deskripsi Jawaban Sampel Variabel *E-Trust* ( $X_3$ )

Tabel 4.7

Deskripsi Hasil Variabel *E-Trust* ( $X_3$ )

| No.                       | Pernyataan                                                                                                  | 1   | 2  | 3   | 4   | 5   | Total Skor | N  | Mean | Interpretasi |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|-----|-----|-----|------------|----|------|--------------|
|                           |                                                                                                             | STS | TS | N   | S   | SS  |            |    |      |              |
| E-Trust (X <sub>3</sub> ) |                                                                                                             |     |    |     |     |     |            |    |      |              |
| 1.                        | Saya percaya layanan digital perbankan memiliki integritas tinggi dalam menjaga keamanan data saya.         | 1   | 1  | 16  | 52  | 26  | 389        | 96 | 4,05 | Sangat Baik  |
|                           |                                                                                                             | 1%  | 1% | 17% | 54% | 27% |            |    |      |              |
| 2.                        | Saya yakin informasi yang disampaikan bank melalui layanan digital jujur dan transparan.                    | 0   | 1  | 9   | 51  | 35  | 408        | 96 | 4,25 | Sangat Baik  |
|                           |                                                                                                             | 0%  | 1% | 9%  | 53% | 36% |            |    |      |              |
| 3.                        | Saya percaya sistem perbankan digital mampu menyelesaikan transaksi saya dengan cepat dan akurat.           | 1   | 3  | 11  | 48  | 33  | 397        | 96 | 4,14 | Sangat Baik  |
|                           |                                                                                                             | 1%  | 3% | 11% | 50% | 34% |            |    |      |              |
| 4.                        | Saya yakin bank memiliki tim profesional dan teknologi canggih untuk mengelola layanan digital dengan baik. | 1   | 2  | 11  | 46  | 36  | 402        | 96 | 4,19 | Sangat Baik  |
|                           |                                                                                                             | 1%  | 2% | 11% | 48% | 38% |            |    |      |              |

|    |                                                                                                         |    |    |     |     |     |     |    |      |             |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|-----|-----|-----|-----|----|------|-------------|
| 5. | Saya merasa bank selalu konsisten dalam memberikan layanan digital yang stabil dan dapat diandalkan.    | 1  | 2  | 11  | 55  | 27  | 393 | 96 | 4,09 | Sangat Baik |
|    |                                                                                                         | 1% | 2% | 11% | 57% | 28% |     |    |      |             |
| 6. | Saya percaya bahwa bank akan selalu menjaga kualitas layanan digitalnya agar tetap terpercaya.          | 1  | 2  | 4   | 47  | 42  | 415 | 96 | 4,32 | Sangat Baik |
|    |                                                                                                         | 1% | 2% | 4%  | 49% | 44% |     |    |      |             |
| 7. | Saya merasa loyal terhadap layanan digital bank ini dan tidak tertarik untuk berpindah ke layanan lain. | 0  | 3  | 10  | 53  | 30  | 398 | 96 | 4,15 | Sangat Baik |
|    |                                                                                                         | 0% | 3% | 10% | 55% | 31% |     |    |      |             |
| 8. | Saya merekomendasikan layanan digital perbankan ini kepada orang lain karena saya mempercayainya.       | 0  | 4  | 4   | 50  | 38  | 410 | 96 | 4,27 | Sangat Baik |
|    |                                                                                                         | 0% | 4% | 4%  | 52% | 40% |     |    |      |             |

Berdasarkan hasil penelitian, tanggapan dari responden untuk pernyataan pertama terhadap variabel *e-trust* yaitu sebanyak 26 orang sangat setuju, 52 orang setuju, 16 orang netral, 1 orang tidak setuju dan 1 orang sangat tidak setuju. Total skor jawaban dari 96 responden adalah 389 dengan nilai rata-rata 4,05 maka, pernyataan pertama termasuk dalam interpretasi sangat baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan kedua yaitu sebanyak, 35 orang sangat setuju, 51 orang setuju, 9 orang netral, dan 1 orang tidak setuju. Total skor jawaban dari 96 responden adalah 408 dengan nilai rata-rata 4,25 maka, pernyataan kedua termasuk dalam interpretasi sangat baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan ketiga yaitu sebanyak, 33 orang sangat setuju, 48 orang setuju, 11 orang netral, 3 orang tidak setuju dan 1 orang sangat tidak setuju. Total skor jawaban dari 96 responden adalah 397 dengan nilai rata-rata 4,14 maka, pernyataan ketiga termasuk dalam interpretasi sangat baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan ke-empat yaitu sebanyak, 36 orang sangat setuju, 46 orang setuju, 11 orang netral, 2 orang tidak setuju dan 1 orang sangat tidak setuju. Total skor jawaban dari 96 responden adalah 402 dengan

nilai rata-rata 4,19 maka, pernyataan ke-empat termasuk dalam interpretasi sangat baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan kelima yaitu sebanyak, 27 orang sangat setuju, 55 orang setuju, 11 orang netral, 2 orang tidak setuju dan 1 orang sangat tidak setuju. Total skor jawaban dari 96 responden adalah 393 dengan nilai rata-rata 4,09 maka, pernyataan kelima termasuk dalam interpretasi sangat baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan ke-enam yaitu sebanyak, 42 orang sangat setuju, 47 orang setuju, 4 orang netral, 2 orang tidak setuju dan 1 orang sangat tidak setuju. Total skor jawaban dari 96 responden adalah 415 dengan nilai rata-rata 4,32 maka, pernyataan ke-enam termasuk dalam interpretasi sangat baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan ketujuh yaitu sebanyak, 30 orang sangat setuju, 53 orang setuju, 10 orang netral, dan 3 orang tidak setuju. Total skor jawaban dari 96 responden adalah 398 dengan nilai rata-rata 4,15 maka, pernyataan ketujuh termasuk dalam interpretasi sangat baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan kedelapan yaitu sebanyak, 38 orang sangat setuju, 50 orang setuju, 4 orang netral, dan 4 orang tidak setuju. Total skor jawaban dari 96 responden adalah 410 dengan nilai rata-rata 4,27 maka, pernyataan kedelapan termasuk dalam interpretasi sangat baik.

d. Deskripsi Jawaban Sampel Variabel Literasi Keuangan (X<sub>4</sub>)

Tabel 4.8

Deskripsi Hasil Variabel Literasi Keuangan (X<sub>4</sub>)

| No.                                 | Pernyataan                                                         | 1   | 2  | 3  | 4   | 5   | Total Skor | N  | Mean | Interpretasi |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-----|----|----|-----|-----|------------|----|------|--------------|
|                                     |                                                                    | STS | TS | N  | S   | SS  |            |    |      |              |
| Literasi Keuangan (X <sub>4</sub> ) |                                                                    |     |    |    |     |     |            |    |      |              |
| 1.                                  | Saya memahami konsep dasar keuangan seperti pemasukan, pengeluaran | 0   | 5  | 7  | 45  | 39  | 406        | 96 | 4,23 | Sangat Baik  |
|                                     |                                                                    | 0%  | 5% | 7% | 47% | 41% |            |    |      |              |

|    |                                                                                                                       |    |    |     |     |     |     |    |      |             |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|-----|-----|-----|-----|----|------|-------------|
| 2. | Saya paham bahwa penganggaran keuangan bermanfaat agar terarah dan terhindar dari masalah keuangan                    | 0  | 3  | 4   | 52  | 37  | 411 | 96 | 4,28 | Sangat Baik |
|    |                                                                                                                       | 0% | 3% | 4%  | 54% | 39% |     |    |      |             |
| 3. | Saya rutin menabung untuk kebutuhan di masa depan                                                                     | 2  | 4  | 21  | 43  | 26  | 375 | 96 | 3,91 | Sangat Baik |
|    |                                                                                                                       | 2% | 4% | 22% | 45% | 27% |     |    |      |             |
| 4. | Pengetahuan saya cukup memadai tentang pinjaman sehingga terhindar dari kegagalan pembayaran yang menyebabkan hutang. | 0  | 2  | 13  | 49  | 32  | 399 | 96 | 4,16 | Sangat Baik |
|    |                                                                                                                       | 0% | 2% | 14% | 51% | 33% |     |    |      |             |
| 5. | Asuransi memberikan manfaat kepada saya di masa depan                                                                 | 0  | 3  | 13  | 49  | 31  | 396 | 96 | 4,13 | Sangat Baik |
|    |                                                                                                                       | 0% | 3% | 14% | 51% | 32% |     |    |      |             |
| 6. | Saya memiliki atau tertarik untuk memiliki asuransi sebagai perlindungan terhadap risiko keuangan                     | 0  | 4  | 14  | 46  | 32  | 394 | 96 | 4,10 | Sangat Baik |
|    |                                                                                                                       | 0% | 4% | 15% | 48% | 33% |     |    |      |             |
| 7. | Saya mengetahui investasi merupakan penanaman dana saat ini untuk mendapatkan keuntungan di masa depan.               | 1  | 2  | 8   | 49  | 36  | 405 | 96 | 4,22 | Sangat Baik |
|    |                                                                                                                       | 1% | 2% | 8%  | 51% | 38% |     |    |      |             |
| 8. | Saya memilih untuk menginvestasikan Sebagian uang daripada menghabiskan untuk hal yang tidak diperlukan               | 0  | 4  | 13  | 49  | 30  | 393 | 96 | 4,09 | Sangat Baik |
|    |                                                                                                                       | 0% | 4% | 14% | 51% | 31% |     |    |      |             |

Berdasarkan hasil penelitian, tanggapan dari responden untuk pernyataan pertama terhadap variabel literasi keuangan yaitu sebanyak 39 orang sangat setuju, 45 orang setuju, 7 orang netral, dan 5 orang tidak setuju. Total skor jawaban dari 96 responden adalah 406 dengan nilai rata-rata 4,23 maka, pernyataan pertama termasuk dalam interpretasi sangat baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan kedua yaitu sebanyak, 37 orang sangat setuju, 52 orang setuju, 4 orang netral, dan 3 orang tidak setuju. Total skor jawaban dari 96 responden adalah 411 dengan nilai rata-rata 4,28 maka, pernyataan kedua termasuk dalam interpretasi sangat baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan ketiga yaitu sebanyak, 26 orang sangat setuju, 43 orang setuju, 21 orang netral, 4 orang tidak setuju dan 2 orang sangat tidak setuju. Total skor jawaban dari 96 responden adalah 375 dengan nilai rata-rata 3,91 maka, pernyataan ketiga termasuk dalam interpretasi sangat baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan ke-empat yaitu sebanyak, 32 orang sangat setuju, 49 orang setuju, 13 orang netral, dan 2 orang sangat tidak setuju. Total skor jawaban dari 96 responden adalah 399 dengan nilai rata-rata 4,16 maka, pernyataan ke-empat termasuk dalam interpretasi sangat baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan kelima yaitu sebanyak, 31 orang sangat setuju, 49 orang setuju, 13 orang netral, dan 3 orang tidak setuju. Total skor jawaban dari 96 responden adalah 396 dengan nilai rata-rata 4,13 maka, pernyataan kelima termasuk dalam interpretasi sangat baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan ke-enam yaitu sebanyak, 32 orang sangat setuju, 46 orang setuju, 14 orang netral, dan 4 orang tidak setuju. Total skor jawaban dari 96 responden adalah 394 dengan nilai rata-rata 4,10 maka, pernyataan ke-enam termasuk dalam interpretasi sangat baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan ketujuh yaitu sebanyak, 36 orang sangat setuju, 49 orang setuju, 8 orang netral, 2 orang tidak setuju dan 1 orang sangat tidak setuju. Total skor jawaban dari 96 responden adalah 405 dengan nilai rata-rata 4,22 maka, pernyataan ketujuh termasuk dalam interpretasi sangat baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan kedelapan yaitu sebanyak, 30 orang sangat setuju, 49 orang setuju, 13 orang netral, dan 4 orang tidak setuju. Total skor jawaban dari 96 responden adalah 393 dengan nilai rata-rata 4,09 maka, pernyataan kedelapan termasuk dalam interpretasi sangat baik.

## e. Deskripsi Jawaban Sampel Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Tabel 4.9

## Deskripsi Hasil Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

| No.                  | Pernyataan                                                                                       | 1   | 2  | 3  | 4   | 5   | Total Skor | N  | Mean | Interpretasi |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|----|-----|-----|------------|----|------|--------------|
|                      |                                                                                                  | STS | TS | N  | S   | SS  |            |    |      |              |
| Kepuasan Nasabah (Y) |                                                                                                  |     |    |    |     |     |            |    |      |              |
| 1.                   | Layanan digital perbankan yang saya gunakan sesuai dengan harapan saya.                          | 0   | 4  | 8  | 52  | 32  | 400        | 96 | 4,17 | Sangat Baik  |
|                      |                                                                                                  | 0%  | 4% | 8% | 54% | 33% |            |    |      |              |
| 2.                   | Fitur yang tersedia dalam layanan digital perbankan memenuhi kebutuhan transaksi saya.           | 0   | 2  | 8  | 51  | 35  | 407        | 96 | 4,24 | Sangat Baik  |
|                      |                                                                                                  | 0%  | 2% | 8% | 53% | 36% |            |    |      |              |
| 3.                   | Saya akan terus menggunakan layanan digital perbankan ini untuk transaksi keuangan saya.         | 1   | 1  | 8  | 51  | 35  | 406        | 96 | 4,23 | Sangat Baik  |
|                      |                                                                                                  | 1%  | 1% | 8% | 53% | 36% |            |    |      |              |
| 4.                   | Saya lebih memilih menggunakan layanan digital daripada harus datang langsung ke bank.           | 1   | 2  | 3  | 58  | 32  | 406        | 96 | 4,23 | Sangat Baik  |
|                      |                                                                                                  | 1%  | 2% | 3% | 60% | 33% |            |    |      |              |
| 5.                   | Saya akan merekomendasikan layanan digital perbankan ini kepada keluarga dan teman.              | 1   | 1  | 5  | 55  | 34  | 408        | 96 | 4,25 | Sangat Baik  |
|                      |                                                                                                  | 1%  | 1% | 5% | 57% | 35% |            |    |      |              |
| 6.                   | Saya merasa percaya diri untuk menyarankan orang lain menggunakan layanan digital perbankan ini. | 0   | 2  | 4  | 57  | 33  | 409        | 96 | 4,26 | Sangat Baik  |
|                      |                                                                                                  | 0%  | 2% | 4% | 59% | 34% |            |    |      |              |

Berdasarkan hasil penelitian, tanggapan dari responden untuk pernyataan pertama terhadap variabel kepuasan nasabah yaitu sebanyak 32 orang sangat setuju, 52 orang setuju, 8 orang netral, dan 4 orang tidak setuju. Total skor jawaban dari 96 responden adalah 400 dengan nilai rata-rata 4,17 maka, pernyataan pertama termasuk dalam interpretasi sangat baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan kedua yaitu sebanyak, 35 orang sangat setuju, 51 orang setuju, 8 orang netral, dan 2 orang tidak setuju. Total skor jawaban dari 96 responden adalah 407 dengan nilai rata-rata 4,24 maka, pernyataan kedua termasuk dalam interpretasi sangat baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan ketiga yaitu sebanyak, 35 orang sangat setuju, 51 orang setuju, 8 orang netral, 1 orang tidak setuju dan 1 orang sangat tidak setuju. Total skor jawaban dari 96 responden adalah 406 dengan nilai rata-rata 4,23 maka, pernyataan ketiga termasuk dalam interpretasi sangat baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan ke-empat yaitu sebanyak, 32 orang sangat setuju, 58 orang setuju, 3 orang netral, 2 orang tidak setuju dan 1 orang sangat tidak setuju. Total skor jawaban dari 96 responden adalah 406 dengan nilai rata-rata 4,23 maka, pernyataan ke-empat termasuk dalam interpretasi sangat baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan kelima yaitu sebanyak, 34 orang sangat setuju, 55 orang setuju, 5 orang netral, 1 orang tidak setuju, dan 1 orang sangat tidak setuju. Total skor jawaban dari 96 responden adalah 408 dengan nilai rata-rata 4,25 maka, pernyataan kelima termasuk dalam interpretasi sangat baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan ke-enam yaitu sebanyak, 33 orang sangat setuju, 57 orang setuju, 4 orang netral, dan 2 orang tidak setuju. Total skor jawaban dari 96 responden adalah 409 dengan nilai rata-rata 4,26 maka, pernyataan ke-enam termasuk dalam interpretasi sangat baik.

### ***C. Teknik Analisis Data***

Analisis data yaitu proses analisis yang terdapat data-data yang berbentuk angka dengan cara perhitungan secara statistik, untuk menganalisis pengaruh digitalisasi perbankan melalui *self-service technology*, *e-trust*, dan literasi keuangan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah.

## 1. Uji Instrumen Penelitian

### a. Uji Validitas

Pada penelitian ini, untuk mengetahui setiap pernyataannya apakah valid atau tidak, dapat diketahui dari kolom *Corrected Item Total Correlation* 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 pada penelitian. Pada penelitian ini, jumlah sampel yang dipakai adalah 96 sampel dan besarnya  $df$  dapat dihitung  $df = 96 - 2 = 94$ . Dengan menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05, maka nilai  $r_{tabel}$  adalah 0,2006. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka pernyataan dinyatakan valid.<sup>4</sup>

Tabel 4.10

Variabel Digitalisasi Perbankan ( $X_1$ )

|       | <i>Corrected Item-Total Correlation</i> | <b>R-Tabel</b> | <b>Kriteria</b> |
|-------|-----------------------------------------|----------------|-----------------|
| X1.1  | 0.757                                   | 0,2006         | Valid           |
| X1.2  | 0.766                                   |                | Valid           |
| X1.3  | 0.792                                   |                | Valid           |
| X1.4  | 0.602                                   |                | Valid           |
| X1.5  | 0.603                                   |                | Valid           |
| X1.6  | 0.705                                   |                | Valid           |
| X1.7  | 0.715                                   |                | Valid           |
| X1.8  | 0.632                                   |                | Valid           |
| X1.9  | 0.760                                   |                | Valid           |
| X1.10 | 0.746                                   |                | Valid           |
| X1    | 1.000                                   |                |                 |

*Sumber: Data Output SPSS 2.3, 2025.*

Pada tabel 4.10 di atas, menunjukkan bahwa semua indikator variabel  $X_1$  dinyatakan valid. Data dikatakan valid ketika nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , sedangkan pada penelitian ini, didapatkan nilai  $r_{tabel}$  dengan signifikansi 0,05% pada sampel 96 orang sebesar 0.2006.

<sup>4</sup>Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21*, (Cet. I; Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013), 52.

Tabel 4.11

Variabel *Self-Service Technology* (X<sub>2</sub>)

|      | <i>Corrected Item-Total Correlation</i> | <b>R-Tabel</b> | <b>Kriteria</b> |
|------|-----------------------------------------|----------------|-----------------|
| X2.1 | 0.802                                   | 0,2006         | Valid           |
| X2.2 | 0.767                                   |                | Valid           |
| X2.3 | 0.678                                   |                | Valid           |
| X2.4 | 0.832                                   |                | Valid           |
| X2.5 | 0.824                                   |                | Valid           |
| X2.6 | 0.777                                   |                | Valid           |
| X2   | 1.000                                   |                |                 |

*Sumber: Data Output SPSS 23, 2025.*

Pada tabel 4.11 di atas, menunjukkan bahwa semua indikator variabel X<sub>2</sub> dinyatakan valid. Data dikatakan valid ketika nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , sedangkan pada penelitian ini, didapatkan nilai  $r_{tabel}$  dengan signifikansi 0,05% pada sampel 96 orang sebesar 0.2006.

Tabel 4.12

Variabel *E-Trust* (X<sub>3</sub>)

|      | <i>Corrected Item-Total Correlation</i> | <b>R-Tabel</b> | <b>Kriteria</b> |
|------|-----------------------------------------|----------------|-----------------|
| X3.1 | 0.731                                   | 0,2006         | Valid           |
| X3.2 | 0.767                                   |                | Valid           |
| X3.3 | 0.754                                   |                | Valid           |
| X3.4 | 0.804                                   |                | Valid           |
| X3.5 | 0.855                                   |                | Valid           |
| X3.6 | 0.823                                   |                | Valid           |
| X3.7 | 0.719                                   |                | Valid           |
| X3.8 | 0.735                                   |                | Valid           |
| X3   | 1.000                                   |                |                 |

*Sumber: Data Output SPSS 23, 2025.*

Pada tabel 4.12 di atas, menunjukkan bahwa semua indikator variabel X<sub>3</sub> dinyatakan valid. Data dikatakan valid ketika nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , sedangkan pada penelitian ini, didapatkan nilai  $r_{tabel}$  dengan signifikansi 0,05% pada sampel 96 orang sebesar 0.2006.

Tabel 4.13  
Variabel Literasi Keuangan (X<sub>4</sub>)

|      | <i>Corrected Item-Total Correlation</i> | <b>R-Tabel</b> | <b>Kriteria</b> |
|------|-----------------------------------------|----------------|-----------------|
| X4.1 | 0.699                                   | 0,2006         | Valid           |
| X4.2 | 0.772                                   |                | Valid           |
| X4.3 | 0.645                                   |                | Valid           |
| X4.4 | 0.786                                   |                | Valid           |
| X4.5 | 0.802                                   |                | Valid           |
| X4.6 | 0.810                                   |                | Valid           |
| X4.7 | 0.731                                   |                | Valid           |
| X4.8 | 0.762                                   |                | Valid           |
| X4   | 1.000                                   |                |                 |

*Sumber: Data Output SPSS 23, 2025.*

Pada tabel 4.13 di atas, menunjukkan bahwa semua indikator variabel X<sub>4</sub> dinyatakan valid. Data dikatakan valid ketika nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , sedangkan pada penelitian ini, didapatkan nilai  $r_{tabel}$  dengan signifikansi 0,05% pada sampel 96 orang sebesar 0.2006.

Tabel 4.14  
Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

|    | <i>Corrected Item-Total Correlation</i> | <b>R-Tabel</b> | <b>Keterangan</b> |
|----|-----------------------------------------|----------------|-------------------|
| Y1 | 0.769                                   | 0,2006         | Valid             |
| Y2 | 0.818                                   |                | Valid             |
| Y3 | 0.846                                   |                | Valid             |
| Y4 | 0.814                                   |                | Valid             |
| Y5 | 0.795                                   |                | Valid             |
| Y6 | 0.694                                   |                | Valid             |
| Y  | 1.000                                   |                |                   |

*Sumber: Data Output SPSS 23, 2025.*

Pada tabel 4.14 di atas, menunjukkan bahwa semua indikator variabel Y dinyatakan valid. Data dikatakan valid ketika nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , sedangkan pada penelitian ini, didapatkan nilai  $r_{tabel}$  dengan signifikansi 0,05% pada sampel 96 orang sebesar 0.2006.

### b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas diuji terhadap seluruh pertanyaan atau pernyataan pada penelitian ini dan menggunakan program SPSS (*Statistical Packaged For Sosial Siences*) versi 23 *for windows* dengan uji statistik *Cronbach's Alpha* ( $\alpha$ ). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai lebih dari 0,60. Dasar pengambilan keputusan untuk pengujian reliabilitas adalah sebagai berikut:

Tabel 4.15

Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

| <b>Reliability Statistics</b>           |                   |                         |                 |                   |
|-----------------------------------------|-------------------|-------------------------|-----------------|-------------------|
| <b>Variabel</b>                         | <b>N of Items</b> | <b>Cronbach's Alpha</b> | <b>Kriteria</b> | <b>Keterangan</b> |
| Digitalisasi Perbankan ( $X_1$ )        | 10                | 0,908                   | 0,60            | Reliabel          |
| <i>Self-Service Tecnology</i> ( $X_2$ ) | 6                 | 0,901                   |                 | Reliabel          |
| <i>E-Trust</i> ( $X_3$ )                | 8                 | 0,921                   |                 | Reliabel          |
| Literasi Keuangan ( $X_4$ )             | 8                 | 0,908                   |                 | Reliabel          |
| Kepuasan Nasabah (Y)                    | 6                 | 0,907                   |                 | Reliabel          |

Sumber: Data Output SPSS 23, 2025.

Pada tabel 4.15 di atas, menunjukkan bahwa variabel  $X_1$  memiliki nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,908, variabel  $X_2$  memiliki nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,901, variabel  $X_3$  memiliki nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,921, kemudian variabel  $X_4$  memiliki nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,908 dan variabel Y memiliki nilai *cronbach's alpha* 0,907. Berdasarkan nilai tersebut, maka kuesioner yang diuji dinyatakan reliabel.

Berdasarkan hasil di atas, dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki *cronbach's alpha* lebih dari 0,60 yang artinya bahwa variabel  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ ,  $X_4$  dan Y adalah reliabel. Dengan demikian pengelolaan data dapat dilanjutkan ke jenjang berikutnya.

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas pada penelitian ini dilakukan dengan menguji sampel penelitian menggunakan *Kolmogorov Smirnov* dengan bantuan program SPSS versi 23. Metode yang digunakan untuk menguji normalitas yaitu skor *asympt.sig*. Apabila nilai *asympt.sig* > atau = 0,05 maka data tersebut berdistribusi normal, akan tetapi apabila nilai *asympt.sig* < 0,05 maka data tersebut tidak berdistribusi normal.<sup>5</sup> Hasil pengujian normalitas dengan menggunakan alat bantu oleh statistik SPSS versi 23 *for windows* dapat diketahui hasilnya sebagaimana tabel berikut.

Tabel 4.16

Hasil Uji Normalitas

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test     |                |                         |
|----------------------------------------|----------------|-------------------------|
|                                        |                | Unstandardized Residual |
| N                                      |                | 96                      |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup>       | Mean           | .0000000                |
|                                        | Std. Deviation | 1193.51701455           |
| Most Extreme Differences               | Absolute       | 0.077                   |
|                                        | Positive       | 0.055                   |
|                                        | Negative       | -0.077                  |
| Test Statistic                         |                | 0.077                   |
| Asymp. Sig. (2-tailed)                 |                | 0.192 <sup>c</sup>      |
| a. Test distribution is Normal.        |                |                         |
| b. Calculated from data.               |                |                         |
| c. Lilliefors Significance Correction. |                |                         |

Sumber: Data Output SPSS 23, 2025.

Pada tabel 4.16 di atas, menunjukkan bahwa data pada penelitian ini berdistribusi normal setelah dilakukan uji data dengan SPSS versi 23. Kemudian cara mendeteksi bahwa data penelitian ini berdistribusi normal yaitu dilihat dari *Asymp.sig. (2-tailed)* nilainya 0,192 dimana nilai tersebut > 0,05 yang artinya data berdistribusi normal.

---

<sup>5</sup>Sugiyono dan Agus Susanto, *Cara Mudah Belajar SPSS Dan LISREL: Teori dan Aplikasi Untuk Analisis Data Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2015), 454.

### b. Uji Multikolonearitas

Uji multikolonearitas bertujuan untuk mengetahui adanya kolerasi antar variabel independen. Jika terjadi kolerasi antar variabel tersebut, maka hal ini terdapat *problem multikolonearitas*. Adapun adanya korelasi ataupun tidaknya dapat dilihat dari nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Koefisien korelasi antar variabel harus dibawah 0,10. Jika korelasi kuat maka hal tersebut terjadi masalah multikolonearitas. Adapun cara untuk mendeteksinya, yaitu dengan melihat tabel berikut.

Tabel 4.17

#### Hasil Uji Multikolonearitas

5

| Coefficients <sup>a</sup>                 |                            |                             |            |                           |        |       |                         |       |
|-------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|-------|-------------------------|-------|
| Model                                     |                            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig.  | Collinearity Statistics |       |
|                                           |                            | B                           | Std. Error | Beta                      |        |       | Tolerance               | VIF   |
| 1                                         | (Constant)                 | -447.530                    | 1037.057   |                           | -0.432 | 0.667 |                         |       |
|                                           | Digitalisasi Perbankan X1  | 0.106                       | 0.049      | 0.166                     | 2.147  | 0.034 | 0.281                   | 3.553 |
|                                           | Self-Service Technology X2 | 0.300                       | 0.085      | 0.320                     | 3.520  | 0.001 | 0.205                   | 4.887 |
|                                           | E-Trust X3                 | 0.181                       | 0.067      | 0.249                     | 2.676  | 0.009 | 0.195                   | 5.116 |
|                                           | Literasi Keuangan X4       | 0.231                       | 0.045      | 0.307                     | 5.106  | 0.000 | 0.468                   | 2.138 |
| a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah Y |                            |                             |            |                           |        |       |                         |       |

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah Y

Sumber: Data Output SPSS 23, 2025.

Pada tabel di atas, terlihat perhitungan nilai *Tolerance* menunjukkan bahwa tidak adanya variabel independen yang memiliki nilai kurang dari 0,10 dimana pada variabel digitalisasi perbankan mendapatkan nilai 0,281, variabel *self-service technology* mendapatkan nilai 0,205, variabel *e-trust* mendapatkan nilai 0,195, dan variabel literasi keuangan memiliki nilai 0,468, serta nilai VIF dari masing-masing variabel menunjukkan kurang dari 10 sehingga dapat dinyatakan bahwa penelitian ini bebas dari Multikolonearitas.

### c. Uji Heteroskedastisitas (Glejser)

Uji Heteroskedastisitas merupakan salah satu uji asumsi klasik yang harus dilakukan pada analisis regresi linier sebagai alat peramalan sebuah uji data dalam statistik. Adapun hasil pengujiannya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.18

Hasil Uji Heteroskedastisitas (Glejser)

| <i>Coefficients<sup>a</sup></i> |                            |                             |            |                           |        |       |
|---------------------------------|----------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|-------|
| Model                           |                            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig.  |
|                                 |                            | B                           | Std. Error | Beta                      |        |       |
| 1                               | (Constant)                 | 845.023                     | 691.720    |                           | 1.222  | .225  |
|                                 | Digitalisasi Perbankan X1  | -0.009                      | 0.034      | -0.049                    | -0.253 | 0.801 |
|                                 | Self-Service Technology X2 | 0.038                       | 0.058      | 0.149                     | 0.652  | 0.516 |
|                                 | E-Trust X3                 | 0.022                       | 0.043      | 0.112                     | 0.512  | 0.610 |
|                                 | Literasi Keuangan X4       | -0.030                      | 0.023      | -0.170                    | -1.279 | 0.204 |
| a. Dependent Variable: Abs Res  |                            |                             |            |                           |        |       |

Sumber: Data Output SPSS 23, 2025.

Uji Glesjer digunakan agar bisa mengetahui apakah pola variabel gangguan mengandung heteroskedastisitas atau tidak. Jika nilai signifikansi (*p-value*) > 0,05 maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.<sup>6</sup> Berdasarkan *output* pada tabel di atas, terlihat bahwa seluruh variabel independen, yaitu digitalisasi perbankan (*sig.* = 0,801), *self-service technology* (*sig.* = 0,516), *e-trust* (*sig.* = 0,610), dan literasi keuangan (*sig.* = 0,204) memiliki nilai signifikansi di atas 0,05. Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa model regresi ini bebas dari masalah heteroskedastisitas dan memenuhi asumsi klasik untuk uji regresi linier berganda.

### 3. Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda adalah metode statistik untuk menguji pengaruh antara satu variabel terikat dengan lebih satu variabel bebas. Menurut Bawono, regresi ini digunakan untuk menganalisis data yang bersifat *multivariate*. Analisis

<sup>6</sup>Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*, (Semarang: Universitas Diponegoro, 2018), 137.

ini digunakan untuk meramalkan nilai variabel dependen dengan variabel indenpenden yang lebih dari satu.<sup>7</sup>

Tabel 4.19

## Hasil Uji Regresi Linear Berganda

| Coefficients <sup>a</sup> |                                  |                             |            |                           |       |
|---------------------------|----------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|
| Model                     |                                  | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | Sig.  |
|                           |                                  | B                           | Std. Error | Beta                      |       |
| 1                         | (Constant)                       | -447.530                    | 1037.057   |                           | 0.667 |
|                           | Digitalisasi Perbankan X1        | 0.106                       | 0.049      | 0.166                     | 0.034 |
|                           | <i>Self-Service Tecnology</i> X2 | 0.300                       | 0.085      | 0.320                     | 0.001 |
|                           | <i>E-Trust</i> X3                | 0.181                       | 0.067      | 0.249                     | 0.009 |
|                           | Literasi Keuangan X4             | 0.231                       | 0.045      | 0.307                     | 0.000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah Y

Sumber: Data Output SPSS 23, 2025.

Berdasarkan tabel 2.1 uji pada regresi linear berganda, maka bentuk regresi dari model tersebut adalah sebagai berikut:

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

$$Y = -447.530 + 0,106X_1 + 0,300X_2 + 0,181X_3 + 0,231X_4 + e$$

Berdasarkan persamaan di atas, menunjukkan bahwa variabel seluruh independen (digitalisasi perbankan, *self-service technology*, *e-trust*, dan literasi keuangan) memiliki arah positif terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah). Hasil perhitungan di atas dijelaskan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta (*a*) sebesar -447.530 menyatakan bahwa apabila variabel independen diabaikan atau sama dengan nol, maka nilai kepuasan nasabah diperkirakan sebesar -447.530. Nilai negatif ini secara teknis menunjukkan bahwa tanpa pengaruh variabel independen, model memprediksi kepuasan nasabah berada pada nilai yang sangat rendah, sehingga menekankan pentingnya peran variabel bebas dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Nilai negatif pada konstanta ini secara statistik wajar terjadi karena

<sup>7</sup>Anton Bawono, *Multivariate Analysis dengan SPSS*, (Salatiga; STAIN Salatiga Press, 2006), 84-85.

merupakan hasil perhitungan matematis untuk mendapatkan garis regresi terbaik yang meminimalkan *error*, meskipun dalam kenyataan nilai kepuasan tidak mungkin bernilai negatif. Dengan demikian, nilai konstanta yang negatif ini menekankan bahwa variabel independen dalam model penelitian ini memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah.;

- b. Nilai koefisien digitalisasi perbankan ( $X_1$ ) sebesar 0,106 menunjukkan pengaruh positif, yang berarti jika digitalisasi perbankan meningkat satu satuan, maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,106 satuan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik implementasi digitalisasi perbankan, maka kepuasan nasabah juga akan meningkat;
- c. Nilai koefisien *self-service technology* ( $X_2$ ) sebesar 0,300 menunjukkan pengaruh positif, yang berarti jika *self-service technology* meningkat satu satuan, maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,300 satuan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan teknologi layanan mandiri, maka kepuasan nasabah juga akan semakin meningkat;
- d. Nilai koefisien *e-trust* ( $X_3$ ) sebesar 0,181 menunjukkan pengaruh positif, yang berarti jika *e-trust* meningkat satu satuan, maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,181 satuan dengan asumsi variabel lain dianggap konstan. Artinya, semakin tinggi kepercayaan nasabah terhadap layanan digital perbankan, maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah;
- e. Nilai koefisien literasi keuangan ( $X_4$ ) sebesar 0,231 menunjukkan pengaruh positif, yang berarti jika literasi keuangan meningkat satu satuan, maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,231 satuan dengan asumsi variabel lain dianggap konstan. Ini berarti semakin tinggi tingkat literasi

keuangan nasabah, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah yang dirasakan.

#### 4. Uji Hipotesis

##### a. Hipotesis T

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen yaitu ( $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ , dan  $X_4$ ) benar-benar memberikan kontribusi secara parsial atau terpisah terhadap variabel dependen ( $Y$ ) atau tidak. Rumus  $T_{hitung}$  adalah:

$$T_{hitung} = b_i / S_{b_i}$$

Keterangan:

$b_i$  = Koefisien regresi variabel  $i$

$S_{b_i}$  = Standar *error* variabel  $i$

Dengan menggunakan taraf signifikansi ( $\alpha = 5\%$ ) dan  $df (n-k-1)$ .

Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai  $T_{hitung}$  dengan  $T_{tabel}$  berdasarkan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Apabila  $T_{hitung} < T_{tabel}$  dan nilai signifikansi  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak;
- 2) Apabila  $T_{hitung} > T_{tabel}$  dan nilai signifikansi  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Adapun hasil datanya sebagai berikut.

Tabel 4.20

## Hasil Uji Hipotesis T

| Coefficients <sup>a</sup>                 |                                  |                             |            |                           |  |
|-------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--|
| Model                                     |                                  | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients |  |
|                                           |                                  | B                           | Std. Error | Beta                      |  |
| 1                                         | (Constant)                       | -447.530                    | 1037.057   |                           |  |
|                                           | Digitalisasi Perbankan X1        | 0.106                       | 0.049      | 0.166                     |  |
|                                           | <i>Self-Service Tecnology</i> X2 | 0.300                       | 0.085      | 0.320                     |  |
|                                           | <i>E-Trust</i> X3                | 0.181                       | 0.067      | 0.249                     |  |
|                                           | Literasi Keuangan X4             | 0.231                       | 0.045      | 0.307                     |  |
| a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah Y |                                  |                             |            |                           |  |

Sumber: Data Output SPSS 23, 2025.

Pada tabel 4.20 hasil perhitungan statistik di atas, uji T dari variabel apabila dimasukkan dalam regresi linear terlihat sebagai berikut:

- 1) Diketahui bahwa variabel X<sub>1</sub> diperoleh  $T_{hitung} 2,147 > T_{tabel} 1,98638$  dan nilai signifikansi (*sig.*)  $0,034 < 0,05$ , dengan ini menunjukkan bahwa variabel digitalisasi perbankan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah;
- 2) Diketahui bahwa variabel X<sub>2</sub> diperoleh  $T_{hitung} 3,520 > T_{tabel} 1,98638$  dan nilai signifikansi (*sig.*)  $0,001 < 0,05$ , dengan ini menunjukkan bahwa variabel *self-service technology* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah;
- 3) Diketahui bahwa variabel X<sub>3</sub> diperoleh  $T_{hitung} 2,676 > T_{tabel} 1,98638$  dan nilai signifikansi (*sig.*)  $0,009 < 0,05$ , dengan ini menunjukkan bahwa variabel *e-trust* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah;
- 4) Diketahui bahwa variabel X<sub>4</sub> diperoleh  $T_{hitung} 5,106 > T_{tabel} 1,98638$  dan nilai signifikansi (*sig.*)  $0,000 < 0,05$ , dengan ini menunjukkan bahwa variabel literasi keuangan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah.

### b. Hipotesis F

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen ( $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$  dan  $X_4$ ) benar-benar memberikan kontribusi secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel dependen ( $Y$ ) atau tidak. Hasil datanya dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.21

#### Hasil Uji Hipotesis F

| ANOVA <sup>a</sup>                                                                 |            |                |    |               |         |                    |
|------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------------|----|---------------|---------|--------------------|
| Model                                                                              |            | Sum of Squares | df | Mean Square   | F       | Sig.               |
| 1                                                                                  | Regression | 1471697106.960 | 4  | 367924276.740 | 125.415 | 0.000 <sup>b</sup> |
|                                                                                    | Residual   | 266961690.530  | 91 | 2933644.951   |         |                    |
|                                                                                    | Total      | 1738658797.490 | 95 |               |         |                    |
| a. Dependent Variable: Y                                                           |            |                |    |               |         |                    |
| b. Predictors: (Constant), Digitalisasi Perbankan, SST, E-Trust, Literasi Keuangan |            |                |    |               |         |                    |

Sumber: Data Output SPSS 23, 2025.

Pada tabel 4.21 hasil uji ANOVA (*Analysis of Varians*) atau *F-Test* di atas, menunjukkan hasil nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $F_{hitung}$  125.415  $> F_{tabel}$  2.70 maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak, karena terdapat pengaruh signifikan dari variabel independen secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah).

### 5. Koefisien Determinan ( $R^2$ )

Uji koefisien determinan dilakukan untuk mengetahui bagaimana persentase dari keberpengaruhan variabel-variabel penelitian yaitu variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun hasil perhitungan statistiknya sebagai berikut:

Tabel 4.22

#### Hasil Uji Koefisien Determinan ( $R^2$ )

| Model Summary                                                                      |                    |          |                   |                            |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model                                                                              | R                  | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1                                                                                  | 0.920 <sup>a</sup> | 0.846    | 0.840             | 1712.78871                 |
| a. Predictors: (Constant), Digitalisasi Perbankan, SST, E-Trust, Literasi Keuangan |                    |          |                   |                            |

Sumber: Data Output SPSS 23, 2025.

Pada tabel 4.22 di atas, menunjukkan bahwa besarnya persentase yang dihasilkan yaitu pada kolom *Adjusted R Square* sebesar 0,840, ini diartikan sebagai persentase atau variasi kontribusi variabel digitalisasi perbankan, *self-service technology*, *e-trust*, dan literasi keuangan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah sebesar 84%. Sedangkan sisanya yaitu sebesar  $(100\% - 84\% = 16\%)$ . Jadi sebesar 16% merupakan variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah yang dimana variabel tersebut tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### **D. Pembahasan**

Hasil pengujian dengan menggunakan Regresi Linear dengan bantuan *SPSS 23 for Windows*, Pengaruh Digitalisasi Perbankan, *Self-Service Technology*, *E-Trust* dan Literasi Keuangan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Syariah, sebagai berikut:

##### **1. Pengaruh Digitalisasi Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Syariah**

Berdasarkan hasil penelitian ini, menunjukkan bahwa variabel  $X_1$  (digitalisasi perbankan) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah yang dibuktikan dengan hasil uji hipotesis T. Digitalisasi Perbankan ( $X_1$ ) diperoleh  $T_{hitung} 2,147 > T_{tabel} 1,986$  dan nilai signifikansi (*sig.*)  $0,034 < 0,05$ . Sehingga hipotesis pertama yang menyatakan bahwa digitalisasi perbankan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah diterima.

Sesuai dengan hasil penelitian di atas, dapat diartikan bahwa semakin baik kualitas digitalisasi yang diterapkan oleh bank, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah. Ini memperkuat pandangan bahwa transformasi layanan perbankan dari sistem konvensional ke sistem digital mampu meningkatkan

efisiensi layanan dan memberikan pengalaman perbankan yang lebih responsif terhadap kebutuhan nasabah modern.

Salah satu indikator yang mendukung hasil ini adalah pernyataan dari responden yang menunjukkan bahwa “Fitur *web* dalam layanan perbankan digital memudahkan saya dalam mengelola transaksi dan informasi keuangan.” Temuan ini menunjukkan bahwa kemudahan akses terhadap fitur digital, seperti *internet banking* dan *website* resmi bank syariah, menjadi salah satu elemen kunci dalam membentuk persepsi positif nasabah terhadap layanan digital. Dengan kemudahan tersebut, nasabah dapat memantau saldo, melihat histori transaksi, melakukan transfer dana, hingga memperoleh informasi penting seputar produk perbankan kapan saja dan di mana saja, tanpa perlu datang ke kantor cabang. Hal ini berdampak langsung terhadap peningkatan kepuasan karena nasabah merasa terbantu dalam mengatur aktivitas keuangannya secara lebih praktis dan efisien.

Selain kemudahan transaksi, digitalisasi juga membawa dampak terhadap persepsi keamanan, kenyamanan, dan kecepatan layanan. Nasabah tidak hanya menilai dari sisi teknologi, tetapi juga dari kualitas pengalaman digital secara menyeluruh, seperti tampilan antarmuka yang intuitif, respons sistem yang cepat, serta minimnya gangguan atau *error* saat penggunaan. Oleh karena itu, keberhasilan bank syariah dalam mengembangkan sistem layanan digital yang handal akan menjadi salah satu daya tarik kompetitif yang dapat meningkatkan loyalitas nasabah.

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, kepuasan nasabah tercipta apabila kinerja layanan yang diterima mampu memenuhi atau melebihi harapan nasabah. Dalam konteks perbankan digital, digitalisasi perbankan harus mampu memberikan kemudahan akses, kecepatan transaksi, keamanan data, serta inovasi layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan

harapan nasabah modern. Digitalisasi perbankan memungkinkan bank untuk menyediakan layanan yang lebih responsif dan fleksibel, sehingga dapat meningkatkan kepuasan serta loyalitas nasabah.<sup>8</sup> Dengan demikian, hasil penelitian ini didukung oleh teori tersebut, di mana optimalisasi teknologi digital dalam layanan perbankan menjadi faktor penting untuk memenuhi harapan nasabah dan meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan bank syariah.

Hasil penelitian ini memiliki keterkaitan yang sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh Dwi Lestari dan Henny Purnamasari juga menyatakan bahwa implementasi digital *banking*, termasuk fitur-fitur seperti *mobile banking*, *internet banking*, dan *self-service technology*, berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan kepuasan nasabah karena memberikan kemudahan, efisiensi waktu, dan kenyamanan dalam bertransaksi.<sup>9</sup> Kesamaan ini terletak pada hasil bahwa semakin baik kualitas digitalisasi layanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah. Namun, terdapat pula perbedaan dengan hasil penelitian Arnita, Mustofa dan Rahmawati yang menemukan bahwa meskipun ATM dan *mobile banking* berpengaruh signifikan, *internet banking* justru tidak memiliki pengaruh yang berarti terhadap kepuasan nasabah.<sup>10</sup>

---

<sup>8</sup>Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Marketing Management*, Edisi 15, (New Jersey: Pearson Education, Inc., 2016), 153.

<sup>9</sup>Dwi Lestari dan Henny Purnamasari, "Pengaruh Digitalisasi Perbankan terhadap Loyalitas Nasabah," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol. 7, No. 2, 2022), 213.

<sup>10</sup>Arnita, Mustofa, dan Rahmawati, "Pengaruh Self Service Technology terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia," (*Jurnal Tabarru'*, Vol. 6, No. 1, 2023), 45.

Temuan penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rini D. Puspitasari dan Dian A. Wulandari yang menunjukkan bahwa digitalisasi layanan perbankan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, di mana kemudahan akses, kecepatan transaksi, dan inovasi digital menjadi faktor utama yang mendorong peningkatan kepuasan.<sup>11</sup> Hal ini menguatkan hasil penelitian ini bahwa semakin optimal penerapan digitalisasi perbankan, maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah. Peningkatan kualitas layanan digital memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi secara lebih praktis, cepat, dan aman, sehingga memenuhi kebutuhan nasabah di era digital dan mendorong loyalitas mereka terhadap bank.

Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa efektivitas digitalisasi perbankan bisa sangat bergantung pada jenis layanan digital yang dikembangkan serta perilaku penggunaan nasabah di masing-masing wilayah atau institusi. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat konsistensi temuan terdahulu sekaligus menyoroti pentingnya pemetaan kebutuhan digital nasabah secara lebih spesifik agar strategi digitalisasi bank syariah dapat diarahkan secara tepat sasaran.

Temuan ini memberikan justifikasi bahwa di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Datokarama Palu, mahasiswa sebagai responden penelitian menunjukkan tingkat penerimaan dan kepuasan yang tinggi terhadap pemanfaatan layanan digital perbankan syariah. Hal ini mencerminkan bahwa digitalisasi perbankan menjadi kebutuhan yang relevan dan sesuai dengan karakteristik generasi akademisi yang akrab dengan teknologi. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pihak kampus untuk terus mendorong literasi digital keuangan.

---

<sup>11</sup>Rini D. Puspitasari, & Dian A. Wulandari, "Pengaruh Digitalisasi Layanan Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah di Era Digital", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol.8, No.2, (2021), 112.

## 2. Pengaruh *Self-Service Technology* Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Syariah

Berdasarkan hasil penelitian ini, menunjukkan bahwa variabel  $X_2$  (*self-service technology*) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah yang dibuktikan dengan hasil uji hipotesis T. *Self-Service Technology* ( $X_2$ ) diperoleh  $T_{hitung} 3,520 > T_{tabel} 1,986$  dan nilai signifikansi (*sig.*)  $0,001 < 0,05$ , Sehingga hipotesis kedua yang menyatakan bahwa *self-service technology* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah diterima.

Berdasarkan hal tersebut, dapat dinyatakan bahwa semakin baik kualitas dan kemudahan teknologi layanan mandiri seperti ATM, *mobile banking*, dan *internet banking* yang disediakan oleh bank syariah, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabahnya. Temuan ini mendukung dan memperkuat hasil-hasil penelitian terdahulu, yang menunjukkan bahwa SST mampu memberikan kemudahan, kecepatan, dan fleksibilitas layanan, sehingga meningkatkan pengalaman positif nasabah. Nasabah merasa lebih mandiri, hemat waktu, dan praktis karena dapat mengakses layanan perbankan kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang ke kantor cabang. Dengan demikian, keandalan dan kemutakhiran teknologi SST menjadi salah satu indikator penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah.

Secara rasional, *Self-Service Technology* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah karena teknologi ini secara langsung menjawab kebutuhan nasabah akan efisiensi waktu, kenyamanan, dan kontrol mandiri dalam bertransaksi. Layanan digital berbasis SST memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan, seperti pengecekan saldo, *transfer*, pembayaran tagihan, hingga penarikan tunai tanpa perlu interaksi tatap muka dengan petugas bank. Hal ini

sangat relevan dengan gaya hidup masyarakat modern yang semakin bergantung pada teknologi digital. Dalam konteks bank syariah, penerapan SST juga mencerminkan inovasi yang dapat meningkatkan citra modern dan profesionalisme lembaga keuangan syariah, sehingga menumbuhkan rasa puas dan loyalitas nasabah. Oleh karena itu, semakin mudah, aman, dan canggih SST yang digunakan, maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan nasabah, karena kebutuhan dan ekspektasi mereka dapat terpenuhi secara cepat dan praktis.

Teori yang mendukung temuan ini dikemukakan oleh Bitner, Ostrom, dan Meuter yang menjelaskan bahwa *self-service technology* (SST) merupakan inovasi layanan yang memungkinkan pelanggan melakukan layanan secara mandiri melalui bantuan teknologi, yang pada akhirnya dapat meningkatkan efisiensi, kecepatan layanan, dan kendali pelanggan atas proses transaksi. Dengan adanya teknologi layanan mandiri seperti mesin ATM, *mobile banking*, atau *internet banking*, pelanggan dapat melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja tanpa dibatasi waktu dan tempat, sehingga hal ini berkontribusi pada meningkatnya kepuasan karena mengurangi antrian, meminimalkan waktu tunggu, dan memberikan kemudahan akses layanan perbankan. Bitner juga menekankan bahwa kepuasan pelanggan akan tercapai bila interaksi dengan teknologi mudah digunakan, andal, serta dapat memenuhi ekspektasi pelanggan dalam kecepatan dan ketepatan pelayanan.<sup>12</sup> Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas teknologi layanan mandiri yang disediakan oleh bank, maka semakin besar pula peluang terciptanya kepuasan nasabah, terutama pada bank yang berbasis layanan digital seperti Bank Syariah saat ini, yang terus bertransformasi mengikuti perkembangan teknologi informasi.

---

<sup>12</sup>Bitner M.J., Ostrom A.L., & Meuter M.L., "Implementing Successful Self-Service Technologies", *Academy of Management Executive*, Vol.16, No.4, (2002), 96–109.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, secara konsisten menemukan bahwa teknologi layanan mandiri berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan bank syariah, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian oleh Firdha Tyanisa dan Nurulo Hasanah juga mendukung temuan serupa, di mana kualitas layanan digital berhubungan dengan kepercayaan dan kepuasan nasabah *mobile banking* syariah.<sup>13</sup> Penelitian Rozaq M. Yasin, Nurzahroh Lailiyah, dan Mochamad Edris pun menunjukkan hubungan positif layanan digital dengan literasi keuangan generasi milenial, yang mengindikasikan manfaat layanan digital dalam meningkatkan pemahaman dan kepercayaan nasabah.<sup>14</sup>

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan temuan yang diperoleh Syamsul Hidayat, dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa penggunaan teknologi layanan mandiri seperti *mobile banking* dan *internet banking* memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, karena memudahkan transaksi, menghemat waktu, dan memberikan fleksibilitas layanan perbankan secara digital. Hasil uji statistik dalam penelitian tersebut juga membuktikan bahwa *self-service technology* menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah di era digitalisasi perbankan.<sup>15</sup> Dengan demikian, hal tersebut menguatkan hasil penelitian ini bahwa layanan digital perbankan syariah melalui teknologi layanan mandiri memang menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

---

<sup>13</sup>F. Tyanisa, & N. Hasanah, "Pengaruh Kepercayaan dan Service Quality terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna M-Banking Syariah pada Masa Pandemi COVID-19 (Studi Kasus Masyarakat DKI Jakarta)," *In Seminar Nasional Akuntansi dan Manajemen PNJ*, Vol.3, (2022).

<sup>14</sup>R. M. Yasin, N. Lailiyah, & M. Edris, "Analisis Pengaruh Layanan Digital Perbankan Syariah terhadap Literasi Keuangan Syariah Generasi Milenial", *Jurnal BAABU AL-ILMI: Ekonomi dan Perbankan Syariah*, Vol.6, No.1, (2024). 75-89.

<sup>15</sup>Syamsul Hidayat, "Pengaruh Self-Service Technology terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah di Kota Bandung", *Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol.9, No.2, (2021), 145–153.

Hasil penelitian ini semakin memperkuat justifikasi bahwa *self-service technology* merupakan salah satu komponen penting dalam mendukung keberhasilan digitalisasi perbankan yang berorientasi pada peningkatan kepuasan nasabah, khususnya pada pengguna layanan digital Bank Syariah di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu. Dengan adanya teknologi layanan mandiri seperti *mobile banking*, *internet banking*, dan ATM digital, nasabah merasa lebih mudah, cepat, dan fleksibel dalam melakukan transaksi perbankan tanpa harus bergantung pada layanan tatap muka di kantor cabang. Temuan ini mendukung fokus penelitian yang menempatkan *self-service technology* sebagai salah satu variabel penentu dalam model pengaruh digitalisasi perbankan, kepercayaan elektronik (*e-trust*), dan literasi keuangan terhadap kepuasan nasabah, sehingga hasilnya diharapkan dapat menjadi dasar bagi Bank Syariah untuk terus mengembangkan inovasi teknologi digital yang responsif terhadap kebutuhan nasabah generasi milenial di lingkungan akademik.

### **3. Pengaruh *E-Trust* Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Syariah**

Berdasarkan hasil penelitian ini, menunjukkan bahwa variabel  $X_3$  (*e-trust*) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah yang dibuktikan dengan hasil uji hipotesis T. *E-Trust* ( $X_3$ ) diperoleh  $T_{hitung} 2,676 > T_{tabel} 1,986$  dan nilai signifikansi (*sig.*)  $0,009 < 0,05$ , Sehingga hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa *e-trust* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah diterima. Hasil ini menegaskan bahwa semakin tinggi kepercayaan nasabah terhadap keamanan, keandalan, dan kredibilitas layanan digital bank syariah, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan nasabah.

Kepercayaan (*trust*) merupakan salah satu faktor kunci dalam transaksi berbasis teknologi digital, terutama di sektor keuangan syariah. Nasabah membutuhkan jaminan bahwa data pribadi dan transaksi mereka dikelola secara aman, rahasia, dan bebas dari risiko penyalahgunaan. Kepercayaan juga mencakup keyakinan bahwa bank syariah menjalankan prinsip-prinsip syariah dengan konsisten meskipun layanannya berbasis digital. Ketika nasabah merasa aman dan yakin bahwa sistem digital bank syariah dapat diandalkan, maka rasa khawatir akan risiko teknologi, seperti kebocoran data atau penipuan, dapat diminimalkan. Hal ini akan berdampak langsung pada peningkatan kepuasan karena nasabah merasa dilindungi dan dihargai.

Selain itu, *e-trust* juga menjadi fondasi penting untuk membangun loyalitas jangka panjang. Nasabah yang puas dan percaya pada layanan digital bank syariah cenderung akan terus menggunakan layanan tersebut dan merekomendasikannya kepada orang lain. Oleh karena itu, bank syariah perlu terus meningkatkan kepercayaan melalui penguatan keamanan siber, transparansi informasi, dan peningkatan pelayanan digital yang responsif. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penguatan *e-trust* tidak hanya berdampak pada kepuasan sesaat, tetapi juga mendukung keberlanjutan hubungan baik antara bank syariah dan nasabahnya di era digital.

Teori yang mendukung hasil ini dapat dijelaskan melalui konsep kepercayaan elektronik (*e-trust*) yang menurut Paul A. Pavlou adalah keyakinan konsumen bahwa penyedia layanan digital akan memenuhi janji layanan secara dapat diandalkan, aman, dan kredibel meskipun tidak terjadi interaksi tatap muka. Pavlou menjelaskan bahwa kepercayaan menjadi elemen kunci dalam transaksi *online* karena dapat meminimalkan ketidakpastian dan risiko persepsi, sehingga

membentuk kepuasan pelanggan yang lebih tinggi terhadap layanan digital.<sup>16</sup> Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kepercayaan pengguna terhadap keandalan dan keamanan layanan digital, semakin besar pula kepuasan yang dihasilkan, terutama pada layanan perbankan syariah yang menjunjung prinsip transparansi dan kepercayaan.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, terlihat jelas bahwa *e-trust* (kepercayaan elektronik) memang menjadi faktor penting yang mempengaruhi kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah. Isrul S. Sirega, Yenni S.J. Nasution, dan Nurul Inayah menunjukkan adanya keraguan nasabah terkait keamanan *mobile banking* karena kurangnya sosialisasi, sehingga menekankan pentingnya *trust* agar kepuasan nasabah meningkat.<sup>17</sup> Temuan ini sejalan dengan penelitian Firdha Tyanisa & Nurulo Hasanah yang juga membuktikan bahwa kepercayaan dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah *m-banking* syariah pada masa pandemi.

Hasil penelitian ini mendukung dan sejalan dengan temuan sebelumnya yang membuktikan bahwa kepercayaan nasabah pada sistem digital, seperti keamanan data, keandalan transaksi, dan kepatuhan bank pada prinsip syariah, tetap menjadi faktor krusial di era digitalisasi layanan keuangan syariah. Temuan ini juga mendukung hasil penelitian Siti Fatimah & Ema, meskipun lebih terfokus pada SST, karena pada dasarnya kepercayaan juga berperan dalam penggunaan teknologi layanan mandiri tersebut.<sup>18</sup>

---

<sup>16</sup>Paul A. Pavlou, "Consumer Acceptance of Electronic Commerce: Integrating Trust and Risk with the Technology Acceptance Model", *International Journal of Electronic Commerce*, Vol.7, No.3, (2003), 101–134.

<sup>17</sup>Isrul S. Siregar, Yenni S.J. Nasution, dan Nurul Inayah. "Pengaruh E-Trust dan E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Menggunakan Layanan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening: Studi Kasus Mahasiswa FEBI UINSU Tahun 2019", *Jurnal Nuansa: Publikasi Ilmu Manajemen dan Ekonomi Syariah*, 1(4), (2023).

<sup>18</sup>Siti Fatimah, & E. Ema, "Pengaruh Self Service Technology Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Bank Syariah Indonesia dengan Digitalisasi Sebagai Variabel Moderasi", *Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro*, Vol.7, No.2, (2024), 74-88.

Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini sejalan dan mendukung arah hasil penelitian-penelitian terdahulu, terutama dalam menegaskan bahwa peningkatan kepercayaan elektronik adalah langkah strategis bagi bank syariah untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Temuan ini juga memperkuat urgensi penguatan sistem keamanan, transparansi informasi, serta edukasi digital agar nasabah semakin yakin dan loyal dalam menggunakan layanan digital bank syariah.

Hasil penelitian ini semakin menguatkan urgensi *e-trust* sebagai salah satu faktor kunci yang perlu diperhatikan dalam pengembangan layanan digital Bank Syariah. Temuan ini membuktikan bahwa kepercayaan digital tidak hanya menjadi elemen pendukung, tetapi juga menjadi pondasi penting yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Kepercayaan terhadap keamanan data, keandalan sistem, dan kredibilitas layanan digital Bank Syariah menjadi jaminan bagi nasabah untuk terus menggunakan dan merekomendasikan layanan tersebut. Dengan demikian, bank syariah perlu memastikan sistem digital yang aman, transparan, dan andal agar dapat membangun loyalitas serta kepuasan nasabah secara berkelanjutan. Justifikasi ini sejalan dengan tujuan penelitian untuk memberikan masukan strategis bagi pengembangan transformasi digital perbankan syariah, khususnya dalam membangun kepercayaan nasabah pada era digital.

#### **4. Pengaruh Literasi Keuangan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Syariah**

Berdasarkan hasil penelitian ini, menunjukkan bahwa variabel  $X_4$  (literasi keuangan) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah yang dibuktikan dengan hasil uji hipotesis T. Literasi Keuangan ( $X_4$ ) diperoleh  $T_{hitung} 5,106 > T_{tabel} 1,986$  dan nilai signifikansi (*sig.*)  $0,000 < 0,05$ . Sehingga hipotesis ke-empat yang menyatakan bahwa literasi

keuangan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah diterima. Berdasarkan hasil tersebut, dapat diartikan bahwa semakin tinggi tingkat pemahaman nasabah terhadap literasi keuangan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka dalam menggunakan layanan digital yang disediakan oleh bank syariah.

Salah satu alasan mengapa literasi keuangan berpengaruh pada kepuasan adalah karena nasabah yang memiliki pemahaman yang baik tentang produk dan layanan perbankan syariah akan lebih mampu memanfaatkan fitur-fitur digital dengan optimal. Nasabah yang melek literasi keuangan tidak hanya memahami cara menggunakan layanan *mobile banking*, *internet banking*, atau *self-service technology*, tetapi juga memahami manfaat, risiko, hingga cara menjaga keamanan transaksi. Dengan pengetahuan ini, nasabah merasa lebih aman, nyaman, dan percaya diri ketika bertransaksi secara digital.

Selain itu, literasi keuangan yang memadai juga membantu nasabah dalam mengambil keputusan keuangan yang tepat sesuai prinsip syariah. Nasabah yang paham konsep keuangan syariah akan lebih puas karena merasa kebutuhan mereka terpenuhi tanpa menyalahi prinsip-prinsip agama. Pengetahuan ini juga meminimalkan risiko miskomunikasi antara nasabah dan pihak bank, serta mengurangi ketidakpastian atau keraguan dalam menggunakan layanan digital. Akibatnya, tingkat kepuasan mereka terhadap bank syariah pun meningkat. Dengan demikian, temuan ini memberikan implikasi praktis bahwa bank syariah perlu terus mendorong edukasi literasi keuangan, baik melalui sosialisasi digital, seminar, maupun konten edukasi *online*. Meningkatkan literasi keuangan nasabah tidak hanya mendukung penggunaan layanan digital secara maksimal, tetapi juga berkontribusi pada kepuasan dan kepercayaan nasabah dalam jangka panjang.

Literasi keuangan memiliki peranan penting dalam meningkatkan kemampuan individu untuk memahami produk dan layanan keuangan, membuat keputusan keuangan yang tepat, serta menghindari risiko kerugian akibat informasi yang kurang memadai. Menurut H. Chen dan R.P. Volpe, literasi keuangan adalah pengetahuan untuk memahami konsep keuangan dasar, termasuk manajemen tabungan, kredit, investasi, dan perencanaan keuangan, yang mempengaruhi kemampuan seseorang dalam memanfaatkan layanan keuangan secara efektif.<sup>19</sup> Dalam konteks layanan digital Bank Syariah, literasi keuangan menjadi semakin penting karena layanan digital memerlukan pemahaman teknologi sekaligus prinsip syariah agar nasabah merasa yakin, nyaman, dan puas. A. Lusardi dan O.S. Mitchell menjelaskan bahwa nasabah dengan literasi keuangan yang baik cenderung lebih puas karena mereka mampu memahami biaya, risiko, dan manfaat dari layanan yang mereka gunakan.<sup>20</sup> Dengan demikian, literasi keuangan bukan hanya meningkatkan kemampuan pengelolaan keuangan, tetapi juga menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan nasabah pada layanan digital perbankan syariah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu yang menekankan pentingnya pemahaman nasabah terhadap layanan digital. Misalnya, penelitian R.M. Yasin Nurzahroh Lailiyah, Mochamad Edris yang menemukan bahwa layanan *m-banking* dan *i-banking* dapat meningkatkan literasi keuangan generasi milenial.<sup>21</sup> Artinya, ada hubungan timbal balik layanan digital meningkatkan literasi keuangan, dan literasi keuangan yang baik pada akhirnya

---

<sup>19</sup>H. Chen, & R.P. Volpe, "An Analysis of Personal Financial Literacy Among College Students", *Financial Services Review*, 7(2), (1998), 107–128.

<sup>20</sup>A. Lusardi, & O.S. Mitchell, "The Economic Importance of Financial Literacy: Theory and Evidence", *Journal of Economic Literature*, 52(1), (2014), 5–44.

<sup>21</sup>R. M. Yasin, N. Lailiyah, & M. Edris, "Analisis Pengaruh Layanan Digital Perbankan Syariah terhadap Literasi Keuangan Syariah Generasi Milenial", *Jurnal BAABU AL-ILMI: Ekonomi dan Perbankan Syariah*, Vol.6, No.1, (2024). 75-89.

mempengaruhi kepuasan nasabah karena mereka dapat memanfaatkan layanan secara maksimal dan memahami fungsinya.

Selanjutnya, penelitian Windu Baskoro dan Matra Aditya Putra Mokoginta, mendukung temuan ini secara tidak langsung. Penelitian terdahulu tersebut menegaskan bahwa digitalisasi melalui *self-service technology*, ATM, *mobile banking*, dan *internet banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan nasabah dalam mengoperasikan teknologi digital berkontribusi pada rasa puas mereka. Namun, agar nasabah mampu menggunakan teknologi tersebut dengan benar, diperlukan tingkat literasi keuangan digital yang memadai. Dengan demikian, literasi keuangan menjadi fondasi penting bagi kepuasan.<sup>22</sup>

Selain itu, penelitian Isrul Saleh Sirega Yenni S.J. Nasution, dan Nurul Inayah menyoroti peran kepercayaan (*trust*) dan kualitas layanan digital terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. Keterkaitannya dengan hasil penelitian ini adalah, literasi keuangan membantu membangun kepercayaan nasabah terhadap layanan digital. Nasabah yang paham cara kerja *mobile banking*, risiko, dan cara mitigasinya akan lebih percaya dan nyaman menggunakan layanan tersebut, sehingga rasa puasnya meningkat. Jadi, literasi keuangan memperkuat faktor kepercayaan yang juga terbukti mempengaruhi kepuasan.<sup>23</sup>

Berdasarkan hal tersebut, jelas bahwa hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian terdahulu yang sama-sama menekankan bahwa kepuasan nasabah digital bank syariah tidak hanya bergantung pada kualitas layanan, tetapi juga pada

---

<sup>22</sup>W. Baskoro, & M.A.P. Mokoginta, "Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Digital Bank Syariah di Yogyakarta", *Jurnal Spektrum Ekonomi*, Vol.7, No.9, (2024).

<sup>23</sup>Isrul S. Siregar, Yenni S.J. Nasution, dan Nurul Inayah. "Pengaruh E-Trust dan E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Menggunakan Layanan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening: Studi Kasus Mahasiswa FEBI UINSU Tahun 2019", *Jurnal Nuansa: Publikasi Ilmu Manajemen dan Ekonomi Syariah*, 1(4), (2023).

kemampuan, pemahaman, dan kepercayaan nasabah dalam menggunakan layanan digital. Dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini, memperkuat pemahaman bahwa literasi keuangan memiliki posisi penting sebagai *determinant factor* kepuasan nasabah dalam konteks layanan digital bank syariah.

Hasil ini mendukung asumsi bahwa pemahaman nasabah terhadap konsep, produk, dan risiko keuangan syariah mempengaruhi seberapa optimal mereka memanfaatkan fasilitas digital yang disediakan bank. Nasabah dengan tingkat literasi keuangan yang baik cenderung merasa lebih yakin, terhindar dari kesalahpahaman, dan mampu menggunakan layanan digital dengan efisien, sehingga pada akhirnya menumbuhkan rasa puas terhadap layanan yang diterima. Selain itu, temuan penelitian ini juga mendukung tujuan penelitian untuk memberikan kontribusi praktis berupa strategi peningkatan kepuasan melalui penguatan literasi keuangan di kalangan nasabah, khususnya di lingkungan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu.

##### **5. Pengaruh Simultan Digitalisasi Perbankan, *Self-Service Technology*, *E-Trust*, dan Literasi Keuangan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Syariah**

Berdasarkan hasil perhitungan uji ANOVA (Analysis of Varians) atau F test, diketahui bahwa nilai signifikansi untuk digitalisasi perbankan, *self-service technology*, *e-trust* dan literasi keuangan serta pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah sebesar  $.000 < 0,05$  dan nilai  $F_{hitung} 125.415 > F_{tabel} 2.70$ , maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan secara simultan dari variabel independen terhadap variabel dependen. Sehingga hipotesis ke-lima yang menyatakan bahwa digitalisasi perbankan, *self-service technology*, *e-trust* dan literasi keuangan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah diterima.

Temuan ini dapat dipahami karena dalam konteks perbankan syariah modern, digitalisasi menjadi jembatan penting untuk menyediakan layanan yang cepat, mudah, dan efisien. Tanpa digitalisasi, bank syariah akan kesulitan bersaing dengan bank konvensional yang sudah lebih dulu menerapkan inovasi teknologi. Digitalisasi membuka akses layanan perbankan syariah 24 jam, memperluas jangkauan ke berbagai segmen, serta mengurangi biaya transaksi, sehingga meningkatkan kepuasan nasabah. *Self-service technology* seperti ATM syariah, *mobile banking*, dan *internet banking* mendukung optimalisasi digitalisasi tersebut. Melalui teknologi layanan mandiri, nasabah tidak perlu lagi datang ke kantor cabang untuk melakukan transaksi rutin. Hal ini tentu meningkatkan fleksibilitas dan kenyamanan nasabah dalam mengelola kebutuhan keuangannya. Teknologi layanan mandiri juga mendukung prinsip efisiensi operasional bagi bank syariah.

Namun, teknologi saja tidak cukup tanpa kepercayaan (*e-trust*) dari nasabah. Kepercayaan memainkan peran kunci dalam mendorong nasabah mau bertransaksi melalui *platform* digital. Nasabah harus yakin bahwa transaksi digital aman, data pribadi terlindungi, dan bank bertanggung jawab penuh atas risiko transaksi. Kepercayaan ini dibangun melalui sistem keamanan yang terjamin, transparansi informasi, serta pelayanan yang responsif apabila terjadi masalah. Oleh karena itu, semakin tinggi tingkat kepercayaan nasabah, semakin besar pula rasa aman dan puas yang dirasakan saat menggunakan layanan digital bank syariah.

Selain itu, literasi keuangan juga menjadi elemen penentu. Literasi keuangan membuat nasabah memiliki pengetahuan yang cukup untuk memahami fitur-fitur layanan digital, risiko yang mungkin timbul, serta cara mengoptimalkan manfaatnya sesuai prinsip syariah. Tanpa literasi keuangan, digitalisasi dan teknologi *self-service* berpotensi kurang dimanfaatkan secara maksimal karena nasabah tidak tahu bagaimana cara menggunakan atau memanfaatkan fasilitas

tersebut. Nasabah yang literat secara keuangan lebih percaya diri dalam bertransaksi, lebih kritis dalam memilih layanan, dan cenderung merasa puas karena dapat memanfaatkan layanan dengan optimal dan sesuai tujuan.

Berdasarkan hasil penelitian ini, jelas bahwa keempat faktor ini saling terkait dan bekerja secara sinergis. Digitalisasi menyediakan infrastruktur, *self-service technology* menghadirkan kemudahan, *e-trust* menumbuhkan rasa aman, dan literasi keuangan memungkinkan nasabah menggunakan layanan dengan bijak. Pengaruh simultan ini menegaskan bahwa untuk meningkatkan kepuasan nasabah, bank syariah harus mengembangkan teknologi, membangun kepercayaan, dan secara aktif meningkatkan literasi keuangan nasabah. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan keempat faktor tersebut berpengaruh signifikan secara bersama-sama pun terbukti diterima dan relevan dengan kondisi perbankan syariah saat ini.

Berdasarkan rangkuman penelitian terdahulu, terlihat bahwa digitalisasi perbankan dan *self-service technology* (seperti ATM, *mobile banking*, *internet banking*) secara konsisten terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah maupun mahasiswa pengguna layanan digital bank syariah. Temuan dari penelitian terdahulu juga mendukung hasil penelitian ini yang membuktikan bahwa digitalisasi perbankan dan teknologi layanan mandiri berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian, keterkaitannya jelas, kedua penelitian menunjukkan arah hubungan yang sama, yaitu semakin berkembangnya digitalisasi dan teknologi mandiri, semakin tinggi kepuasan nasabah.

Penelitian R.M. Yasin Nurzahroh Lailiyah, Mochamad Edris menambahkan dimensi literasi keuangan. Hasil penelitiannya yang membuktikan bahwa penggunaan layanan *m-banking* dan *i-banking* ternyata meningkatkan literasi

keuangan generasi milenial.<sup>24</sup> Temuan tersebut mendukung hasil penelitian ini, di mana literasi keuangan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital. Logikanya, semakin tinggi literasi keuangan nasabah, semakin optimal mereka memanfaatkan teknologi digital perbankan, sehingga kepuasan pun meningkat. Ini menunjukkan keterkaitan yang searah: literasi keuangan adalah penguat dalam keberhasilan digitalisasi layanan bank syariah.

Dengan demikian, jika dilihat secara keseluruhan, seluruh penelitian terdahulu mendukung temuan atau hasil penelitian ini. Penelitian terdahulu fokus pada pengaruh parsial, seperti digitalisasi, teknologi mandiri, atau kepercayaan, sedangkan penelitian ini membuktikan bahwa keempat variabel tersebut saling melengkapi dan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Artinya, hasil penelitian ini sejalan dengan hasil-hasil penelitian sebelumnya. Keterkaitan ini menunjukkan konsistensi temuan empiris bahwa untuk meningkatkan kepuasan nasabah pengguna layanan digital bank syariah, diperlukan sinergi digitalisasi, penerapan teknologi layanan mandiri, penguatan *e-trust*, dan peningkatan literasi keuangan. Hal ini menjadi landasan rasional bahwa bank syariah harus fokus pada empat aspek tersebut secara bersamaan agar kepuasan dan loyalitas nasabah dapat terus meningkat di era perbankan digital.

---

<sup>24</sup>R. M. Yasin, N. Lailiyah, & M. Edris, “Analisis Pengaruh Layanan Digital Perbankan Syariah terhadap Literasi Keuangan Syariah Generasi Milenial”, *Jurnal BAABU AL-ILMI: Ekonomi dan Perbankan Syariah*, Vol.6, No.1, (2024). 75-89.

## BAB V

### PENUTUP

#### **A. Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh digitalisasi perbankan, *self-service technology*, *e-trust*, dan literasi keuangan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah (Studi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu). Berdasarkan hasil penelitian pada bab sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Digitalisasi Perbankan ( $X_1$ ) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu;
2. *Self-Service Technology* ( $X_2$ ) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu;
3. *E-Trust* ( $X_3$ ) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu;
4. Literasi Digital ( $X_4$ ) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu;
5. Digitalisasi perbankan, *self-service technology*, *e-trust*, dan literasi keuangan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Bank Syariah disarankan dapat terus meningkatkan kualitas layanan digitalnya dengan menghadirkan fitur yang *user friendly*, memperluas akses layanan *self-service technology* yang praktis dan aman, serta menjamin keamanan transaksi digital agar kepercayaan nasabah tetap terjaga. Selain itu, pihak bank juga perlu menyelenggarakan edukasi literasi keuangan digital secara berkala melalui berbagai saluran, sehingga nasabah semakin memahami dan nyaman memanfaatkan layanan digital yang tersedia.;
2. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk dapat mengembangkan riset sejenis dengan menambahkan variabel lain seperti kualitas layanan, faktor budaya, atau minat penggunaan ulang, serta memperluas lingkup penelitian ke wilayah lain agar hasilnya lebih komprehensif. Peneliti juga disarankan menggunakan pendekatan campuran dengan metode kualitatif untuk menggali lebih dalam persepsi dan pengalaman nasabah, sehingga memberikan kontribusi yang lebih mendalam terhadap pengembangan literatur dan praktik digitalisasi perbankan syariah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abadi, I., & Nur, Y. "Pengaruh Pemasaran Relasi dan Pemasaran Pengalaman Terhadap Retensi Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Moderasi Pada Bank Syariah Indonesia di Kota Makassar". *Jurnal Pustaran Manajemen (JPM)*, Vol.1, No.4, (2023).
- Abdullah, A., & Muttaqin, R. "Pengaruh Kompensasi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Sales Pada Pt Pln Iconplus Kota Bandung)". *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)*, Vol.10, No.6, (2024).
- Albab, Fatmah Ulil. "Digitalisasi Perbankan Perspektif Fiqih". *IPACILSE*, Vol.1, No.1, (2023).
- Arifin, S., Anisa, N. A., & Utomo, P. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Ahass Daya Motor Surabaya. *Journal on Education*, Vol.5, No.3, (2023).
- Arnita, Mustofa, & Rahmawati, "Pengaruh Self Service Technology terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia". *Jurnal Tabarru'*, Vol.6, No.1, (2023).
- Assauri, Sofjan. *Manajemen Pemasaran*. Cet: 15. Jakarta: CV Rajawali. (2013)
- Baskoro, W., & Mokoginta, M. A. P. "Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self-Service Technology Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Digital Bank Syariah di Yogyakarta". *Jurnal Spektrum Ekonomi*, 7(9). (2024).
- Bawono, Anton. *Multivariate Analysis dengan SPSS*. Salatiga; STAIN Salatiga Press, (2006).
- Eviliyanto. "Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Perbankan di Kota Surakarta". *Jurnal Edukasi*, Vol.1, No.1, (2014).
- Fara, Nur J., Nur Diana, & Arista F.K. Sari "Pengaruh E-Trust, E-Service Dan Brand Terhadap E-Loyalty Pengguna Layanan Mobile Banking Syariah (Studi Kasus Pada Masyarakat Kota Ternate)". *Warta Ekonomi*, Vol.7, No.1, (2024).
- Fatimah, S., & Ema, E. "Pengaruh Self Service Technology Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Bank Syariah Indonesia dengan Digitalisasi Sebagai Variabel Moderasi". *Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro*, 7(2), (2024).

- Fikram, Pengaruh Sosialisasi Dan Penerapan Melalui Generasi Baru Indonesia Sulawesi Tengah (GENBI Sul-Teng) Terhadap Minat Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Menggunakan Pembayaran Non Tunai Melalui QRIS Di Era 5.0 Dengan Kemudahan Sebagai Variabel Moderat. Palu: Skripsi UIN Datokarama Palu, (2023).
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, (2006).
- Hanafi, Sofyan. “Analisis Pengaruh Digitalisasi Melalui Self Service Banking Technology Terhadap Tingkat Literasi Keuangan Syariah Masyarakat Pedesaan (Studi Kasus Masyarakat Desa Baleraksa Kecamatan Karangmoncol Kabupaten Purbalingga)”. (2022)
- Harahap, E. K. “Pengaruh E-Trust dan E-Service Quality Terhadap E-Loyalty Penggunaan Layanan *Mobile Banking* Syariah (Studi Pada Mahasiswa FEBI UIN Syahada Padangsidimpuan)”. Doctoral Dissertation, UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan, (2024).
- Hermawanto, Agus Rahmat. “Pengaruh Kepemimpinan Transpormasional dan Lingkungan Kerja Terhadap Motivasi Serta Dampaknya pada Kinerja Dosen”. Vol 2, No 4, (2016).
- Hidayat, A. A. *Cara Mudah Menghitung Besar Sampel*. Health Books Publishing, (2021).
- Ismulyaty, S., & Roni, M. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna Internet Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI Kalirejo): The Effect Of Service Quality And Internet Banking User Satisfaction On Customer Loyalty Of Bank Syariah Indonesia (Bsi Kalirejo). *NISBAH: Jurnal Perbankan Syariah*, Vol.8, No.1, (2022).
- Kharisma, D., Simatupang, S., & Hutagalung, H. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada UD. Restu Mulia Pandan. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi Medan*, Vol.5, No.1, (2023).
- Landang, R. D., Widnyana, I. W., & Sukadana, I. W. Pengaruh Literasi Keuangan, Perilaku Keuangan dan Pendapatan Terhadap Keputusan Berinvestasi Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Mahasaraswati Denpasar. *Emas*, Vol.2, No.2, (2021).
- Larassati, N., & Fauzi, A. Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Digitalisasi Perbankan di BSI Trade Center Kota Kediri. *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah*, 4(2), (2022).
- Lestari, Dwi & Henny Purnamasari. “Pengaruh Digitalisasi Perbankan terhadap Loyalitas Nasabah”. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol.7, No.2, (2022).

- Manis, F. A., Sonani, N., & Fitrianti, D. "Pengaruh Kualitas Layanan Teller terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank BTN Kantor Cabang Pembantu Jampang". *Judicious*, Vol.4, No.2, (2023).
- Martono, Nanang. *Metode penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Edisi revisi II. Cet.5; Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, (2016).
- Marwansyah. "Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Digital Bank Syariah (Studi pada Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2019)".
- Mase, A. P., dkk. "Pengaruh Digitalisasi Perbankan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Digital Bank Syariah (Studi Pada Mahasiswa UMP)". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, Vol.2, No.2, (2024).
- Nurdin, Indah Musyawarah, Nurfitriani, & Abdul Jalil. "Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)." *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah* Vol.2, No.1, (2020).
- Nurilmi, I., Sudrajat, S., & Nurahman, I. S. Tingkat Kepuasan Petani Padi Terhadap Kinerja Penyuluh Pertanian Lapangan Di Desa Talagasari Kecamatan Kawali Kabupaten Ciamis. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Agroinfo Galuh*, Vol.1, No.01, (2023).
- Pratiwi, A. R. "Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Digital Bank Syariah Indonesia". *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 8, (2022).
- Prihatni, R., dkk. *Analisis Literasi Keuangan Dan Inklusi Keuangan Di Indonesia: Strategi untuk Meningkatkan Kesejahteraan Finansial Masyarakat*. Penerbit Widina, (2024).
- Puspitadewi, I. "Pengaruh Digitalisasi Perbankan Terhadap Efektivitas dan Produktivitas Kerja Pegawai". *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, Vol.5, No.2, (2019).
- Qomariah, Siti. *Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam*. Palu: Skripsi UIN Datokarama Palu, (2022).
- Richard L. Oliver, *A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions*, (Journal of Marketing Research, Vol. 17, No. 4, 1980),
- Roisah, R., Ahha, Z. A., & Angliawati, R. Y. "Upaya Meningkatkan E-satisfaction melalui E-trust dan E-service Quality pada Pengguna Shopee Kota Bandung". *Jurnal Sains Manajemen*, Vol.4, No.2, (2022).

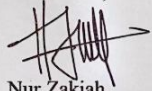
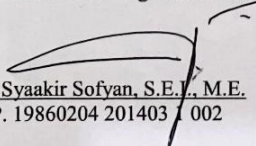
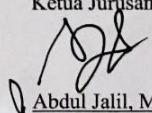
- Rosyidah, N., & Andjarwati, A. L. "Pengaruh *Self-Service Technology Quality* Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Pelanggan Mcdonald'S di Surabaya)". *Image J. Ris. Manaj*, Vol.10, No.1, (2021).
- Safitri, I., Ningsih, H. W. A., & Hawignyo, H. "Pengaruh E-Trust Dan E-Satisfaction Terhadap E-Loyalty (Studi: Pengguna Flip. Id)". *JAMBURA: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, Vol.6, No.1, (2023).
- Sarjono, Haryadi & Winda Julianti. *SPSS vs Listel Sebuah Pengantar, Aplikasi Untuk Riset*. Jakarta: Salemba Empat, (2011).
- Setiawan, I. Wayan A. & Luh Putu Mahyuni. "QRIS di mata UMKM: eksplorasi persepsi dan intensi UMKM menggunakan QRIS"/ *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana* 10.9 (2020).
- Siregar, Isrul Saleh, Yenni S.J. Nasution, & Nurul Inayah. "Pengaruh *E-Trust* dan *E-Service Quality* Terhadap *E-Loyalty* Menggunakan Layanan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening: Studi Kasus Mahasiswa FEBI UINSU Tahun 2019". *Jurnal Nuansa: Publikasi Ilmu Manajemen dan Ekonomi Syariah* Vol.1, No.4, (2023).
- Suariedewi, I Gusti Agung Ayu Mas, & Ni Wayan Sri Suprpti. "Effect of mobile service quality to e-trust to develop e-satisfaction and e-loyalty mobile banking services". *International Research Journal of Management, IT and Social Sciences*, Vol.7, No.1, (2020).
- Sudiatmika, Ngakan B. Prasasta, Ida A.O. Martini. "Faktor-Faktor Mempengaruhi Niat Pelaku UMKM Kota Denpasar Menggunakan QRIS". *JMM UNRAM-Master of Management Journal* 11.3, (2022).
- Sugiyono & Agus Susanto. *Cara Mudah Belajar SPSS Dan LISREL: Teori dan Aplikasi Untuk Analisis Data Penelitian*. Bandung: Alfabeta, (2015).
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, (2017).
- Sujarweni, V. Wiratna. *Metodologi Penelitian (Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami)*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, (2014).
- Sujianto, Agus Eko. *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*. Jakarta: PT. Prestasi Pustaka, (2009).
- Sulaiman, Wahid. *Analisis Regresi Menggunakan SPSS*, (Contoh Kasus Dan Pemecahannya). Yogyakarta: Andi, (2010).

- Sumarin, Kiki Sarianti. *Manajemen Bisnis Ritel*. Banten: PT. Sada Kurnia Pustaka, (2023).
- Sumarno, Edy, & Rizku Intan Agustin. “Analisa Hukum Terhadap Perlindungan Bagi Nasabah Pengguna Internet Banking Di Tinjau Dari Hukum Positif Yang Berlaku Di Indonesia”. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, Vol.4, No.3, (2024).
- Tamsir, S. Pebriani, Windiana, & Satim Hamid. “Pengaruh Strategi Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Online Shop Shopindy”. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan*, Vol.6, No.3, (2022).
- Trisuci, I. “Pengaruh Literasi Keuangan Terhadap Kesejahteraan Keuangan Melalui Pengelolaan Keuangan Keluarga pada Usaha Mikro Kabupaten Batang Hari”. *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan*, Vol.12, No.01, (2023).
- Tyanisa, F., & Hasanah, N. “Pengaruh Kepercayaan dan Service Quality terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna M-Banking Syariah pada Masa Pandemi COVID-19 (Studi Kasus Masyarakat DKI Jakarta)”. *Akuntansi dan Manajemen PNJ*, Vol.3, (2022).
- Wicaksono, Banar Suryo. S. Kumadji, & M. Kholid M. “Pengaruh Self Service Technology Terhadap Kepercayaan, Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah (Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Malang Kawi Kanwil Malang)”. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol.25, No.2, (2015).
- Wicaksono, Soetam Rizky. *Teori Dasar Technology Acceptance Model*. Malang: CV. Seribu Bintang, (2022).
- Yasin, R. M., Lailiyah, N., & Edris, M. “Analisis Pengaruh Layanan Digital Perbankan Syariah terhadap Literasi Keuangan Syariah Generasi Milenial”. *Jurnal BAABU AL-ILMI: Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, Vol.6, No.1, (2024).

**LAMPIRAN**

## Lampiran 1

### Lembar Pengajuan Judul Skripsi

|                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                    |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                    | <p>KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA<br/>UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU<br/>جامعة داتوكاراما الإسلامية الحكومية بالو<br/>STATE ISLAMIC UNIVERSITY DATOKARAMA PALU<br/>FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM<br/>Jl. Diponegoro No.23 Palu. Telp. 0451-460798, Fax. 0451-460165.<br/>Website : <a href="http://www.uindatokarama.ac.id">www.uindatokarama.ac.id</a> email: <a href="mailto:humas@uindatokarama.ac.id">humas@uindatokarama.ac.id</a></p> |                                                                                                                                    |              |
| <b>PERSETUJUAN JUDUL SKRIPSI</b>                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                    |              |
| Nama :                                                                                                                                                                                                                                              | Nur Zakiah                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | NIM :                                                                                                                              | 215150004    |
| TTL :                                                                                                                                                                                                                                               | Palu, 29 Oktober 2002                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Jenis Kelamin :                                                                                                                    | Perempuan    |
| Jurusan :                                                                                                                                                                                                                                           | Perbankan Syariah                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Semester :                                                                                                                         | 7            |
| Alamat :                                                                                                                                                                                                                                            | Jl. Asam II Lrg. I                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Nomor HP :                                                                                                                         | 082188783702 |
| <b>Judul:</b>                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                    |              |
| o Judul I                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                    |              |
| <i>"Pengaruh Digitalisasi Perbankan melalui Self-Service Teknologi, E-Trust dan Literasi Keuangan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Syariah (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu)"</i> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                    |              |
| o Judul II                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                    |              |
| <i>"PENGARUH NILAI SOSIAL, LINGKUNGAN KERJA DAN GENDER TERHADAP MINAT MAHASISWA UNTUK BEKERJA DI BANK SYARIAH (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2021)"</i>                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                    |              |
| o Judul III                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                    |              |
| <i>"Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Religiusitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menabung di Bank Syariah (Studi Pada Mahasiswa UIN Datokarama Palu)"</i>                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                    |              |
| Mengetahui,<br>Penasehat Akademik                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Palu, 24 September .....2024<br>Mahasiswa,<br> |              |
| <u>Muhammad Syafaat, SE, Ak.,M.SA</u><br>NIP.19841006 201903 1 003                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <u>Nur Zakiah</u><br>NIM. 215150004                                                                                                |              |
| Telah disetujui penyusunan skripsi dengan catatan:                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                    |              |
| AEC Judul 1                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                    |              |
| Pembimbing I : <i>Dede Ar Seyani . M.Si</i>                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                    |              |
| Pembimbing II: <i>Vicla Azhanti Syryo . M.kom</i>                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                    |              |
| Mengetahui,<br>Wakil Dekan Bidang Akademik & Kelembagaan                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Ketua Jurusan                                                                                                                      |              |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                |              |
| <u>Dr. Syaakir Sofyan, S.E., M.E.</u><br>NIP. 19860204 201403 1 002                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <u>Abdul Jalil, M.M.</u><br>NIP. 19871110 201903 1 006                                                                             |              |

## Lampiran 2

### Surat Keputusan (SK) Penetapan Dosen Pembimbing

**KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU  
NOMOR : 126/ TAHUN 2024  
TENTANG  
PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU  
TAHUN AKADEMIK 2024/2025**

- Membaca :** Surat saudara : **Nur Zakiah / NIM 215150004** mahasiswa jurusan **Perbankan Syariah** Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu, tentang pembimbingan penulisan skripsi pada program Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu dengan judul skripsi : **PENGARUH DIGITALISASI PERBANKAN MELALUI SELF-SERVICE TECHNOLOGI, E-TRUST DAN LITERASI KEUANGAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENGGUNA LAYANAN DIGITAL BANK SYARIAH (STUDI PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UIN DATOKARAMA PALU)**
- Menimbang :**
- a. bahwa untuk kelancaran pelaksanaan pembimbingan skripsi tersebut, dipandang perlu untuk menunjuk dosen pembimbing mahasiswa yang bersangkutan.
  - b. bahwa mereka yang namanya tercantum dalam keputusan ini dipandang cakap dan mampu melaksanakan tugas pembimbingan tersebut.
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana pada huruf a dan b tersebut, dipandang perlu menetapkan Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Datokarama Palu.
- 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 32 Tahun 2013 tentang Standar Pendidikan Nasional
  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. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor: 041606/B.II/3/2021 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Islam Negeri Datokarama Palu.
7. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor : 457/Un.24/KP.07.6/12/2021 tentang Pengangkatan Dekan Universitas Islam Negeri Datokarama Palu

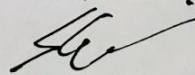
#### MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU TENTANG PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU TAHUN AKADEMIK 2023/2024
- PERTAMA : 1. **Dede Arseyani Pratamasyari, S.Si., M.Si.** (Pembimbing I)  
2. **Vicha Azhtanti Supoyo, M.Kom.** (Pembimbing II)
- KEDUA : Pembimbing I bertugas memberikan bimbingan berkaitan dengan substansi/isi skripsi.  
Pembimbing II bertugas memberikan bimbingan berkaitan dengan metodologi penulisan skripsi.
- KETIGA : Segala biaya yang timbul sebagai akibat dikeluarkannya Keputusan ini, dibebankan pada anggaran DIPA UIN DATOKARAMA Palu Tahun Anggaran 2024.
- KEEMPAT : Jangka waktu penyelesaian skripsi dimaksud selambat-lambatnya 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal ditetapkannya Keputusan ini.
- KELIMA : Segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya, apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan Keputusan ini.

Ditetapkan di : Palu

Pada Tanggal : 26 September 2024

Dekan,



**Dr. Sagir Muhammad Amin, M.Pd.I**

NIP. 19650612 199203 1 004

**Tembusan :**

1. Dosen Pembimbing yang bersangkutan;
2. Mahasiswa yang bersangkutan;

## Lampiran 3

### Surat Izin Penelitian

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU**  
جامعة داتوكاراما الإسلامية الحكومية بالو  
**STATE ISLAMIC UNIVERSITY DATOKARAMA PALU**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Jl. Diponegoro No.23 Palu, Telp. 0451-460798, Fax. 0451-460165.  
Website : [www.uindatokaramapalu.ac.id](http://www.uindatokaramapalu.ac.id) email: [humas@uindatokaramapalu.ac.id](mailto:humas@uindatokaramapalu.ac.id)

---

Nomor : 919 / Un.24 / F.IV / PP.00.9 / 05 / 2025  
Sifat : Penting  
Lampiran : -  
Hal : : Izin Penelitian

7 Mei 2025

Yth.  
**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN datokarama Palu**  
di –  
Tempat

*Assalamu Alaikum Wr. Wb.*

Dengan hormat disampaikan bahwa mahasiswa (i) yang tersebut di bawah ini :

|          |                            |
|----------|----------------------------|
| Nama     | : Nur Zakiah               |
| NIM      | : 21.5.15.0004             |
| TTL      | : Palu, 29 Oktober 2002    |
| Semester | : VIII                     |
| Fakultas | : Ekonomi dan Bisnis Islam |
| Prodi    | : Perbankan Syariah        |
| Alamat   | : Jln. Asam II Lrg I No. 1 |

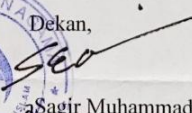
Bermaksud mengadakan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul: ***"Pengaruh Digitalisasi Perbankan melalui Self- Service Technology, E-Trust dan Literasi Keuangan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Syariah (Studi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis"***

1. Dede Arseyani Pratamasyari, S.Si., M.Si
2. Vicha Azhtanty Supoyo., M.Kom

Untuk maksud tersebut diharapkan kiranya kepada yang bersangkutan dapat diberikan izin untuk mengadakan penelitian di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN datokarama Palu

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

*Wassalam.*

Dekan,  
  
Sagir Muhammad Amin



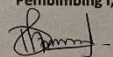
## Lampiran 4

### Kartu Bimbingan Skripsi

| NO. | HARI/TANGGAL KONSULTASI | MATERI BIMBINGAN SKRIPSI / SARAN                        | TANDA TANGAN                                                                        |                                                                                     | KETERANGAN |
|-----|-------------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|     |                         |                                                         | PEMBIMBING I                                                                        | PEMBIMBING II                                                                       |            |
| 1   | Senin, 14 Juli 2025     | Bab 4                                                   |                                                                                     |  |            |
| 2   | Rabu, 16 Juli 2025      | Bab 5                                                   |                                                                                     |  |            |
| 3   | Jumat, 18 Juli 2025     | Acc                                                     |                                                                                     |  |            |
| 4   | Senin, 21 Juli 2025     | Ⓟ Pembahasan (teori, penelitian terdahulu, Justifikasi) |  |                                                                                     |            |
| 5   | Selasa, 22 Juli 2025    | Ⓟ Kesimpulan Saran (saran dengan rumusan masalah)       |  |                                                                                     |            |
| 6   | Rabu, 23 Juli 2025      | ACC                                                     |  |                                                                                     |            |
| 7   |                         |                                                         |                                                                                     |                                                                                     |            |
| 8   |                         |                                                         |                                                                                     |                                                                                     |            |
| 9   |                         |                                                         |                                                                                     |                                                                                     |            |
| 10  |                         |                                                         |                                                                                     |                                                                                     |            |

Telah diperiksa dan disetujui

Pembimbing I,



Dede Arseyani Pratama Syafi'i, S.Si, M.Si  
NIP. 199012162019032014

Pembimbing II,



VICHA ATHANNTY SUPRIATNA, M.Kom  
NIP. 199206082022032001

## Lampiran 5

### KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth.

Civitas Akademika FEBI UIN Datokarama Palu

Di\_

Tempat

*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian karya ilmiah (skripsi), maka dengan ini:

Nama : Nur Zakiah  
NIM : 21.5.15.0004  
Angkatan : 2021  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institusi : Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu

Sedang melakukan penelitian dengan judul: “ **Pengaruh Digitalisasi Perbankan, *Self-Service Technology*, *E-Trust* dan Literasi Keuangan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Syariah (Studi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu)**”.

Berkaitan dengan hal tersebut, penulis memohon ketersediaan Bapak/Ibu/Saudara(i) meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini adalah salah satu sarana untuk memperoleh data yang diperlukan untuk penyusunan skripsi. Semua informasi yang Bapak/Ibu/Saudara(i) berikan dijamin kerahasiaannya. Kuesioner ini bukanlah tes, sehingga tidak ada jawaban benar atau salah. Jawaban yang paling baik adalah jawaban yang sesuai dengan keadaan diri saudara/i yang sebenarnya atau jawaban sejujur-juurnya secara obyektif dan apa adanya sangat berarti bagi penelitian ini.

Penulis sangat menghargai pengorbanan waktu dan sumbangan pemikiran Bapak/Ibu/Saudara(i) untuk mengisi kuesioner. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Hormat Saya

Penulis



**Nur Zakiah**  
**NIM. 21.5.15.0004**

## **A. IDENTITAS RESPONDEN**

1. Nama :
2. NIM/NIP :
3. Alamat :
4. Usia :
5. Jenis Kelamin :
  - a. Laki-Laki
  - b. Perempuan
6. Jenis Pekerjaan:
  - a. Mahasiswa
  - b. Dosen
  - c. Tenaga Kependidikan
7. Layanan Digital Bank Syariah yang Digunakan
  - a. *Mobile Banking*
  - b. *Internet Banking*
  - c. *Automatic Teller Machine (ATM)*
  - d. Layanan Lainnya.

## **B. PETUNJUK PENGISIAN**

Berilah tanda centang (✓) pada kolom jawaban yang tersedia. Tiap pertanyaan dan pernyataan hanya diperbolehkan ada satu jawaban.

\*skala yang digunakan dalam menjawab pertanyaan adalah sebagai berikut:

- STS : Sangat Tidak Setuju (1)  
TS : Tidak Setuju (2)  
N : Netral (3)  
S : Setuju (4)  
SS : Sangat Setuju (5)

### C. DAFTAR PERNYATAAN

| NO.                                          | PERNYATAAN                                                                                                           | 1   | 2  | 3  | 4 | 5  |
|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|----|---|----|
|                                              |                                                                                                                      | STS | TS | KS | S | SS |
| 1. DIGITALISASI PERBANKAN (X <sub>1</sub> )  |                                                                                                                      |     |    |    |   |    |
| 1.                                           | Saya merasakan kebermanfaatan layanan digital perbankan dalam mempermudah transaksi keuangan sehari-hari.            |     |    |    |   |    |
| 2.                                           | Layanan digital perbankan memberikan manfaat dengan meningkatkan kenyamanan dan keamanan dalam bertransaksi.         |     |    |    |   |    |
| 3.                                           | Saya dapat melakukan transaksi dengan cepat dan efisien melalui fitur web perbankan digital.                         |     |    |    |   |    |
| 4.                                           | <i>Fitur web</i> dalam layanan perbankan digital memudahkan saya dalam mengelola transaksi dan informasi keuangan.   |     |    |    |   |    |
| 5.                                           | Saya merasa nyaman menggunakan layanan digital perbankan dibandingkan dengan layanan perbankan konvensional          |     |    |    |   |    |
| 6.                                           | Layanan digital perbankan memberikan saya kenyamanan dalam melakukan transaksi tanpa harus ke kantor cabang.         |     |    |    |   |    |
| 7.                                           | Saya percaya bahwa informasi pribadi dan transaksi saya dalam layanan digital perbankan terlindungi dengan baik.     |     |    |    |   |    |
| 8.                                           | Saya tidak khawatir dengan risiko kebocoran data saat menggunakan layanan perbankan digital.                         |     |    |    |   |    |
| 9.                                           | Saya merasa layanan digital perbankan mudah digunakan tanpa perlu keahlian khusus.                                   |     |    |    |   |    |
| 10.                                          | Proses pendaftaran dan aktivasi layanan digital perbankan sangat mudah dan tidak memerlukan banyak prosedur.         |     |    |    |   |    |
| 2. SELF-SERVICE TECHNOLOGY (X <sub>2</sub> ) |                                                                                                                      |     |    |    |   |    |
| 1.                                           | Saya merasa layanan Self-Service Technology (ATM, <i>mobile banking</i> , <i>internet banking</i> ) mudah digunakan. |     |    |    |   |    |
| 2.                                           | Saya dapat dengan cepat memahami cara menggunakan layanan <i>Self-Service Technology</i> tanpa perlu banyak bantuan. |     |    |    |   |    |
| 3.                                           | Saya merasa layanan digital bank syariah mudah untuk dipelajari.                                                     |     |    |    |   |    |

| NO.                                         | PERNYATAAN                                                                                                               | 1   | 2  | 3  | 4 | 5  |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|----|---|----|
|                                             |                                                                                                                          | STS | TS | KS | S | SS |
| 4.                                          | Saya merasa layanan digital bank syariah mempermudah aktivitas keuangan saya.                                            |     |    |    |   |    |
| 5.                                          | Saya merasa layanan <i>Self-Service Technology</i> sangat berguna dalam mempermudah pengelolaan keuangan saya.           |     |    |    |   |    |
| 6.                                          | Penggunaan <i>Self-Service Technology</i> memberikan keuntungan karena saya tidak perlu datang ke kantor bank.           |     |    |    |   |    |
| <b>3. E-TRUST (X<sub>3</sub>)</b>           |                                                                                                                          |     |    |    |   |    |
| 1.                                          | Saya percaya bahwa layanan digital perbankan memiliki integritas tinggi dalam menjaga keamanan data saya.                |     |    |    |   |    |
| 2.                                          | Saya yakin bahwa informasi yang disampaikan oleh bank melalui layanan digital adalah jujur dan transparan.               |     |    |    |   |    |
| 3.                                          | Saya percaya bahwa sistem perbankan digital mampu menyelesaikan transaksi saya dengan cepat dan akurat.                  |     |    |    |   |    |
| 4.                                          | Saya yakin bank memiliki tim profesional dan teknologi canggih untuk mengelola layanan digital dengan baik.              |     |    |    |   |    |
| 5.                                          | Saya merasa bank selalu konsisten dalam memberikan layanan digital yang stabil dan dapat diandalkan.                     |     |    |    |   |    |
| 6.                                          | Saya percaya bahwa bank akan selalu menjaga kualitas layanan digitalnya agar tetap terpercaya.                           |     |    |    |   |    |
| 7.                                          | Saya merasa loyal terhadap layanan digital bank ini dan tidak tertarik untuk berpindah ke layanan lain.                  |     |    |    |   |    |
| 8.                                          | Saya merekomendasikan layanan digital perbankan ini kepada orang lain karena saya mempercayainya.                        |     |    |    |   |    |
| <b>4. LITERASI KEUANGAN (X<sub>4</sub>)</b> |                                                                                                                          |     |    |    |   |    |
| 1.                                          | Saya memahami konsep dasar keuangan seperti pemasukan, pengeluaran, dan anggaran                                         |     |    |    |   |    |
| 2.                                          | Saya paham bahwa penganggaran keuangan bermanfaat agar penggunaan uang dapat terarah dan terhindar dari masalah keuangan |     |    |    |   |    |
| 3.                                          | Saya rutin menabung untuk kebutuhan di masa depan                                                                        |     |    |    |   |    |

| NO.                            | PERNYATAAN                                                                                                            | 1   | 2  | 3  | 4 | 5  |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|----|---|----|
|                                |                                                                                                                       | STS | TS | KS | S | SS |
| 4.                             | Pengetahuan saya cukup memadai tentang pinjaman sehingga terhindar dari kegagalan pembayaran yang menyebabkan hutang. |     |    |    |   |    |
| 5.                             | Asuransi memberikan manfaat kepada saya di masa depan                                                                 |     |    |    |   |    |
| 6.                             | Saya memiliki atau tertarik untuk memiliki asuransi sebagai perlindungan terhadap risiko keuangan                     |     |    |    |   |    |
| 7.                             | Saya mengetahui investasi merupakan penanaman dana saat ini untuk mendapatkan keuntungan di masa depan.               |     |    |    |   |    |
| 8.                             | Saya memilih untuk menginvestasikan Sebagian uang daripada menghabiskan untuk hal yang tidak diperlukan               |     |    |    |   |    |
| <b>5. KEPUASAN NASABAH (Y)</b> |                                                                                                                       |     |    |    |   |    |
| 1.                             | Layanan digital perbankan yang saya gunakan sesuai dengan harapan saya.                                               |     |    |    |   |    |
| 2.                             | Fitur yang tersedia dalam layanan digital perbankan memenuhi kebutuhan transaksi saya.                                |     |    |    |   |    |
| 3.                             | Saya akan terus menggunakan layanan digital perbankan ini untuk transaksi keuangan saya.                              |     |    |    |   |    |
| 4.                             | Saya lebih memilih menggunakan layanan digital dibandingkan harus datang langsung ke kantor bank.                     |     |    |    |   |    |
| 5.                             | Saya akan merekomendasikan layanan digital perbankan ini kepada keluarga dan teman.                                   |     |    |    |   |    |
| 6.                             | Saya merasa percaya diri untuk menyarankan orang lain menggunakan layanan digital perbankan ini.                      |     |    |    |   |    |

## Lampiran 6

### Identitas Responden

| No. | Alamat                     | Usia     | Jenis Kelamin | Pekerjaan | Layanan Digital Bank Syariah yang digunakan |
|-----|----------------------------|----------|---------------|-----------|---------------------------------------------|
| 1   | Desa Binangga              | 22 Tahun | Laki-laki     | Mahasiswa | Mobile Banking                              |
| 2   | Jln untad 1                | 20 Tahun | Laki-laki     | Mahasiswa | Automated Teller Machine (ATM)              |
| 3   | Jl sungai manonda lrg pdam | 20 Tahun | Perempuan     | Mahasiswa | Mobile Banking                              |
| 4   | jln kelapa gading no 4     | 20 Tahun | Laki-laki     | Mahasiswa | Automated Teller Machine (ATM)              |
| 5   | desa bora                  | 21 Tahun | Perempuan     | Mahasiswa | Mobile Banking                              |
| 6   | Jl Mangga                  | 21 Tahun | Perempuan     | Mahasiswa | Mobile Banking                              |
| 7   | Jl.K.H.Wahid Hasyim        | 22 Tahun | Perempuan     | Mahasiswa | Mobile Banking                              |
| 8   | Jl datu Adam               | 22 Tahun | Perempuan     | Mahasiswa | Mobile Banking                              |
| 9   | Jl. Asam 2                 | 21 Tahun | Perempuan     | Mahasiswa | Mobile Banking                              |
| 10  | Kabonena jln.buvu kulu     | 21 Tahun | Perempuan     | Mahasiswa | Automated Teller Machine (ATM)              |
| 11  | Asam 2                     | 21 Tahun | Laki-laki     | Mahasiswa | Mobile Banking                              |
| 12  | samudra 2                  | 21 Tahun | Perempuan     | Mahasiswa | Automated Teller Machine (ATM)              |
| 13  | Jln Hasanudin Toto         | 22 Tahun | Perempuan     | Mahasiswa | Automated Teller Machine (ATM)              |
| 14  | jl. jalur gaza             | 22 Tahun | Laki-laki     | Mahasiswa | Mobile Banking                              |
| 15  | Jalan Bakuku lorong 2      | 21 Tahun | Laki-laki     | Mahasiswa | Automated Teller Machine (ATM)              |
| 16  | Jln ganogo                 | 21 Tahun | Laki-laki     | Mahasiswa | Automated Teller Machine (ATM)              |
| 17  | Jl. Samudra                | 22 Tahun | Laki-laki     | Mahasiswa | Mobile Banking                              |
| 18  | Desa Ngatabaru             | 20 Tahun | Perempuan     | Mahasiswa | Automated Teller Machine (ATM)              |
| 19  | Jl. Lekatu                 | 22 Tahun | Perempuan     | Mahasiswa | Mobile Banking                              |
| 20  | Jl pipa air                | 22 Tahun | Perempuan     | Mahasiswa | Automated Teller Machine (ATM)              |
| 21  | Tamako                     | 21 Tahun | Perempuan     | Mahasiswa | Mobile Banking                              |
| 22  | Jln Durian                 | 21 Tahun | Perempuan     | Mahasiswa | Automated Teller Machine (ATM)              |
| 23  | Jl. Tanderante             | 22 Tahun | Laki-laki     | Mahasiswa | Mobile Banking                              |
| 24  | Jl Sungai Manonda          | 21 Tahun | Laki-laki     | Mahasiswa | Mobile Banking                              |
| 25  | Jl Sungai Manonda          | 21 Tahun | Laki-laki     | Mahasiswa | Mobile Banking                              |
| 26  | Desa baliase               | 20 Tahun | Perempuan     | Mahasiswa | Automated Teller Machine (ATM)              |
| 27  | Jl.Lasoso                  | 23 Tahun | Perempuan     | Mahasiswa | Mobile Banking                              |
| 28  | Jln undata lama            | 22 Tahun | Laki-laki     | Mahasiswa | Mobile Banking                              |
| 29  | Tondo                      | 22 Tahun | Perempuan     | Mahasiswa | Mobile Banking                              |

|    |                  |          |           |           |                                |
|----|------------------|----------|-----------|-----------|--------------------------------|
| 30 | Jl. Anoa 1       | 22 Tahun | Perempuan | Mahasiswa | Mobile Banking                 |
| 31 | Jl Kelor         | 22 Tahun | Perempuan | Mahasiswa | Automated Teller Machine (ATM) |
| 32 | Dolo             | 21 Tahun | Laki-laki | Mahasiswa | Mobile Banking                 |
| 33 | Jl. Dewi Sartika | 22 Tahun | Perempuan | Mahasiswa | Mobile Banking                 |
| 34 | Jl Durian        | 21 Tahun | Perempuan | Mahasiswa | Mobile Banking                 |
| 35 | Jl Asam          | 21 Tahun | Perempuan | Mahasiswa | Automated Teller Machine (ATM) |
| 36 | Jl Datu Adam     | 23 Tahun | Perempuan | Mahasiswa | Automated Teller Machine (ATM) |
| 37 | Sigi             | 21 Tahun | Perempuan | Mahasiswa | Mobile Banking                 |
| 38 | Jl Durian        | 23 Tahun | Laki-laki | Mahasiswa | Automated Teller Machine (ATM) |
| 39 | Jl Pimpilido     | 22 Tahun | Perempuan | Mahasiswa | Mobile Banking                 |
| 40 | Jl wahid hasyim  | 21 Tahun | Perempuan | Mahasiswa | Mobile Banking                 |
| 41 | Silae            | 22 Tahun | Perempuan | Mahasiswa | Mobile Banking                 |
| 42 | Jl Asam          | 22 Tahun | Perempuan | Mahasiswa | Mobile Banking                 |
| 43 | Jl Samudera      | 22 Tahun | Laki-laki | Mahasiswa | Mobile Banking                 |
| 44 | Jl Samudera      | 23 Tahun | Laki-laki | Mahasiswa | Mobile Banking                 |
| 45 | Sigi Biromaru    | 22 Tahun | Laki-laki | Mahasiswa | Mobile Banking                 |
| 46 | Jl kedondong     | 23 Tahun | Perempuan | Mahasiswa | Mobile Banking                 |
| 47 | Jl Lasoso        | 22 Tahun | Laki-laki | Mahasiswa | Automated Teller Machine (ATM) |
| 48 | Sigi             | 21 Tahun | Perempuan | Mahasiswa | Mobile Banking                 |
| 49 | Jl Setia Budi    | 23 Tahun | Perempuan | Mahasiswa | Mobile Banking                 |
| 50 | Sigi             | 23 Tahun | Laki-laki | Mahasiswa | Mobile Banking                 |
| 51 | Jl Samudera      | 21 Tahun | Perempuan | Mahasiswa | Mobile Banking                 |
| 52 | Jl Pengawu       | 21 Tahun | Perempuan | Mahasiswa | Mobile Banking                 |
| 53 | Jl Kelapa Gading | 22 Tahun | Perempuan | Mahasiswa | Automated Teller Machine (ATM) |
| 54 | Jl Kelapa Gading | 22 Tahun | Laki-laki | Mahasiswa | Mobile Banking                 |
| 55 | Sigi             | 22 Tahun | Laki-laki | Mahasiswa | Mobile Banking                 |
| 56 | Jl Kelapa Gading | 21 Tahun | Perempuan | Mahasiswa | Mobile Banking                 |
| 57 | Jl Lasoso        | 22 Tahun | Perempuan | Mahasiswa | Mobile Banking                 |
| 58 | Jl Diponegoro    | 20 Tahun | Perempuan | Mahasiswa | Automated Teller Machine (ATM) |
| 59 | Jl Kelapa Gading | 21 Tahun | Laki-laki | Mahasiswa | Automated Teller Machine (ATM) |
| 60 | Baliase          | 22 Tahun | Perempuan | Mahasiswa | Mobile Banking                 |
| 61 | Jl Samudera      | 22 Tahun | Perempuan | Mahasiswa | Automated Teller Machine (ATM) |
| 62 | Jl Lasoso        | 22 Tahun | Perempuan | Mahasiswa | Mobile Banking                 |
| 63 | Jl Lasoso        | 22 Tahun | Perempuan | Mahasiswa | Automated Teller Machine (ATM) |
| 64 | Jl Asam          | 20 Tahun | Perempuan | Mahasiswa | Automated Teller Machine (ATM) |
| 65 | Jl Asam          | 22 Tahun | Laki-laki | Mahasiswa | Mobile Banking                 |

|    |                              |          |           |                     |                                |
|----|------------------------------|----------|-----------|---------------------|--------------------------------|
| 66 | Jl Tombolotutu               | 22 Tahun | Perempuan | Mahasiswa           | Mobile Banking                 |
| 67 | Sigi                         | 21 Tahun | Perempuan | Mahasiswa           | Mobile Banking                 |
| 68 | Silae                        | 21 Tahun | Perempuan | Mahasiswa           | Mobile Banking                 |
| 69 | Jl Lasoso                    | 21 Tahun | Perempuan | Mahasiswa           | Mobile Banking                 |
| 70 | Jl Kelapa Gading             | 21 Tahun | Perempuan | Mahasiswa           | Mobile Banking                 |
| 71 | Jl Bantilan                  | 22 Tahun | Laki-laki | Mahasiswa           | Automated Teller Machine (ATM) |
| 72 | Jl Kelapa Gading             | 22 Tahun | Perempuan | Mahasiswa           | Mobile Banking                 |
| 73 | Jl Asam                      | 22 Tahun | Perempuan | Mahasiswa           | Mobile Banking                 |
| 74 | Silae                        | 22 Tahun | Perempuan | Mahasiswa           | Mobile Banking                 |
| 75 | Jl Samudera                  | 22 Tahun | Laki-laki | Mahasiswa           | Mobile Banking                 |
| 76 | Jl Samudera                  | 21 Tahun | Perempuan | Mahasiswa           | Mobile Banking                 |
| 77 | Jl Samudera                  | 21 Tahun | Perempuan | Mahasiswa           | Mobile Banking                 |
| 78 | Jl Asam                      | 22 Tahun | Perempuan | Mahasiswa           | Mobile Banking                 |
| 79 | Jl Bantilan                  | 21 Tahun | Perempuan | Mahasiswa           | Mobile Banking                 |
| 80 | Jl Bantilan                  | 21 Tahun | Perempuan | Mahasiswa           | Mobile Banking                 |
| 81 | Jl Cemara I                  | 34 Tahun | Laki-laki | Dosen               | Mobile Banking                 |
| 82 | BTN Silae                    | 40 Tahun | Perempuan | Tenaga Kependidikan | Mobile Banking                 |
| 83 | Jl Lalove                    | 24 Tahun | Laki-laki | Mahasiswa           | Mobile Banking                 |
| 84 | Sigi                         | 22 Tahun | Perempuan | Mahasiswa           | Internet Banking               |
| 85 | DAYODARA                     | 23 Tahun | Laki-laki | Mahasiswa           | Mobile Banking                 |
| 86 | Jl Tompi                     | 22 Tahun | Perempuan | Mahasiswa           | Mobile Banking                 |
| 87 | Palupi Permai                | 22 Tahun | Perempuan | Mahasiswa           | Mobile Banking                 |
| 88 | Jl Asam                      | 21 Tahun | Perempuan | Mahasiswa           | Mobile Banking                 |
| 89 | Duyu                         | 22 Tahun | Perempuan | Mahasiswa           | Mobile Banking                 |
| 90 | Sigi                         | 24 Tahun | Perempuan | Mahasiswa           | Mobile Banking                 |
| 91 | Jln Lasoso                   | 18 Tahun | Perempuan | Mahasiswa           | Internet Banking               |
| 92 | Jl kedondong                 | 23 Tahun | Laki-laki | Mahasiswa           | Mobile Banking                 |
| 93 | Tavanjuka                    | 20 Tahun | Perempuan | Mahasiswa           | Mobile Banking                 |
| 94 | Jln Tembang                  | 22 Tahun | Laki-laki | Mahasiswa           | Automated Teller Machine (ATM) |
| 95 | Jl Kedondong                 | 22 Tahun | Laki-laki | Mahasiswa           | Mobile Banking                 |
| 96 | Jalan Selar No.31 Palu Barat | 35 Tahun | Laki-laki | Dosen               | Mobile Banking                 |

## Lampiran 7

### Tabulasi Data Kuesioner

| No | Digitalisasi Perbankan (X1) |   |   |   |   |   |   |   |   |    | SST (X2) |   |   |   |   |   | E-Trust (X3) |   |   |   |   |   |   |   | Literasi Keuangan (X4) |   |   |   |   |   |   |   | Kepuasan Nasabah (Y) |   |   |   |   |    | TOTAL |    |    |    |    |    |    |
|----|-----------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----------|---|---|---|---|---|--------------|---|---|---|---|---|---|---|------------------------|---|---|---|---|---|---|---|----------------------|---|---|---|---|----|-------|----|----|----|----|----|----|
|    | 1                           | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 1        | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 1            | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 1                      | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 1                    | 2 | 3 | 4 | 5 | 6  | X1    | X2 | X3 | X4 | Y  |    |    |
| 1  | 5                           | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5  | 4        | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4            | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5                      | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4                    | 4 | 4 | 4 | 4 | 3  | 4     | 5  | 46 | 28 | 33 | 36 | 24 |
| 2  | 4                           | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4        | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4            | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5                      | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4                    | 4 | 4 | 5 | 5 | 4  | 4     | 4  | 39 | 27 | 38 | 38 | 26 |
| 3  | 5                           | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4        | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4            | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4                      | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4                    | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4     | 4  | 44 | 24 | 32 | 32 | 24 |
| 4  | 5                           | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5  | 2        | 3 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4            | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5                      | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4                    | 3 | 3 | 5 | 5 | 5  | 5     | 42 | 21 | 31 | 37 | 25 |    |
| 5  | 5                           | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5        | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5            | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5                      | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5                    | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5     | 50 | 30 | 40 | 40 | 30 |    |
| 6  | 4                           | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3  | 3        | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3            | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3                      | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3                    | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 4     | 37 | 21 | 25 | 24 | 19 |    |
| 7  | 4                           | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4  | 5        | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4            | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5                      | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5                    | 5 | 4 | 5 | 4 | 4  | 4     | 41 | 27 | 35 | 37 | 27 |    |
| 8  | 4                           | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4  | 5        | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4            | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5                      | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5                    | 5 | 4 | 4 | 5 | 4  | 42    | 25 | 36 | 35 | 27 |    |    |
| 9  | 4                           | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4        | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4            | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5                      | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4                    | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 43    | 24 | 32 | 32 | 24 |    |    |
| 10 | 4                           | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4        | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4            | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4                      | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4                    | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 40    | 24 | 32 | 32 | 24 |    |    |
| 11 | 5                           | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4        | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4            | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5                      | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5                    | 5 | 5 | 5 | 5 | 4  | 5     | 42 | 24 | 39 | 40 | 29 |    |
| 12 | 4                           | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4  | 4        | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4            | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4                      | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4                    | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4     | 36 | 24 | 32 | 32 | 24 |    |
| 13 | 5                           | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5        | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4            | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4                      | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3                    | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5     | 50 | 29 | 35 | 26 | 30 |    |
| 14 | 4                           | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4  | 4        | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4            | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4                      | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4                    | 5 | 5 | 5 | 4 | 4  | 41    | 24 | 35 | 36 | 27 |    |    |
| 15 | 1                           | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1  | 1        | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3            | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2                      | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2                    | 2 | 1 | 1 | 1 | 3  | 19    | 9  | 13 | 16 | 10 |    |    |
| 16 | 1                           | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2  | 2        | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3            | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2                      | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2                    | 2 | 2 | 2 | 2 | 16 | 12    | 17 | 17 | 12 |    |    |    |
| 17 | 5                           | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5        | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5            | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5                      | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5                    | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 50    | 30 | 40 | 40 | 30 |    |    |
| 18 | 5                           | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4  | 5        | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4            | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5                      | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5                    | 4 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5     | 42 | 28 | 35 | 40 | 29 |    |
| 19 | 4                           | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4  | 4        | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4            | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4                      | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4                    | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 39    | 24 | 32 | 30 | 24 |    |    |
| 20 | 4                           | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3  | 4        | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4            | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 5                      | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4                    | 3 | 3 | 4 | 4 | 4  | 40    | 24 | 29 | 31 | 22 |    |    |
| 21 | 5                           | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4        | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4            | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4                      | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4                    | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 | 24    | 32 | 31 | 24 |    |    |    |
| 22 | 4                           | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4        | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4            | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4                      | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4                    | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 | 24    | 31 | 32 | 24 |    |    |    |
| 23 | 4                           | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4        | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4            | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5                      | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4                    | 4 | 4 | 5 | 4 | 4  | 40    | 25 | 32 | 35 | 25 |    |    |

| No | Digitalisasi Perbankan (X1) |   |   |   |   |   |   |   |   |    | SST (X2) |   |   |   |   |   | E-Trust (X3) |   |   |   |   |   |   |   | Literasi Keuangan (X4) |   |   |   |   |   |   |   | Kepuasan Nasabah (Y) |   |   |    |    |    | TOTAL |    |    |    |    |
|----|-----------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----------|---|---|---|---|---|--------------|---|---|---|---|---|---|---|------------------------|---|---|---|---|---|---|---|----------------------|---|---|----|----|----|-------|----|----|----|----|
|    | 1                           | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 1        | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 1            | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 1                      | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 1                    | 2 | 3 | 4  | 5  | 6  | X1    | X2 | X3 | X4 | Y  |
| 24 | 1                           | 3 | 2 | 4 | 5 | 2 | 4 | 3 | 1 | 2  | 2        | 3 | 4 | 2 | 4 | 5 | 3            | 3 | 2 | 5 | 3 | 2 | 5 | 2 | 2                      | 3 | 5 | 4 | 4 | 2 | 1 | 5 | 5                    | 3 | 3 | 4  | 5  | 5  | 27    | 20 | 25 | 26 | 25 |
| 25 | 2                           | 4 | 3 | 5 | 2 | 3 | 5 | 4 | 1 | 3  | 2        | 4 | 5 | 3 | 2 | 2 | 1            | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2                      | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2                    | 4 | 4 | 3  | 4  | 4  | 32    | 18 | 23 | 23 | 21 |
| 26 | 4                           | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4        | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4            | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3                      | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4                    | 4 | 4 | 4  | 40 | 24 | 32    | 30 | 24 |    |    |
| 27 | 5                           | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4  | 4        | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4            | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4                      | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4                    | 4 | 4 | 4  | 4  | 47 | 25    | 32 | 31 | 24 |    |
| 28 | 5                           | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4  | 5        | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5            | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4                      | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3                    | 4 | 5 | 4  | 4  | 5  | 44    | 28 | 36 | 36 | 25 |
| 29 | 4                           | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5  | 4        | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4            | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4                      | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4                    | 4 | 4 | 4  | 4  | 45 | 24    | 31 | 30 | 24 |    |
| 30 | 4                           | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4        | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4            | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5                      | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5                    | 4 | 5 | 4  | 41 | 24 | 32    | 36 | 27 |    |    |
| 31 | 5                           | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3  | 3        | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3            | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4                      | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4                    | 4 | 4 | 5  | 5  | 41 | 23    | 29 | 26 | 26 |    |
| 32 | 5                           | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3  | 4        | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4            | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4                      | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4                    | 5 | 4 | 5  | 37 | 27 | 36    | 36 | 27 |    |    |
| 33 | 4                           | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3  | 4        | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4            | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2                      | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5                    | 4 | 5 | 4  | 38 | 22 | 30    | 29 | 27 |    |    |
| 34 | 4                           | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3  | 4        | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4            | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5                      | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5                    | 4 | 5 | 4  | 43 | 24 | 34    | 36 | 27 |    |    |
| 35 | 4                           | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5  | 4        | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4            | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4                      | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4                    | 4 | 4 | 4  | 37 | 24 | 30    | 34 | 24 |    |    |
| 36 | 5                           | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5  | 4        | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4            | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3                      | 4 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4                    | 3 | 4 | 4  | 4  | 46 | 27    | 36 | 23 | 23 |    |
| 37 | 4                           | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 3        | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4            | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5                      | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4                    | 4 | 4 | 4  | 40 | 25 | 32    | 31 | 24 |    |    |
| 38 | 4                           | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4  | 5        | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3            | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4                      | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4                    | 3 | 4 | 4  | 4  | 5  | 41    | 22 | 27 | 29 | 24 |
| 39 | 4                           | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2  | 3        | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5            | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4                      | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4                    | 4 | 4 | 34 | 23 | 34 | 31    | 24 |    |    |    |
| 40 | 4                           | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5  | 4        | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4            | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4                      | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5                    | 4 | 5 | 4  | 45 | 24 | 35    | 36 | 27 |    |    |
| 41 | 4                           | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5  | 4        | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3            | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 5                      | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4                    | 4 | 4 | 3  | 5  | 42 | 27    | 27 | 33 | 24 |    |
| 42 | 5                           | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4  | 5        | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4            | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4                      | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4                    | 4 | 4 | 4  | 45 | 27 | 32    | 30 | 23 |    |    |
| 43 | 4                           | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4  | 5        | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4            | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4                      | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4                    | 4 | 4 | 4  | 41 | 27 | 29    | 30 | 24 |    |    |
| 44 | 4                           | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4  | 5        | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5            | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4                      | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4                    | 5 | 4 | 5  | 44 | 27 | 36    | 38 | 27 |    |    |
| 45 | 4                           | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4  | 4        | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3            | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4                      | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4                    | 4 | 4 | 44 | 25 | 30 | 33    | 24 |    |    |    |
| 46 | 5                           | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 5  | 4        | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3            | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5                      | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4                    | 4 | 4 | 45 | 25 | 31 | 33    | 26 |    |    |    |
| 47 | 4                           | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5  | 4        | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3            | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4                      | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4                    | 4 | 4 | 43 | 23 | 30 | 34    | 25 |    |    |    |
| 48 | 5                           | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3  | 4        | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4            | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4                      | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4                    | 5 | 4 | 4  | 37 | 22 | 31    | 32 | 23 |    |    |
| 49 | 5                           | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4  | 4        | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4            | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4                      | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5                    | 5 | 4 | 4  | 41 | 24 | 33    | 33 | 27 |    |    |

| No | Digitalisasi Perbankan (X1) |   |   |   |   |   |   |   |   |    | SST (X2) |   |   |   |   |   | E-Trust (X3) |   |   |   |   |   |   |   | Literasi Keuangan (X4) |   |   |   |   |   |   |   | Kepuasan Nasabah (Y) |   |   |    |    |    | TOTAL |    |    |    |    |    |    |
|----|-----------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----------|---|---|---|---|---|--------------|---|---|---|---|---|---|---|------------------------|---|---|---|---|---|---|---|----------------------|---|---|----|----|----|-------|----|----|----|----|----|----|
|    | 1                           | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 1        | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 1            | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 1                      | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 1                    | 2 | 3 | 4  | 5  | 6  | X1    | X2 | X3 | X4 | Y  |    |    |
| 50 | 4                           | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4  | 4        | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5            | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5                      | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4                    | 4 | 4 | 4  | 4  | 42 | 25    | 37 | 34 | 24 |    |    |    |
| 51 | 4                           | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4  | 4        | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4            | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5                      | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5                    | 5 | 5 | 4  | 4  | 41 | 25    | 35 | 40 | 28 |    |    |    |
| 52 | 4                           | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5  | 5        | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4            | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5                      | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4                    | 4 | 3 | 4  | 4  | 4  | 43    | 30 | 30 | 30 | 23 |    |    |
| 53 | 5                           | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5        | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5            | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5                      | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5                    | 5 | 5 | 5  | 5  | 50 | 30    | 40 | 40 | 30 |    |    |    |
| 54 | 4                           | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4        | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4            | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4                      | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4                    | 4 | 4 | 4  | 4  | 40 | 24    | 32 | 31 | 24 |    |    |    |
| 55 | 5                           | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5        | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5            | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5                      | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4                    | 4 | 4 | 4  | 4  | 47 | 30    | 40 | 33 | 24 |    |    |    |
| 56 | 5                           | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4  | 4        | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4            | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4                      | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3                    | 3 | 3 | 4  | 4  | 4  | 4     | 3  | 45 | 24 | 32 | 27 | 22 |
| 57 | 4                           | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4        | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4            | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4                      | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4                    | 4 | 4 | 4  | 4  | 39 | 24    | 32 | 31 | 24 |    |    |    |
| 58 | 5                           | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5        | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5            | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5                      | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4                    | 5 | 4 | 4  | 5  | 5  | 50    | 30 | 40 | 35 | 27 |    |    |
| 59 | 4                           | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4  | 4        | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3            | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4                      | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4                    | 4 | 4 | 4  | 4  | 46 | 24    | 30 | 32 | 24 |    |    |    |
| 60 | 5                           | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4  | 4        | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4            | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4                      | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4                    | 4 | 4 | 4  | 4  | 47 | 27    | 33 | 33 | 24 |    |    |    |
| 61 | 4                           | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5        | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5            | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5                      | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5                    | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 44    | 30 | 40 | 40 | 30 |    |    |
| 62 | 5                           | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5        | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5            | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5                      | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4                    | 4 | 4 | 5  | 50 | 30 | 40    | 36 | 26 |    |    |    |    |
| 63 | 5                           | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5        | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5            | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5                      | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4                    | 4 | 4 | 4  | 4  | 49 | 30    | 40 | 35 | 24 |    |    |    |
| 64 | 5                           | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5        | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5            | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5                      | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5                    | 5 | 5 | 5  | 5  | 50 | 30    | 40 | 40 | 30 |    |    |    |
| 65 | 4                           | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4        | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4            | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4                      | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4                    | 4 | 4 | 4  | 40 | 24 | 32    | 33 | 24 |    |    |    |    |
| 66 | 4                           | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4  | 4        | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4            | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4                      | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3                    | 4 | 4 | 4  | 4  | 41 | 24    | 32 | 26 | 23 |    |    |    |
| 67 | 4                           | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3  | 4        | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3            | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3                      | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4                    | 4 | 4 | 4  | 4  | 37 | 24    | 28 | 28 | 24 |    |    |    |
| 68 | 4                           | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5  | 5        | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5            | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5                      | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4                    | 4 | 4 | 4  | 47 | 30 | 37    | 31 | 24 |    |    |    |    |
| 69 | 4                           | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5        | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5            | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4                      | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5                    | 5 | 5 | 49 | 30 | 38 | 38    | 30 |    |    |    |    |    |
| 70 | 5                           | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5        | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5            | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5                      | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5                    | 5 | 5 | 5  | 50 | 30 | 40    | 40 | 30 |    |    |    |    |
| 71 | 5                           | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5        | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5            | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5                      | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5                    | 5 | 5 | 5  | 50 | 30 | 40    | 40 | 30 |    |    |    |    |
| 72 | 5                           | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5        | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5            | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5                      | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5                    | 5 | 5 | 5  | 50 | 30 | 40    | 36 | 30 |    |    |    |    |
| 73 | 5                           | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5        | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5            | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5                      | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5                    | 5 | 5 | 5  | 50 | 30 | 40    | 40 | 30 |    |    |    |    |
| 74 | 4                           | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4        | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4            | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4                      | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4                    | 4 | 4 | 43 | 24 | 32 | 32    | 24 |    |    |    |    |    |
| 75 | 5                           | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5        | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5            | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5                      | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5                    | 5 | 5 | 5  | 50 | 30 | 40    | 40 | 30 |    |    |    |    |

| No | Digitalisasi Perbankan (X1) |   |   |   |   |   |   |   |   |    | SST (X2) |   |   |   |   |   | E-Trust (X3) |   |   |   |   |   |   |   | Literasi Keuangan (X4) |   |   |   |   |   |   |   | Kepuasan Nasabah (Y) |   |   |   |   |   | TOTAL |    |    |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|-----------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----------|---|---|---|---|---|--------------|---|---|---|---|---|---|---|------------------------|---|---|---|---|---|---|---|----------------------|---|---|---|---|---|-------|----|----|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
|    | 1                           | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 1        | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 1            | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 1                      | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 1                    | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | X1    | X2 | X3 | X4 | Y |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 76 | 4                           | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5  | 5        | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4            | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5                      | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5                    | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5     | 5  | 5  | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |

## Lampiran 8

### Uji Validitas X1

| Item-Total Statistics |                            |                                |                                  |                                  |
|-----------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
|                       | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
| X1.1                  | 80.5521                    | 123.766                        | .757                             | .750                             |
| X1.2                  | 80.5000                    | 125.537                        | .766                             | .754                             |
| X1.3                  | 80.5104                    | 123.431                        | .792                             | .749                             |
| X1.4                  | 80.4375                    | 128.733                        | .602                             | .762                             |
| X1.5                  | 80.6042                    | 126.726                        | .603                             | .758                             |
| X1.6                  | 80.5208                    | 126.315                        | .705                             | .756                             |
| X1.7                  | 80.6563                    | 125.365                        | .715                             | .754                             |
| X1.8                  | 80.7083                    | 125.346                        | .632                             | .755                             |
| X1.9                  | 80.5938                    | 122.854                        | .760                             | .748                             |
| X1.10                 | 80.6354                    | 123.160                        | .746                             | .749                             |
| X1                    | 42.4063                    | 34.581                         | 1.000                            | .908                             |

*Sumber: Data Output SPSS Versi 2.3 for Windows*

### Uji Validitas X2

| Item-Total Statistics |                            |                                |                                  |                                  |
|-----------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
|                       | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
| X2.1                  | 46.8125                    | 41.775                         | .802                             | .764                             |
| X2.2                  | 46.8438                    | 42.828                         | .767                             | .771                             |
| X2.3                  | 46.7292                    | 44.494                         | .678                             | .784                             |
| X2.4                  | 46.6667                    | 42.372                         | .832                             | .766                             |
| X2.5                  | 46.7396                    | 42.510                         | .824                             | .768                             |
| X2.6                  | 46.7083                    | 42.651                         | .777                             | .770                             |
| X2                    | 25.5000                    | 12.674                         | 1.000                            | .901                             |

*Sumber: Data Output SPSS Versi 2.3 for Windows*

### Uji Validitas X3

| Item-Total Statistics |                            |                                |                                  |                                  |
|-----------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
|                       | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
| X3.1                  | 62.8646                    | 82.392                         | .731                             | .766                             |
| X3.2                  | 62.6667                    | 83.298                         | .767                             | .768                             |
| X3.3                  | 62.7813                    | 81.288                         | .754                             | .762                             |
| X3.4                  | 62.7292                    | 80.852                         | .804                             | .759                             |
| X3.5                  | 62.8229                    | 80.863                         | .855                             | .758                             |
| X3.6                  | 62.5938                    | 81.402                         | .823                             | .761                             |
| X3.7                  | 62.7708                    | 83.021                         | .719                             | .768                             |
| X3.8                  | 62.6458                    | 82.715                         | .735                             | .767                             |
| X3                    | 33.4583                    | 23.261                         | 1.000                            | .921                             |

*Sumber: Data Output SPSS Versi 2.3 for Windows*

### Uji Validitas X4

| Item-Total Statistics |                            |                                |                                  |                                  |
|-----------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
|                       | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
| X4.1                  | 62.0000                    | 84.779                         | .699                             | .763                             |
| X4.2                  | 61.9479                    | 85.397                         | .772                             | .763                             |
| X4.3                  | 62.3229                    | 84.031                         | .645                             | .762                             |
| X4.4                  | 62.0729                    | 84.637                         | .786                             | .760                             |
| X4.5                  | 62.1042                    | 84.031                         | .802                             | .758                             |
| X4.6                  | 62.1250                    | 83.247                         | .810                             | .756                             |
| X4.7                  | 62.0104                    | 84.768                         | .731                             | .762                             |
| X4.8                  | 62.1354                    | 84.181                         | .762                             | .759                             |
| X4                    | 33.1146                    | 23.934                         | 1.000                            | .908                             |

*Sumber: Data Output SPSS Versi 2.3 for Windows*

### Uji Validitas Y

| Item-Total Statistics |                            |                                |                                  |                                  |
|-----------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
|                       | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
| Y1                    | 46.5833                    | 40.540                         | .769                             | .771                             |
| Y2                    | 46.5104                    | 40.737                         | .818                             | .770                             |
| Y3                    | 46.5208                    | 40.063                         | .846                             | .765                             |
| Y4                    | 46.5208                    | 40.652                         | .814                             | .770                             |
| Y5                    | 46.5000                    | 40.884                         | .795                             | .772                             |
| Y6                    | 46.4896                    | 42.295                         | .694                             | .784                             |
| Y                     | 25.3750                    | 12.111                         | 1.000                            | .907                             |

*Sumber: Data Output SPSS Versi 2.3 for Windows*

### Uji Reliabilitas X1

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| .908                   | 10         |

*Sumber: Data Output SPSS Versi 2.3 for Windows*

### Uji Reliabilitas X2

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| .901                   | 6          |

*Sumber: Data Output SPSS Versi 2.3 for Windows*

### Uji Reliabilitas X3

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| .921                   | 8          |

*Sumber: Data Output SPSS Versi 2.3 for Windows*

### Uji Reliabilitas X4

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| .908                   | 8          |

*Sumber: Data Output SPSS Versi 2.3 for Windows*

### Uji Reliabilitas Y

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| .907                   | 6          |

*Sumber: Data Output SPSS Versi 2.3 for Windows*

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test |                |                         |
|------------------------------------|----------------|-------------------------|
|                                    |                | Unstandardized Residual |
| N                                  |                | 96                      |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup>   | Mean           | .0000000                |
|                                    | Std. Deviation | 1193.51701455           |
| Most Extreme Differences           | Absolute       | .077                    |
|                                    | Positive       | .055                    |
|                                    | Negative       | -.077                   |
| Test Statistic                     |                | .077                    |
| Asymp. Sig. (2-tailed)             |                | .192 <sup>c</sup>       |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

*Sumber: Data Output SPSS Versi 2.3 for Windows*

## Uji Multikolonearitas

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

| Model                     | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
|                           | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      | Tolerance               | VIF   |
| 1 (Constant)              | -447.530                    | 1037.057   |                           | -.432 | .667 |                         |       |
| Digitalisasi_Perbankan_X1 | .106                        | .049       | .166                      | 2.147 | .034 | .281                    | 3.553 |
| Self-Service_Tecnology_X2 | .300                        | .085       | .320                      | 3.520 | .001 | .205                    | 4.887 |
| E-Trust_X3                | .181                        | .067       | .249                      | 2.676 | .009 | .195                    | 5.116 |
| Literasi Keuangan_X4      | .231                        | .045       | .307                      | 5.106 | .000 | .468                    | 2.138 |

a. Dependent Variable: Y

*Sumber: Data Output SPSS Versi 2.3 for Windows*

## Uji Heteroskedastistas

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

| Model                     | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. |
|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
|                           | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| 1 (Constant)              | 845.023                     | 691.720    |                           | 1.222  | .225 |
| Digitalisasi_Perbankan_X1 | -.009                       | .034       | -.049                     | -.253  | .801 |
| Self-Service_Tecnology_X2 | .038                        | .058       | .149                      | .652   | .516 |
| E-Trust_X3                | .022                        | .043       | .112                      | .512   | .610 |
| Literasi Keuangan_X4      | -.030                       | .023       | -.170                     | -1.279 | .204 |

a. Dependent Variable: Abs\_Res

*Sumber: Data Output SPSS Versi 2.3 for Windows*

## Regresi Linear Berganda

### Uji Hipotesis T

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

| Model                     | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|                           | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1 (Constant)              | -447.530                    | 1037.057   |                           | -.432 | .667 |
| Digitalisasi_Perbankan_X1 | .106                        | .049       | .166                      | 2.147 | .034 |
| Self-Service_Tecnology_X2 | .300                        | .085       | .320                      | 3.520 | .001 |
| E-Trust_X3                | .181                        | .067       | .249                      | 2.676 | .009 |
| Literasi Keuangan_X4      | .231                        | .045       | .307                      | 5.106 | .000 |

a. Dependent Variable: Y

*Sumber: Data Output SPSS Versi 2.3 for Windows*

## Uji Hipotesis F

**ANOVA<sup>a</sup>**

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square   | F       | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|---------------|---------|-------------------|
| 1     | Regression | 1471697106.960 | 4  | 367924276.740 | 125.415 | .000 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 266961690.530  | 91 | 2933644.951   |         |                   |
|       | Total      | 1738658797.490 | 95 |               |         |                   |

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X1, X2, X3, X4

*Sumber: Data Output SPSS Versi 2.3 for Windows*

## Koefisien Determinan ( $R^2$ )

**Model Summary**

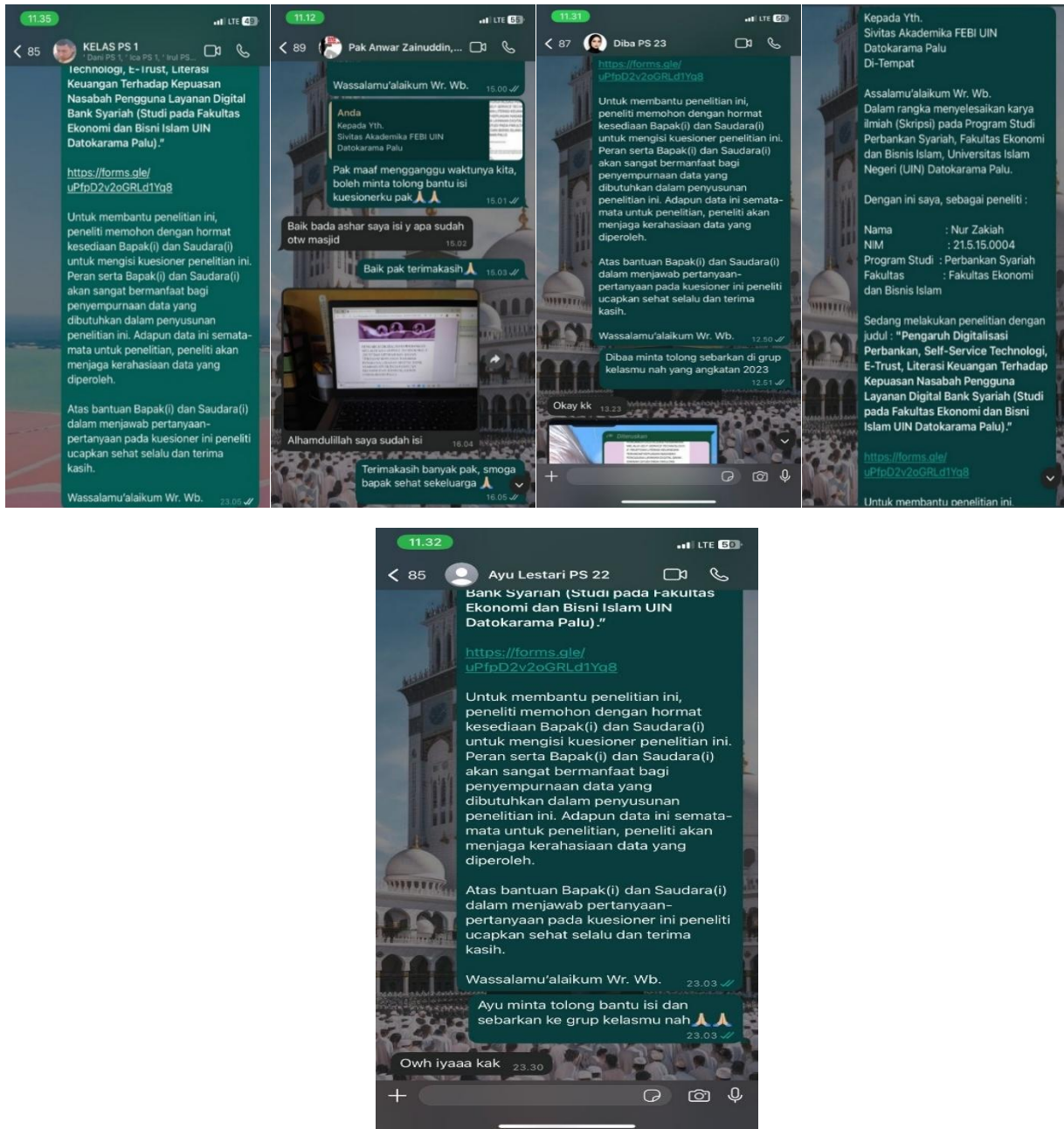
| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .920 <sup>a</sup> | .846     | .840              | 1712.78871                 |

a. Predictors: (Constant), X1, X2, X3, X4

*Sumber: Data Output SPSS Versi 2.3 for Windows*

## Lampiran 9

### DOKUMENTASI (PENYEBARAN KUESIONER *ONLINE*)



## DOKUMENTASI (PENYEBARAN KUESIONER LAPANGAN)



## Lampiran 10

### Hasil Kuesioner Lapangan

**Kuesioner Penelitian**

Kepada Yth.  
Sivitas Akademika FEBI UIN Datokarama Palu  
Di tempat

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir skripsi S1 Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Datokarama Palu yang berjudul : "PENGARUH DIGITALISASI PERBANKAN MELALUI *SELF-SERVICE TECHNOLOGY*, *E-TRUST* DAN LITERASI KEUANGAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENGGUNA LAYANAN DIGITAL BANK SYARIAH (STUDI PADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UIN DATOKARAMA PALU)", penulis mengharapkan kesediaan Bapak/i dan saudara/i untuk mengisi instrumen penelitian ini sebagai data yang akan dipergunakan dalam penelitian, serta syarat untuk melanjutkan ke tahap berikutnya.

Kuesioner ini bukanlah tes, sehingga tidak ada jawaban benar atau salah. Jawaban yang paling baik adalah jawaban yang sesuai dengan keadaan diri saudara/i yang sebenarnya atau jawaban sejujur-jujurnya secara obyektif dan apa adanya sangat berarti bagi penelitian ini. Untuk itu saya ucapkan terima kasih.

Penulis  
  
Nur Zakiah  
21.5.15.0004

#### A. PETUNJUK PENGISIAN

1. Isilah data diri anda sesuai dengan keadaan yang sebenarnya pada urutan I tentang identitas responden.
2. Setiap pertanyaan serta pilihan jawaban dibaca secara teliti dan mohon dijawab tanpa ada yang terlewatkan.
3. Jawablah pertanyaan dan pernyataan dengan memilih salah satu dari 5 alternatif jawaban
4. Jawablah dengan tanda centeng (✓) salah satu jawaban yang sesuai dengan pendapat atau kondisi. Jika jawaban yang tersedia ada yang tidak sesuai mohon untuk memilih yang paling mendekati sesuai dengan pendapat bapak/i atau saudara/i.
5. Masing-masing pilihan jawaban memiliki makna sebagai berikut:
 

|     |                       |                            |
|-----|-----------------------|----------------------------|
| STS | = Sangat Tidak Setuju | : Diberi bobot atau skor 1 |
| TS  | = Tidak Setuju        | : Diberi bobot atau skor 2 |
| KS  | = Kurang Setuju       | : Diberi bobot atau skor 3 |
| S   | = Setuju              | : Diberi bobot atau skor 4 |
| SS  | = Sangat Setuju       | : Diberi bobot atau skor 5 |

#### B. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama : Ahmad Haetal, S.Hum.M.S
2. Nim/Nip : 199103262023211018
3. Alamat : Jl. Cemara 1
4. Usia : 34
5. Jenis Kelamin :
  - a. Laki-laki
  - b. Perempuan
6. Pekerjaan :
  - a. Mahasiswa
  - b. Dosen
  - c. Tenaga Kependidikan (Tendik)
7. Layanan Digital Bank syariah yang digunakan :
  - a. Mobile Banking
  - b. Internet Banking
  - c. Automated Teller Machine (ATM)
  - d. Layanan Lainnya

#### C. DAFTAR PERTANYAAN

##### Digitalisasi Perbankan (X1)

| No. | Pertanyaan                                                                                                       | Jawaban |    |    |   |    |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----|----|---|----|
|     |                                                                                                                  | STS     | TS | KS | S | SS |
| 1.  | Saya merasakan kebermanfaatan layanan digital perbankan dalam mempermudah transaksi keuangan sehari-hari.        |         |    |    |   | ✓  |
| 2.  | Layanan digital perbankan memberikan manfaat dengan meningkatkan kenyamanan dan keamanan dalam bertransaksi.     |         |    |    |   | ✓  |
| 3.  | Saya dapat melakukan transaksi dengan cepat dan efisien melalui fitur web perbankan digital.                     |         |    |    |   | ✓  |
| 4.  | Fitur web dalam layanan perbankan digital memudahkan saya dalam mengelola transaksi dan informasi keuangan.      |         |    |    |   | ✓  |
| 5.  | Saya merasa nyaman menggunakan layanan digital perbankan dibandingkan dengan layanan perbankan konvensional.     |         |    |    |   | ✓  |
| 6.  | Layanan digital perbankan memberikan saya kenyamanan dalam melakukan transaksi tanpa harus ke kantor cabang.     |         |    |    |   | ✓  |
| 7.  | Saya percaya bahwa informasi pribadi dan transaksi saya dalam layanan digital perbankan terlindungi dengan baik. |         |    |    |   | ✓  |
| 8.  | Saya tidak khawatir dengan risiko kebocoran data saat menggunakan layanan perbankan digital.                     |         |    |    |   | ✓  |
| 9.  | Saya merasa layanan digital perbankan mudah digunakan tanpa perlu keahlian khusus.                               |         |    |    |   | ✓  |
| 10. | Proses pendaftaran dan aktivasi layanan digital perbankan sangat mudah dan tidak memerlukan banyak prosedur.     |         |    |    |   | ✓  |

#### Self-Service Technology (X<sub>2</sub>)

| No. | Pertanyaan                                                                                                    | Jawaban |    |    |   |    |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----|----|---|----|
|     |                                                                                                               | STS     | TS | KS | S | SS |
| 1.  | Saya merasa layanan Self-Service Technology (ATM, mobile banking, internet banking) mudah digunakan.          |         |    |    |   | ✓  |
| 2.  | Saya dapat dengan cepat memahami cara menggunakan layanan Self-Service Technology tanpa perlu banyak bantuan. |         |    |    |   | ✓  |
| 3.  | Saya merasa layanan digital bank syariah mudah untuk dipelajari.                                              |         |    |    |   | ✓  |
| 4.  | Saya merasa layanan digital bank syariah mempermudah aktivitas keuangan saya.                                 |         |    |    |   | ✓  |
| 5.  | Saya merasa layanan Self-Service Technology sangat berguna dalam mempermudah pengelolaan keuangan saya.       |         |    |    |   | ✓  |
| 6.  | Penggunaan Self-Service Technology memberikan keuntungan karena saya tidak perlu datang ke kantor bank.       |         |    |    |   | ✓  |

#### E-Trust (X<sub>3</sub>)

| No. | Pertanyaan                                                                                                  | Jawaban |    |    |   |    |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----|----|---|----|
|     |                                                                                                             | STS     | TS | KS | S | SS |
| 1.  | Saya percaya bahwa layanan digital perbankan memiliki integritas tinggi dalam menjaga keamanan data saya.   |         |    |    | ✓ |    |
| 2.  | Saya yakin bahwa informasi yang disampaikan oleh bank melalui layanan digital adalah jujur dan transparan.  |         |    |    | ✓ |    |
| 3.  | Saya percaya bahwa sistem perbankan digital mampu menyelesaikan transaksi saya dengan cepat dan akurat.     |         |    |    | ✓ |    |
| 4.  | Saya yakin bank memiliki tim profesional dan teknologi canggih untuk mengelola layanan digital dengan baik. |         |    |    | ✓ |    |
| 5.  | Saya merasa bank selalu konsisten dalam memberikan layanan digital yang stabil dan dapat diandalkan.        |         |    |    |   | ✓  |
| 6.  | Saya percaya bahwa bank akan selalu menjaga kualitas layanan digitalnya agar tetap terpercaya.              |         |    |    |   | ✓  |

|    |                                                                                                         |  |  |  |  |   |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|---|
| 7. | Saya merasa loyal terhadap layanan digital bank ini dan tidak tertarik untuk berpindah ke layanan lain. |  |  |  |  | ✓ |
| 8. | Saya merekomendasikan layanan digital perbankan ini kepada orang lain karena saya memercayainya.        |  |  |  |  | ✓ |

#### Literasi Keuangan (X<sub>4</sub>)

| No. | Pertanyaan                                                                                                                | Jawaban |    |    |   |    |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----|----|---|----|
|     |                                                                                                                           | STS     | TS | KS | S | SS |
| 1.  | Saya memahami konsep dasar keuangan seperti pemasukan, pengeluaran, dan anggaran.                                         |         |    |    | ✓ |    |
| 2.  | Saya paham bahwa penganggaran keuangan bermanfaat agar penggunaan uang dapat terarah dan terhindar dari masalah keuangan. |         |    |    | ✓ |    |
| 3.  | Saya rutin menabung untuk kebutuhan di masa depan.                                                                        |         |    |    | ✓ |    |
| 4.  | Pengetahuan saya cukup memadai tentang pinjaman sehingga terhindar dari kegagalan pembayaran yang menyebabkan hutang.     |         |    |    |   | ✓  |
| 5.  | Asuransi memberikan manfaat kepada saya di masa depan.                                                                    |         |    |    |   | ✓  |
| 6.  | Saya memiliki atau tertarik untuk memiliki asuransi sebagai perlindungan terhadap risiko keuangan.                        |         |    |    |   | ✓  |
| 7.  | Saya mengetahui investasi merupakan penanaman dana saat ini untuk mendapatkan keuntungan di masa depan.                   |         |    |    |   | ✓  |
| 8.  | Saya memilih untuk menginvestasikan Sebagian uang daripada menghabiskan untuk hal yang tidak diperlukan.                  |         |    |    |   | ✓  |

#### Kepuasan Nasabah (Y)

| No. | Pertanyaan                                                                             | Jawaban |    |    |   |    |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------|---------|----|----|---|----|
|     |                                                                                        | STS     | TS | KS | S | SS |
| 1.  | Layanan digital perbankan yang saya gunakan sesuai dengan harapan saya.                |         |    |    |   | ✓  |
| 2.  | Fitur yang tersedia dalam layanan digital perbankan memenuhi kebutuhan transaksi saya. |         |    |    |   | ✓  |

|    |                                                                                                   |  |  |  |  |   |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|---|
| 3. | Saya akan terus menggunakan layanan digital perbankan ini untuk transaksi keuangan saya.          |  |  |  |  | ✓ |
| 4. | Saya lebih memilih menggunakan layanan digital dibandingkan harus datang langsung ke kantor bank. |  |  |  |  | ✓ |
| 5. | Saya akan merekomendasikan layanan digital perbankan ini kepada keluarga dan teman.               |  |  |  |  | ✓ |
| 6. | Saya merasa percaya diri untuk menyarankan orang lain menggunakan layanan digital perbankan ini.  |  |  |  |  | ✓ |

## Lampiran 11

|                                                                                   |                                                                                                                                                                |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <b>KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA</b>                                                                                                                    |  |
|                                                                                   | <b>UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU</b>                                                                                                                |  |
|                                                                                   | جامعة داتوكاراما الإسلامية الحكومية بالو                                                                                                                       |  |
|                                                                                   | <b>STATE ISLAMIC UNIVERSITY DATOKARAMA PALU</b>                                                                                                                |  |
|                                                                                   | <b>FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM</b>                                                                                                                       |  |
|                                                                                   | Jl. Diponegoro No.23 Palu. Telp. 0451-460798, Fax. 0451-460165.                                                                                                |  |
|                                                                                   | Website : <a href="http://www.uindatokarama.ac.id">www.uindatokarama.ac.id</a> email: <a href="mailto:humas@uindatokarama.ac.id">humas@uindatokarama.ac.id</a> |  |

---

**SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI**

Nomor: /Un.24./F.IV/PP.00.9./07/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Abdul Jalil, M.M.  
NIP : 19871110 201903 1 006  
Jabatan : Ketua Prodi Perbankan Syariah

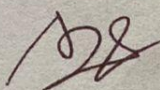
Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Nur Zakiah  
NIM : 215150004  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Digitalisasi Perbankan, Self-Service Technology, E-Trust dan Literasi Keuangan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Syariah (Studi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu)

Memenuhi syarat ketentuan cek plagiarisme dengan tingkat maksimal 25 % berdasarkan ketentuan pada Surat Edaran Rektor Universitas Islam Negeri Datokarama Palu tentang Pencegahan Plagiarism di Universitas Islam Negeri Datokarama Palu dengan tingkat hasil validasi uji plagiasi 19%.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk memenuhi salah satu persyaratan pendaftaran ujian tugas akhir skripsi.

Palu, Juli 2025  
a.n Dekan  
Ketua Prodi Perbankan Syariah

  
Abdul Jalil, M.M.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



### A. IDENTITAS DIRI

Nama : Nur Zakiah  
Tempat, Tanggal Lahir : Palu, 29 Oktober 2002  
Agama : Islam  
Status : Belum Menikah/Mahasiswa  
Alamat : Jl. Asam II Lrg. I No.1, Kota Palu  
Perguruan Tinggi : Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu  
Fakultas : Ekonomi & Bisnis Islam  
NIM : 21.5.15.0004  
No. Hp : 0821 8878 3702  
E-mail : [nurzakiahlasaning@gmail.com](mailto:nurzakiahlasaning@gmail.com)

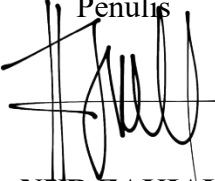
### B. RIWAYAT PENDIDIKAN

- |                           |             |
|---------------------------|-------------|
| 1. SDN INPRES 2 LERE PALU | 2010 - 2015 |
| 2. SMP NEGERI 3 PALU      | 2015 - 2018 |
| 3. SMA NEGERI 4 PALU      | 2018 – 2021 |

### C. RIWAYAT ORGANISASI

1. Bendahara Umum SEMA FEBI 2024
2. Bendahara Divisi PA GenBI Komisariat UIN 2024
3. Bendahara Umum HMPS-PBS 2023
4. Kapten Tim Putri Basketball SMA Negeri 4 Palu

Palu, 17 Juli 2025 M

Penulis  
  
**NUR ZAKIAH**  
**21.5.15.0004**