SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH LAYANAN TEKNOLOGI DIGITAL BANKING DAN SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS PADA BTN SYARIAH KCP PAREPARE)

OLEH

HAMDIA
NIM : 2120203861206012

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE

2025

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

ANALISIS PENGARUH LAYANAN TEKNOLOGI DIGITAL BANKING DAN SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS PADA BTN SYARIAH KCP PAREPARE)

OLEH

HAMDIA

NIM : 2120203861206012

Skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Parepare

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE

2025

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi	:	Analisis Pengaruh Layanan Teknologi Digital Banking dan Service Quality terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada BTN Syariah KCP Parepare)
Nama Mahasiswa	:	Hamdia
Nomor Induk Mahasiswa	:	2120203861206012
Program Studi	:	Perbankan Syariah
Fakultas	:	Ekonomi Dan Bisnis Islam
Dasar Penetapan Pembimbing	:	Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Nomor: B.1552/In.39/FEBI.04/PP.00.9/05/2024

Disetujui Oleh

Pembimbing	:	Multazam Mansyur Addury, M.A (.....)
NIP	:	199212282022031001

Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Prof. Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.
NIP 19710208 200112 2 002

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi	:	Analisis Pengaruh Layanan Teknologi Digital Banking dan Service Quality terhadap Kepuasan Nasabah (Studi kasus pada BTN Syariah KCP Parepare)
Nama Mahasiswa	:	Hamdia
Nomor Induk Mahasiswa	:	2120203861206012
Program Studi	:	Perbankan Syariah
Fakultas	:	Ekonomi dan Bisnis Islam
Dasar Penetapan Pembimbing	:	Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam No.B.1552/In.39/FEBI.04/PP.00.9/05/2024
Tanggal Ujian	:	17 April 2025

Disahkan oleh Komisi Penguji

Multazam Mansyur Addury, M.A.	(Ketua)	(.....)
Dr. I Nyoman Budiono, M.M.	(Sekretaris)	(.....)
Sahrani, S.Si., M.E., AWP.	(Anggota)	(.....)

Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Prof. Dr. Muhaemah Muhammadun, M.Ag.
NIP. 19710208 200112 2 002

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيم

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِيْنَ وَالصَّلاَةُ وَالسَّلاَمُ عَلَى أَشْرَفِ الأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِيْنَ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِيْنَ أَمَّا بَعْدُ

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. Berkat hidayah, taufiknya, penulis dapat menyelesaikan tulisan ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.

Penulis menghaturkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Ayah saya Ismail dan Ibu saya Nurlia yang memberikan dukungan secara moral dan maupun material, terimakasih untuk hari-hari yang telah kau habiskan untuk menjaga, mendidik dan membimbing serta selalu mendoakan penulis. Gelar sarjana ini penulis persembahkan untuk kedua orang tua.

Penulis telah menerima banyak bimbingan dan bantuan dari Bapak Multazam Mansyur Addury,M.A selaku Pembimbing atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan, penulis ucapkan terima kasih.

Selanjutnya, Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hannani, M.Ag. sebagai Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola Pendidikan di IAIN Parepare.
2. Ibu Prof. Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas pengabdiannya dalam menciptakan suasana Pendidikan yang positif bagi mahasiswa.
3. Bapak Dr. I Nyoman Budiono,M.M selaku kaprodi Perbankan Syariah sekaligus dosen penguji 1 dan ibu Sahrani, M.E.,AWP selaku dosen penguji 2, yang telah memberikan motivasi, arahan, bimbingan, dan tak henti-hentinya untuk mendorong sehingga skripsi ini bisa diselesaikan.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

4. Seluruh kepala unit yang berada di lingkungan IAIN Parepare beserta staf yang telah memberikan pelayanan kepada penulis selama menjalani studi di IAIN Parepare, terutama dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan juga para staf yang selama ini telah memberikan berbagai ilmu dan kemudahan dalam dunia akademik maupun non akademik.
6. Seluruh keluarga besar BTN Syariah KCP Parepare yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu, yang telah mengizinkan penulis untuk MBKM sampai pada tahap penelitian dalam rangka penyusunan skripsi,dan juga memberikan banyak pengalaman, ilmu serta dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan studi.
7. Saudara saya Fitri Dewi, Muh Hikmal, Aan Maulana dan keluarga lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu telah memberikan saya motivasi dan semangat untuk meneruskan kuliah saya hingga saya berada dititik ini.
8. Teman-teman Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah angkatan 2021, teman MBKM, teman KKN Reguler 35 Posko 59 Desa Tapango Barat tahun 2024, yang telah mendorong dan memotivasi penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu yang telah memberikan bantuan dan dukungan sehingga penulis skripsi ini dapat diselesaikan.
10. Terkhusus kepada diri saya sendiri, yang sudah bertahan sejauh ini. Terima kasih tetap memilih berusaha dan meyakinkan diri untuk sampai dititik ini. Terima kasih untuk memutuskan tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi dan telah menyelesaikannya sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dirayakan untuk diri sendiri.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Penulis tak lupa pula mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik moral maupun material hingga tulisan ini dapat diselesaikan. Semoga Allah Swt berkenan menilai segala kebaikan sebagai amal jariyah dan melipat gandakan pahala-Nya dan segala perbuatan baiknya. Akhirnya penulis menyampaikan kiranya pembaca berkenan memberikan saran konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhirnya penulis menyampaikan kiranya pembaca berkenaan memberikan kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini.

Parepare, 5 Maret 2025 M
5 Ramadhan 1446 H

Penulis,

HAMDIA
Nim. 2120203861206012

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini

Nama	: HAMDIA
NIM	: 2120203861206012
Tempat/Tgl. Lahir	: Bunga Tanjung, 19 Juni 2003
Program Studi	: Perbankan Syariah
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi	: Analisis Pengaruh Layanan Teknologi Digital Banking Dan Service Quality Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Kasus Pada BTN Syariah KCP Parepare

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 5 Maret 2025
Penyusun,

HAMDIA
Nim. 2120203861206012

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

ABSTRAK

HAMDIA, *Analisis Pengaruh Layanan Teknologi Digital Banking Dan Service Quality Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Kasus Pada BTN Syariah KCP Parepare* (dibimbing oleh Multazam Mansyur Addury, M.A).

Penelitian ini membahas tentang analisis pengaruh layanan teknologi digital banking dan *service quality* tehadap kepuasan nasabah BTN Syariah KCP Parepare.Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui layanan teknologi dan *service quality* pada BTN Syariah KCP Parepare, serta pengaruh layanan teknologi dan service quality terhadap kepuasan nasabah BTN Syariah KCP Parepare.

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan *mix method*, penggabungan anatara penelitian kualitatif dengan penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Populasi pada penelitian ini yaitu nasabah BTN Syariah KCP Parepare yang aktif menggunakan *mobile banking* dan sampel yang digunakan yaitu 100 responden.

Layanan teknologi *digital banki*ng melalui aplikasi BTNS *Mobile* mampu memberikan keamanan sistem yang dijaga dengan enkripsi data dan autentikasi ketat untuk melindungi informasi pribadi nasabah dari acaman siber. Kemudahan penggunaan aplikasi yang *user friendly* mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi kapan saja dan dimana saja. BTN Syariah juga mengedepankan privasi pengguna melalui verifikasi transaksi yang canggih, memastikan data nasabah tetap terlindungi. *Service quality* BTN Syariah yang mencakup dimensi *tangibility*, *reliability*, *assurance*, *empathy*, dan *responsiveness*, memberikan upaya peningkatan layanan yang dilakukan melalui perbaikan fitur aplikasi, penanganan masalah yang cepat dan tepat, pelatihan karyawan untuk meningkatkan profesionalisme dan kewaspadaan risiko, pendekatan emosional yang empatik terhadap nasabah, serta penyediaan layanan prioritas yang *responsive*. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa secara parsial variabel layanan teknologi d*igital banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dilihat dari hasil uji t nilai t_{hitung} 2.082 > t_{tabel} 2.045 dan nilai Sig 0,047 < 0,05. Variabel *service quality* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dilihat dari hasil uji nilai t_{hitung} 3,142 > t_{tabel} 2,045 dan nilai Sig 0,004 < 0,05. Berdasarkan uji simultan (uji F) diperoleh F_{hitung} 8,350 > F_{tabel} 3,35 dan nilai Sig 0,002 < 0,05 maka hipotesis diterima artinya terdapat pengaruh simultan antara variabel X1dan X2 terhadap variabel Y.

Kata Kunci : Layanan Teknologi Digital Banking, Service Quality, Kepuasan Nasabah

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL i
PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING ii
PENGESAHAN KOMISI PENGUJI iii
KATA PENGANTAR iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI vii
ABSTRAK viii
DAFTAR ISI ix
DAFTAR GAMBAR xi
DAFTAR TABEL xii
TRANSLITERASI DAN SINGKATAN xiii
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah 7
C. Tujuan Penelitian 7
D. Manfaat Penelitian 8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 9
A. Tinjauan Penelitian Relelvan 9
B. Tinjauan Teoritis 19
1. Layanan Teknologi Digital Banking 19
2. Service Quality 25
3. Kepuasan Nasabah 29
4. BTN Syariah KCP Parepare 33
C. Kerangka Pikir 34
D. Hipotesis Penelitian 35
BAB III METODE PENELITIAN 37
A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian 37

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

B. Lokasi Dan Waktu Penelitian 37
C. Populasi dan Sampel 37
D. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data 38
E. Definisi Operasional Variabel 40
F. Instrumen Penelitian 41
G. Teknik Analisis Data 43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN 49
A. Gambaran Umum BTN Syariah KCP Parepare 49
B. Hasil Penelitian 53
C. Pembahasan Hasil Penelitian 77
BAB V PENUTUP 97
A. Kesimpulan 97
B. Saran 98
DAFTAR PUSTAKA 99
LAMPIRAN 103
BIODATA PENULIS 132

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

DAFTAR GAMBAR

No	Judul Gambar	Halaman
1	Main Indicator Bussines	3
2	Bagan Kerangka Pikir	34
3	Struktur BTN Syariah	51

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

DAFTAR TABEL

No	Judul Tabel	Halaman
2.1	Penelitian Terdahulu	15
3.1	Definisi Operasional Variabel	40
3.2	Skala Likert	42
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	66
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	67
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	67
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Jadi Nasabah	68
4.5	Hasil Uji Validitas X1	69
4.6	Hasil Uji Validitas X2	69
4.7	Hasil Uji Validitas Y	70
4.8	Hasil Uji Realibilitas Variabel X	71
4.9	Hasil Uji Realibilitas Variabel Y	71
4.10	Hasil Uji Normalitas	72
4.11	Hasil UJi Multikolonieritas	73
4.12	Hasil Uji Heterokedastisitas	74
4.13	Hasil Uji regresi Linear Berganda	74
4.14	Hasil Uji Parsial (uji t)	76
4.15	Hasil UJi Simultan (uji f)	77
4.16	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	77

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

TRANSLITERASI DAN SINGKATAN

A. Transliterasi

1. Konsonan

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

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin:

Huruf	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Tsa	Ts	te dan sa
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha	Kh	ka dan ha
د	dal	D	De
ذ	dzal	Dz	de dan zet
ر	Ra	R	Er
ز	zai	Z	Zet
س	sin	S	Es

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

ش	syin	Sy	es dan ya
ص	shad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	dhad	ḍ	de (dengan titik dibawah)
ط	ta	ṭ	te (dengan titik dibawah)
ظ	za	ẓ	zet (dengan titik dibawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik ke atas
غ	gain	G	Ge
ف	fa	F	Ef
ق	qaf	Q	Qi
ك	kaf	K	Ka
ل	lam	L	El
م	mim	M	Em
ن	nun	N	En
و	wau	W	We
ه	ha	H	Ha
ء	hamzah	’	Apostrof
ي	ya	Y	Ya

Hamzah (ء) yang di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apapun. Jika terletak di tengah atau di akhir, ditulis dengan tanda (ʻ).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

2. Vokal

a. Vokal tunggal (*monoftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	Fathah	A	A
اِ	Kasrah	I	I
اُ	Dhomma	U	U

b. Vokal rangkap (*diftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf,transliterasinyaberupagabunganhuruf,yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَيْ	Fathah dan Ya	Ai	a dan i
ـَوْ	Fathah dan Wau	Au	a dan u

Contoh :

كَيْفَ: Kaifa

حَوْلَ: Haula

3. *Maddah*

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

Harkat danHuruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ـَا /ـَي	Fathah dan Alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
ـِيْ	Kasrah dan Ya	Ī	i dan garis di atas

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

نُو	Kasrah dan Wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh :

مات :māta

رمى : ramā

قيل : qīla

يموت : yamūtu

4. *Ta Marbutah*

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua:

a. *ta marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah [t].

b. *ta marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang terakhir dengan *ta marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbutah* itu ditransliterasikan dengan *ha* (*h*).

Contoh :

رَوْضَةُ الجَنَّةِ : *rauḍah al-jannah atau rauḍatul jannah*

اَلْمَدِيْنَةُ الْفَاضِيْلَةِ : *al-madīnah al-fāḍilah atau al-madīnatul fāḍilah*

اَلْحِكْمَةُ : *al-hikmah*

5. *Syaddah* (*Tasydid*)

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydid (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan

dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda syaddah.

Contoh:

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

رَبَّنَا :*Rabbanā*

نَجَّيْنَا : *Najjainā*

اَلْحَقُّ : *al-haqq*

اَلْحَجُّ : *al-hajj*

نُعْمَ : *nu‘‘ima*

عَدُوٌّ : *‘aduwwun*

Jika huruf ى bertasydid diakhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah)ـِيّ(, maka ia litransliterasi seperti huruf *maddah* (i).
Contoh:

عَرَبِيٌّ :‘Arabi (bukan ‘Arabiyy atau ‘Araby)

عَلِيٌّ : ‘Ali (bukan ‘Alyy atau ‘Aly)

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf لا(*alif lam ma’arifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiah* maupun huruf *qamariah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-). Contoh:

اَلْشَمْسُ : *al-syamsu (bukan asy- syamsu)*

اَلزَّلْزَلَةُ : *al-zalzalah (bukan az-zalzalah)*

الفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*

اَلْبِلَادُ : *al-bilādu*

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (‘) hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun bila hamzah terletak diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif. Contoh:

تَأْمُرُوْنَ : *ta’murūna*

النَّوْءُ : *al-nau’*

شَيْءٌ : *syai’un*

أُمِرْتُ : *Umirtu*

8. Kata Arab yang lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata *Al-Qur’an* (dar *Qur’an*), *Sunnah*. Namun bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

Fī ẓilāl al-qur’an

Al-sunnah qabl al-tadwin

Al-ibārat bi ‘umum al-lafẓ lā bi khusus al-sabab

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

9. *Lafẓ al-Jalalah* (الله)

Kata "Allah" yang didahului partikel seperti huruf jar dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudaf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah. Contoh:

دِيْنُ اللهِ *Dīnullah* باالله *billah*

Adapun *ta marbutah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafẓ al-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُمْ فِيْ رَحْمَةِ اللهِ *Hum fī rahmatillāh*

10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga berdasarkan pada pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (*al-*), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (*Al-*). Contoh:

Wa mā Muhammadun illā rasūl
Inna awwala baitin wudi'a linnāsi lalladhī bi Bakkata mubārakan
Syahru Ramadan al-ladhī unzila fih al-Qur'an
Nasir al-Din al-Tusī
Abū Nasr al-Farabi

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata *Ibnu (*anak dari*)* dan *Abū* (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi. Contoh:

Abū al-Walid Muhammad ibnu Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walid Muhammad Ibnu)

Naṣr Ḥamīd Abū Zaid, ditulis menjadi: Abū Zaid, Naṣr Ḥamīd (bukan:Zaid, Naṣr Ḥamīd Abū)

B. Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt..	=	*subḥānahū wa ta'āla*
saw.	=	*ṣallallāhu 'alaihi wa sallam*
a.s.	=	*'alaihi al- sallām*
H	=	Hijriah
M	=	Masehi
SM	=	Sebelum Masehi
l.	=	Lahir tahun
w.	=	Wafat tahun
QS …/…: 4	=	QS al-Baqarah/2:187 atau QS Ibrahīm/ …, ayat 4
HR	=	Hadis Riwayat
DSN-MUI	=	Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia
UU	=	Undang-Undang
ATM	=	Anjungan Tunai Mandiri
RI	=	Republik Indonesia
BUMDes	=	Badan Usaha Milik Desa
SDM	=	Sumber Daya Manusia

Beberapa singkatan dalam bahasa Arab:

ص	=	صفحة
دم	=	بدون

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

صلعم=	صلى الله عليه وسلم
ط	= طبعة
بن	= بدون ناشر
الخ	= إلى آخرها / إلى آخره
ج	= جزء

Beberapa singkatan yang digunakan secara khusus dalam teks referensi perlu dijelaskan kepanjangannya, di antaranya sebagai berikut:

ed. : Editor (atau, eds. [dari kata editors] jika lebih dari satu orang editor). Karenadalam bahasa Indonesia kata "editor" berlaku baik untuk satu atau lebih editor, maka ia bisa saja tetap disingkat ed. (tanpa s).

et al. : "Dan lain-lain" atau "dan kawan-kawan" (singkatan dari *et alia*). Ditulis dengan huruf miring.Alternatifnya, digunakan singkatan dkk. ("dan kawan-kawan") yang ditulis dengan huruf biasa/tegak.

Cet. : Cetakan. Keterangan frekuensi cetakan buku atau literatur sejenis.

Terj. : Terjemahan (oleh). Singkatan ini juga digunakan untuk penulisan karya terjemahan yang tidak menyebutkan nama penerjemahnya

Vol. : Volume. Dipakai untuk menunjukkan jumlah jilid sebuah buku atau ensiklopedi dalam bahasa Inggris. Untuk buku-buku berbahasa Arab biasanya digunakan kata juz.

No. : Nomor. Digunakan untuk menunjukkan jumlah nomor karya ilmiah berkala seperti jurnal, majalah, dan sebagainya.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era percepatan teknologi dalam revolusi industri 5.0 sekarang ini, peluang sekaligus tantangan beriringan saling mengikuti. Sebagai ilustrasi, dahulu manusia hanya melakukan aktivitas bisnisnya dengan mesin ketik, super komputer dan sebagainya. Namun saat ini berbagai aktivitas dapat dilakukan melalui satu genggaman saja yaitu melalui *handphone*. Perubahan dalam revolusi industri 5.0 ini menuntut semua elemen, tak terkecuali lembaga keuangan harus cepat beradaptasi dalam menyikapinya agar tetap bisa bertahan dalam menjalankan aktivitas bisnisnya.[1] Kemajuan teknologi atau yang sering disebut era digitalisasi memang sangat membantu masyarakat untuk memberikan layanan dan cakupan yang lebih luas. Salah satu perkembangan teknologi yang menjadi bahan kajian terkini di Indonesia adalah *Financial Technology (FinTech)*. Menurut definisi yang dijabarkan oleh *National Digital Research Centre* (NDRC), *financial technology* adalah istilah yang digunakan untuk menyebut suatu inovasi di bidang jasa finansial, di mana istilah tersebut berasal dari kata *"financial"* dan *"technology"(FinTech)* yang mengacu pada inovasi finansial dengan melalui teknologi modern.[2]

Perbankan di Indonesia telah mengalami proses perkembangan yang sangat pesat. Kemajuan sistem pengelolaan perekonomian, perubahan kebijakan suatu negara dan perkembangan teknologi merupakan sebagian dari begitu banyak faktor pemicu perubahan pada bank dan lembaga keuangan lainnya. Salah satu perbankan di Indonesia yang mengalami proses perkembangan yang sangat pesat yaitu Perbankan Syariah.[3] Menurut Muhammad Syafii Antonio, bank syariah adalah lembaga keuangan yang beroperasional berdasarkan prinsip syariah Islam, yang

[1] Andi Fariana, "Sinergi Fintech Dengan Perbankan Syariah Dalam Perspektif Hukum.". *Jurnal Hukum dan Ekonomi Islam*, 17. 2 (2018).

[2] Sukma, D FinTechfest, mempopulerkan Teknologi Finansial di Indonesia, tanggal 04 Februari 2019,

[3] Andrew utama, "Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia.". *Jurnal Unes law Review*, 2. 3 (2020).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

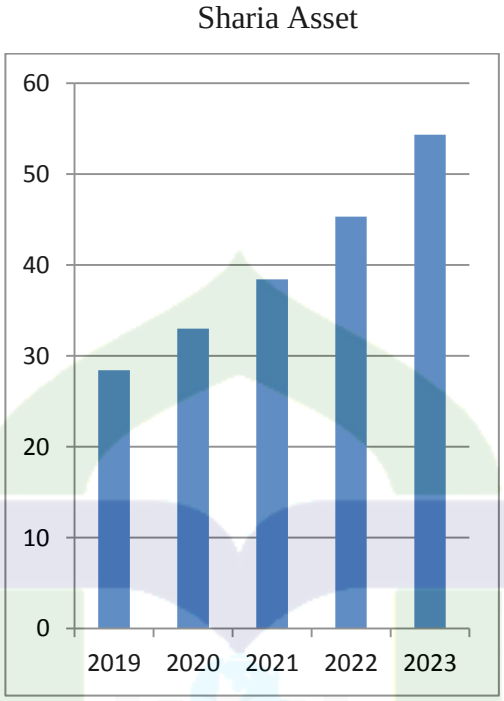
mengharuskan adanya keadilan, transparansi, dan tidak melibatkan riba. Bank syariah memfokuskan pada pembiayaan yang produktif dan halal.[4] Perbankan Syariah menurut UU Perbankan Syariah N0. 21 Tahun 2008 adalah lembaga perbankan yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip – prinsip syariah Islam.peinsip tersebut meliputi keadilan, keseimbangan dan kemaslahatan serta dilarang terlibat dalam praktik riba, gharar (ketidakpastian) dan maysir (perjudian) .[5] Sistem perbankan konvensional tidak dapat menjamin absennya hal-hal tersebut dalam investasinya, misalnya dalam usaha yang berkaitan dengan produksi makanan atau minuman haram, usaha media atau hiburan yang tidak Islami, dan lain-lain.

Perbankan Syariah juga diwajibkan mampu menyesuaikan diri dengan kondisi pasar yang kian berkembang dewasa ini. Perbankan menjalankan bisnis yang berkutat pada pelayanan atau jasa, yang mana bisnis utamanya ialah mengumpulkan dana dari msyarakat (*funding*), selanjutnya menyalurkan dana tersebut kepada masyarakat (*financing/lending*) dan juga menyediakan jasa pelayanan perbankan (*banking service*) yang biasa dikenal dengan fungsi *Intermediary finance* atau sebagai lembaga perantara. Perbankan syariah juga harus menekankan layanan keuangan berbasis teknlogi.

Salah satu perbankan syariah yang mengalami pertumbuhan pesat saat ini yaitu BTN Syariah yang perkembangannya bisa dilihat pada gambar 1.1 dibawah ini :

[4] Muhammad Syafiii Antonio, *Bank Syariah*.(Jakarta : Gema Insani,2002).
[5] Undang Undang No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah, Pasal 7.

PAREPARE
CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE



(Sumber gambar kontan.co.id)

Gambar 1.1 Main Indicator Bussines

Pada Gambar 1.1, terlihat jelas bahwa pertumbuhan pesat kinerja BTN Syariah dalam beberapa tahun terakhir memberikan alasan kuat untuk segera menyapih unit usaha tersebut. Sejak November 2023, BTN Syariah berhasil mencatatkan aset yang mencapai Rp 50 triliun, sebuah pencapaian yang mencerminkan kinerja positif dan stabilitas yang semakin meningkat. Lebih lanjut, hingga akhir tahun 2023, nilai aset BTN Syariah kembali mengalami kenaikan signifikan menjadi Rp 54,3 triliun, mencatatkan pertumbuhan tahunan (*year on year*) sebesar 19,7%. Angka ini menunjukkan bahwa BTN Syariah tidak hanya berhasil bertahan di pasar yang kompetitif, tetapi juga mampu mencatatkan hasil yang luar biasa dalam menghadapi tantangan industri perbankan. Dengan kinerja yang semakin membaik dan pertumbuhan yang konsisten, keputusan untuk mengembangkan dan memperkuat independensi unit usaha ini semakin mendesak, agar dapat lebih fokus dalam memenuhi kebutuhan nasabah dan melanjutkan ekspansi ke depan.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Pertumbuhan aset yang signifikan menjadi bukti bahwa BTN Syariah berada di jalur yang tepat untuk meraih tujuan jangka panjangnya.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Dhita Dhora Damayanti Salah satu keberhasilan suatu bank dapat dilihat dari kepuasan nasabahnya.[6] Mencapai kepuasan merupakan hal wajar yang ingin didapatkan oleh semua pihak, baik di lingkungan masyarakat umum maupun lingkungan bisnis dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Kepuasan juga tergantung pada fitur layanan yang ditawarkan dan kualitas layanan yang diberikan. Oleh karena itu perbankan merupakan industri jasa dari waktu ke waktu harus terus meningkatkan kualitas layanan guna mencapai kepuasan nasabah, karena karakteristik jasa terletak pada kecepatan, kemudahan pelayanan, dan keamanan. Bank syariah perlu mengembangkan layanan yang ada salah satunya dengan memanfaatkan teknologi. Oleh karena itu, sangat penting bagi bank syariah khususnya BTN Syariah KCP Parepare untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan teknologi *digital banking* dan *service quality*. Terlebih lagi untuk saat ini banyak nasabah yang menyukai layanan yang cepat untuk menghemat waktu dan terbiasa menggunakan teknologi dalam kehidupan sehari-hari.

Kepuasan nasabah merupakan respon dari nasabah terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian. Kepuasan nasabah menurut Tjiptono dan Chandra yaitu hasil dari perbandingan antara ekspektasi sebelum membeli dan persepsi setelah menggunakan suatu produk atau layanan.[7] Sedangkan kepuasan nasabah menurut Kotler dan Keller adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dari suatu produk atau jasa dengan harapannya. Jika kinerja produk lebih rendah dari harapan, konsumen tidak puas, namun jika kinerja sesuai dengan harapan bisa dikatakan konsumennya puas.[8] Kualitas layanan yang dirasakan nasabah serta kepuasan adalah terkait dengan retensi nasabah dan profitabilitas, meskipun

[6] Dhamayanti, "Faktor Penentu Kualitas Layanan Perbankan Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Perbankan Di Lamongan.". *Jurnal Ekonomi,* 2 (2017).

[7] Tjiptono, Chandra, *Service, Quality Dan Statisfication*. (Yogyakarta : Andi, 2020)

[8] Keller, *Marketing Management*.(New York : 2016) hal 57

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

hubungan diantara konstruk- konstruk ini belum ditetapkan sepenuhnya. Oleh karena itu kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta penyampaian dalam mengimbangi harapan nasabah.[9]

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu layanan teknologi digital banking dan *service quality*[10]. Menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12 /POJK.03/2018 disebutkan bahwa layanan perbankan digital adalah layanan bagi nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik yang dikembangkan dengan mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani nasabah secara lebih cepat, mudah, dan sesuai dengan kebutuhan (*customer experience*), serta dapat dilakukan secara mandiri sepenuhnya oleh nasabah dengan memperhatikan aspek pengamanan. Hal ini memungkinkan calon nasabah dan/atau nasabah bank melakukan transaksi diantaranya registrasi, pembukaan rekening, transaksi perbankan (tarik tunai, transfer dan pembayaran), dan penutupan rekening, termasuk memperoleh informasi lain dan transaksi di luar produk perbankan, antara lain nasihat keuangan (*financial advisory*), investasi, transaksi sistem perdagangan berbasis elektronik (*e-commerce*), dan kebutuhan lainnya dari nasabah bank.[11] Hal ini berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Ayu Feranikal, Maria Rosario Borroek dan Gunard ditemukan hasil bahwa digital banking memang memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah[12]. Penelitian yang dilakukan oleh Doni Marlius juga menunjukkan hasil bahwa penerapan digital banking sesuai dengan standard

[9] Sinungan, *Strategi Manajemen Bank*.(Jakarta: Rineka Cipta, 1994)

[10] Meithiana Indrasari Meithiana, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*.(Surabaya: Unitomo Press, 2019)

[11] Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12 /POJK.03/2018

[12] Feranika and Borroek, "Pengaruh Digitalisasi Produk Perbankan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank 9 Jambi.". *Jurnall Of Trends economic And Accounting Research*, 4.2 (2023).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

yang ditetapkan oleh bank Indonesia mampu meningkatkan kualitas dan layanan nasabah pada bank.[13]

Selain itu, *service quality* atau bisa disebut dengan kualitas layanan adalah hasil dari proses evaluasi oleh pelanggan atau klien yang membandingkan layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan.[14] Menurut Pakurár et al kualitas pelayanan adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang memenuhi harapan pelanggan dalam hal keandalan, kecepatan, keamanan, kemudahan, dan keramahan, dengan dimensi dan indikator *tangibles, reliability, responsiveness, assurance*, *empathy*. Dalam arti lain, kualitas pelayanan merupakan kegiatan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan harapan, sesuai dengan prinsip lebih murah, akurat, dan lebih baik.[15] Sedangkan menurut Tjiptono dan Chandra kualitas layanan adalah usaha memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan melalui layanan yang memadai, nyaman dan sesuai harapan.[16] Hal ini berdasarkan pada hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Ranti Anjelia yang menjelaskan juga bahwa factor yang mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu pelayanan yang cepat kepada nasabah, Perhatian pribadi kepada nasabah dalam hal pelayanan dan kepekaan karyawan untuk mengetahui minat nasabah.[17] Penelitian yang juga dilakukan oleh Novitri Ramadhani menujukkan hasil bahwa setiap perusahaan harus memiliki *service quality*

[13] Marlius, "Use of Digital Banking in Improving Services at Banks (Penggunaan Digital Banking Dalam Meningkatkan Jasa Layanan Pada Bank)."*. Jurnal keuangan dan Perbankan*, 1.2 (2022).

[14] Zaenal, m, Rahmatulloh,A, "Analysis of the Effect of Service Quality and Customer Statisficationbon the Repurchase Intention."*Jurnal Ekonomi dan Perbankan* (2021).

[15] Mamun and Ningsih, "Implementasi Strategi Layanan Teknologi Digital Banking Dan Service Quality Dalam Perspektif Nasabah Pada Perbankan Syariah (Study Kasus Pada Bank Syariah Mandiri KCP Tomang)." *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa*, 6.2 (2021)

[16] Tjiptono, *Service, Quality and Customer Statisfication*. (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2019)

[17] Marlius, "Use of Digital Banking in Improving Services at Banks (Penggunaan Digital Banking Dalam Meningkatkan Jasa Layanan Pada Bank)"*. Jurnal keuangan dan Perbankan*, 1.2 (2022).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

yang baik untuk menjadi sebuah keharusan dalam melayani pelanggan atau nasabah di dalam bank.[18]

Berdasarkan hal tersebut peneliti akan berfokus pada layanan teknologi *digital banking* dan *service quality* terhadap kepuasan nasabah yang dimana lokasi penelitian ini akan dilakukan di BTN Syariah KCP Parepare. Bank Tabungan Negara Syariah (BTN Syariah) Parepare menawarkan produk khusus yaitu bernama KPR BTN IB. Bank milik pemerintah ini mempunyai layanan kredit KPR BTN IB yaitu suatu fasilitas kredit dalam rangka nasabah membeli rumah dengan cara diangsur atau dicicil dalam jangka waktu tertentu. Pihak manajemen BTN Syari'ah Cabang Pembantu Parepare selektif dalam menerima permohonan nasabah debiturnya, sehingga dalam hal operasionalnya, harus rill melihat kondisi calon pembeli sehingga tepat sasaran dari rumah yang telah dibangun oleh *developer*. Dari pernyataan tersebut disimpulkan bahwa dalam pengambilan KPR di BTN Syariah ini sudah pasti nasabah terlebih dahulu membuat rekening dengan menggunakan teknologi digital banking ataupun secara manual yang berhubungan langsung dengan *customer service*. Ditahap inilah layanan teknologi *digital banking* dan *service quality* dinilai apakah benar faktor tersebut mempengaruhi kepuasan nasabah. Itulah yang membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di BTN Syariah KCP Parepare.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana layanan teknologi *digital banking* dan *service quality* pada BTN Syariah KCP Parepare?
2. Bagaimana pengaruh layanan teknologi *digital banking* dan *service quality* terhadap kepuasan nasabah BTN Syariah KCP Parepare ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui layanan teknologi *digital banking* dan s*ervice quality* pada BTN Syariah KCP Parepare.

[18] Novitri Ramadhani, "Penerapan Service Quality Dalam Upaya Menjaga Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Sumut Syariah KCP Binjai". *Jurnal Riset Manajemen dan Ekonomi*,2 (2024).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh layanan teknologi *digital banking* dan *service quality* terhadap kepuasan nasabah BTN Syariah KCP Parepare.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

   Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi atau sumbangan pemikiran tentang layanan teknologi *digital banking* dan *service quality* dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

2. Manfaat Praktis

   a. Bagi penulis, diharapkan untuk terus belajar dan menambah ilmu selama perkuliahan tentang layanan teknologi di*gital banking* dan *service quality* terhadap kepuasan nasabah.

   b. Bagi BTN Syariah , diharapkan untuk terus memanfaatkan layanan teknologi *digital banking* dalam meningkatkan pelayanan agar nasabah terus menerus melakukan transaksi.

   c. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini bisa dijadikan sebagai referensi jika tertarik untuk membahas tentang layanan teknologi digital banking dan *service quality* terhadap kepuasan nasabah dan menambah masalah yang belum dibahas sebelumnya oleh peneliti.

PAREPARE

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Penelitian Relelvan

Menurut Sugiyono, penelitian terdahulu adalah kajian yang dilakukan untuk menemukan, mengumpulkan dan menganalisis hasil penelitian sebelumnya yang relevan dengan topic penelitian yang sedang dilakukan.[19] Berdasarkan kajian pustaka yang dilakukan tersebut, penulis mendapatkan informasi tentang layanan teknologi digital banking dan *service quality* dari beberapa sumber yang layak untuk dijadikan sebagai tinjauan penelitian relevan. Dari kajian pustaka ini nantinya membantu penulis dalam menggabungkan sebuah teori dan temuan penelitian sebelumnya dalam tinjuan pustaka mereka.

1. Penelitian Muhammad Agung Nugraha, Norvadewi, Yovanda Noni yang berjudul analisis implementasi digital banking dalam peningkatan kualitas layanan pada nasabah bank syariah Indonesia, dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitiannya itu menjelaskan Implementasi *digital banking* di bank syariah Indonesia KCP Samarinda Bung Tomo sudah berjalan dengan baik dan mampu meningkatkan kualitas pelayanan dengan menerapkan lima dimensi kualitas layanan yaitu keandalan (*reliability*) kemampuan memberikan layanan yang cepat dan akurat, daya tanggap (*responsiviness*) kemampuan menanggapi permintaan nasabah dengan cepat dan tanggap, jaminan (*assurance*) memberikan rasa kepercayaan dan keamanan, empati (*emphaty*) memberikan pelayanan secara ramah dan bukti fisik (*tangible*) menyediakan aplikasi BSI *Mobile* dan mesin ATM.[20]

   Perbedaan dari penelitian tersebut membahas mengenai implementasi digital baking pada bank syariah Indonesia dalam peningkatan kualitas layanan nasabah dengan menggunakan metode penelitian kualitatif sedangkan pada penelitian ini

[19] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*.(Bandung: Alfabeta, 2017)

[20] Muhammad Agung Nugraha (dkk.), "Analisis Implementasi Digital Banking Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Samarinda". *Jurnal of information sistems manajement and digital bussines*, 1.3 (2024).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

membahas pengaruh layanan teknologi *digital banking* dan *service quality* terhadap kepuasan nasabah dengan menggunakan *mix method*. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini yaitu sama-sama membahas tentang layanan teknologi *digital banking*.

2. Penelitian Hesti Budiwati dan Kasno yang berjudul implementasi dimensi *banking service quality* dan pengaruhnya terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Hasil penelitiannya yaitu Pentingnya Kualitas Pelayanan. Penelitian ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan yang baik sangat penting untuk mempertahankan loyalitas nasabash. Nasabah yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan cenderung akan lebih loyal dan memberikan rekomendasi positif tentang bank. Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan wawasan bahwa untuk meningkatkan loyalitas nasabah, bank perlu fokus pada peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.[21]

   Perbedaan dari penelitian tersebut yaitu hanya menggunakan satu variabel independen dan 2 variabel dependen. Sedangkan pada penelitian ini menggunakan 2 variabel independen dan 1 variabel dependen. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini yaitu sama-sama membahas *banking service quality*, metode yang digunakan juga sama yaitu kuantitatif.

3. Penelitian Yeni Mariana, Jul Aidil Fadli yang berjudul pengaruh *e- service quality, e-trust, e-satisfaction* terhadap e-loyalitas nasabah perbankan Indonesia dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa *e-service quality* berpengaruh positif terhadap e-loyalitas pada nasabah Perbankan di Indonesia. *E-Trust* berpengaruh positif terhadap *e-loyalitas* pada nasabah Perbankan di Indonesia. *e-satisfaction* tidak berpengaruh positif terhadap e-loyalitas pada nasabah perbankan di Indonesia. Sedangkan

[21] Hesti Budiawati dan Kasno, "Implementasi Dimensi Banking Service Quality Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank". *Jurrnal Ekonomi*, 2 (2020).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

secara bersamaaan variable *e-service quality, e-trust, e-satisfaction* berpengaruh positif terhadap e-loyalitas pada nasabah perbankan di Indonesia.[22]

Perbedaan penelitian tersebut yaitu berfokus pada *e-banking* dan loyalitas nasabah sedangkan penelitian ini berfokus pada layanan *digital banking, service quality* dan kepuasan nasabah. Persamaan dari penelitian tersebut yaitu sama-sama membahas tentang perbankan digital, sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif.

4. Penelitian Ramlah yang berjudul penerapan *fintech (financial technologi)*Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk KCP Slamet Riyadi Makassar dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukan jika *Fintech* adalah sebuah sebutan yang disingkat dari kata *'financial'* dan *'technology'* di mana artinya adalah sebuah inovasi di dalam bidang jasa keuangan. *Fintech* memiliki peranan yang sangat penting bagi pertumbuhan ekonomi di Indonesia, di antaranya adalah meningkatkan inklusi keuangan nasional, Meningkatkan pemerataan tingkat kesejahteraan penduduk, *Fintech* dapat meminimalisir peredaran uang tunai sehingga dapat meminimalisir pula terjadinya inflasi, Pengguna layanan *Fintech* dapat mengetahui secara langsung data transaksinya sendiri tanpa melalui pihak ketiga, Pengguna layanan *Fintech* dapat memberikan saran dan kritikan secara langsung terhadap platform yang menyediakan layanan tersebut dan Layanan *Fintech* memberikan berbagai pilihan layanan yang memudahkan kebutuhan penggunanya.[23]

   Perbedaan penelitian tersebut yaitu menganalisis dampak *fintech* terhadap kinerja bank, sedangkan penelitian ini menganalisis pengaruh *digital banking* dan *service quality* terhadap kepasan nasabah. Objek penelitian tersebut yaitu di bank konvensional, sedangkan objek pada penelitian ini di bank syariah. Persamaan

[22] Yeni Mariana, "Pengaruh E- Service Quality, e-Trust, e- Statification Terhadap e- Loyalitas Nasabah Perbankan Indonesia". *Jurnal Multidisiplin Indonesia*, 1.1 (2022).

[23] Ramlah, "Penerapan Fintech (Financial Technologi) Pada PT . Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk KCP Slamet Riyadi Makassar.". *Jurnal Cemerlang*,1.4(2021).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

penelitian tersebut yaitu keduanya berfokus pada teknologi digital dalam dunia perbankan.

5. Penelitian Sukron Mamun, Tri Hadmiatin Ningsih dengan judul penelitian implementasi strategi layanan teknologi digital banking dan *service quality* dalam perspektif nasabah pada perbankan syariah (Study kasus pada bank syariah mandiri KCP Tomang) dengan menggnankan metode peneliti menunjukkan kualitatif deskriptif. Hasil penelitiannya bahwa implementasi strategi layanan teknologi digital banking pada bank Syariah Mandiri KCP Tomang sudah menerapkan empat dimensi utama *digital banking* (*e-serqual)*, sedangkan dari hasil observasi mengenai implementasi quality service (Kualitas pelayanan) yang diberikan *Customer Service* bank Syariah Mandiri KCP Tomang terhadap nasabah, *Customer Service* sudah menerapkan 10 dimensi di dalam pelayanannya kepada nasabah, selain itu berdasarkan kesimpulan wawancara bahwa *Customer Service* juga sudah berpedoman pada lima dimensi pelayanan, hal ini didasari pada perspektif nasabah terhadap implementasi *quality service* (Kualitas pelayanan) yang diberikan *customer service* bank Syariah Mandiri KCP Tomang dan dikuatkan oleh observasi peneliti yang kesemua indikatornya dinilai sangat baik dan sangat memuaskan.[24]

   Perbedaan penelitian tersebut yaitu menggunakan pendekatan kualitatif dengan wawancara dan observasi, sementara penelitian ini menggunakan metode kuntitatif untuk analisis data. Persamaan penelitian yaitu keduanaya mengeksplorasi hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan nasabah.

6. Penelitian Ayu Feranika, Maria Rosario Borroek, Gunardi dengan judul penelitan pengaruh digitalisasi produk perbankan dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank 9 Jambi dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara

[24] Sukron Mamun dan Tri Hadmiatin Ningsih, "Implementasi Strategi Layanan Teknologi Digital Banking Dan Service Quality Dalam Perspektif Nasabah Pada Perbankan Syariah (Study Kasus Pada Bank Syariah Mandiri KCP Tomang)". *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa*,6.2 (2021).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

digitalisasi produk perbankan dan kualitas layanan digital terhadap kepuasan nasabah bank 9 Jambi. Beberapa variable yang diuji seperti digitalisasi, efisiensi, pemenuhan, ketersediaan sistem, privasi dan responsivitas semuanya menunjukkan nilai signifikansi dibawah 0.05 , yang berarti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.[25]

Perbedaan penelitian tersebut yaitu fokus pada produk digital perbankan sedangkan penelitian ini fokus pada layanan teknologi perbankan, lokasi penelitian ini juga berbeda. Persamaan penelitian tersebut yaitu kedua penelitian mengkaji kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah, metode penelitan sama-sama menggunakan metode kuantitatif.

7. Penelitian Doni Marlius dengan judul penelitian *use of digital banking in improving service at banks* (penggunaan digital banking dalam meningkatkan jasa layanan pada bank) dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan digital banking di bank sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh bank Indonesia, penerapan digital banking dapat meningkatkan kualitas layanan dan layanan perbankan serta meningkatkan loyalitas nasabah.[26]

   Perbedaan penelitian tersebut yaitu fokus pada penggunaan *digital banking* untuk peningkatan layanan secara umum sedangkan penelitian ini mengkaji dua variabel serta pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah. Persamaan penelitian tersebut yaitu keduanya mengkaji aspek teknologi digital yang digunakan untuk medukung layanan pada bank dan juga keduanya membahas tentang *digital banking* sebagai bagian dari layanan perbankan.

8. Penelitian Ranti Anjelia, Asfia Fitri Aras, Corry Handayan dengan judul penelitan Implementasi *Service Quality (servqual)* terhadap kepuasan nasabah

[25] Ayu Feranikal (dkk), "Pengaruh Digitalisasi Produk Perbankan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank 9 Jambi". *jurnal of trends economics and accounting research*, 4.2 (2023).

[26] Doni Marlius, "Use of Digital Banking in Improving Services at Banks (Penggunaan Digital Banking Dalam Meningkatkan Jasa Layanan Pada Bank)". *Jurnal keuangan dan perbankan*, 1.2 (2022).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Pada PT. Bank Sinarmas Tbk dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskiptif. Hasil penelitian ini yaitu faktor - faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu area parkir, kelengkapan fisik yang dimiliki, penampilan karyawan, fasilitas keamaan, pelayanan yang cepat kepada nasabah, pengetahuaan karyawan terhadap produk bank, perhatian pribadi kepada nasabah dalam hal pelayanan dan kepekaan karyawan untuk mengetahui minat nasabah (*reality*). Selain itu Untuk mengetahui *service quality (servqual)* terhadap kepuasaan nasabah yaitu *reliability, responsiveness , assurance dan empaty* sedangkan penilaian nasabah yang tidak puas yaitu *tangible*.[27]

Perbedaan dari penelitian tersebut yaitu mengkaji implementasi *service quality* terhadap kepuasan nasabah secara mum sedangkan pada penelitian ini menganalisis pengaruh *digital banking* dan *service quality* terhadap kepuasan nasabah. Persamaan penelitian ini yaitu keduanya berfokus pada kepuasan nasabah sebagai variabel utama yang dianalisis.

9. Penelitan Novitri Ramadhani dengan judul penelitian penerapan *service quality* dalam upaya menjaga citra bank terhadap loyalitas nasabah di bank Sumut Syariah KCP Binjai dengan menggunakan metode penelitian kualitatif *literature riview*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa setiap perusahaan harus memiliki *service quality* yang baik untuk menjadi sebuah keharusan dalam melayani pelanggan atau nasabah di dalam bank. *Service quality* ini sangat mempengaruhi citra bank dipandangan nasabah, melalui *service quality* ini nasabah bisa menjadi seseorang yang loyal apabila *service quality* yang diterimanya baik dan memuaskan namun sebaliknya justru apabila *service quality* nya tidak baik maka hal inti justru akan membuat reputasi perusahaan menjadi buruk dan membuat nasabah tidak loyal terhadap perusahaan.[28]

---

[27] Ranti Anjelia, "Penerapan Service Quality Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Sinarmas Tbk.". *Jurnal Inovator*, 4.1 (2021).

[28] Novitri, "Penerapan Service Quality Dalam Upaya Menjaga Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Sumut Syariah KCP Binjai.". *Jurnal riset manajemen dan ekonomi*, 2.2 (2024).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Perbedaan dari penelitian tersebut yaitu berorinetasi pada hubungan antara kualitas layanan, citra bank, dan loyalitas nasabah. Sedangkan penelitian ini berorientasi pada hubungan antar variabel layanan digital dan *service quality* terhadap kepuasan nasabah. Persamaan penelitian ini yaitu kedua penelitian melibatkan nasabah sebagai pihak yang menjadi fokus analisis terhadap layanan bank dan sama-sama menyoroti dampak layanan perbankan.

10. Penelitian Sitti Khalizdha Hasri dengan judul penelitian pengaruh *banking service quality* terhadap kepuasan nasabah di BTN KCP Parepare dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Hasil penelitian ini menggunakan perhitungan regresi linear disimpulkan bahwa *banking service quality* yang terdiri dari keefektifan dan jaminan, akses, harga, keterwujudan, portofolio jasa dan kehandalan dari hasil penelitian ini sangat berpengaruh dominan terhadap kepuasan nasabah. [29]

    Perbedaan dari penelitian tersebut yaitu mengkaji pengaruh *service quality* secara keseluruhan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan penelitian ini mengkaji pengaruh layanan teknologi *digital banking* dan *service quality* secara spesifik terhadap kepuasan nasabah. Persamaan penelitian tersebut yaitu keduanya membahas *service quality* dan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah. Kedua penelitian ini sama-sama mengguakan metode penelitian kuantitatif.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti, Tahun	Judul Penelitian	Variable dan metode penelitian	Hasil Penelitian
1	Muhammad Agung Nugraha, Norvadewi (2024)	Analisis implementasi digital banking dalam peningkatan kualitas layanan pada	Variabelnya yaitu digital banking dan kualitas layanan. Metode penelitian yang	Implementasi *digital banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Samarinda Bung Tomo sudah berjalan dengan baik dan mampu meningkatkan

[29] Sitti Khalizdha, "Pengaruh Banking Service Quality Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Tabungan Negara KCP Parepare." (IAIN Parepare, 2019)

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

		nasabah bank syariah Indonesia	digunakan yaitu kualitatif.	kualitas pelayanan dengan menerapkan lima dimensi kualitas layanan yaitu *reliability*, *responsiviness*, *assurance*, *emphaty*, *tangible*
2	Hesti Budiawati, Kasno (2020)	implementasi dimensi *banking service quality* dan pengaruhnya terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank	Variabelnya yaitu dimensi *banking service quality*, kepuasan nasabah dan loyalitas bank. Metode penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif.	Dimensi banking service quality signifikan (+) terhadap kepuasan nasabah dan loyalitas bank.
3	Yeni Mariana, Jul Aidil (2022)	*Pengaruh e- service quality, e-trust, e-satisfaction* terhadap e-loyalitas nasabah perbankan Indonesia	Variabelnya yaitu *e- service quality, e- trust, e- satisfacation* dan e- loyalitas nasabah. Metode penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif.	*e – service quality* (+) terhadap e- loyalitas. *e– trust* (+) terhadap e– loyalitas. e- *statisfication* tidak berpengaruh teradap e- loyalitas.
4	Ramlah (2021)	Penerapan *Fintech (Financial Technologi)*Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk KCP Slamet Riyadi Makassar	Variabelnya yaitu *fintech.* Metode penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif	Hasil penelitian menunjukan jika Fintech adalah sebuah sebutan yang disingkat dari kata ‘financial’ dan ‘technology’ di mana artinya adalah sebuah inovasi di dalam bidang jasa keuangan. Fintech memiliki

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

				peranan yang sangat penting bagi pertumbuhan ekonomi di Indonesia, di antaranya adalah Meningkatkan inklusi keuangan nasional.
5	Sukron Mamun, Tri Hadmiatin Ningsih (2021)	implementasi strategi layanan teknologi *digital banking* dan *service quality* dalam Perspektif Nasabah pada Perbankan Syariah (Study kasus pada Bank Syariah Mandiri KCP Tomang)	Variabelnya yaitu layanan teknologi *digital banking* dan *service quality*. Metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif	Implementasi strategi layanan teknologi digital banking pada bank syariah mandiri KCP Tomang sudah menerapkan empat dimensi utama digital banking dan *e-service quality*.
6	Ayu Feranika, Maria Rosario Borroek dan Gunardi (2023)	pengaruh digitalisasi produk perbankan dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank 9 Jambi	Variabelnya yaitu digitalisasi produk perbankan, kualitas layanan dan kepuasan nasabah. Metode penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif.	Digitalisasi produk perbankan signifikan (+) terhadap kepuasan nasabah.
7	Doni Marlius (2022)	*Use of digital banking in improving service at banks"*	Variabelnya yaitu *digital banking* dan jasa layanan bank. Metode peneltian yang digunakan yaitu kualitatif.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *digital banking* di bank sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Bank Indonesia, penerapan *digital banking* dapat

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

				meningkatkan kualitas layanan dan layanan perbankan serta meningkatkan loyalitas nasabah.
8	Ranti Anjelia, Asfia Fitri Aras, Corry Handayan (2021)	Implementasi *service quality (servqual)* terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Sinarmas Tbk	Variabelnya yaitu *service quality* dan kepuasan nasabah. Metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif.	Untuk mengetahui *service quality* terhadap kepuasaan nasabah yaitu menggunakan *reliability, responsiveness , assurance* dan *empaty* sedangkan penilaian nasabah yang tidak puas yaitu *tangible.*
9	Novitri Ramadhani (2024)	Penerapan *service quality* dalam menjaga citra bank terhadap loyalitas nasabah di bank Sumut syariah KCP Binjai	Variabelnya yaitu *service quality* dan loyalitas nasabah. Metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif.	Setiap perusahaan harus memiliki *service quality* yang baik untuk menjadi sebuah keharusan dalam melayani pelanggan atau nasabah di dalam bank. *Service quality* ini sangat mempengaruhi citra bank dipandangan nasabah, melalui *service quality* ini nasabah bisa menjadi seseorang yang loyal apabila *service quality* yang diterimanya baik dan memuaskan.
10	Sitti Khalizdha Hasri (2019)	“ Pengaruh *banking service* terhadap kepuasan nasabah di Bank	Variabelnya yaitu *banking service quality* dan kepuasan nasabah. Metode	Faktor yang lebih mendominan diantara *banking service quality* yang terdiri dari keefektifan dan jaminan, akses, harga, keterwujudan,

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

		Tabungan Negara KCP Parepare	penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif.	portofolio jasa dan kehandalan dari hasil penelitian ini adalah portofolio jasa.

Berdasarkan penelitian diatas maka disimpulkan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu masih terdapat kesenjangan pada penelitian yang menggunakan ketiga variabel sekaligus dalam satu penelitian. Penelitian sebelumnya sebagian menggunakan metode penelitian kualitatif. Lokasi penelitian juga menjadi perbedaan pada penelitian ini. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini menggunakan kontribusi dengan menganalisis Pengaruh Layanan Teknologi *Digital Banking* dan *service Quality* terhadap Kepuasan Nasabah BTN Syariah KCP Parepare.

B. Tinjauan Teoritis

1. Layanan Teknologi Digital Banking

a. Pengertian Teknologi Digital Banking

Digitalisasi adalah suatu peluang bisnis dengan menggunakan aset-aset dan kemampuan digital untuk menciptakan layanan-layanan baru yang bernilai bagi para nasabah, sehingga menghasilkan pembeda *(new value),* inovasi bisnis, dan sumber-sumber pendapatan yang baru bagi bank. Pendekatan ini terutama akan memampukan suatu bank dalam meningkatkan jangkauan layanan *(outreach)* dan memperoleh nasabah baru. Kebanyakan bank lebih terfokus atau berhenti hanya untuk menggarap aspek yang digitisasi, tetapi mereka pada dasarnya berpeluang pula untuk mengembangkan aspek yang digitalisasi. Digitalisasi sejatinya lebih dari sekedar menggantikan sistem atau sumber daya yang berbasis analog atau fisik menjadi instrument-instrumen digital. Akan tetapi, digitalisasi juga menangkap gagasan-gagasan evolusi digital untuk merubah model bisnis serta hubungan di antara nilai nasabah dan pendapatan dari suatu bank.[30]

[30] Roberto Akyuwen, *Lebih Mengenal Digital Banking*. (Jakarta : sekolah Pascasarjana Universitas Gadjah Mada, 2020) Hal 52-53.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Shettar mengemukakan bahwa *digital banking* dapat dipandang sebagai adopsi dari berbagai teknologi yang paling canggih yang tersedia oleh bank-bank. Menurutnya, inovasi teknologi digital yang baru serta pemikiran yang futuristik telah melahirkan dimensi dimensi bisnis dan sosial yang sepenuhnya baru.[31] Sedangkan bagi Rajan dan Saranya *digital banking* merupakan suatu istilah generik dalam pengembangan layanan dan penyajian produk-produk perbankan melalui jalur-jalur elektronik yang lebih konkrit dan aktual, seperti *Automated Teller Machines* (ATM), telepon, internet, dan telepon seluler. Ditambahkan, *digital banking* juga dikenal dengan beberapa istilah lain, seperti *electronic banking*, *cyber banking*, *home banking*, atau *virtual banking* serta mencakup aktivitas-aktivitas perbankan yang dapat dilakukan di mana saja nasabah berada. Para nasabah dalam faktanya hingga saat ini masih setia menunggu layanan perbankan yang tercepat yang membutuhkan transformasi yang bersifat revolusioner yang akan membawa banyak fitur-fitur baru. Termasuk di dalamnya transaksi-transaksi perbankan yang dapat dilakukan kapan saja, di mana saja, dan memberikan respons yang sangat cepat *(ultra-fast response times)* terhadap kebutuhan mereka.[32]

Peraturan OJK No.12/POJK.03 Tentang Penyelenggaraan Layanan Digital Banking Oleh Bank Umum, yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), mendefinisikan digital banking sebagai layanan perbankan elektronik untuk memungkinkan penggunaan data nasabah sehingga dapat dimanfaatkan sebagai dengan sebaik-baiknya, serta memungkinkan pelayanan dan nasabah lebih mudah, cepat, dan sesuai kebutuhan *(customer experience),* yang dilakukan secara individual dengan tetap memperhatikan pertimbangan keamanan. Dapat disimpulkan bahwa layanan teknologi digital banking adalah layanan yang diberikan perbankan untuk dapat meningkatkan pelayanan secara digital melalui digital banking kepada nasabah

[31] Shettar, "Digital Banking an Indian Perspective." *Jurnal Ekonomi and finance*, 10 (2019).
[32] A, Rajan. Pappu. G, "Digital Banking Service, Customer Perspectives.". *Jurnal emerging technologies and innovative research*, 5 (2018).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

bank agar dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi kapan saja atau lebih fleksibel.

b. Jenis – Jenis Layanan Teknologi *Digital Banking*

Berikut ada beberapa jenis layanan teknologi digital banking pada bank[33]:

1) SMS Banking (via SMS)

SMS Banking, saluran yang memungkinkan nasabah untuk bertransaksı via HP dengan perintah SMS Fitur transaksı yang dapat dilakukan yaitu informasi saldo rekening. Pemindahbukuan antar rekening, pembayaran (kartu kredit listrik, dan telepon) dan pembelian voucer Saluran ini sebenarnya termasuk praktis namun dalam praktiknya agak merepotkan karna nasabah harus menghafal kode kode transaksı dalam pengetikan sms.

2) Internet Banking (Via internet/c*omputer*)

Salah satu layanan Bank yang memungkinkan nasabah untuk menerima informasi, berkomunikası dan melakukan operasional perbankan melalui Internet Fungsi yang digunakan antara lain informasi tentang layanan/produk perbankan saldo rekening, transaksı antar 1rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik dan telepon), pembelian (voucher dan tiket) dan transfer ke bank lain Keunggulan darı online banking ini adalah kemudahan operasional dengan tampilan menu dan informasi yang lengkap.[34] Menurut Moridu, internet banking adalah layanan perbankan yang memungkinkan nasabah memperoleh informasi dan melakukan transaksi dengan internet, bukan hanya bank yang dapat melakukan transaksi keuangan dengan internet.[35]

Dari pengertian diatas internet banking digunakan oleh nasabah dengan memanfaatkan teknologi untuk melakukan transaksi keuangan dengan komputer/PC yang terhubung dengan internet, tanpa harus nasabah datang ke kantor untuk bertemu

[33] Surya, "Pengaruh Financial Technology Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah." (2023).

[34] sujadi, "E- Banking : Urgensi Aspek Trust Di Era E Service.". *Jurnal seminar Nasional Informatika*, (2010)

[35] Moridu, "Pengaruh Digital Banking Terhadap Nilai Perusahaan (Studi Pada PT Bank Negara Indonesia Tbk." (2018)

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

langsung dengan petugas bank. Fasilitas yang ada dalam internet banking secara umum sama dengan transaksi langsung, bedanya transaksi internet banking lebih fleksibel karena dapat dilakukan melalui jaringan internet, sedangkan transaksi langsung dilakukan melalui pertemuan tatap muka dengan pegawai bank.

3) ATM (*Automated Teller Machine*)

ATM merupakan mesin otomatis yang aktif selama 24 jam dalam 7 hari kerja termasuk harı libur untuk memberikan kemudahan pada nasabah untuk melakukan transaksi.[36] Manfaat dari penggunaan *Automatic Teller Machine* (ATM) yaitu sebagai berikut[37]:

a) ATM dapat menghemat waktu dan biaya tanpa kita harus datang ke kantor bank langsung.
b) ATM dapat digunakan dengan sistem LAN.
c) ATM dapat menarik dana dengan cepat dan mudah.
d) ATM mampu menangani berbagai jenis trafik komunikasi dengan kecepatan yang tinggi.

4) *Phone Banking* (via telepon)

Phone Banking saluran ini yang memungkinkan nasabah melakukan transaksı dengan bank via telepon. Phone banking dapat digunakan untuk transaksi pemindahbukuan antar rekening pembayaran, transfer ke bank lain, dan lain sebagainya. Layanan phone banking dinilai lebih nyaman dibandingkan ATM untuk transaksi nontunai, karena dapat digunakan kapanpun selama memiliki ponsel atau handphone

5) *Mobile Banking* (via handphone)

Nasabah bank dapat melakukan transaksı keuangan menggunakan ponsel atau smartphone mereka berkat layanan yang disebut *mobile banking* nasabah dapat mengunduh dan menginstal untuk menggunakan menu yang sudah disertakan dalam

[36] Kasmir, *Dasar Dasar Perbankan*.(Jakarta: Rajawali Pers, 2012)

[37] Asri, "Fungsi Dan Manfaat Atm Britama Sebagai Sarana Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Nasabah Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Bogor Dewi Sartika.". *Jurnal keuangan dan perbankan*, 3.2 (2015).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

aplikası tersebut untuk mengakses layanan mobile banking Nasabah dapat melakukan berbagai aktivitas keuangan dengan mobile banking seperti halnya menggunakan ATM, mulai dari transfer, ısı ulang kartu kredit, token listrik, dan layanan lainnya. Nasabah dapat melakukan pembayaran yang penting kapan pun dan di mana pun.

c. Manfaat Layanan Teknologi Digital banking

Manfaat layanan teknologi digital banking menurut Roberto Akyuwen dalam bukunya terbagi menjadi dua yaitu[38]:

1) Manfaat layanan teknologi digital banking bagi nasabah

Semua produk dan layanan *digital banking* memberikan keunggulan yang berbeda bagi para nasabah maupun bank-bank dalam pengertian kenyamanan, inovasi, aksesibilitas dan kemudahan penggunaan, penghematan waktu dan uang, penurunan biaya transaksi, dukungan hubungan dengan nasabah, peningkatan loyalitas nasabah, perluasan pangsa pasar, dan penurunan ketergantungan terhadap layanan perbankan tradisional dan kantor cabangnya serta respons yang cepat dan akurat terhadap perubahan kebutuhan dan harapan nasabah yang terus berubah. *E-banking* mencakup sistem-sistem yang memungkinkan para nasabah bank, baik individu maupun perusahaan, untuk mengakses rekening mereka, untuk menyelesaikan transaksi/perjanjian atau mendapatkan informasi mengenai berbagai produk dan layanan melalui suatu jaringan publik atau privat, termasuk internet. Berikut ada beberapa manfaat layanan teknologi digital banking bagi nasabah yaitu transaksi keuangan lebih mudah, transaksi keuangan lebih cepat, transaksi keuangan lebih murah,transaksi keuangan dimana saja, transaksi keuangan lebih aman, transaksi keuangan dapat dilakukan kapan saja dan menikmati diversifikasi produk dan layanan bank.

2) Manfaat layanan teknologi digital banking bagi bank

Saat ini banyak bisnis tidak harus bergantung lagi pada waktu operasi bank yang lazimnya terbatas sama seperti jam kerja pada kantor-kantor lainnya. Transaksi-

[38] Roberto Akyuwen, *Lebih Mengenal Digital Banking*. (Jakarta: sekolah pascasarjana universitas gadjah mada, 2020).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

transaksi keuangan saat ini dapat dilakukan lebih sering oleh nasabah individu maupun organisasi pada jam berapapun. Terdapat beberapa transaksi, seperti pembayaran tagihan atau melakukan pembayaran secara berkala yang dapat diotomasi pada *digital banking platform*.

Digitisasi telah dan terus mengurangi kesalahan-kesalahan yang dilakukan oleh manusia serta dimungkinkannya melakukan akases dan analisis data di setiap waktu, sehingga dapat memperkuat sistem pelaporan pada bank. Bank cenderung mampu berkinerja jauh lebih baik dan terus bertumbuh apabila telah mengimplementasikan digitalisasi. Mereka menggunakan perangkat teknologi informasi dan komunikasi serta telepon genggam yang menawarkan kenyamanan yang lebih baik bagi mereka tanpa mengganggu kualitas layanan yang diberikan kepada nasabahnya. Berikut ada beberapa manfaat layanan teknologi digital banking bagi bank yaitu peningkatan efisiensi bank, peningkatan transparansi, peningkatan akuntabilitas, peningkatan keamanan teknologi informasi, perluasan jangkauan layanan, penurunan *human error*, perbaikan citra, peningkatan loyalitas nasabah, diversifikasi produk dan layanan, peningkatan kinerja keuangan dan peningkatan efisiensi bank.

d. Indikator Layanan Teknologi Digital Banking

Adapun yang menjadi indikator layanan teknologi digital banking dibagi menjadi enam yaitu sebagai berikut[39] :

1) Keamanan sistem m-banking

Keamanan sistem m-banking merupakan faktor kunci dalam penggunaan m-banking oleh nasabah. Pelanggan menuntut agar penyedia layanan dapat memberikan keamanan kepada nasabah dalam melakukan transaksi perbankan melalui m-banking.

2) Kemudahan penggunaan layanan

Layanan perbankan semakin memudahkan nasabah mengakses layanan online melalui media yang meningkatkan sikap konsumen terhadap perbankan jasa.

[39] PT Bank Rakyat Indoensia, *Laporan Keuangan Tahunan Bank Rakyat Indonesia*.(Jakarta: PT.BRI, 2010) hal 62.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

3) Privasi penggunaan

Nasabah menginginkan transaksi dengan privasi tinggi untuk melindungi kerahasiaan informasi. Oleh karena itu privasi penggunaan salah satu faktor penting untuk mengukur apakah nasabah akan menggunakan layanan tersebut.

4) Keandalan layanan

Mobile banking dapat memberikan layanan prima 24 jam, yang sangat fleksibel dan lebih banyak diminati oleh nasabah.

5) Keandalan bisnis

Perusahaan yang memiliki kredibilitas tinggi lebih banyak peminatnya, dimana akan mempengaruhi penggunaan layanan *m-banking* nya.

6) Kecepatan

Nasabah pasti memiliki keperluan yang harus dipenuhi, salah satu aspek yang perlu dipenuhi adalah kecepatan koneksi internet. Di daerah yang tidak ada sinyal nasabah akan mengalami gangguan koneksi, maka nasabah membutuhkan kecepatan koneksi internet untuk mengakses *m-banking.*

2. Service Quality

a. Pengertian *Service Quality*

Service quality pada prinsipnya memberikan persepsi secara konkrit mengenai kualitas suatu layanan. Konsep kualitas layanan merupakan suatu perubahan secara menyeluruh dan permanen dalam mengubah cara pandang manusia dalam menjalankan usaha-usahanya yang berkaitan dengan proses dinamis, berlangsung terus menerus dalam memenuhi harapan, keinginan, dan kebutuhan. Hal ini sesuai dengan teori *quality* yang dikemukakan oleh Marcel bahwa keberhasilan suatu tindakan jasa ditentukan oleh kualitas.[40] Kualitas pelayanan merupakan tindakan seseorang kepada pihak lain melalui penyajian produk atau jasa sesuai dengan selera, harapan dan kebutuhan konsumen. Perusahaan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan yang diharapkan konsumen maka kualitas pelayanan

[40] Sanurdi, *Kualitas Pelayanan Islami Dan Kepuasan Konsumen*.(Mataram: Sanabil, 2021) hal15

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

perusahaan tersebut baik.[41] Pelayanan yang baik tersebut akan memberikan dorongan kepada konsumen untuk melakukan pembelian ulang di perusahaan tersebut.

Service quality atau biasa disebut dengan kualitas layanan adalah hasil dari proses evaluasi oleh pelanggan atau klien yang membandingkan layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan.[42] Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan hal yang penting yang harus diperhatikan dan dimaksimalkan agar dapat bertahan dan tetap menjadi pilihan pelanggan dalam menggunakan suatu produk atau jasa. Suatu pelayanan dapat menjadi tolok ukur yang baik bagi perusahaan dalam memberikannya, dimana jika perusahaan sudah memberikan pelayanan dengan baik, maka pelanggan juga akan mengembangkan loyalitas kepada perusahaan dan menjadi pelanggan tetap perusahaan.

b. Ciri – Ciri Pelayanan yang Baik

ciri – ciri pelayanan yang baik adalah sebagai berikut[43] :

1) Ketersediaan karyawan yang baik

   Kenyamanan pengunjung berhubungan dengan karyawan yang melayani mereka, dimana karyawan sopan, ramah dan menarik.Karyawan juga harus penuh perhatian, fasih, dan pintar.

2) Dapat berkomunikasi dengan baik

   Karyawan harus pandai berbicara dan dapat memahami keinginan pengunjung, dapat memahami kebutuhan pengunjung dan harus menanggapi kebutuhan pengunjung dengan cepat dan akurat.

3) Mampu melayani dengan cepat dan tepat

   Saat memberikan pelayanan kepada pengunjung, karyawan harus menyesuaikan dengan keinginan pengunjung dan sesuai dengan standar perusahaan.

---

[41] Teddy Chandra, Stefani Chandra, *Service Quality, Customer Statification Dan Consumer Loyality*. (Malang: CV IRDH, 2020) hal 42

[42] zaenal, m, Rahmatulloh,A, "Analysis of the Effect of Service Quality and Customer Statisficationbon the Repurchase Intention." *Jurnal Ekonomi dan Perbankan* (2021)

[43] septiana, "Pengaruh Digital Banking Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Customer Retention Pada Bank Syariah Indonesia (Bsi) Kcp Sukoharjo." (2023).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

c. Hukum Memberikan Pelayanan yang Baik Dalam Islam

Pelayanan yang baik perlu dilakukan untuk menjaga kelangsungan usaha bagi perusahaan. Menurut pandangan Islam, pelanggan adalah faktor utama kelangsungan usaha, sehingga hubungan baik dengan pelanggan perlu dijaga dengan baik.[44] Dalam Al Quran juga sudah dijelasan betapa pentingnya memberikan pelayanan yang baik, seperti pada QS Al- Imran ayat 111 yang berbunyi :

لَن يَضُرُّوكُمْ إِلَّآ أَذًى ۖ وَإِن يُقَٰتِلُوكُمْ يُوَلُّوكُمُ ٱلْأَدْبَارَ ثُمَّ لَا يُنصَرُونَ ﴿١١١﴾

Terjemahan

Mereka tidak akan membahayakan kamu, kecuali gangguan-gangguan kecil saja, dan jika mereka memerangi kamu, niscaya mereka mundur berbalik ke belakang (kalah). Selanjutnya mereka tidak mendapat pertolongan.

Dalam ayat ini, umat Islam diperintahkan oleh Allah untuk melayani umat manusia dan menyebarkan kebaikan. Jika mereka gagal mencapainya, maka mereka tidak dapat menyatakan bahwa mereka adalah " *umat terbaik"*. Bagaimanapun, iman yang tidak peka terhadap penderitaan manusia lain dan tidak cenderung melayani kepentingan umat manusia tidak dapat digambarkan sebagai iman yang baik. Namun, Islam mengajarkan bahwa umat Islam harus selalu siap melayani umat manusia dan memiliki kasih sayang serta kebaikan bagi semua ciptaan Allah.

Ada beberapa konsep dasar yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan[45] :

1) Keikhlasan

Pemberian pelayanan kepada pegawai atau karyawan harus dilandasi rasa ikhlas kepada Allah SWT.

[44] Kurniawan, "Service Excellent Berdasarkan Prespektif Islam.". *Journal of sharia economic law*,3.1 (2020).

[45] Septiana, "Pengaruh Digital Banking Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Customer Retention Pada Bank Syariah Indonesia (Bsi) Kcp Sukoharjo." (2023)

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

2) Sesuai dengan syariat

Syariah adalah aturan Allah SWT yang mengatur seluruh kehidupan manusia. Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah harus sesuai dengan syariah, baik itu sikap maupun produk yang dipasarkan.

3) Melakukan yang terbaik

Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, karyawan harus melakukanya dengan baik dan cermat sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk mempertahankan pelanggan dan meningkatkan citra perusahaan.

d. Indikator Service Quality

Menurut Parasuraman et al mengungkapkan ada 22 faktor penentu *service quality* yang dirangkum kedalam lima faktor dominan atau lebih dikenal dengan istilah Serqual yaitu sebagai berikut[46] :

1) Bukti Fisik *(Tangibility)*

Tangibility adalah aspek yang berhubungan dengan aspek fisik dan mewakili fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, personel, dan sumber daya komunikasi. *Tangibility* membantu kontak langsung antar bank dengan pelanggannya yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan kepada pelanggannya, seperti contoh laporan bank, desain situs web, dan peralatan yang diperbarui.

2) Keandalan (*Reliability*)

Keandalan mewakili kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, dapat dipercaya, benar,dan konsisten mempertahankan kualitas pelayanan yang sama dalam suatu periode tertentu. Keandalan dapat membantu reputasi di antara konsumen dengan menjanjinkan layanan yang dijanjikan. Misalnya transaksi bebas kesalahan dan pembaruan akun yang dilakukan tepat Waktu.

[46] Parasuraman. Valarie A. Zeithmal dan Leonard l Berry, *Servqual a Multipel Item Scale for Maeansuring Custumer Perspection of Service Quality*. (New York: Free press, 1998).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

3) Jaminan *(Assurance)*

Jaminan berhubungan dengan kemampuan dan kesopanan pegawai perusahaan, dapat dipercaya, serta keamanan dari resiko dan membangun kepercayaan di kalangan pelanggan. Bank harus mampu memberikan komitmen untuk menjamin dana nasabahnya, dan penjelasan yang jelas harus diberikan kepada nasabahnya mengenai polis asuransi, margin, dan layanan lainnya sehingga nasabah yakin dengan pelayanan yang diberikan.

4) Empati (*Empathy*)

Empati adalah bank harus memberikan perhatian khusus kepada pelanggan dengan tulus, dapat memenuhi kebutuhan, dan membantu menyelesaikan masalah pelanggan. Bank harus mempekerjakankaryawan yang berpengalaman untuk dapat menyelesaikan masalah nasabah dengan cepat. Menyelesaikan masalah nasabah merupakan suatu faktor keberhasilan industri jasa.

5) Cepat Tanggap *(Responsiveness)*

Responsiveness mewakili respon terhadap nasabah, kemauan untuk membantu mereka, dan menyediakan layanan dengan cepat serta mendengarkan dan mengatasi keluhan pelanggan.

3. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian Kepuasan Nasabah

kepuasan nasabah merupakan respons yang ditunjukkan oleh konsumen terhadap pelayanan atau kinerja (hasil) yang diterima, kemudian konsumen akan membandingkan kinerja (hasil) dengan harapan yang diinginkanya. Apabila kinerja (hasil) yang diterima lebih dari harapan maka konsumen tersebut merasa puas, begitu pula sebaliknya apabila kinerja (hasil) yang diterimanya tidak memenuhi atau sama dengan harapannya maka dapat dikatakan konsumen merasa tidak puas akan kinerja (hasil) yang diterima.[47] Kepuasan nasabah adalah perasaan seseorang yang disebabkan karena membandingkan kinerja (atau hasıl) yang dirasakan darı produk

[47] Daga Rosnaini, *Citra , Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan*. (Makassar: Global research and consulting, 2017) hal 78.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

dengan ekspektası mereka Jika kinerja yang dilakukan gagal memenuhi ekspektası, nasabah akan merasa tidak puas begitu sebaliknya, jika kinerja yang dilakukan sesuai dengan ekspektası nasabah akan sangat puas atau senang. [48] Kepuasan pelanggan akan menyebabkan pelanggan menjadi loyal terhadap bank, ini akan terjadi apabila kepuasan terhadap produk yang didapatkannya melebihi harapan yang diinginkannya.[49]

Disimpulkan kepuasan nasabah adalah salah satu cara untuk membuat nasabah menjadi loyal terhadap suatu bank Nasabah yang puas akan terus setia pada suatu bank untuk waktu yang lama, nasabah akan membeli kembali ketika perusahaan meluncurkan produk baru dan memperbaharui produk lama, merekomendasikan perusahaan dan produknya kepada orang lain paling tidak memperhatikan merk pesaing dan tidak terlalu sensitif terhadap harga menawarkan ide produk atau layanan untuk bisnis. dengan kata lain, hubungan emosional yang mendalam dibuat antara perusahaan dan pelanggannya ketika mereka puas atau senang.

b. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller yang dikutip dari buku pemasaran dan kepuasan pelanggan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.Terdapat lima faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan[50]:

1) Kualitas produk dan jasa, konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk dan jasa yang mereka gunakan berkualitas.
2) Kualitas pelayanan, terutama untuk industri jasa. Nasabah akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang

[48]Fandy, Tjiptono,*Perspektif Manajemen Dan Pemasaran Kontemporer*.(Yogyakarta:Andi, 2000) hal 90.

[49] INyoman Budiono, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*.(Parepare: IAIN Parepare Nusantara Press,2022) hal 131.

[50] Meithiana Indrasari Meithiana, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*.(Surabaya: Unitomo Press, 2019) hal 90-91.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

diharapkan. Dalam dunia persaingan bisnis, para pebisnis terus bersaing untuk mendapatkan nasabah yang loyal terhadap usaha mereka.

3) Emosional, nasabah akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dan jasa dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
4) Harga, harga dapat menentukan seberapa bagus kualitas produk yang kita dapat, oleh karena itu harga menjadi salah satu faktor penting dalam menentukan kepuasan nasabah.
5) Teknologi, dengan kecanggihan teknologi saat ini dalam dunia perbankan juga menjadi faktor penentu dalam kepuasan nasabah.Nasabah hanya cukup mengakses layanan keuangan tanpa harus bertemu langsung dengan staff di bank.

c. Manfaat Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah yang diberikan bank akan berimbas sangat luas bagi peningkatan keuntungan bank apabila nasabah puas terhadap pembelian jasa bank maka nasabah tersebut akan :

1) Memberikan promosi gratis darı mulut ke mulut. Hal inilah yang menjadi keuntungan bank karena pembicaraan tentang kualitas pelayanan bank ke nasabah lain akan menjadi bukti terhadap kualitas jasa yang ditawarkan.
2) Mengulang kembali pembelian produknya, yaitu kepuasan nasabah terhadap pembelian jasa bank akan menyebabkan nasabah membeli kembali terhadap jasa yang ditawarkan.
3) Loyal pada bank artınya kemungkinan kecil nasabah akan pindah ke bank yang lain dan akan setia menjadi nasabah yang bersangkutan.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

d. Metode Untuk Mengukur Kepuasan Nasabah

Menurut Kotler yang dikutip dari buku pemasaran dan kepuassan pelanggan ada beberapa metode yang dapat digunakan dalam melakukan pengukuran kepuasan pelanggan, diantaranya[51]:

1) Sistem keluhan dan saran

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

2) *Ghost shopping*

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

3) *Lost customer analysis*

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

4) Survei kepuasan pelanggan

Umumnya penelitian mengenai kepuasan nasabah dilakukan dengan penelitian survai,baik melalui pos, telepon, maupun wawancara langsung.

[51] Indrasari Meithiana., Pemasaran dan Kepuasan pelanggan, (Surabaya: Unitomo press, 2019) hal 88-89.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Perusahaan akan memperoleh anggapan dan umpan balik secara langsung dari nasabah dan juga memberikan tanda (signal) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para nasabahnya.

e. Indikator Kepuasan Nasabah

Menurut Tjiptono, ada begitu banyak pelanggan yang menggunakan produk dan setiap pelanggan menggunakannya secara berbeda, sikap berbeda, dan berbicara secara berbeda. Pada umumnya program kepuasan memiliki beberapa indikator-indikatior yakni[52]:

1) Kesesuaian harapan

Kesesuaian harapan merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja jasa yang diharapkan oleh konsumen dengan yang dirasakan oleh nasabah.

2) Minat berkunjung kembali

Minat berkunjung kembali merupakan kesedian nasabah untuk berkujung kembali atau melakukan pemakain ulang terhadap jasa terkait.

3) Kesediaan merekomendasikan

Kesediaan merekomendasi merupakan kesediaan nasabah untuk merekomendasikan jasa yang telah dirasakan kepada teman atau keluarga.

4. BTN Syariah KCP Parepare

a. Pengertian BTN Syariah

PT Bank Tabungan Negara, (Persero), Tbk (BTN) Adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang perbankan. BTN menjadi bank yang dapat melayani dan mendukung pembiayaan sector perumahan melalui tiga produk utama yaitu, perbankan perseorangan, bisnis dan syariah. BTN Syariah adalah Bank yang kini beroperasi menggunakan prinsip-prinsip syariah yang ada didalamnya syariat islam. Dalam artian BTN Syariah tersebut menggunakan ketentuan-ketentuan, hukum-hukum, dan tidak beroperasi terhadap hal yang melanggar ketentuan yang

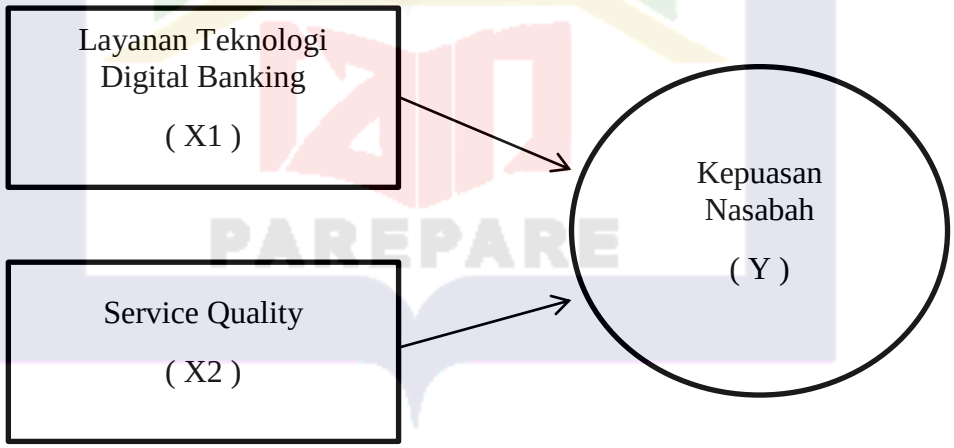
[52] Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*. (Yogyakarta : Andi, 2014).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

telah ditetapkan oleh syariat islam.[53] BTN syariah sebagai bank yang berkonsentrasi dalam menawarkan kredit rumah bersubsidi maupun tidak bersubsidi serta menjadi solusi dari permintaan rumah yang meringankan dan berjalan sesuai dengan syariah, hal ini yang akan membuat masyarakat mudah untuk mendapatkan kredit rumah dengan berbagai prosedur sebagi tahapan dalam memiliki rumah sesuai dengan kebutuhan dan kemampuannya. BTN membentuk devisi syariah pertama kali pada tanggal 04 November 2004 yang disebut dengan UUS (Unit Usaha Syariah) BTN Syariah. Dan pada tanggal 14 Februari 2005 UUS (Unit Usaha Syariah) BTN Syariah membuka kantor cabang syariah pertamanya di Jakarta.

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan gambaran tentang pola hubungan antara konsep dan atau variable secara koheren yang merupakan gambaran yang utuh terhadap fokus penelitian. Sesuai dengan judul proposal penelitian yaitu analisis pengaruh layanan teknologi digital banking dan *service quality* terhadap kepuasan nasabah BTN Syariah KCP Parepare.



Gambar 2. 1 Bagan Kerangka Piki

[53] Tasmiah, "Respon Nasabah Terhadap Bantuan Pembiyaan Perumahan Berbasis Tabungan Pada BTN Syariah KCPS Parepare." (2022).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis atau anggapan dasar adalah jawaban sementara terhadap masalah yang masih bersifat praduga, yang akan diuji kebenarannya dengan data yang dikumpulkan. Adapun hipotesis penelitian ini yaitu :

1. Pengaruh layanan teknologi digital banking terhadap kepuasan nasabah

   Layanan teknologi digital banking merupakan layanan perbankan yang memanfaatkan teknologi digital untuk memberikan kemudahan, kecepatan dan aksesibilitas kepada nasabah. Layanan teknologi ini memeberikan dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah sebagaimana sudah dijelaskan pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ayu Feranikal, Maria Rosario Borroek dan Gunard ditemukan hasil bahwa digital banking memang memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah.[54] Penelitian yang dilakukan oleh Doni Marlius juga menunjukkan hasil bahwa penerapan digital banking sesuai dengan standard yang ditetapkan oleh bank Indonesia mampu meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan nasabah pada bank[55].

   H1 : Diduga layanan teknologi *digital banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

2. Pengaruh *service quality* terhadap kepuasan nasabah

   Service quality memiliki peran penting dalam menentukan tingkat kepuasan nasabah, terutama dalam industri jasa seperti perbankan. *Service quality* mencakup lima dimensi seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik, yang semuanya mempenagruhi persepsi nasabah terhadap layanan yang diberikan. Menjaga dan meningkatkan kualitas layanan adalah straregi yang kursial bagi bank untuk mempertahankan kepuasan dan loyalitas nasabah. Hal ini berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ranti

[54] Ayu Feranika and Borroek, "Pengaruh Digitalisasi Produk Perbankan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank 9 Jambi."

[55] Marlius, "Use of Digital Banking in Improving Services at Banks (Penggunaan Digital Banking Dalam Meningkatkan Jasa Layanan Pada Bank)." *Jurnal keuangan dan perbankan*,2.2 (2022).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Anjelia yang menjelaskan juga bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu pelayanan yang cepat kepada nasabah, Perhatian pribadi kepada nasabah dalam hal pelayanan dan kepekaan karyawan untuk mengetahui minat nasabah.[56] Penelitian yang juga dilakukan oleh Novitri Ramadhani menujukkan hasil bahwa Setiap perusahaan harus memiliki *service quality* yang baik untuk menjadi sebuah keharusan dalam melayani pelanggan atau nasabah di dalam bank.[57]

H2 : Diduga *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

[56] Anjelia, "Penerapan Service Quality Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Sinarmas Tbk.".*Jurnal inovatorr*, 4.1(2021)

[57] Novitri, "Penerapan Service Quality Dalam Upaya Menjaga Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Sumut Syariah KCP Binjai.". *Jurnal riset manajemn dan ekonomi*, 2.2 (2024).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian ini menggunakan *Mixed Method*. *Mixed Method* adalah pendekatan penelitian yang menggunakan metode kuantitatif dan kualitatif secara bersamaan dengan tujuan untuk menghasilkan gambaran yang lebih lengkap dan mendalam mengenai fenomena yang diteliti dan mengenai hasil analisis layanan teknologi *digital banking* dan *service quality* terhadap kepuasan nasabah.

B. Lokasi Dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

   Penelitian ini dilaksanakan di BTN syariah KCP Parepare, Jl. Bau Massepe, Kel Kampung Baru, Kec. Bacukiki Barat, Kota Parepare.

2. Waktu Penelitian

   Waktu penelitian yang dilakukan membutuhkan waktu kurang lebih 2 bulan (disesuaikan dengan kebutuhan peneliti)

C. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan di tarik kesimpulannya.[58] Berdasarkan pendapat tersebut maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini yaitu nasabah BTN Syariah KCP Parepare.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi

[58] Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*.(Jakarta: Rineka Cipta, 2009) hal 118.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

itu.[59] Teknik pengambilan sampel yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu *purposive sampling* dengan kriteria aktif menggunakan layanan *mobile banking.* Untuk menghitung sampel pada penelitian ini dengan menggunakan rumus Rao Purba sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2}{4 + (Moe)^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel

Z = Tingkat keyakinan dalam menentukan sampel 95% = 1,96

Moe = *Margin of error* atau kesalahan maksimum yang bisa ditoleransi di sini ditetapkan sebesar 10%

Dengan rumus tersebut maka dapat dilihat ukuran sampel minimal yang harus dicapai dalam penelitian ini adalah sebesar:

$$n = \frac{1{,}96^2}{4 + (10\%)^2}$$

$$n = 96{,}04$$

Berdasarkan rumus tersebut, sampel yang dapat diambil dari populasi minimal sebanyak 96,04 orang dibulatkan 100 responden.

D. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data

Untuk memperoleh data yang hendak penulis teliti maka teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini melalui observasi, questioner (angket) dan dokumentasi.

[59] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. (Bandung: Alfabeta,2017)

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

I. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain.[60] Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga pada objek lain. Melalui kegiatan observasi penelit dapat belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut.

b. Kuesioner (angket)

Kuesioner (angket) merupakan metode pengumpulan data berupa serangkaian pertanyaan tertulis yang diberikan kepada responden untuk dijawab.[61] Angket ini berisi pertanyaan-pertanyaan yang diajukan peneliti kepada nasabah mengenai layanan teknologi digital banking dan kualitas layanan pada BTN Syariah KCP Parepare.

c. Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh data dengan cara tanya jawab serta secara langsung.[62] Wawancara dapat juga diartikan sebagai proses memperoleh keterangan dengan cara tanya jawab sambal bertatap muka antara pewawancara dengan orang yang diwawancarai untuk mendapatkan informasi yang kongkrit terkait dengan permasalahan yang diteliti.[63]

d. Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara pengumpulan informasi yang didapatkan dari dokumen.[64] Sebagian besar data yang tersedia adalah dalam bentuk surat-surat, laporan dan sebagainya. Sifat utama dari data ini tidak terbatas pada ruang dan waktu sehingga memberi peluang kepada penulis untuk mengumpulkan data

---

[60] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*. (Bandung: alfabeta, 2018)
[61] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. (Bandung: Alfabeta,2018)
[62] Adang, *Panduan Penelitian Bagi Remaja*.
[63] Bungi, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, Dan Ilmu-Ilmu Sosial*.
[64] Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. (Jakarta : Rineka cipta, 2011) hal 270.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

yang mendukung dan berhubungan dengan penelitian pada Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah KCP Parepare.

E. Definisi Operasional Variabel

Variabel yaitu konsep yang mempunyai nilai dan dapat diukur. Kidder menyatakan bahwa variabel penelitian adalah suatu kualitas dimana peneliti mempelajari dan menarik kesimpulan darinya. Dari pengertian tersebut bisa disimpulkan bahwa variabel adalah penilaian tehadap orang maupun objek, atau kegiatan yang memiliki variasi yang sudah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.[65] Variabel dalam penelitian ini dibedakan dalam kategori utama yaitu Variabel bebas (*Independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*).

Definisi operasional variabel menjadi dasar dalam mengembangkan instrument penelitian, yaitu alat ukur yang digunakan dalam mengumpulkan data.[66] Operasional variabel diperlukan untuk menentukan jenis dan indikator variable-variabel yang digunakan dalam penelitian. Adapun operasional variabel dalam penellitian ini yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator	Pertanyaan
1	Layanan Teknologi Digital Banking (X1)	Layanan teknologi digital banking adalah layanan yang diberikan perbankan untuk dapat meningkatkan pelayanan secara digital melalui digital banking kepada nasabah bank agar dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi	1. Keamanan sistem *m-banking* 2. Kemudahan penggunaan layanan 3. Privasi pengguna 4. Keandalan layanan 5. Keandalan bisnis 6. Kecepatan	1 - 2 3 – 4 5 - 6 7 - 8 9 - 10 11 – 12

[65] Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*. (Bandung: Remaja Rosdakaya, 2013) hal 109.

[66] Zubair, *Penulisan Karya Ilmiah Berbasis Teknologi Informasi*. (Parepare: IAIN Parepare Nusantara Press, 2020)

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

		kapan saja atau lebih fleksibel.		
2	*Service Quality* (X 2)	*Service quality* atau kualitas layanan merupakan hal yang penting yang harus diperhatikan dan dimaksimalkan agar dapat bertahan dan tetap menjadi pilihan nasabah dalam menggunakan suatu produk atau jasa.	1. Bukti fisik *(Tangibility)* 2. Keandalan *(Realibility)* 3. Jaminan *(Assurancce)* 4. Empati *(Empathy)* 5. Cepat tanggap *(Responsivness)*	13 – 14 15 – 16 17 – 18 19 – 20 21 – 22
3	Kepuasan Nasabah (y)	Kepuasan nasabah adalah perasaan seseorang yang disebabkan karena membandingkan kinerja (atau hasıl) yang dirasakan darı produk dengan ekspektası mereka Jika kinerja yang dilakukan gagal memenuhi ekspektası, nasabah akan merasa tidak puas begitu sebaliknya, jika kinerja yang dilakukan sesuai dengan ekspektası nasabah akan sangat puas atau senang.	1. Kesesuaian harapan 2. Minat berkunjung kembali 3. Kesediaan merekomendasikan	23 – 24 25-26 27-28

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk memperoleh, mengolah dan menginterpretasikan informasi yang diperoleh dari para responden yang dilakukan dengan menggunakan pola ukur yang sama. Untuk dapat dikatakan

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

instrument penelitian yang baik, paling tidak memenuhi lima kriteria, yaitu: validitas, sensitivitas, objektivitas dan fasibilitas.

Peneliti menggunakan instrument dalam pengambilan data, dimana instrument penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang digunakan harus menghasilkan data kuantitatif yang akurat maka setiap instrument harus mempunyai skala pengukuran. Jenis skala yang digunakan pada penelitian ini ialah skala *likert.* skala *likert* merupakan alat untuk mengukur sikap,pendapat dan persepsiseseoran tentang suatu objek atau fenomena tertentu. Skala *likert* memiliki dua bentuk pernyataan, yaitu pernyataan positif dan pernyataan negatif.

Instrument penelitian skala *likert* dapat dibuat dalam bentuk *checklist* maupun pilihan ganda. Adapun masing-masing butir pertanyaan yang diikuti lima butir alternatif jawaban yaitu :

Tabel 3.2 Skala Likert

Skala	Keterangan	Nilai
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
RR	Ragu-Ragu	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

1. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Validitas berkaitan dengan persoalan untuk membatasi atau menekan kesalahan-kesalahan dalam penilitian sehingga hasil yang diperoleh akurat dan berguna untuk dilaksanakan. Suatu data dikatakan valid apabila skala tersebut digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.[67] Uji validitas biasanya menggunakan uji

[67] J, *Metodologi Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*. (Yogyakarta: Graha ilmu, 2006) hal 83

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

korelasi *bivariate person* (*product moment person*) dari sebuah kuesioner yang dinyatakan valid ketika koefisien korelasi *product moment personnya* lebih dari 0,05.

b. Uji Realibilitas

Reliabilitas menunjuk pada adanya konsitensi dan stabilitas nilai hasil skala pengukuran dan hasilnya.[68] Untuk menguji reliabilitas biasanya menggunakan metode uji *cronbach alpha* dan dapat dikatakan reliabel jika nilainya lebih dari 0,60.

2. Uji Keabsahan Data

Keabsahan data adalah data yang tidak berbeda antara data yang diperoleh peneliti dengan data yang terjadi sesungguhnya pada objek penelitian sehingga keabsahan data yang disajikan dapat dipertanggungjawabkan. Uji keabsahan data dalam penelitian ini meliputi uji *credibility.*[69] Uji kreadibilitas menggunakan triangulasi sumber untuk menguji keabsahan data penelitian agar temuan peneliti tidak dirgukan lagi sebagai peneltian ilmiah. Triangulasi sumber yaitu untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber, membandingkan hassil pengamatan dengan hasil wawancara. Data yang diperoleh dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan dengan tiga sumber data yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi.

G. Teknik Analisis Data

1. Analisis Kuantitatif

a. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal.[70] Pada penelitian ini menggunakan metode grafik, yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumber

[68] J. (Yogyakarta: Graha ilmu, 2006) hal 100

[69] IAIN Parepare, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*.h 43.

[70] Purnomo, *Analisis Statistik Ekonomi Dan Bisnis Dengan SPSS*. (Ponorogo: Vc Wade Group, 2016) hal 158.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

diagonal pada grafik normal *P-Plot of regression standardized*. Sebagai dasar pengambilan keputusannya, jika titik-titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonalnya maka nilai residual tersebut telah normal.

2) Uji Multikolonieritas

Multikolonieritas artinya antar variabel independen yang terdapat dalam model regresi memiliki hubungan linear yang sempurna atau mendekati sempurna (koefisien korelasinya tinggi bahkan 1). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi sempurna atau mendekati sempurna di antara variabel bebasnya. Cara untuk mengetahui ada tau tidaknya gejala multikolonieritas antara lain dengan melihat nilai *Variance Inflation Faktor* (VIF) dan *Tolerance* sebagai berikut [71]:

a) Jika nilai VIF < 10 maka tidak terjadi multikolonieritas
b) Jika nilai VIF > 10 maka terjadi multikolonieritas

Sedangkan dilihat dari nilai Tolerance sebagai berikut:

a) Jika nilai Tolerance > 0,1 maka tidak terjadi multikolonieritas
b) Jika nilai Tolerance < 0,1 maka terjadi multikolonieritas

3) Uji Heterokedastisitas

Heterokedasititas adalah uji yang menilai apakah ada ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi linear. Uji ini merupakan salah satu dari uji asumsi klasik yang harus dilakukan pada regresi linear. Apabila asumi heterokedastisitas tidak terpenuhi maka model regresi dinyatakan valid sebagai alata peramalan. Dalam melakukan uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji *Glejser*, terdapat dasar pengambilan keputusan yaitu:

a) Jika nilai signifikansi (Sig.) > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.
b) Jika nilai signifikansi (Sig.) < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

[71] Purnomo. Hal 121

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

b.Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independent dengan satu variabel dependen. Persamaan regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

$$Y=\alpha+\beta_1X_1+\beta_2X_2+Y+e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Nasabah

α = Konstanta

X_1 = Layanan teknologi digital banking

X_2 = *Service quality*

e = Standar error

1) Uji Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian.[72]

a) Uji Parsial (uji T)

Uji parsial digunakan untuk mengetahui apakah variabel independent berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Dalam uji t terdapat kriteria pengujian yang dapat dilakukan dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} atau berdasarkan nilai signifikan sebagai berikut[73]:

i. Nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau jika nilai signifikan > 0,05 maka hipotesis ditolak. Artinya tidak terdapat pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y.

[72] Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. (Bandung: Alfabeta, 2019) hal 99.

[73] A, "Pengaruh Promosi,Pengetahuan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menabung Di BSI Kcp Singkut Pada Masyarakat Desa Pelawan Jaya." 2019

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

ii. Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau jika signifikan < 0,05 maka hipotesis diterima. Artinya terdapat pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y

b) Uji Simultan (uji F)

Uji simultan digunakan untuk menguji signifikan pengaruh beberapa variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam pengambilan keputusan uji F simultan dapat dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel atau berdasarkan nilai signifikansi yaitu sebagai berikut:

i. Jika nilai F hitung < F tabel atau jika nilai signifikan > 0,05 maka hipotesis ditolak. Artinya tidak terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y.

ii. Jika nilai F hitung > F tabel atau jika nilai signifikan < 0,05 maka hipotesis diterima. Artinya terdap.at pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y.

2) Uji koefisien Determinasi

Uji koefisien korelasi digunakan untuk mengukur keeratan hubungan antara variabel independent dengan variabel dependen. Nilai R berkisar antara 0 sampai 1. Jika mendekati 1 maka hubungan antara variabel independen dan variabel dependen semakin erat, tetapi apabila mendekati 0 maka hubungannya semakin lemah.

2. Analisis Kualitatif

Neong Muhadjir mengemukakan pengertian analisis data sebagai upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara, dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain. [74]

Kegiatan analisis data kualitatif menyatu dengan aktivitas pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penyimpulan hasil penelitian.

[74] Siregar, "Analisis Dan Interpretasi Data Kuantitatif."

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilapangan berkaitan dengan teknik penggalian data, dan berkaitan dengan sumber dan jenis data. Adapun bentuk dari sumber data dalam penelitian kualitatif yaitu kata-kata dan tindakan. Sumber data utama dicatat melalui catatan tertulis atau melalui perekaman video/audio tapes, pengambilan foto atau film. Sedangkan sumber data tambahan yang berasal dari sumber tertulis dapat dibagi atas sumber buku dan majalah ilmiah, sumber dari arsip, dokumen pribadi dan dokumen resmi.

b. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data.

c. Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data merupakan rakitan informasi dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya agar makna peristiwa lebih mudah dipahami.

d. Penarikan Kesimpulan

Upaya penarikan kesimpulan dilakukan peneliti secara terus-menerus selama berada dilapangan. Dari permulaan pengumpulan data, penelitian kualitatif mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan pola-pola (dalam catatan teori), penjelasan-penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat, dan proposisi.

Kesimpulan itu juga diverifikasi selama penelitian berlangsung, dengan cara:

1) Memikir ulang selama penulisan
2) Tinjauan ulang catatan lapangan
3) Tinjauan kembali dan tukar pikiran antar teman sejawat untuk mengembangkan kesepakatan intersubjektif

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

4) Upaya-upaya yang luas untuk menempatkan Salinan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

A. Gambaran Umum BTN Syariah KCP Parepare

1. Profil BTN Syariah

PT Bank Tabungan Negara, (Persero), Tbk (Bank BTN) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang perbankan. Kami berkomitmen menjadi Bank yang melayani dan mendukung pembiayaan sektor perumahan melalui tiga produk utama, perbankan perseorangan, bisnis dan syariah. BTN Syariah merupakan *Strategic Business Unit* (SBU) dari Bank BTN yang menjalankan bisnis dengan prinsip syariah, mulai beroperasi pada tanggal 14 Februari 2005 melalui pembukaan Kantor Cabang Syariah pertama di Jakarta. Pembukaan SBU ini guna melayani tingginya minat masyarakat dalam memanfaatkan jasa keuangan syariah dan memperhatikan keunggulan prinsip Perbankan Syariah, Adanya Fatwa MUI tentang bunga bank, serta melaksanakan hasil RUPS tahun 2004.

Jaringan UUS Bank BTN telah memiliki jaringan yang tersebar di seluruh Indonesia dengan rincian sebagai berikut :

- Kantor Cabang Syariah = 22 KCS
- Kantor Cabang Pembantu Syariah = 21 KCPS
- Kantor Layanan Syariah = 240 KLS

a. Tujuan Pendirian

1) Untuk memenuhi kebutuhan bank dalam memberikan pelayanan jasa keuangan syariah
2) Mendukung pencapaian sasaran laba usaha bank.
3) Meningkatkan ketahanan bank dalam menghadapi perubahan lingkungan usaha
4) Memberi keseimbangan dalam pemenuhan kepentingan segenap nasabah dan pegawai.[75]

[75] Bank BTN Syariah, "Profil Bank BTN Syariah,"Situs resmi Bank BTN Syariah, https://www.btn.co.id/id/Syariah/Tentang-Kami/Profile-BTN-Syariah (11 November 2024)

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

2. Visi dan Misi BTN Syariah

Visi dan misi BTN Syariah sejalan dengan visi BTN yang merupakan *Strategic Business Unit* (SBU) dengan peran untuk meningkatkan pelayanan dan pangsa pasar sehingga BTN tumbuh dan berkembang di masa yang akan dating. BTN Syariah juga sebagai pelengkap dari bisnis perbankan Dimana secara konvensional tidak dapat terlayani.

Visi BTN Syariah

"Menjadi *Strategic Business Unit* BTN yang sehat dan terkemuka dalam penyediaan jasa keungan syariah dan mengutamakan kemaslahatan Bersama"

Misi BTN Syariah

a. Mendukung pencapaian sasaran laba usaha BTN
b. Memberikan pelayanan jasa keungan syariah yang unggul dalam pembiayaan perumahan dan produk serta jasa keungan syariah terkait sehingga dapat memberikan kepuasan bagi nasabah dan memperoleh pangsa pasar yang diharapkan.
c. Melaksanakan manajemen perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah sehingga dapat meningkatkan ketahanan BTN dalam menghadapi perubahan lingkungan usaha serta meningkatkan *shareholders value*.
d. Memberi keseimbangan dalam pemenuhan kepentingan segenap *staueholders* serta memberikan ketentraman pada karyawan dan nasabah.

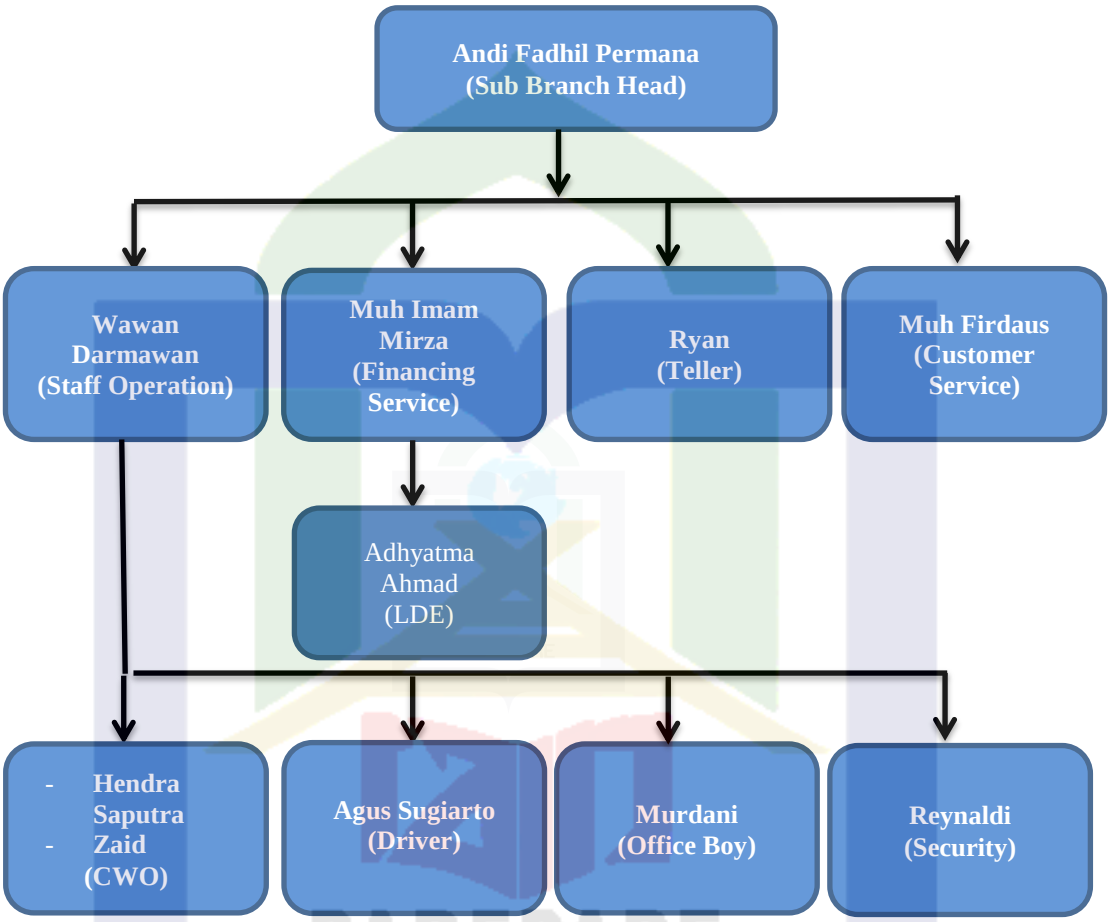
3. Struktur Organisasi BTN Syariah KCP Parepare

Struktur organisasi dapat berupa gambaran tentang serangkaian kegiatan yang bertujuan agar setiap kelompok yang ada di dalamnya dapat bekerja sama untuk mencapai tujuan organisasi.

Adapun struktur organisasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Syariah Parepare adalah bentuk lini staf. Bentuk lini staf merupakan suatu bentuk struktur organisasi yang mana kekuasaan mengalir secara langsung dari Pimpinan PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Pembantu Syariah Parepare kemudian terus menuju ke karyawan-karyawan dibawahnya yang menjalankan semua fungsi bagian pengawasan dalam bagian masing-masing.



(Sumber gambar BTN Syariah KCP Parepare)

Gambar 4.1 Struktur BTN Syariah KCP Parepare

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

4. Job Desk PT. Bank Tabungan Negara (Persero), TBK. Kantor Cabang Pembantu Syariah Parepare.

a. *Sub Branch Head*

1) Memastikan operasional bank berjalan sesuai prosedur dan peraturan yang berlaku.
2) Memastikan fungsi pelayanan yang dilakukan baik dalam mengelola pembukuan.
3) Mengelola transaksi, layanan dan aktivitas keuangan.
4) Menandatangani surat berharga sesuai batas kewenangan
5) Menerima laporan harian dari staffnya dan memeriksa kesesuaiannya.
6) Menandatangani laporan harian dan laporan lainnya.

b. Financing Service

1) Menerima permohonan pembiayaan dari nasabah
2) Menerima pelunasan pembiayaan
3) Klaim nasabah pembiayaan

c. Loan Data entry

1) Bertanggung jawab terhadap input data calon debitor di sistem dan kebenarannya
2) Pencetakan dokumen pendukung dalam proses kredit dan dokumen kontrak sesuai standar prosedur yang telah ditetapkan bank.
3) Memeriksa kelengkapan data calon debitur.

d. Operation

1) Memperhatikan dan mencatat jumlah stok atau gudang yang tersedia.
2) Membuat laporan operasional secara berkala.
3) Membuat laporan dokumen yang dibutuhkan.
4) Membuat dan memeriksa setiap berkas legal dokumen.
5) Membuat surat jalan atau dinas jika diperlukan
6) Melengkapi setiap kebutuhan perusahaan, termasuk bagian material
7) Menekan pengeluaran setiap department dengan baik

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

e. *Customer Service*

1) Memberikan informasi produk bank.
2) Melayani pembukaan dan penutupan rekening nasabah.
3) Melayani segala bentuk complain dari nasabah.
4) Melaksanakan tugas lainnya yang ditunjuk atasan.

f. *Teller Service*

1) Mengatur dan mengendalikan kas harian.
2) Melakukan pengawasan agar seluruh perangkat kerja teller berjalan dengan baik.
3) Melayani semua jenis setoran.
4) Melayani semua penarikan tunai.
5) Mengelola dan menata kas.
6) Melaksanakan proses penutupan kas pada akhir hari.
7) Mengusahakan agar terminal komputer berikut perlengkapannya berjalan dengan baik.
8) Mengambil keputusan untuk kasus-kasus bila terjadi perbedaan tanda tangan nasabah dengan buku contoh tanda tangan atau menyangkut data lain yang menyangkut nasabah.

B. Hasil Penelitian

1. Layanan teknologi digital banking dan service quality pada BTN Syariah KCP Parepare

Layanan teknologi digital banking adalah layanan yang diberikan perbankan untuk dapat meningkatkan pelayanan secara digital kepada nasabah bank agar dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi kapan saja atau dimana saja. Digital banking digunakan oleh nasabah dengan memanfaatkan teknologi untuk melakukan transaksi keuangan dengan computer/pc yang terhubung dengan internet, tanpa harus datang ke kantor untuk bertemu langsung dengan petugas bank. BTN Syariah KCP Parepare merupakan kantor cabang pembantu dari BTN syariah. BTN syariah

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

beroperasi menggunakan prinsip-prinsip syariah yang didalamnya mengandung syariat islam. BTN Syariah KCP Parepare memiliki nasabah yang meningkat setiap tahunnya. Untuk meningkatkan nasabah dapat dilihat dari layanan teknologi digital banking dan Service quality nya.

Layanan teknologi digital banking memiliki 6 indikator yang harus dipenuhi dalam perbankan yaitu:

a. Keamanan sistem M-Banking

Merupakan kunci dalam layanan penggunaan M-banking, yang memberikan kenyamanan kepada nasabah dalam melakukan transaksi perbankan tanpa harus khawatir terhadap semua transaksi yang dilakukannya.

Berikut hasil wawancara dengan pak Ryan selaku teller BTN Syariah mengenai keamanan sistem M-Banking, beliau mengatakan:

> "tantangan terbesar dalam menjaga keamanan sistem m-banking pada BTN Syariah ini yaitu ancaman siber yang terus berkembang yang membuat bank harus selalu memantau dan mengupdate sistem keamanan untuk menghindari serangan hacker. Untuk mengatasi tantangan ini, kami telah mengimplementasikan langkah keamanan seperti enkripsi data dan juga autentifikasi."[76]

Hal tersebut sejalan dengan yang dikatakan Pak Agung bahwasanya:

> "saya sudah sering menggunakan aplikasi m-banking ini untuk transaksi, saya rasa keamanannya sudah cukup. Saya percaya keamanan data ataupun itu aman dan tidak pernah mengalami kebobolan dan sejenisnya."[77]

Ibu Indah juga mengatakan:

> "selama menggunakan m-banking semua data saya selama ini belum ada yang mengalami kebobolan, keamanannya membuat saya nyaman menggunakan apikasinya"[78]

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa penggunaan aplikasi m-banking untuk saat ini sudah cukup terhaga keamanannya. Selain itu, keamanan data yang disediakan oleh m-banking BTN Syariah cukup terjamin. Namun, tantangan terbesar dalam menjaga keamanan sistem m-banking adalah ancaman siber yang terus

[76] Ryan, Teller, Wawancara di BTN Syariah KCP Parepare 23 Januari 2025.
[77] Agung, Nasabah, Wawancara di BTN Syariah KCP Parepare 23 Januari 2025.
[78] Indah, Nasabah,Wawancara di BTN Syariah KCP Parepare 23 Juni 2025.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

berkembang pesat. Bank harus terus memantau dan memperbarui sistem keamanannya agar tetap dapat melawan serangan dari hacker. Untuk mengatasi tantangan tersebut, pihak BTN Syariah telah menerapkan berbagai langkah keamanan, seperti enkripsi data dan autentikasi yang lebih ketat, guna memastikan data dan transaksi pengguna tetap aman dari potensi ancaman. Inovasi dan perbaikan sistem keamanan secara berkelanjutan menjadi kunci utama untuk menjaga kepercayaan pelanggan.

b. Kemudahan penggunaan layanan

Layanan perbankan saat ini semakin memudahkan nasabah untuk mengakses layanan online melalui media yang meningkatkan sikap konsumen terhadap perbankan jasa.

Berikut hasil wawancara dengan pak Firdaus selaku *customer service* BTN Syariah terkait kemudahan penggunaan layanan M-banking:

> "Pada aplikasi BTNS *mobile* sudah terdapat fitur-fitur yang dirancang khusus untuk memudahkan para pengguna dalam bertransaksi. Fitur ini terdiri dari user friendly, navigasi yang mudah, fitur perncarian yang cepat dan sebagainya."[79]

Hal tersebut sejalan dengan pernyataan yang dikemukakan oleh pak Agung bahwasanya:

> "Dengan adanya BTNS *mobile* ini sangat memudahkan saya untuk melakukan berbagai transaksi dengan cepat dan aman. BTNS *mobile* ini juga mudah diakses yang buat saya nyaman melakukan transaksi."[80]

Ibu Indah juga mengatakan:

> "semenjak memiliki aplikasi m-banking ini saya sangat mudah dalam melakukakn berbagai transaksi yang saya butuhkan bahkan sangat memebantu saya dalam keadaan darurat."[81]

Berdasarkan pernyataan diatas, dapat diketahui bahwa aplikasi BTNS m*obile* memberikan kemudahan yang signifikan bagi nasabah dalam melakukan transaksi, yang pada gilirannya dapat meningkatkan tingkat kepuasan mereka. Dengan fitur

[79] Firdaus, Customer Service, Wawancara di BTN Syariah KCP Parepare tanggal 23 Januari 2025.

[80] Agung, Nasabah, Wawancara di BTN Syariah KCP Parepare tanggal 23 Januari 2025.

[81] Indah, Nasabah, Wawancara di BTN Syariah KCP Parepare tanggal 23Januari 2025.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

yang lengkap dan dirancang untuk memudahkan nasabah dalam berbagai aktivitas perbankan, aplikasi ini memungkinkan akses yang cepat dan mudah kapan saja dan di mana saja. Nasabah dapat melakukan transaksi, seperti transfer, pembayaran tagihan, dan pengecekan saldo, hanya melalui beberapa langkah sederhana tanpa perlu datang ke bank secara langsung. Kemudahan dalam mengakses aplikasi ini memberikan kenyamanan lebih, terutama bagi nasabah yang memiliki kesibukan tinggi. Selain itu, kemudahan tersebut juga memberikan pengalaman yang lebih baik dalam bertransaksi, yang dapat meningkatkan loyalitas nasabah terhadap bank. Secara keseluruhan, aplikasi BTNS mobile tidak hanya mempermudah nasabah dalam berbagai transaksi, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah dengan lebih efektif.

c. Privasi pengguna

Nasabah menginginkan transaksi dengan privasi tinggi untuk melindungi kerahasiaan informasi. Oleh karena itu privasi penggunaan salah satu faktor penting untuk mengukur apakah nasabah akan menggunakan layanan tersebut.

Berikut hasil wawancara dengan pak Firdaus selaku *customer service* terkait dengan privasi pengguna pada aplikasi BTNS *mobile*:

> “ Dengan kombinasi teknologi yang semakin canggih, kebijakan yang ketat serta melalukan edukasi kepada nasabah dengan itu kami berupaya untuk meminimalkan risiko pelanggaran privasi dan melindungi data pribadi nasabah.”[82]

Hal tersebut sejalan dengan pernyataan yang dikemukakan oleh pak Agung bahwasannya:

> “saya percaya dengan segala proses selama verifikasi transaksi terjaga dengan aman karena menggunakan fitur yang double enkripsi.”[83]

Ibu Indah juga mengatakan bahwa:

> “privasi pengguna merupakan hal yang harus diperhatikan oleh pihak bank dan saya rasa privasi ini bakal dijaga dengan aman oleh bank” [84]

---

[82] Firdaus, Customer service, Wawancara di BTN Syariah KCP Parepare tanggal 23 Januari 2025.

[83] Agung, Nasabah, Wawancara di BTN Syariah KCP Parepare tanggal 23 Januari 2025.

[84] Indah, Nasabah, Wawancara di BTN Syariah KCP Parepare tanggal 23 Januari 2025.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Berdasarkan pernyataan diatas dapat dismpulkan bahwa Proses verifikasi transaksi yang diterapkan selama menggunakan aplikasi BTNS *mobile* memberikan rasa aman bagi nasabah karena mereka merasa bahwa data pribadi yang mereka miliki sudah terlindungi dengan baik. Dalam menjalankan sistem ini, BTN Syariah memanfaatkan kombinasi teknologi yang semakin canggih untuk menjaga keamanan informasi yang diproses. Selain itu, kebijakan yang ketat juga diterapkan untuk memastikan setiap transaksi berjalan sesuai prosedur yang telah ditetapkan, sehingga mengurangi potensi risiko pelanggaran. BTN Syariah juga tidak hanya mengandalkan teknologi dan kebijakan, namun juga aktif melakukan edukasi kepada nasabah mengenai pentingnya menjaga keamanan data pribadi. Melalui edukasi ini, diharapkan nasabah dapat lebih memahami cara-cara untuk melindungi informasi mereka sendiri dan menghindari potensi ancaman yang dapat membahayakan privasi mereka. Dengan langkah-langkah tersebut, BTN syariah berkomitmen untuk terus meminimalkan risiko pelanggaran privasi serta memberikan perlindungan yang optimal terhadap data pribadi nasabah.

d. Keandalan layanan

Mobile banking dapat memberikan layanan prima 24 jam, yang sangat fleksibel dan lebih banyak diminati oleh nasabah.

Berikut hasil wawancara dengan pak Firdaus selaku customer service terkait dengan kenadalan layanan pada aplikasi BTNS *mobile* :

> " Bank menangani keluhan nasabah terkait gangguan pada layanan BTNS *mobile* melalui prosedur yang terstruktur untuk memasstikan masalah diselesaikan secara cepat dan dapat memuaskan nasabah."[85]

Hal tersebut sjalan dengan pernyataan pak Agung, beliau mengatakan bahwa :

> "Terkait gangguan layanan BTNS *mobile* saya kurang tau bagaimana karena selama penggunaan BTNS *mobile* saya belum pernah mengalami gangguan kecuali jaringan saya yang eror." [86]

Selain itu ibu Indah juga mengatakan bahwa:

[85] Firdaus, Customer service, Wawancara di BTN Syariah KCP Parepare tanggal 23 Januari 2025.

[86] Agung, Nasabah, Wawancara di BTN Syariah KCP Parepare tanggal 23 Januari 2025.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

> "selama menggunakan m-banking ini saya belum pernah mengalami gangguan layanan kecuali jaringan yang buruk"[87]

Berdasarkan pernyataan diatas dapat disimpukan bahwa bank menangani keluhan nasabah terkait gangguan pada layanan BTNS *mobile* dengan mengikuti prosedur yang terstruktur dan sistematis. Setiap keluhan yang masuk akan dicatat dan diproses oleh tim layanan pelanggan yang terlatih, yang akan melakukan verifikasi terhadap masalah yang dihadapi nasabah. Langkah pertama adalah mengidentifikasi jenis masalah, apakah terkait dengan aplikasi, jaringan, atau faktor teknis lainnya. Setelah itu, tim akan berkomunikasi langsung dengan nasabah untuk memberi informasi tentang status penyelesaian keluhan tersebut. Selama proses penyelesaian, pihak bank akan terus memberikan update kepada nasabah agar mereka merasa dihargai dan diperhatikan. Prosedur yang terstruktur ini dirancang untuk memastikan bahwa masalah dapat diselesaikan secara cepat dan efisien, sehingga nasabah merasa puas dengan solusi yang diberikan. Dengan demikian, bank berkomitmen untuk menjaga kualitas layanan dan meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap layanan BTNS *mobile* yang disediakan.

e. Keandalan bisnis

Perusahaan yang memiliki kredibilitas tinggi lebih banyak peminatnya, dimana akan mempengaruhi penggunaan layanan m-banking nya. Keandalan bisnis merupakan kemampuan suatu bisnis untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, investor dan stakeholder lainnya dengan konsisten dan dapat diandalkan.

Berikut hasil wawancara dengan pak Ryan selaku teller BTN syariah terkait keandalan bisnis pada BTNS *mobile:*

> "Dalam menghadapi persaingan dengan layanan teknologi digital dari institusi lain kami mengambil langkah seperti inovasi produk dan layanan,peningkatan keamanan data serta penawaran khusus dan promosi kepada para nasabah."[88]

Hal tersebut sejalan dengan pernyataan pak Agung:

---

[87] Indah, Nasabah, Wawancara di BTN Syariah KCP Parepare tanggal 23 Januari 2025.
[88] Ryan, Teller, Wawancara di BTN Syariah KCP Parepare tanggal 23 Januari 2025.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

> "Fitur yang ditawarkan oleh BTNS *mobile* ini sudah sangat sesuai dengan yang saya butuhkan. Saya selaku orang yang sering melakukan berbagai transaksi di BTNS *mobile* jujur sangat membantu saya untuk mengejar deadline seperti pembayaran dan lain-lain."[89]

Ibu Indah juga mengatakan bahwa:

"sebagai pengguna m-banking yang melakukan transaksi hamper setiap hari,fitur serta penawaran langsung yang diberikan oleh BTN Syariah saya merasa puas menngunakan aplikasi tersebut."[90]

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam menghadapi persaingan ketat dengan layanan teknologi digital dari institusi lain, bank mengambil berbagai langkah strategis untuk tetap unggul dan memberikan nilai lebih kepada nasabah. Salah satu langkah utama yang kami lakukan adalah dengan terus melakukan inovasi produk dan layanan, sehingga nasabah dapat merasakan pengalaman yang lebih praktis dan efisien. Bank juga memprioritaskan peningkatan keamanan data untuk memastikan bahwa setiap transaksi yang dilakukan aman dan terlindungi dengan baik. Selain itu, untuk menarik minat nasabah dan memperkuat hubungan, kami menawarkan berbagai penawaran khusus serta promosi menarik yang dapat dimanfaatkan. Semua upaya ini dilakukan untuk menjaga kepercayaan nasabah, memberikan solusi terbaik sesuai dengan kebutuhan mereka, serta memastikan kami tetap kompetitif di tengah pesatnya perkembangan teknologi digital dalam industri perbankan. Dengan kombinasi inovasi, keamanan, dan penawaran menarik, kami berharap dapat terus memberikan layanan yang terbaik.

f. kecepatan

Nasabah pasti memiliki keperluan yang harus dipenuhi, salah satu aspek yang perlu dipenuhi adalah kecepatan koneksi internet. Di daerah yang tidak ada sinyal nasabah akan mengalami gangguan koneksi, maka nasabah membutuhkan kecepatan koneksi internet untuk mengakses m-banking.

Berikut wawancara dengan pak Firdaus selaku customer service terkait dengan kecepatan penggunaan BTNS *mobile*:

[89] Agung, Nasabah, Wawancara di BTN Syariah KCP Parepare tanggal 23 Januari 2025.
[90] Indah, Nasabah, Wawancara di BTN Syariah KCP parepare tanggal 23 Januari 2025.

PAREPARE
CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

> “ Dengan kombinasi teknologi dan manajemen operasional yang baik, bank dapat menjamin pengalaman pengguna yag cepat,aman dan efisien dalam melakukan transaksi melalui BTNS *mobile.* ”[91]

Hal tersebut sejalan dengan yang dikatakan pak Agung bahwa:

> “ Kecepatan layanan yang saya rasakan selama menggunakan BTNS *mobile* sudah cukup memuaskan, semua transaksi berjalan dengan cepat.”[92]

Ibu Indah juga mengatakan bahwa:

> “Kecepatan layanan pada m-banking membuat saya nyaman dalm melakukan transaksi”[93]

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa dengan memadukan teknologi canggih dan manajemen operasional yang efisien, bank dapat memastikan pengalaman pengguna yang optimal melalui BTNS *mobile*. Teknologi yang terintegrasi dengan baik memberikan kemudahan bagi nasabah untuk mengakses layanan kapan saja dan di mana saja, memungkinkan transaksi dilakukan secara cepat dan aman. Sistem yang terus diperbarui dan dikelola dengan baik juga meningkatkan efisiensi dalam setiap proses transaksi, mengurangi risiko kesalahan atau gangguan. Selain itu, tingkat keamanan yang tinggi pada platform *mobile banking* ini memberikan perlindungan maksimal bagi data dan dana nasabah, menjaga kenyamanan dan kepercayaan pengguna. Dengan demikian, kombinasi antara teknologi yang inovatif dan manajemen operasional yang handal menjadikan BTNS *mobile* sebagai pilihan utama bagi mereka yang membutuhkan solusi perbankan yang praktis, cepat, dan terjamin keamanannya. Bank yang terus berinovasi ini berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik kepada nasabahnya.

Selain layanan teknologi digital banking, sevice quality juga memiliki 5 indikator yang harus dipenuhi dalam memenuhi kebutuhan nasabah.

a. Bukti fisik (*tangibility*)

Tangibility adalah aspek yang berhubungan dengan aspek fisik dan mewakili fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, personel, dan sumber daya komunikasi.

---

[91] Firdaus, Customer Service, Wawancara di BTN Syariah KCP Parepare tanggal 23 Januari 2025.

[92] Agung, Nasabah, Wawancara di BTN Syariah KCP Parepare tanggal 23 Januari 2025.

[93] Indah, Nasabah, Wawancara di BTN Syariah KCP Parepare tanggal 23 januari 2025.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Berikut wawancara dengan pak Firdaus selaku *customer service* terkait dengan butki fisik pada BTN syariah:

> "Kami memastikan tampilan aplikasi BTNS *mobile* dapat meningkatkan kualitas layanan dengan beberapa cara seperti peningkatan fitur dan fungsi, efisensi dan ketersediaan layanan serta memperkuat keamanan digital banking."[94]

Hal tersebut sejalan dengan yang dikatakan oleh pak Agung:

> "BTN Syariah ini menyiapkan sarana dan prasarana yang mampu membuat kami nyaman saat berada di bank karena selain BTNS *mobile*, pelayanannya juga sarana seperti kursi tunggu yang memadai."[95]

Ibu Indah juga mengatakan bahwa:

> "Terkait dengan sarana maupun prasarana yang ada pada BTN Syariah menurut saya sudah nyaman dan sudah cukup memadai untuk kami nasabah."[96]

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa bank memastikan tampilan aplikasi BTNS *mobile* terus ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah. Beberapa langkah yang diambil untuk mencapai hal ini antara lain dengan melakukan peningkatan fitur dan fungsi, sehingga pengguna dapat menikmati pengalaman yang lebih lengkap dan fungsional. Efisiensi juga menjadi fokus utama, di mana aplikasi dirancang agar lebih mudah digunakan, mempercepat proses transaksi, dan memudahkan akses ke berbagai layanan. Selain itu, bank juga memperhatikan ketersediaan layanan, memastikan aplikasi dapat diakses kapan saja dan di mana saja tanpa gangguan. Tidak kalah penting, bank memperkuat sistem keamanan digital banking pada aplikasi BTNS *mobile* dengan teknologi enkripsi terbaru, sehingga nasabah dapat merasa aman dalam setiap transaksi yang dilakukan. Dengan kombinasi peningkatan fitur, efisiensi, dan keamanan ini, bank berkomitmen untuk memberikan pengalaman mobile banking yang lebih baik dan memuaskan bagi seluruh penggunanya.

---

[94] Firdaus, Customer Service, Wawancara di BTN Syariah KCP Parepare tanggal 23 Januari 2025.

[95] Agung, Nasabah, Wawancara di BTN Syariah KCP Parepare tanggal 23 Januari 2025.

[96] Indah, Nasabah, Wawancara di BTN Syariah KCP Parepare tanggal 23 Januari 2025.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

b. Keandalan *(realibility)*

Keandalan mewakili kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, dapat dipercaya, benar,dan konsisten mempertahankan kualitas pelayanan yang sama dalam suatu periode tertentu.

Berikut hasil wawancara dengan pak Firdaus selaku customer service terkait dengan keandalan pada BTN Syariah:

> "Bank memiliki prosedur yang terstruktur untuk menangani kesalahan layanan, selain itu kami akan memperbaiki sistem secara berkelanjutan dan menjaga kepercayaam nasabah."[97]

Selanjutnya saya melakukan wawancara dengan pak Agung, beliau juga membenarkan bahwa:

> "Setelah melakukan pembukaan rekening dan transaksi secara offline saya sebagai nasabah menilai pegawai dalam memberikan pelayanan sudah bagus karena mereka mampu menangani setiap keluhan nasabah."[98]

Hal tersebut sejalan dengan yang dikatakan oleh ibu Indah:

> "Disaat melakukan transaksi langsung di BTN Syariah seluruh pegawai yang bersangkutan semua cermat dan memberikan pelayanan sesuai dengan yang saya harapkan."[99]

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat sisimpulkan bahawa BTN Syariah memiliki prosedur yang terstruktur dengan baik untuk menangani setiap kesalahan layanan yang mungkin terjadi. BTN Syariah memahami bahwa kesalahan dalam pelayanan dapat mengganggu kenyamanan nasabah, oleh karena itu setiap masalah yang muncul segera ditangani dengan cepat dan tepat sesuai prosedur yang ada. Selain itu, bank berkomitmen untuk terus memperbaiki sistem secara berkelanjutan, guna meningkatkan kualitas layanan dan memastikan segala proses berjalan lancar tanpa hambatan. Proses perbaikan ini melibatkan evaluasi rutin dan pembaruan teknologi yang mendukung operasional bank. Kami juga menjaga komunikasi yang terbuka dengan nasabah untuk memastikan bahwa setiap keluhan atau masukan diproses

[97] Firdaus, Customer Service, Wawancara di BTN Syariah KCP Parepare tanggal 23 Januari 2025.

[98] Agung, Nasabah, Wawancara di BTN Syariah KCP Parepare tanggal 23 Januari 2025.

[99] Indah, Nasabah, Wawancara di BTN Syariah KCP Parepare tanggal 23 Januari 2025.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

dengan baik. Upaya-upaya ini kami lakukan untuk menjaga dan memperkuat kepercayaan nasabah terhadap layanan yang kami berikan. Dengan pendekatan yang terstruktur, perbaikan berkelanjutan, dan komitmen pada kualitas, kami berusaha memberikan layanan yang terbaik dan membangun hubungan jangka panjang dengan nasabah.

c. Jaminan *(assurance)*

Jaminan berhubungan dengan kemampuan dan kesopanan pegawai perusahaan, dapat dipercaya, serta keamanan dari resiko dan membangun kepercayaan di kalangan pelanggan.

Berikut hasil wawancara dengan pak Ryan selaku teller terkait dengan jaminan pada BTN Syariah:

> "Untuk menjamin nasabah, bank biasanya memiliki program pelatihan yang dirancang untuk meningkatkan kemampuan pegawai agar dapat memberikan layanan berkualitas kepada pelanggan. Salah satunya yaitu pelatihan kewaspadaan risiko dan kepatuhan."[100]

Selanjutnya wawancara dengan pak agung, beliau mengatakan bahwa:

> "Menurut saya BTN Syariah ini memberikan jaminan yang benar adanya kepada nasabah. Pegawai yang bekerja pasti sudah melakukan pelatiahan utuk menjamin kepercayaan nasabanya."[101]

Hal tersebut sejalan dengan yang dikatakan ibu Indah bahwa:

> "Menurut saya jaminan yang diberikan BTN Syariah ini sudah pasti sesuai dengan prinsip syariah karena sudah diawasi langsung pihak yang berwajib."[102]

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa untuk menjamin kenyamanan dan kepuasan nasabah, bank biasanya memiliki program pelatihan yang dirancang khusus untuk meningkatkan kemampuan pegawai dalam memberikan layanan berkualitas. Program pelatihan ini bertujuan untuk memastikan setiap pegawai dapat memahami dan menangani berbagai situasi dengan profesionalisme yang tinggi. Salah satu jenis pelatihan yang sangat penting adalah pelatihan kewaspadaan risiko, di mana pegawai dilatih untuk mengenali dan mengelola potensi

[100] Ryan, Teller, Wawancara di Nasabah BTN Syariah KCP Parepare tanggal 23 Januari 2025.
[101] Agung, Nasabah, Wawancara di BTN Syariah KCP Parepare tanggal 23 Januari 2025.
[102] Indah, Nasabah, Wawacara di BTN Syariah KCP PArepare tanggal 23 Januari 2025 .

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

risiko yang dapat memengaruhi operasi bank serta nasabah. Selain itu, pelatihan kepatuhan juga diberikan untuk memastikan bahwa setiap pegawai memahami dan mematuhi peraturan yang berlaku, baik di tingkat internal bank maupun regulasi eksternal yang relevan. Dengan adanya pelatihan tersebut, bank dapat memastikan bahwa layanan yang diberikan kepada nasabah tidak hanya efisien, tetapi juga aman dan sesuai dengan standar hukum yang berlaku. Pelatihan ini menjadi bagian penting dari upaya bank dalam menjaga kualitas layanan dan memperkuat kepercayaan nasabah.

d. Empati *(empathy)*

Empati adalah bank harus memberikan perhatian khusus kepada pelanggan dengan tulus, dapat memenuhi kebutuhan, dan membantu menyelesaikan masalah pelanggan. Bank harus mempekerjakankaryawan yang berpengalaman untuk dapat menyelesaikan masalah nasabah dengan cepat.

Berikut hasil wawancara dengan pak Ryan selaku teller terkait dengan empati pegawai BTN Syariah:

> " Strategi BTN Syariah dalam menciptakan hubungan emosioanl yang kuat antara pegawai dan nasabah yaitu melakukan pendekatan seperti memberikan perhatian khusus terhadap keluhan atau masalah nasabah dngan proses penyelesaian yang cepat dan disertai dengan pendekatan empatik. Dengan itu nasabah bisa mengetahui bahwasanya kami pegawai BTN Syarah peduli terhadap kebutuhan nasabah."[103]

Hal tersebut sejalan dengan yang dikatakan pak Agung:

> "Pihak bank benar-benar malayani saya dengan sepenuh hati sampai urusan saya selesai." [104]

Ibu Indah juga mengatakan:

> "pelayanan yang diberikan oleh pihak bank sudah sesuai dengan apa yang saya harapkan selama ada di bank BTN Syariah."[105]

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa Strategi BTN Syariah dalam menciptakan hubungan emosional yang kuat antara pegawai dan nasabah terfokus pada pendekatan yang lebih personal dan empatik. Salah satu

[103] Ryan, Teller, Wawancara di BTN Syariah KCP Parepare tanggal 23 Januari 2025
[104] Agung, Nasabah, Wawancara di BTN Syariah KCP Parepare tanggal 23 Januari 2025
[105] Indah, Nasabah,Wawancara di BTN Syariah KCP Parepare tanggal 23 Januari 2025

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

caranya adalah dengan memberikan perhatian khusus terhadap keluhan atau masalah yang dihadapi nasabah, serta memastikan proses penyelesaian dilakukan dengan cepat dan efisien. Setiap interaksi dengan nasabah tidak hanya difokuskan pada pemecahan masalah, tetapi juga melibatkan pendekatan yang empatik, di mana pegawai berusaha memahami situasi dan perasaan nasabah. Dengan pendekatan ini, nasabah merasa lebih dihargai dan dipahami, yang pada akhirnya memperkuat rasa kepercayaan dan loyalitas terhadap BTN Syariah.BTN Syariah ingin nasabah merasa bahwa pegawai BTN Syariah benar-benar peduli terhadap kebutuhan mereka, sehingga hubungan yang terjalin tidak hanya sebatas transaksi, tetapi juga menjadi hubungan yang lebih bermakna dan saling mendukung. Hal ini menjadi bagian penting dalam upaya kami untuk memberikan layanan yang terbaik.

e. Cepat tanggap *(responsiveness)*

Responsiveness mewakili respon terhadap nasabah, kemauan untuk membantu mereka, dan menyediakan layanan dengan cepat serta mendengarkan dan mengatasi keluhan pelanggan.

Berikut hasil wawancara dengan pak Firdaus selaku Customer Service BTN Syariah, beliau mengatakan bahwa:

> "Kami memberikan layanan prioritas bagi masabah prioritas atau nasabah yang loyal untuk meningkatkan kepuasan nasabah,seperti melalui jalur khusus untuk penanganan lebih cepat untuk permintaan tertentu."[106]

Hal tersebut sesuai dengan yang dikatakan pak Agung,bahwasanya:

> "Respon yang diberikan pihak bank sudah baik dan memuaskan, cepat tanggap dalam merespon para nasabahnya meskipun kami harus mengantri dulu."[107]

Ibu Indah juga mengatakan bahwa:

> "Saya selama melakukan transaksi atau apapun itu pasti saya berharap untuk direspon cepat, di BTN Syariah ini saya sudah mendapatkan pelayanan dengan cepat dan tepat meskipun harus mengantri." [108]

---

[106] Firdaus, Customer Service, Wawancara di BTN Syariah KCP Parepare tanggal 23 Januari 2025

[107] Agung, Nasabah, Wawancara di BTN Syariah KCP Parepare tanggal 23 Januari 2025

[108] Indah, Nasabah, Wawancara di BTN Syariah KCP Parepare tanggal 23 Januari 2025

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa BTN syariah memberikan layanan prioritas bagi nasabah prioritas atau nasabah yang loyal untuk meningkatkan kepuasan mereka. Salah satu bentuk layanan khusus yang kami tawarkan adalah melalui jalur khusus yang dirancang untuk penanganan lebih cepat terhadap permintaan tertentu, sehingga nasabah dapat merasakan pelayanan yang lebih efisien dan tepat waktu. Dengan adanya jalur prioritas ini, BTN syariah berharap nasabah dapat merasa lebih dihargai dan mendapatkan perhatian yang lebih dari bank, terutama dalam situasi yang membutuhkan penyelesaian cepat. Strategi layanan prioritas ini sangat dihargai oleh nasabah, karena memberikan kenyamanan dan kepercayaan lebih. Layanan ini menjadi salah satu bentuk komitmen BTN Syariah untuk terus meningkatkan kualitas dan kepuasan nasabah, serta mempertahankan hubungan yang lebih erat dengan nasabah loyal yang merupakan aset berharga bagi bank.

2. Pengaruh Layanan Teknologi Digital Banking Dan Service Quality Terhadap Kepuasan Nasabah

a. Deskripsi Data

Tabel 4.1 Karakteristik Respoden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah Responden	Presentase (%)
1	19-23 tahun	8	8%
2	24-28 tahun	12	12%
3	29-33 tahun	48	48%
4	34-38 tahun	24	24%
5	39- < tahun	8	8%
	Total	**100**	**100%**

Sumber : Data primer yang diolah, 2025

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa responden dengan usia 19-23 tahun sebanyak 8 nasabah dengan preentase 8%, responden dengan usia 24-28 tahun sebanyak 12 nasabah dengan preentase 12%, responden dengan usia 29-33 tahun

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

sebanyak 48 nasabah dengan preentase 48%, responden dengan usia 34-38 tahun sebanyak 24 nasabah dengan presentase 24%, dan responden dengan usia 39-43 tahun sebanyak 8 nasabah dengan presentase 8% . Jadi secara keseluruhan total responden sebanyak 100 nasabah dengan presentase 100%.

Tabel 4.2 Karakteristik Respoden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis kelamin	Jumlah responden	Presentase%
1	Laki-laki	41	41%
2	Perempuan	59	59%
	Total	**100**	**100%**

Sumber : Data primer yang diolah, 2025

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 41 nasabah dengan presentase 41% dan responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 59 nasabah dengan presentase 59%. Jadi secara keseluruhan total responden sebanyak 100 nasabah dengan presentase 100%.

Tabel 4.3 Karakteristik Respoden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah Responden	Presentase (%)
1	Ibu Rumah Tangga	20	20%
2	Pegawai Negeri	26	26%
3	Pegawai Swasta	11	11%
4	Pelajar	8	8%
5	Wirastwasta	35	35%
	Total	**100**	**100%**

Sumber : Data primer yang diolah, 2025

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa responden dengan jenis pekerjaan ibu rumah tangga sebanyak 20 nasabah dengan presentase 20%, responden dengan pekerjaan pegawai negeri sebanyak 26 nasabah dengan presentase 26%, responden dengan pekerjaan pegawai swasta sebanyak 11 nasabah dengan presentse 26%, responden dengan pekerjaan pelajar sebanyak 8 nasabah dengan presentase sebanyak

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

8%, dan responden dengan pekerjaan wiraswasta sebanyak 35 nasabah dengan presentase 35%. Jadi secara keseluruhan responden sebanyak 100 nasabah dengan presentase 100%.

Tabel 4.4 Karakteristik Respoden Berdasarkan Lama Jadi Nasabah

No	Lama Jadi Nasabah	Jumlah Responden	Presentase (%)
1	1 Tahun	6	6%
2	2 Tahun	28	28%
3	3 Tahun	27	27%
4	4 Tahun	17	17%
5	5 Tahun	22	22%
	Total	**100**	**100%**

Sumber : Data primer yang diolah, 2025

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa responden dengan karakteristik 1 tahun jadi nasabah sebanyak 6 nasabah dengan preentase 6%, respoden dengan lama 2 tahun jadi nasabah sebanyak 28 orang dengan presentase 28%, responden dengan lama 3 tahun jadi nasabah sebanyak 27 nasabah dengan presentase 27%, responden dengan lama 4 tahun jadi nasabah sebanyak 17 orang dengan presentase 17% dan responden dengan lama 5 tahun jadi nasabah sebanyak 22 nasabah dengan presentase 22%. Jadi secara keseluruhan responden sebanyak 100 nasabah dengan presentase 100%.

b. Pengujian Persyaratan Analisis Data

1. Uji validitas

   Uji validitas bertujuan mengetahui setiap item pernyataan dalam kuesioner valid atau tidak. Uji validitas ini dilakukan dengan komputer program *Statistical Packagefor Social Science* (SPSS). Berikut adalah tabel hasil uji validitas setelah melakukan pengujian menggunakan IBM SPSS *Statistic* 29 :

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas X1

Variabel	Pernyataan	r hitung	r tabel	keterangan
Layanan Teknologi Digital Banking (X1)	1	0,937	0.361	VALID
	2	0,924	0.361	VALID
	3	0,964	0.361	VALID
	4	0.909	0.361	VALID
	5	0,966	0.361	VALID
	6	0,964	0.361	VALID
	7	0,986	0.361	VALID
	8	0,927	0.361	VALID
	9	0,904	0.361	VALID
	10	0,922	0.361	VALID
	11	0,576	0.361	VALID
	12	0,637	0.361	VALID

Sumber : Data diolah dengan IBM SPSS 29, 2025

Berdasarkan hasil pengujian diatas menunjukkan bahwa semua pernyataan pada variabel Layanan Teknologi *Digital Banking* (X1) yang memiliki 12 item pernyataan semuanya valid karena $r_{hitung} > r_{tabel.}$

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas X2

Variabel	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Service Quality (X2)	1	0.998	0.361	VALID
	2	0.998	0.361	VALID
	3	0.921	0.361	VALID
	4	0.998	0.361	VALID
	5	0.977	0.361	VALID
	6	0.998	0.361	VALID
	7	0.921	0.361	VALID
	8	0.998	0.361	VALID

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

	9	0.921	0.361	VALID
	10	0.988	0.361	VALID

Sumber : Data diolah dengan IBM SPSS 29, 2025

Berdasarkan hasil pengujian diatas menunjukkan bahwa semua pernyataan pada variabel *Service Quality* (X2) yang memiliki 10 item pernyataan semuanya valid karena $r_{hitung} > r_{tabel.}$

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Y

Variabel	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Kepuasan Nasabah (Y)	1	0.978	0.361	VALID
	2	0.944	0.361	VALID
	3	0.896	0.361	VALID
	4	0.413	0.361	VALID
	5	0.369	0.361	VALID
	6	0.832	0.361	VALID

Sumber : Data diolah dengan IBM SPSS 29, 2025

Berdasarkan hasil pengujian diatas menunjukkan bahwa semua pernyataan pada variabel Kepuasan Nasabah (Y) yang memiliki 6 item pernyataan semuanya valid karena $r_{hitung} > r_{tabel.}$.

2. Uji Realibilitias

Reliabilitas menunjuk pada adanya konsitensi dan stabilitas nilai hasil skala pengukuran dan hasilnya. Untuk menguji reliabilitas biasanya menggunakan metode uji *cronbach alpha* dan dapat dikatakan reliabel jika nilainya lebih dari 0,60.

Tabel 4.8 Hasil Uji Realibilitas Variabel X

No	Variabel	Nilai Alpha Cronbach	Nilai Realibilitas	Keterangan
1	Layanan Teknologi	0.976	0.60	REALIBEL

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

	Digital Banking (X1)			
2	Service Quality (X2)	0.994	0.60	REALIBEL

Sumber : Data diolah dengan IBM SPSS 29, 2025

Berdasarkan tabel hasil uji realibilitas diatas, diperoleh nilai *cronbach alpha* untuk variabel layanan teknologi *digital banking* (X1) sebesar 0.976 dimana 0.976> 0.60 sehingga semua pernyataan dalam variabel ini dianggap realiabel dan dapat dijadikan sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian. Untuk variabel *service quality* (X2) diperoleh nilai *cronbach alpha* sebesar 0.994 dimana 0.994> 0,60 sehingga semua pernyataan dalam variabel ini dianggap realibel dan dapat dijadikan sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian.

Tabel 4.9. Hasil Uji Realibilitas Variabel Y

No	Variabel	Nilai Alpha Cronbach	Nilai Realibilitas	Keterangan
1	Kepuasan Nasabah (Y)	0.801	0.60	REALIBEL

Sumber : Data diolah dengan IBM SPSS 29, 2025

Berdasarkan tabel hasil uji realibilitas diatas, diperoleh nilai *cronbach alpha* untuk variabel Kepuasan Nasabah (Y) sebesar 0.801, dimana 0.800 > 0.60 sehingga semua pernyataan dalam penelitian ini dianggap realibel dan dapat dilanjutkan sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian.

3. Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

Uji normalitas didefinisikan sebagai upaya untuk mengetahui apakah data variabel X dan Y yang diteliti termasuk distribusi normal. Kretiria uji normalitas yaitu data

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

dikatakan normal jika nilai probabilitas > 0,05, sebaliknya data dikatakan tidak normal jika nilai probabilitas < 0,05.

Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.14851372
Most Extreme Differences	Absolute	.140
	Positive	.109
	Negative	-.140
Test Statistic		.140
Asymp. Sig. (2-tailed)[c]		.139

Sumber : Data diolah dengan IBM SPSS 29, 2025

Berdasarkan hasil uji normalitas diatas, dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal karena nilai signifikansi (sig.) 0,139 > 0,05.

b) Uji Multikolonieritas

Uji multikolinieritas merupakan bentuk pengujian bahwa seluruh variabel independen harus terbebas dari gejala multikolierity atau antara variabel independen tidak terdapat hubungan yang kuat. Nilai yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai toleransi ≥ 0,10 atau sama dengan nilai VIF ≤ 10. Berikut adalah hasil uji multikolinieritas menggunakan IBM SPSS Statistics

Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolonieritas

Coefficients[a]								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	17.861	2.604		6.858	<.001		
	X1	.122	.058	.319	2.082	.047	.975	1.026
	X2	.159	.051	.481	3.142	.004	.975	1.026

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data diolah dengan IBM SPSS 29, 2025

Berdasarkan tabel uji multikolonieritas diatas, diketahui bahwa nilai VIF adalah 1,026. Hal tersebut menandakan bahwa nilai VIF lebih kecil dari 10, yaitu 1,026 < 10. Selain itu, jika dilhat pada nilai tolerance, maka terlihat bahwa nilai tolerance adalah 0,975. Sehingga, diketahui bahwa nilai tolerance lebih besar dari 0,1 yaitu 0,975 > 0,1. Dengan demikian, semua variabel independen yaitu antara layanan teknologi *digital banking* (X1) dan *service quality* (X2) tidak terjadi multikolonieritas.

c) Uji Heterokedastisitas

Heterokedasititas adalah uji yang menilai apakah ada ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi linear. Uji ini merupakan salah satu dari uji asumsi klasik yang harus dilakukan pada regresi linear. Apabila asumi heterokedastisitas tidak terpenuhi maka model regresi dinyatakan valid sebagai alata peramalan. Dalam melakukan uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji *Glejser*, terdapat dasar pengambilan keputusan yaitu:

a) Jika nilai signifikansi (Sig.) > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.
b) Jika nilai signifikansi (Sig.) < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

Tabel 4.12 Hasil Uji Heterokedastisitas

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.855	.927		7.392	.001
	LTDB	-.017	.021	-.100	-.811	.424
	SQ	-.110	.018	-.751	-6.071	.107
a. Dependent Variable: ABS_RES						

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Berdasarkan hasil uji diperoleh nilai Sig variabel layanan teknologi *digital banking* 0,424 > 0,05 maka dikatakan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas, dan nilai Sig variabel *service quality* 0,107 > 0,05 maka dikatakan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Uji regresi linear berganda adalah uji yang digunakan sebagai alat untuk mengetahui seberapa besar tingkat pengaruh antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Berikut hasil uji regresi linear berganda antara variabel independen dan variabel dependen.

Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.861	2.604		6.858	<.001
	LTDB	.122	.058	.319	2.082	.047
	SERVQUAL	.159	.051	.481	3.142	.004
a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH						

Sumber : Data diolah dengan IBM SPSS 29, 2025

Persamaan regresi linear berganda :

Y = $\boldsymbol{a} + \boldsymbol{\beta 1 X 1} + \boldsymbol{\beta 2 X 2} + \boldsymbol{e}$

Dimana :

Y = Kepuasan Nasabah

α = Konstanta

$X1$ = Layanan Teknologi Digital Banking

$X2$ = Service Quality

$\beta 1 \beta 2$ = Koefisien Regresi (Koefisien Beta)

e = Standar Eror

Y = $\boldsymbol{a} + \boldsymbol{\beta 1 X 1} + \boldsymbol{\beta 2 X 2} + \boldsymbol{e}$

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Y = 17,861+ 0,122 $\boldsymbol{X1}$ + 0,159$\boldsymbol{X2}$

Berdasarkan persamaan tersebut, diperoleh beberapa hal yaitu:

1. Konstanta α sebesar 17,861, angka ini merupakan angka konstan yang mempunyai arti jika variabel layanan teknologi *digital banking*(X1) dan *service quality*(X2) nilainya 0 maka variabel kepuasan nasabah(Y) bernilai17,861.
2. Nilai koefisien regresi variabel layanan teknologi *digital banking* (X1) bernilai positif yaitu sebesar 0,122. Angka ini mengandung arti bahwa setiap penambahan nilai layanan teknologi *digital banking* sebesar 1%, maka nilai variabel Kepuasan Nasabah(Y) akan meningkat sebesar 0,122 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya nilainya tetap.
3. Nilai koefisien regresi variabel *service quality(*X2) bernilai positif yaitu Sebesar 0,159. Angka ini mengandung arti bahwa setiap penambahan nilai *service quality* sebesar 1%, maka nilai variabel Kepuasan Nasabah (Y) akan meningkat sebesar 0,159 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya nilainya tetap.

c. Uji Hipotesis

1) Uji Parsial (Uji T)

Uji parsial (uji t) dilakukan untuk menguji signifikansi setiap konstants variabel independen yang mempengaruhi variabel dependen. Kreteria uji t yaitu berpengaruh signifikan jika thitung > tabel, karena H0 ditolak dan Ha diterima. Sebaliknya jika thitung < ttabel, maka H0 diterima dan Ha ditolak, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan. Tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95%, maka nilai a = 0,05. T tabel untuk 30 responden yaitu 2,045.

Tabel 4.14 Hasil Uji Parsial (Uji T)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.861	2.604		6.858	<.001
	LTDB	.122	.058	.319	2.082	.047
	SERVQUAL	.159	.051	.481	3.142	.004
a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH						

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Sumber : Data diolah dengan IBM SPSS 29, 2025

Berdasarkan uji parsial (uji t) diatas, diperoleh layanan teknologi *digital banking* (X1) dengan nilai t_{hitung} 2,082 > t_{tabel} 2,045 dan nilai Sig 0,047 < 0,05 maka hipotesis diterima artinya terdapat pengaruh antara variabel X1 terhadap variabel Y. kemudian berdasarkan uji parsial (uji t) *service quality* (X2) dengan nilai t_{hitung} 3,142 > t_{tabel} 2,045 dan nilai Sig 0,004 < 0,05 maka hipotesis diterima artinya terdapat pengaruh antara variabel X2 terhadap variabel Y.

2) Uji simultan (Uji F)

Pada penelitian ini uji F digunakan untuk menguji pengaruh layanan teknologi *digital banking* dan *service quality* terhadap kepuaasan nasabah BTN Syariah KCP Parepare. Jika tingkat signifikansi $F_{hitung} > F_{tabel}$ sebesar 0,05, maka H0 ditolak dan dapat dikatakan variabel bebas model regresi secara simultan atau secara bersama-sama dapat menjelaskan variabel terikat, begitupun sebaliknya. Berdasarkan persentase ditribusi F untuk 30 responden dengan diperoleh nilai F tabel 3,35.

Tabel 4.15 Hasil Uji Simultan (Uji F)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	82.799	2	41.400	8.350	.002[b]
	Residual	133.867	27	4.958		
	Total	216.667	29			
a. Dependent Variable: Y						
b. Predictors: (Constant), X2, X1						

Sumber : Data diolah dengan IBM SPSS 29, 2025

Berdasarkan uji simultan (uji F) diatas, diperoleh F_{hitung} 8,350 > F_{tabel} 3,35 dan nilai Sig 0,002 < 0,05 maka hipotesis diterima artinya terdapat pengaruh simultan antara variabel X1dan X2 terhadap variabel Y.

3) Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R2) menunjukkan persentase (%) seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai R2 yang kecil berarti variabel dependen memiliki kekuatan yang sangat terbatas. Semakin

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

tinggi nilai koefisien determinasi, maka semakin baik kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen.

Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary[b]				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.618[a]	.382	.336	2.22667
a. Predictors: (Constant), X2, X1				
b. Dependent Variable: Y				

Sumber : Data diolah dengan IBM SPSS 29, 2025

Berdasarkan tabel model summary diatas, diketahui bahwa nilai R Square sebesar 0,382. Nilai ini memiliki arti bahwa besaranya pengaruh variabel X1 dan X2 terhadap variabel Y adalah 0,382 atau 38,2% dan sisanya 61,8% (100% - 38,2%%) dipengaruhi variabel lain.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini berjudul Analisis Pengaruh Layanan Teknologi *Digital Banking* dan *Service Quality* terhadap Kepuasan Nasabah studi kasus pada BTN Syariah KCP Parepare. Adapun yang menjadi variabel bebas dalam penelitian ini ada 2 yaitu Layanan Teknologi *Digital Banking* dan *Service Quality* sedangkan yang menjadi variabel terikatnya ada 1 yaitu Kepuasan Nasabah. Responden dalam penelitian ini adalah nasabah BTN Syariah KCP Parepare sebanyak 100 orang. Untuk mengumpulkan datanya, dilakukan dengan cara membagikan kuesioner atau angket kepada nasabah yang ditinjau secara lansung dalam pengisiannya agar di isi sesuai dengan petunjuk pengisian yang telah diberikan dan juga menyebarkan melalui google form. Untuk mengelolah data dari hasil kuesioner yang telah dikumpulkan, penulis menggunakan bantuan aplikasi Ms. Excel dan IBM SPSS Statistics 29.

1. Layanan Teknologi Digital Banking Dan Service Quality Pada BTN Syariah KCP Parepare

Layanan teknologi *digital banking* merupakan bentuk inovasi dalam dunia perbankan elektronik yang memungkinkan penggunaan data nasabah secara optimal.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Dengan adanya layanan ini, proses transaksi dan interaksi antara bank dan nasabah menjadi lebih mudah, cepat, serta dapat disesuaikan dengan kebutuhan nasabah, yang dikenal dengan istilah *customer experience*.[109] Digital banking memungkinkan setiap layanan dilakukan secara individu, dengan tetap menjaga aspek keamanan agar data nasabah tetap terlindungi dengan baik. Pada sisi lain, kualitas layanan atau *service quality* adalah hasil dari evaluasi yang dilakukan oleh pelanggan atau klien terhadap layanan yang mereka terima.[110] Evaluasi ini dilakukan dengan cara membandingkan antara layanan yang diharapkan oleh nasabah dan kenyataan yang diterima. Jika layanan yang diberikan sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi ekspektasi, maka kualitas layanan dianggap baik. Sebaliknya, jika layanan yang diterima tidak memenuhi harapan, maka kualitas layanan tersebut dapat dianggap kurang memadai. Oleh karena itu, penting bagi penyedia layanan perbankan digital untuk memastikan kualitas layanan mereka selalu terjaga dengan baik, agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah serta memberikan pengalaman yang positif.

Layanan teknologi digital banking memiliki 6 indikator yang harus dipenuhi dalam perbankan yaitu:

a. Keamanan sistem m-banking

Dari hasil wawancara yang dilakukan, diketahui bahwa penggunaan aplikasi m-banking BTN Syariah sudah cukup terjaga keamanannya. Keamanan data yang disediakan melalui aplikasi tersebut telah diterapkan dengan baik, memberikan rasa aman bagi para penggunanya. Meskipun demikian, tantangan terbesar dalam menjaga sistem keamanan m-banking adalah ancaman siber yang semakin berkembang pesat. Ancaman ini bisa datang dari berbagai arah, seperti serangan hacker yang dapat merusak sistem dan mencuri data penting nasabah. Oleh karena itu, penting bagi bank untuk terus memantau dan memperbarui sistem keamanannya secara berkala agar tetap dapat menghadapi serangan yang semakin kompleks dan beragam. Keamanan

[109] Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12 /POJK.03/2018

[110] zaenal, m, Rahmatulloh,A, "Analysis of the Effect of Service Quality and Customer Statisfactionbon the Repurchase Intention." *Jurnal Ekonomi dan Perbankan* (2021)

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

bukan hanya tentang proteksi awal, tetapi tentang bagaimana bank dapat menjaga dan meningkatkan kualitas sistem keamanannya dalam menghadapi ancaman yang terus berubah.

Untuk mengatasi tantangan tersebut, BTN Syariah telah menerapkan berbagai langkah keamanan yang canggih, seperti enkripsi data yang memastikan bahwa informasi yang dikirimkan melalui aplikasi m-banking tidak mudah diakses oleh pihak yang tidak berwenang. Selain itu, autentikasi yang lebih ketat juga diterapkan untuk memverifikasi identitas pengguna sebelum mereka dapat mengakses layanan. Langkah-langkah ini bertujuan untuk menjaga agar data dan transaksi pengguna tetap aman dari potensi ancaman yang dapat merugikan pihak nasabah maupun bank itu sendiri. Inovasi dan perbaikan sistem keamanan secara berkelanjutan menjadi kunci utama dalam menjaga kepercayaan pelanggan terhadap layanan m-banking. Dengan terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan ancaman siber, BTN Syariah dapat memastikan bahwa sistem yang digunakan tetap efektif dan aman untuk para penggunanya.

Hal tersebut berkaitan dengan teori pada *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menjelaskan bahwa faktor keamanan dan kepercayaan dalam penggunaan teknologi mempengaruhi kegunaan yang dirasakan (*perceived usefulness)* dan kemudahan penggunaan yang dirasakan (*perceived ease of use)*, yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan nasabah[111]. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Wahyu Jalil Saputro yang menunjukkan bahwa kemanan sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking.*[112] Penelitian yang juga dilakukan oleh Mustika Raudatul Jannah dkk menunjukkan

[111] Dafis, "Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use,and User Acceptance of Information Technology*". Jurnal MIS Quarterly*,13.3(1989).

[112] Wahyu Jalil Saputro, "Pengaruh Faktor Kemudahan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Studi Pada BRI Syariah KCP Ponorogo ." (IAIN Ponorogo,2020) .

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

bahwa keamanan sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah *mobile banking.*[113]

b. Kemudahan Penggunaan Layanan

Hasil wawancara menunjukkan bahwa aplikasi BTNS mobile memberikan kemudahan yang signifikan bagi nasabah dalam melakukan transaksi perbankan, yang pada gilirannya berkontribusi pada peningkatan tingkat kepuasan nasabah. Aplikasi ini dirancang dengan fitur yang lengkap dan user-friendly, sehingga nasabah dapat dengan mudah melakukan berbagai aktivitas perbankan tanpa harus datang langsung ke bank. Nasabah dapat melakukan transaksi seperti transfer antar rekening, pembayaran tagihan, dan pengecekan saldo hanya dalam beberapa langkah sederhana. Kemudahan ini sangat membantu, terutama bagi nasabah yang memiliki kesibukan tinggi, sehingga mereka tidak perlu menghabiskan waktu berharga mereka untuk ke bank. Selain itu, akses yang cepat dan mudah yang ditawarkan oleh aplikasi ini memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja, memberikan fleksibilitas yang lebih dalam mengelola keuangan mereka.

Keberadaan aplikasi BTNS mobile juga memberikan pengalaman bertransaksi yang lebih baik bagi nasabah. Kemudahan dalam menggunakan aplikasi ini menciptakan kenyamanan dan efisiensi dalam melakukan aktivitas perbankan sehari-hari. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepuasan nasabah, tetapi juga berpotensi meningkatkan loyalitas nasabah terhadap bank. Dengan kemudahan yang ditawarkan, nasabah akan merasa lebih dihargai dan lebih memilih untuk tetap menggunakan layanan perbankan dari BTN Syariah. Lebih dari sekedar mempermudah transaksi, aplikasi ini juga berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan secara keseluruhan, yang dapat lebih efektif dalam memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah. Sebagai hasilnya, aplikasi BTNS mobile bukan hanya sebuah alat untuk bertransaksi, tetapi juga menjadi sarana yang mendukung kepuasan nasabah, memberikan mereka

[113] Jannah dan Siregar, "Pengaruh Kemudahan Sistem , Keamanan Sistem Dan Tampilan Aplikasi Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Kualitas Layanan Sebagai Variabel Intervening.".

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

pengalaman yang lebih positif dan membangun hubungan yang lebih kuat dengan bank.

Hal tersebut berkaitan dengan teori Expectation-Confirmation yang menjelaskan bahwa kepuasan nasabah terjadi ketika ekspektasi mereka terhadap suatu layanan terpenuhi atau terlampaui, Jika layanan lebih mudah digunakan dari yang diharapkan, kepuasan akan meningkat.[114] Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Susila dkk yang dimana kemudahan pengguna yang dirasakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.[115] Penelitian yang juga dilakukan oleh Fraticia Simangunsong dkk yang menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.[116]

c. Privasi Pengguna

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses verifikasi transaksi yang diterapkan dalam aplikasi BTNS mobile memberikan rasa aman yang signifikan bagi nasabah. Hal ini disebabkan oleh upaya BTN Syariah dalam memanfaatkan kombinasi teknologi canggih yang dirancang untuk melindungi informasi pribadi nasabah. Dengan adanya sistem verifikasi yang ketat, nasabah merasa yakin bahwa data pribadi mereka terlindungi dengan baik setiap kali melakukan transaksi melalui aplikasi. Proses verifikasi ini tidak hanya mengandalkan satu metode, tetapi mengintegrasikan berbagai lapisan teknologi keamanan yang terus diperbarui untuk mengantisipasi potensi ancaman siber. Keamanan data yang terjamin tersebut tentunya menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan nasabah terhadap layanan m-banking yang disediakan oleh BTN Syariah. Selain itu, kebijakan yang ketat juga diterapkan oleh bank untuk memastikan setiap transaksi berjalan sesuai

[114] Oliver,R.L, " A Cognitive Model of the Antecendents and Consequences of Satisfacation Decisions". *Journal of Marketing*,17.4(1980).

[115] susila dkk , "Pengaruh Citra Merek Dan Kemudahan Penggunaan Yang Dirasakan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Mobile Banking BCA." *Jurnal Manajemen dan Bisnis*,5.2(2023).

[116] Simangunsong, Handa Sary, and Vita opu, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan Brimo Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero)TBK Batu Ampar." Jurnal Akhir Mahasiswa Akuntansi,8.8(2024).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

dengan prosedur yang telah ditetapkan, sehingga meminimalkan risiko kesalahan atau pelanggaran yang dapat membahayakan nasabah.

Lebih lanjut, BTN Syariah tidak hanya bergantung pada teknologi dan kebijakan internal, tetapi juga aktif melakukan edukasi kepada nasabah mengenai pentingnya menjaga keamanan data pribadi. Melalui berbagai program edukasi, nasabah diberikan pemahaman lebih mendalam tentang langkah-langkah yang dapat diambil untuk melindungi data mereka sendiri, seperti cara membuat kata sandi yang kuat atau mengenali tanda-tanda potensi penipuan online. Edukasi ini sangat penting untuk meningkatkan kesadaran nasabah mengenai pentingnya kewaspadaan dalam menjaga privasi mereka, terutama di era digital yang rawan terhadap serangan siber. Dengan langkah-langkah tersebut, BTN Syariah menunjukkan komitmennya untuk tidak hanya melindungi data pribadi nasabah melalui teknologi dan kebijakan yang kuat, tetapi juga memberdayakan nasabah untuk lebih proaktif dalam menjaga keamanan informasi mereka. Secara keseluruhan, upaya yang dilakukan BTN Syariah ini bertujuan untuk meminimalkan risiko pelanggaran privasi dan memberikan perlindungan optimal terhadap data pribadi nasabah, sekaligus membangun kepercayaan dan loyalitas nasabah dalam jangka panjang.

Hal tersebut berkaitan dengan *Trust theory* yang menekankan bahwa kepercayaan adalah faktor utama dalam penerimaan layanan digital, privasi yang terjamin meningkatkan kepercayaan pengguna yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan mereka.[117] Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Bondan Satrio Kinasih yang menunjukkan adanya pengaruh positif persepsi keamanan dan privasi terhadap kepuasan konsumen.[118] Penelitian yang juga dilakukan oleh Olivia Mimin Trisnawati dan Syaifuddin Fahmi yang menunjukkan bahwa kepuasan nasabah

[117] Gefen,Karahanna & Straub, "Trust and Tam in Online Shopping:An Integrated Model". *Jurnal MIS Quarterly,* 27.1(2003).

[118] Bondan Satrio Kinasih, "Pengaruh Persepsi Keamanan dan Privasi terhadap Kepuasan Nasabah dan Kepercayaan Konsumen Online." *Jurnal Siasat Bisnis*,16.1(2012).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

dipengaruhi oleh realibility, privacy, dan efisiensi yang berpengaruh postif dan signifikan.[119]

d. Keandalan Layanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bank BTN Syariah menangani keluhan nasabah terkait gangguan pada layanan BTNS mobile dengan mengikuti prosedur yang terstruktur dan sistematis. Setiap keluhan yang masuk akan dicatat dan diproses oleh tim layanan pelanggan yang terlatih, yang bertugas untuk melakukan verifikasi terhadap masalah yang dihadapi nasabah. Proses awal dimulai dengan mengidentifikasi jenis masalah yang dialami nasabah, apakah terkait dengan aplikasi, jaringan, atau faktor teknis lainnya. Hal ini memungkinkan tim untuk lebih cepat dalam menemukan akar permasalahan dan menentukan solusi yang tepat. Tim layanan pelanggan kemudian akan berkomunikasi langsung dengan nasabah untuk memberikan informasi terkait status penyelesaian keluhan tersebut. Dengan adanya komunikasi yang jelas dan transparan, nasabah merasa lebih dihargai dan diperhatikan, sehingga dapat mengurangi ketidakpuasan yang mungkin muncul selama proses penyelesaian.

Prosedur yang terstruktur ini tidak hanya dirancang untuk memberikan solusi secara cepat, tetapi juga untuk memastikan kualitas layanan tetap terjaga dan nasabah merasa puas dengan solusi yang diberikan. Bank BTN Syariah berkomitmen untuk meningkatkan kualitas layanan dan menjaga kepercayaan nasabah terhadap layanan BTNS *mobil*e yang disediakan. Melalui penanganan keluhan yang profesional dan efisien, bank tidak hanya menyelesaikan masalah teknis, tetapi juga membangun hubungan yang lebih kuat dengan nasabah. Proses penyelesaian yang transparan dan responsif menunjukkan bahwa bank sangat memperhatikan pengalaman nasabah dan berusaha memberikan layanan yang optimal. Dengan demikian, penerapan prosedur yang terstruktur dalam menangani keluhan nasabah ini menjadi bagian penting dari

[119] Olivia dan Syaifuddin, " Pengaruh Kualitas layanan elektronik (E-Servqual) terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking."*Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia*,4.2(2017).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

upaya bank untuk mempertahankan kepuasan dan loyalitas nasabah, serta meningkatkan reputasi layanan BTNS *mobile* di mata pengguna.

Hal ini berkaitan dengan teori Servqual yang mengidentifikasikan *realibility* (keandalan) sebagai salah satu dimensi utama dalam kualitas layanan. Keandalan mencerminkan konsistensi dan akurasi layanan dalam memenuhi harapan pelanggan yang berkontribusi pada kepuasan mereka.[120] Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Isra Maulina dkk yang menunjukkan bahwa kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Pante Bidari.[121] Penelitian yang juga dilakukan oleh Kiki dkk yang menemukan bahwa kualitas pelayanan termasuk keandalan layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. [122]

e. Keandalan Bisnis

Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat dengan hadirnya layanan teknologi digital dari institusi lain, bank berusaha untuk tetap unggul dengan melakukan berbagai langkah strategis. Salah satu upaya utama yang dilakukan adalah melalui inovasi produk dan layanan yang terus menerus, dengan tujuan agar nasabah dapat merasakan pengalaman yang lebih praktis dan efisien. Inovasi ini mencakup pengembangan fitur-fitur digital yang mempermudah transaksi, serta memastikan akses yang lebih cepat dan mudah bagi nasabah. Bank juga memperkuat aspek keamanan data, yang menjadi salah satu perhatian utama dalam era digital ini. Keamanan transaksi menjadi prioritas untuk menjaga kepercayaan nasabah, dengan menggunakan teknologi enkripsi dan sistem perlindungan canggih lainnya untuk melindungi informasi pribadi dan transaksi keuangan.

---

[120] Parasuraman A, Zeithaml dan Berry, "Servqual : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Jurnal Retailing*, 64.2 (1988).

[121] Isra Maulina, Malahaytie,Miftahul Jannah, " Analisis Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap kepuasan Nasabah PT Bank Syariah Indonesia KCP Pante Bidari." *Jurnal Investasi Islam*, 9.1(2024).

[122] Kiki,Izza dkk, " Pengaruh Kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah studi Kasus Bank mandiri." *Jurnal Sahmiyya*, 2.2 (2023).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Selain inovasi dan keamanan, bank juga menawarkan berbagai penawaran khusus dan promosi menarik untuk menarik minat nasabah dan memperkuat hubungan dengan mereka. Penawaran ini bertujuan untuk memberikan nilai lebih kepada nasabah, baik dalam bentuk diskon, cashback, ataupun hadiah menarik lainnya. Langkah ini diambil untuk menunjukkan komitmen bank dalam memberikan solusi terbaik yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, serta membedakan layanan bank dari kompetitor lainnya. Dengan kombinasi antara inovasi produk, peningkatan keamanan, dan penawaran yang menarik, bank berharap dapat tetap mempertahankan kepercayaan nasabah, menjaga loyalitas, dan memastikan posisi yang kompetitif di tengah pesatnya perkembangan teknologi digital dalam industri perbankan.

Hal ini berkaitan dengan *Trust Theory* yang menjelaskan bahwa keandalan bisnis erat kaitannya dengan kepercayaan pelanggan. Jika pelanggan merasa bahwa bisnis selalu memenuhi janji dan menjaga kualitas layanan maka tingkat kepuasan mereka akan lebih tinggi.[123] Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Brigitha dkk yang menunjukkan hasil bahwa keandalan memilik pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.[124] Penelitian yang juga telah dilakukan oleh Julica dkk yang menunjukkan bahwa keandalan dan daya Tanggap terhadap kepuasan pensiunan di PT Taspen Kantor cabang Manado memilki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan nasabah.[125]

f. kecepatan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa pemadukan teknologi canggih dan manajemen operasional yang efisien memainkan peran kunci dalam memastikan pengalaman pengguna yang optimal melalui BTNS *mobile*. Teknologi yang terintegrasi dengan baik memungkinkan nasabah untuk mengakses layanan kapan

[123] Gefen D, " Trust and TAM In Online Shopping : an Integrated Model." *Jurnal MIS Quarterly*, 27.1(2002).

[124] Brigitha Lincincia Kaengke dkk, "Pengaruh Bukti fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan empathy terhadap Kepuasan Nasabah PT BRI Unit Tateli." *Jurnal Productivity*, 3.3(2022).

[125] Julica esther Sumale dkk, " Pengaruh keandalan dan Daya Tanggap terhadap kepuasan Pensiunan di PT Taspen Kantor cabang Manado." Jurnal Of Mandalika Literature, 6.1(2025).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

saja dan di mana saja, memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi secara cepat dan aman. Inovasi teknologi pada platform mobile banking ini mempermudah berbagai transaksi finansial, seperti transfer, pembayaran tagihan, dan pengecekan saldo, yang dapat dilakukan hanya dengan beberapa ketukan jari. Keandalan sistem yang terus diperbarui secara berkala juga memastikan proses transaksi yang lebih efisien dan minim gangguan, sehingga nasabah dapat melakukan kegiatan perbankan tanpa hambatan berarti. Dengan demikian, pemanfaatan teknologi yang inovatif terbukti mampu meningkatkan kenyamanan serta memberikan kemudahan bagi pengguna.

Selain aspek kemudahan, tingkat keamanan yang tinggi pada BTNS mobile juga menjadi salah satu faktor utama yang meningkatkan kepercayaan nasabah. Perlindungan maksimal terhadap data pribadi dan dana nasabah menjadi prioritas utama bank, dengan menggunakan berbagai teknologi keamanan, seperti enkripsi dan otentikasi dua faktor. Langkah-langkah ini menjamin bahwa setiap transaksi yang dilakukan nasabah tetap aman dan terlindungi dari potensi ancaman yang dapat merugikan. Melalui kombinasi teknologi canggih dan manajemen operasional yang handal, BTNS mobile menawarkan solusi perbankan yang praktis, cepat, dan aman. Bank yang terus berinovasi ini berkomitmen untuk terus memberikan layanan terbaik, menjaga kepuasan nasabah, dan memastikan bahwa setiap layanan yang ditawarkan memenuhi standar keamanan dan kenyamanan yang tinggi. Oleh karena itu, BTNS mobile menjadi pilihan utama bagi nasabah yang menginginkan layanan perbankan yang efisien dan dapat diandalkan di era digital ini.

Hal ini berkaitan dengan teori pada *Information System Succes Model* yang menekankan bahwa kualitas layanan dalam sistem informasi termasuk kecepatan dalam proses dan respon berpengaruh terhadap terhadap kepuasan pengguna.[126] Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Melfi adelia yang menunukkan hasil bahwa kecepatan perpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

[126] Delone dan Mclean, "Model of Information System Succes:A Ten Year Update." Journal Of management Information Systems, 19.4 (2003).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

nasabah.[127] Penelitian yang juga dilakukan oleh Siska anggriani dan Agus Maryanto menunjukkan hasil bahwa kecepatan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.[128]

Selain itu Service Quality juga memiliki 5 indikator yang harus dipenuhi oleh perbankan dalam pelayanannya, yang terdiri dari:

a. Bukti Fisik (*Tangibility*)

Dalam upaya untuk meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah, bank terus berfokus pada peningkatan tampilan dan fitur aplikasi BTNS mobile. Salah satu langkah yang diambil adalah dengan memperbarui dan meningkatkan fitur serta fungsi aplikasi secara berkala, sehingga nasabah dapat menikmati pengalaman yang lebih lengkap dan fungsional. Peningkatan fitur ini tidak hanya terbatas pada penambahan layanan baru, tetapi juga pada perbaikan aspek *usability* atau kemudahan penggunaan. Aplikasi dirancang agar lebih intuitif, mempercepat proses transaksi, dan mempermudah akses ke berbagai layanan perbankan. Dengan fokus pada efisiensi, bank berupaya agar aplikasi BTNS *mobile* dapat memberikan kenyamanan yang lebih baik dalam penggunaan sehari-hari, tanpa memerlukan waktu lama untuk menyelesaikan transaksi atau mencari informasi tertentu.

Selain peningkatan fitur dan efisiensi, aspek ketersediaan dan keamanan juga menjadi perhatian utama bagi bank. Aplikasi BTNS *mobile* dirancang untuk dapat diakses kapan saja dan di mana saja, memastikan bahwa nasabah dapat melakukan transaksi dengan lancar tanpa gangguan teknis. Dengan demikian, nasabah dapat merasakan fleksibilitas yang lebih besar dalam mengelola keuangan mereka. Di sisi lain, untuk menjaga kepercayaan nasabah, bank juga memperkuat sistem keamanan digital pada aplikasi dengan teknologi enkripsi terbaru. Hal ini bertujuan untuk melindungi data pribadi dan dana nasabah dari potensi ancaman yang mungkin terjadi. Melalui kombinasi antara peningkatan fitur, efisiensi, dan keamanan, bank

[127] Melfi Adelia, " Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah BNI Syariah KCP Rajabasa." (IAIN Metro 2020).

[128] Siska anggriani dan Agus Maryanto, " Pengaruh Layanan Mobile Banking terhadap kepuasan Nasabah Di bank BNI syariah KCP pagar Alam." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan syariah*, 3.19 (2023).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

berkomitmen untuk memberikan pengalaman *mobile banking* yang lebih baik dan memuaskan bagi seluruh penggunanya, sekaligus menjaga kepuasan dan loyalitas nasabah dalam jangka panjang.

Hal ini berkaitan dengan teori yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan terjadi ketika ekspektasi mereka sesuai atau melampaui realitas. keberwujudan layanan seperti tampilan fisik kantor, kebersihan dan profesionalisme staff dapat meningkatkan perspesi pelanggan terhadap layanan dan kepuasan mereka.[129] Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Kholilah dan Muthia yang menunjukkan bahwa *tangibility* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.[130] Penelitian yang juga dilakukan oleh Alvin Brilianjaya yang menunjukkan bahwa *tangibility* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.[131]

b. Keandalan (*Realibility*)

Penelitian ini menunjukkan bahwa BTN Syariah telah memiliki prosedur yang terstruktur dengan baik untuk menangani kesalahan layanan yang mungkin terjadi. Bank ini memahami pentingnya kenyamanan nasabah dalam setiap transaksi, sehingga setiap masalah yang muncul akan segera ditangani dengan cepat dan tepat sesuai dengan prosedur yang ada. Kesalahan dalam pelayanan dapat memengaruhi kepercayaan nasabah, oleh karena itu, BTN Syariah tidak hanya berfokus pada penyelesaian masalah, tetapi juga berkomitmen untuk melakukan perbaikan berkelanjutan. Proses perbaikan tersebut mencakup evaluasi rutin terhadap prosedur yang ada serta pembaruan teknologi yang mendukung operasional bank. Dengan cara ini, BTN Syariah dapat memastikan bahwa setiap transaksi nasabah berlangsung dengan lancar tanpa hambatan yang berarti.

---

[129] Oliver,R.L., "A Cognitive Model of the atecedents and consequences of statisfacation Decisions." *Jurnal Pemasaran,* 17.4 (1980).

[130] Kholilah azkiyah asyfiya dan Muthia Fariza, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Berdasarkan Dimensi Terra (tangibility, empathy,, realibility, responsiveness,assurance) di BSI KCP Cirebon. *Jurnal Witana*, 2.1 (2024).

[131] Alvin Brilianjaya, " Pengaruh Tangible, Realibility,Responsiveness, Assurance, Empathy Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan Bank Konvensional Dan Bank Syariah." (Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2020).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Komitmen BTN Syariah terhadap kualitas layanan tidak hanya tercermin dalam upaya penyelesaian masalah yang cepat, tetapi juga dalam menjaga komunikasi yang terbuka dengan nasabah. Setiap keluhan atau masukan dari nasabah diproses dengan baik untuk menemukan solusi terbaik yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka. Selain itu, BTN Syariah juga memanfaatkan *feedback* dari nasabah untuk meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan. Hal ini menunjukkan bahwa bank ini tidak hanya berfokus pada transaksi jangka pendek, tetapi juga berusaha untuk membangun hubungan jangka panjang dengan nasabah. Dengan pendekatan yang terstruktur dan berfokus pada perbaikan yang berkelanjutan, BTN Syariah berhasil menjaga dan memperkuat kepercayaan nasabah terhadap layanan yang diberikan.

Hal ini berkaitan dengan teori yang menjelaskan bahwa *realibility* (keandalan) sebagai salah satu dari lima dimensi utama dalam kualitas layanan. Keandalan mengacu pada kemampuan untuk memberikan layanan yang konsisten dan sesuai dengan janji, yang sangat mempenagruh kepuasan pelanggan.[132] Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Kholilah dan Muthia yang menunjukkan bahwa *realibility* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.[133] Penelitian yang juga dilakukan oleh Alvin Brilianjaya yang menunjukkan bahwa *realibility* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.[134]

c. Jaminan (*Assurance*)

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa bank memiliki program pelatihan yang dirancang secara khusus untuk meningkatkan kemampuan pegawai dalam memberikan layanan yang berkualitas, dengan tujuan utama untuk menjamin

[132] Parasuraman, Zeithaml & Berry, "Servqual : Skala Ganda-item untuk Mengukur Persepsi Konsumen Tentang Kualitas Layanan." Jurnal Ritel, 64.1 (1988).

[133] Kholilah azkiyah asyfiya dan Muthia Fariza, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Berdasarkan Dimensi Terra (tangibility, empathy,, realibility, responsiveness,assurance) di BSI KCP Cirebon. *Jurnal Witana*, 2.1 (2024).

[134] Alvin Brilianjaya, " Pengaruh Tangible, Realibility,Responsiveness, Assurance, Empathy Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan Bank Konvensional Dan Bank Syariah." (Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2020).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

kenyamanan dan kepuasan nasabah. Program pelatihan ini berfokus pada pengembangan keterampilan profesional pegawai dalam menangani berbagai situasi yang mungkin muncul dalam operasional bank. Salah satu aspek penting dalam pelatihan tersebut adalah kewaspadaan terhadap risiko, di mana pegawai dilatih untuk mengenali dan mengelola potensi risiko yang dapat memengaruhi operasi bank serta kepentingan nasabah. Pelatihan kewaspadaan risiko ini sangat vital, mengingat bank beroperasi dalam lingkungan yang dinamis dan penuh ketidakpastian, sehingga kemampuan pegawai untuk mengidentifikasi dan mengelola risiko menjadi kunci dalam menjaga stabilitas operasional dan keamanan nasabah.

Selain itu, bank juga memberikan pelatihan mengenai kepatuhan untuk memastikan bahwa setiap pegawai memahami dan mematuhi berbagai peraturan yang berlaku, baik yang bersifat internal maupun eksternal, yang mengatur operasional bank. Pelatihan kepatuhan ini berfungsi untuk menghindari potensi pelanggaran hukum yang dapat merugikan bank maupun nasabah. Dengan adanya program pelatihan yang terstruktur ini, bank tidak hanya mampu memberikan layanan yang efisien, tetapi juga memastikan bahwa setiap tindakan pegawai sesuai dengan standar hukum dan peraturan yang berlaku. Keberhasilan dalam memberikan pelatihan ini dapat memperkuat kepercayaan nasabah terhadap bank, karena nasabah merasa aman bahwa transaksi yang mereka lakukan terlindungi dengan baik. Secara keseluruhan, program pelatihan ini menjadi komponen penting dalam upaya bank untuk menjaga kualitas layanan, memperbaiki profesionalisme pegawai, dan meningkatkan kepuasan nasabah secara berkelanjutan.

Hal ini berkaitan dengan teori Servqual model yang menjelaskan bahwa *assurances* adalah salah satu dimensi penting dari kualitas layanan yang mengacu pada pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk memberikan rasa aman dan percaya kepada pelanggan. Jaminan ini mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap layanan, yang

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

berpengaruh langsung terhadap kepuasan nasabah.[135] Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Kholilah dan Muthia yang menunjukkan bahwa *assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.[136] Penelitian yang juga dilakukan oleh Alvin Brilianjaya yang menunjukkan bahwa *assurance* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.[137]

d. Empati (*Empathy*)

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa BTN Syariah memiliki strategi yang efektif dalam menciptakan hubungan emosional yang kuat antara pegawai dan nasabah, dengan mengedepankan pendekatan yang lebih personal dan empatik. Salah satu cara utama yang dilakukan adalah dengan memberikan perhatian khusus terhadap keluhan atau masalah yang dihadapi nasabah. Proses penyelesaian masalah dijalankan dengan cepat dan efisien, namun tidak hanya berfokus pada aspek teknis pemecahan masalah tersebut. Setiap interaksi dengan nasabah juga melibatkan pendekatan yang empatik, di mana pegawai berusaha memahami situasi dan perasaan nasabah secara lebih mendalam. Hal ini menciptakan rasa kenyamanan bagi nasabah, karena mereka merasa dihargai dan dipahami, yang pada akhirnya memperkuat rasa kepercayaan dan loyalitas mereka terhadap BTN Syariah. Dengan pendekatan yang humanis ini, bank tidak hanya menyelesaikan masalah nasabah, tetapi juga membangun ikatan emosional yang kuat.

BTN Syariah ingin menciptakan hubungan yang lebih dari sekadar transaksi, dengan memastikan bahwa nasabah merasa bahwa pegawai benar-benar peduli terhadap kebutuhan dan kepentingan mereka. Hal ini menjadi elemen penting dalam upaya bank untuk memberikan layanan yang terbaik dan membangun hubungan

---

[135] Parasuraman, Zeithaml & Berry, "Servqual : Skala Ganda-item untuk Mengukur Persepsi Konsumen Tentang Kualitas Layanan." Jurnal Ritel, 64.1 (1988).

[136] Kholilah azkiyah asyfiya dan Muthia Fariza, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Berdasarkan Dimensi Terra (tangibility, empathy,, realibility, responsiveness,assurance) di BSI KCP Cirebon. *Jurnal Witana*, 2.1 (2024).

[137] Alvin Brilianjaya, " Pengaruh Tangible, Realibility,Responsiveness, Assurance, Empathy Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan Bank Konvensional Dan Bank Syariah." (Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2020).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

jangka panjang dengan nasabah. Melalui pendekatan yang lebih personal dan empatik, BTN Syariah mampu menjalin hubungan yang lebih bermakna dan saling mendukung, yang tidak hanya menguntungkan nasabah, tetapi juga memberikan dampak positif bagi keberlanjutan hubungan antara nasabah dan bank. Dengan demikian, strategi ini berperan penting dalam meningkatkan loyalitas nasabah dan menciptakan citra positif bagi BTN Syariah sebagai lembaga keuangan yang peduli dan responsif terhadap kebutuhan nasabah.

Hal ini berkaitan dengan teori yang menjelaskan bahwa *empathy* adalah salah satu dimensi penting dari kualitas layanan yang mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk memahami dan peduli terhadap kebutuhan pelanggan. Ketika pelanggan merasa bahwa penyedia layanan memahami dan merespon kebutuhan mereka secara personal, mereka cenderung merasa lebih puas.[138] Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Kholilah dan Muthia yang menunjukkan bahwa *empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.[139] Penelitian yang juga dilakukan oleh Alvin Brilianjaya yang menunjukkan bahwa *empathy* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.[140]

e. Cepat Tanggap (*Responsiveness*)

Dalam era persaingan industri perbankan yang semakin ketat, BTN Syariah telah mengimplementasikan layanan prioritas sebagai salah satu strategi untuk meningkatkan kepuasan nasabah, khususnya bagi nasabah prioritas dan loyal. Layanan ini dirancang untuk memberikan kenyamanan lebih dengan menyediakan jalur khusus yang memungkinkan penanganan permintaan nasabah secara lebih cepat dan efisien. Melalui jalur prioritas, nasabah dapat merasakan pelayanan yang lebih

[138] Parasuraman, Zeithaml & Berry, "Servqual : Skala Ganda-item untuk Mengukur Persepsi Konsumen Tentang Kualitas Layanan." Jurnal Ritel, 64.1 (1988).

[139] Kholilah azkiyah asyfiya dan Muthia Fariza, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Berdasarkan Dimensi Terra (tangibility, empathy,, realibility, responsiveness,assurance) di BSI KCP Cirebon. *Jurnal Witana*, 2.1 (2024).

[140] Alvin Brilianjaya, " Pengaruh Tangible, Realibility,Responsiveness, Assurance, Empathy Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan Bank Konvensional Dan Bank Syariah." (Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2020).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

responsif, di mana setiap kebutuhan atau masalah yang muncul dapat segera diselesaikan tanpa harus melalui prosedur standar yang mungkin memakan waktu lebih lama. Keberadaan jalur khusus ini diharapkan dapat menciptakan pengalaman positif bagi nasabah, sehingga mereka merasa dihargai dan mendapatkan perhatian yang lebih dari pihak bank, terutama pada saat-saat penting yang membutuhkan solusi segera.

Lebih lanjut, strategi layanan prioritas yang diterapkan oleh BTN Syariah tidak hanya berfokus pada kecepatan, tetapi juga pada upaya membangun hubungan yang lebih erat dengan nasabah loyal. Nasabah yang merasa mendapatkan layanan lebih cepat dan personal cenderung akan memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi terhadap bank, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan dan kesetiaan mereka. BTN Syariah menyadari bahwa nasabah loyal merupakan aset berharga yang harus dijaga dan diberi perhatian lebih agar tetap setia menggunakan produk dan layanan yang ditawarkan. Dengan terus mengutamakan kualitas pelayanan melalui jalur prioritas ini, BTN Syariah berkomitmen untuk menjaga hubungan jangka panjang dengan nasabah serta terus meningkatkan pengalaman perbankan yang lebih baik bagi mereka. Keberhasilan implementasi layanan prioritas ini menunjukkan bahwa bank tidak hanya berfokus pada produk atau layanan yang ditawarkan, tetapi juga pada bagaimana memberikan pengalaman terbaik bagi nasabah sebagai bagian integral dari strategi pertumbuhan dan kepuasan nasabah.

Hal ini berkaitan dengan teori Servqual Model yang menjelaskan bahwa *responsiveness* merupakan salah satu dari lima dimensi kualitas layanan. *Responsiveness* mengacu pada kemauan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat. Ketika penyedia layanan tanggap terhadap kebutuhan dan keluhan pelanggan, keuasan mereka akan meningkat.[141] Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Kholilah dan Muthia yang menunjukkan bahwa *responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap

[141] Parasuraman, Zeithaml & Berry, "Servqual : Skala Ganda-item untuk Mengukur Persepsi Konsumen Tentang Kualitas Layanan." Jurnal Ritel, 64.1 (1988).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

kepuasan nasabah.[142] Penelitian yang juga dilakukan oleh Alvin Brilianjaya yang menunjukkan bahwa *responsiveness* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.[143]

2. Pengaruh Layanan Teknologi Digital Banking Dan Service Quality Terhadap Kepuasan Nasabah BTN syariah KCP Parepare

Berdasarkan penelitian yang dianalisis secara statistik dengan metode analisis regresi linear berganda maka terdapat hal-hal yang perlu diperhatikan mengenai pengaruh layanan teknologi *digital banking* dan *service quality* terhadap kepuasan nasabah BTN Syariah KCP Parepare.

a. Pengaruh Layanan Teknologi Digital Banking Terhadap Kepuasan Nasabah

Layanan teknologi *digital banking* merupakan bentuk inovasi dalam dunia perbankan elektronik yang memungkinkan penggunaan data nasabah secara optimal. Dengan adanya layanan ini, proses transaksi dan interaksi antara bank dan nasabah menjadi lebih mudah, cepat, serta dapat disesuaikan dengan kebutuhan nasabah, yang dikenal dengan istilah customer experience.[144] *Digital banking* memungkinkan setiap layanan dilakukan secara individu, dengan tetap menjaga aspek keamanan agar data nasabah tetap terlindungi dengan baik.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti memperoleh hasil uji t dengan nilai t_{hitung} 2,082 sedangkan nilai t_{tabel} 2,045. Sehingga t_{hitung} 2,082 > 2,045 dengan signifikansi 0,047 < 0,05 maka hipotesis H1 diterima. Dari hasil tersebut menyatakan secara parsial layanan teknologi *digital banking* berpengaruh positif dan signifikansi terhadap kepuasan nasabah.

---

[142] Kholilah azkiyah asyfiya dan Muthia Fariza, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Berdasarkan Dimensi Terra (tangibility, empathy,, realibility, responsiveness,assurance) di BSI KCP Cirebon. *Jurnal Witana*, 2.1 (2024).

[143] Alvin Brilianjaya, " Pengaruh Tangible, Realibility,Responsiveness, Assurance, Empathy Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan Bank Konvensional Dan Bank Syariah." (Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2020).

[144] Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12 /POJK.03/2018

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Menurut teori kepuasan dan loyalitas nasabah (*customer statisfacation and loyalty theory*) yang menjelaskan bahwa kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah dipengaruhi oleh beberapa faktor termasuk kemudahan penggunaan dan keamanan. Layanan teknologi digital banking yang baik dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah dengan menyediakan kualitas yang baik, kemudahan penggunaan dan keamanan yang tinggi[145]. Hal ini didukung oleh penelitian yang telah dilakukan oleh Ayu Feranikal dkk menunjukkan hasil bahwa *digital banking* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.[146] Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Doni Marlius juga menunjukkan hasil bahwa penerapan digital banking sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh bank Indonesia mampu meningkatkan kualitas dan layanan nasabah pada bank.[147]

b. Pengaruh Service quality Terhadap Kepuasan Nasabah

Service quality pada prinsipnya memberikan persepsi secara konkrit mengenai kualitas suatu layanan. Konsep kualitas layanan merupakan suatu perubahan secara menyeluruh dan permanen dalam mengubah cara pandang manusia dalam menjalankan usaha-usahanya yang berkaitan dengan proses dinamis, berlangsung terus menerus dalam memenuhi harapan, keinginan, dan kebutuhan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti memperoleh hasil uji t dengan nilai t_{hitung} 3,142 sedangkan nilai t_{tabel} 2,045. Sehingga t_{hitung} 3,142 > 2,045 dengan signifikansi 0,004 < 0,05 maka hipotesis H2 diterima. Dari hasil tersebut menyatakan secara parsial s*ervice quality* berpengaruh positif dan signifikansi terhadap kepuasan nasabah.

---

[145] Oliver, R.L, "Model Kognitif Dan Konsekuensi Dari Keputusan Kepuasan". *Jurnal penelitian pemasaran*, 17.4 (1980).

[146] Feranika dan Borroek, "Pengaruh Digitalisasi Produk Perbankan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank 9 Jambi." *Jurnal of trends economics and accounting research*, 4.2 (2023).

[147] Marlius, "Use of Digital Banking in Improving Services at Banks (Penggunaan Digital Banking Dalam Meningkatkan Jasa Layanan Pada Bank)". *Jurnal keuangan dan perbankan*, 1.2(2022).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Menurut Parasuraman dalam teori kualitas layanan yang menjelaskan bahwa kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Kualitas layanan yang baik meliputi beberapa aspek seperti kemudahan,keamanan dan kualitas layanan itu sendiri.[148] Hal ini didukung oleh Ranti Anjelia yang menunjukkan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu pelayanan yang cepat kepada nasabah, perhatian pribadi kepada nasabah dalam hal pelayanan dan kepekaan karyawan untuk mengetahui minat nasabah.

[148] Parasuraman. Valarie A. zeithmal dan leonard l Berry. *Servqual a Multipel Item Scale for Maeansuring Custumer Perspection of Service Quality*. new York: Free press, 1998

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

BAB V
PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai analisis pengaruh layanan teknologi *digital banking* dan *service quality* terhadap kepuasan nasabah studi kasus pada BTN syariah KCP Parepare, maka ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Layanan teknologi digital banking BTN Syariah, melalui aplikasi BTNS *mobile*, memberikan kontribusi signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan mengutamakan keamanan, kemudahan penggunaan, dan kualitas layanan. Keamanan sistem dijaga dengan enkripsi data dan autentikasi ketat untuk melindungi informasi pribadi nasabah dari ancaman siber. Kemudahan penggunaan aplikasi yang *user-friendly* mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja. Selain itu, BTN Syariah juga mengedepankan privasi pengguna melalui verifikasi transaksi yang canggih, memastikan data nasabah tetap terlindungi. *Service quality* BTN Syariah yang mencakup dimensi *tangibility*, *reliability*, *assurance*, *empathy*, dan *responsiveness*, memberikan upaya peningkatan layanan yang dilakukan melalui perbaikan fitur aplikasi, penanganan masalah yang cepat dan tepat, pelatihan karyawan untuk meningkatkan profesionalisme dan kewaspadaan risiko, pendekatan emosional yang empatik terhadap nasabah, serta penyediaan layanan prioritas yang responsif. Seluruh strategi ini sejalan dengan teori Servqual dan dibuktikan oleh penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa setiap dimensi tersebut dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah secara berkelanjutan.
2. Berdasarkan hasil uji dapat diketahui bahwa layanan teknologi *digital banking* dan *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BTN Syariah KCP Parepare.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka penulis mengemukakan saran sebagai berikut:

1. Bagi akademisi dan mahasiswa tingkat akhir di Program Studi Perbankan Syariah maupun program studi lain dapat mengajukan penelitian selanjutnya di lokasi yang sama, namun disarankan untuk menambah jumlah variabel dan menggunakan jumlah responden yang lebih banyak lagi.
2. Untuk BTN Syariah KCP Parepare agar terus meningkatkan layanan perbankan dan meningkatkan pelayanan prima terhadap nasabah untuk meningkatkan keloyalitasan nasabah kepada BTN Syariah.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qu'ran Al-Karim

Adang Rukiyat, *Panduan Penelitian Bagi Remaja* (DKI Jakarta: Dinas Olahraga Dan Pemuda, 2003)

A, Rajan. Pappu. G, Saranaya. "Digital Banking Service, Customer Perspectives." *Emerging Technologies and Innovative Research* 5 (2018): 306–11.

A, Malika. "Pengaruh Promosi,Pengetahuan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menabung Di BSI Kcp Singkut Pada Masyarakat Desa Pelawan Jaya." *Skripsi*, 2019, 37.

Adang, Rukiyat. *Panduan Penelitian Bagi Remaja*. DKI Jakarta: Dinas Olahraga Dan Pemuda, 2003.

Akyuwen, Roberto. *Lebih Mengenal Digital Banking*. Jakarta: Sekolah pascasarjana Universitas Gadjah Mada, 2020.

Andrew utama, Shandy. "Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia." *Unes Law Review* 2 (2020).

Anjelia, Ranti. Asfis Fitri Aras. Corry Handayani. "Penerapan Service Quality Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Sinarmas Tbk." *Inovatorr* 4, no. 1 (2021): 22–26.

Antonio, Muhammad Syafii. *Bank Syariah*. Jakarta: Gema Insani, 2002.

Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta, 2011.

Asri, Vemmy Lidya. "Fungsi Dan Manfaat Atm Britama Sebagai Sarana Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Nasabah Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Bogor Dewi Sartika." *Keuangan Dan Perbankan* 3, no. 2 (2015).

Budiawati, Hesti. Kasno. "Implementasi Dimensi Banking Service Quality Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank," 2020, 197–224.

Bungi, Burhan. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, Dan Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2007.

Chandra, Tjiptono. *Service, Quality Dan Statisfication*. yogyakarta: Andi, 2020.

Daga, Rosnaini. *Citra , Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan*. Makassar:

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Global research and consulting, 2017.

Darmawan, Deni. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Remaja rosdakarya, 2013.

Dhamayanti, Dhita Dhora. "Faktor Penentu Kualitas Layanan Perbankan Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Perbankan Di Lamongan." *Ekonomi* 2 (2017).

Fandy, Tjiptono. *Pemasaran Jasa*. yogyakarta: Andi, 2014.

———. *Perspektif Manajemen Dan Pemasaran Kontemporer*. yogyakarta: Andi, 2000.

Fariana, Andi dan Ahmad Safii. "Sinergi Fintech Dengan Perbankan Syariah Dalam Perspektif Hukum." *Jurnal Hukum Dan Ekonomi Islam* 17 (2018).

Feranika, Ayu, and Maria Rosario Borroek. "Pengaruh Digitalisasi Produk Perbankan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank 9 Jambi." *Jurnal of Trends Economics and Accounting Research* 4, no. 2 (2023): 455–62. https://doi.org/10.47065/jtear.v4i2.1087.

Indoensia, PT Bank rakyat. *Laporan Keuangan Tahunan Bank Rakyat Indonesia*. Jakarta: Pt BRI, 2010.

Indrasari Meithiana. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press, 2019.

J, Sarwono. *Metodologi Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*. yogyakarta: Graha Ilmu, 2006.

Jannah, Mustika Raudhatul, and Suzanna Lamria Siregar. "Pengaruh Kemudahan Sistem , Keamanan Sistem Dan Tampilan Aplikasi Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Kualitas Layanan Sebagai Variabel Intervening." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah* vol 4 no 1 (2024): 241–64.

Kasmir. *Dasar Dasar Perbankan*. 10th ed. Jakarta: Rajawali pers, 2012.

Keller, kottler p &. *Marketing Management*. New york: Pearson Education, 2016.

Khalizdha, Sitti Hasri. "Pengaruh Banking Service Quality Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Tabungan Negara KCP Parepare," 2019.

Kurniawan, danang. "Service Excellent Berdasarkan Prespektif Islam." *Sharia Economi Lawa* 3, no. 1 (2020).

Mamun, Sukron, and Tri Hadmiatin Ningsih. "Implementasi Strategi Layanan Teknologi Digital Banking Dan Service Quality Dalam Perspektif Nasabah Pada Perbankan Syariah (Study Kasus Pada Bank Syariah Mandiri KCP Tomang)." *Ekonomi Syariah Pelita Bangsa* 06, no. 02 (2021).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Margono. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta, 2009.

Mariana, Yeni. Jul Aidil Fadil. "Pengaruh E- Service Quality, e-Trust, e- Statification Terhadap e- Loyalitas Nasabah Perbankan Indonesia." *Multidisiplin Indonesia* 1, no. 1 (2022): 186–200.

Marlius, Doni. "Use of Digital Banking in Improving Services at Banks (Penggunaan Digital Banking Dalam Meningkatkan Jasa Layanan Pada Bank)." *Jurnal Keuangan Dan Perbankan* 1, no. 2 (2022): 59–65.

Moridu, I. "Pengaruh Digital Banking Terhaap Nilai Perusahaan (Studi Pada PT Bank Negara Indonesia Tbk," 2020.

Novitri, Ramadhani. "Penerapan Service Quality Dalam Upaya Menjaga Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Sumut Syariah KCP Binjai." *Riset Manajemen Dan Ekonomi* 2, no. 2 (2024).

Nugraha, Muhammad Agung, and Yovanda Noni. "Analisis Implementasi Digital Banking Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Samarinda." *Information Sistems Manajement and Digital Bussines* 1, no. 3 (2024).

Nyoman Budiono, I. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Parepare: IAIN Parepare Nusantara Press, 2022.

Oliver, R.L, "Model Kognitif Dan Konsekuensi Dari Keputusan Kepuasan". *Jurnal penelitian pemasaran*, 17.4 (1980).

Parasuraman. Valarie A. zeithmal dan leonard l Berry. *Servqual a Multipel Item Scale for Maeansuring Custumer Perspection of Service Quality*. new York: Free press, 1998.

Purnomo. *Analisis Statistik Ekonomi Dan Bisnis Dengan SPSS*. Ponorogo: VC wade group, 2016.

Ramlah. "Penerapan Fintech (Financial Technologi) Pada PT . Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk KCP Slamet Riyadi Makassar" 1, no. 4 (2021).

Sanurdi. *Kualitas Pelayanan Islami Dan Kepuasan Konsumen*. Edited by muhammad yusuf. Mataram: Sanabil, 2021.

Saputro, Wahyu Jalil, Agung Eko Purwana, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi, dan Bisnis. "Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Bri Syariah Kcp Ponorogo)," 2020.

Sari, Andi Nurindah, and Muhammad Majdy Amiruddin. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Parepare, 2023.

Septiana, Nur selly. "Pengaruh Digital Banking Dan Kualitas Pelayanan Terhadap

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Customer Retention Pada Bank Syariah Indonesia (Bsi) Kcp Sukoharjo." *Skripsi*, 2023.

Shettar, Rajeswari m. "Digital Banking an Indian Perspective." *Economics and Finance* 10 (2019): 1–5.

Simangunsong, Fraticia, Dessy Handa Sary, and Nur Vita opu. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kemudahan Penggunaan Brimo Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero)TBK Batu Ampar." *Jurnal Akhir Mahasiswa Akuntansi Poltekba*, 2024, 1–9.

Sinungan, Muchdarsyah. *Strategi Manajemn Bank*. Jakarta: Rineka Cipta, 1994.

Siregar, Isra Adawiyah. "Analisis Dan Interpretasi Data Kuantitatif." *ALACRITY: Journal of Education*, 2021.

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

———. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta, 2018.

———. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: alfabeta, 2019.

Sujadi, Edy purwo Saputro. "E- Banking : Urgensi Aspek Trust Di Era E Service." *Jurnal Seminar Nasional Informatika*, 2010.

Surya, erdiansyah Aznur. "Pengaruh Financial Technology Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah," 2023.

Susila,Putra, dan I Khalik. "Pengaruh Citra Merek Dan Kemudahan Penggunaan Yang Dirasakan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Mobile Banking Bca" 5, No. 2 (2023): 172–81.

Tasmiah. "Respon Nasabah Terhadap Bantuan Pembiyaan Perumahan Berbasis Tabungan Pada BTN Syariah KCPS Parepare." *Skripsi*, 2022.

Teddy Chandra, Stefani Chandra, Layla Hafni. *Service Quality, Customer Statification Dan Consumer Loyality*. Malang: CV IRDH, 2020.

Tjiptono, Chandra. *Service, Quality and Customer Statisfication*. 5th ed. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2019.

Zaenal, m, Rahmatulloh,A, Melinda. "Analysis of the Effect of Service Quality and Customer Statisfication bon the Repurchase Intention," 2021, 46–56.

Zubair, Muhammad Kamal dkk. *Penulisan Karya Ilmiah Berbasis Teknologi Informasi*. Parepare: IAIN Parepare Nusantara Press, 2020.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

LAMPIRAN

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Uji Validitas Variabel X1

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.832**	.889**	.810**	.907**	.889**	.935**	.937**	.859**	.887**	.473**	.488**	.937**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.008	.006	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.832**	1	.932**	.967**	.878**	.932**	.912**	.838**	.802**	.775**	.405*	.520**	.924**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.026	.003	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.889**	.932**	1	.904**	.941**	1.000**	.972**	.906**	.880**	.848**	.409*	.523**	.964**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.025	.003	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.810**	.967**	.904**	1	.916**	.904**	.887**	.810**	.769**	.744**	.405*	.522**	.909**

PAREPARE
CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.026	.003	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	.907**	.878**	.941**	.916**	1	.941**	.971**	.899**	.830**	.851**	.523**	.596**	.966**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.003	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.6	Pearson Correlation	.889**	.932**	1.000**	.904**	.941**	1	.972**	.906**	.880**	.848**	.409*	.523**	.964**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	.025	.003	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.7	Pearson Correlation	.935**	.912**	.972**	.887**	.971**	.972**	1	.932**	.867**	.886**	.528**	.600**	.986**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	.003	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.8	Pearson Correlation	.937**	.838**	.906**	.810**	.899**	.906**	.932**	1	.843**	.852**	.415*	.436*	.927**

PAREPARE
CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	.023	.016	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.9	Pearson Correlation	.859**	.802**	.880**	.769**	.830**	.880**	.867**	.843**	1	.949**	.406*	.451*	.904**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	.026	.012	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.10	Pearson Correlation	.887**	.775**	.848**	.744**	.851**	.848**	.886**	.852**	.949**	1	.593**	.532**	.922**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	.002	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.11	Pearson Correlation	.473**	.405*	.409*	.405*	.523**	.409*	.528**	.415*	.406*	.593**	1	.729**	.576**
	Sig. (2-tailed)	.008	.026	.025	.026	.003	.025	.003	.023	.026	<.001		<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.12	Pearson Correlation	.488**	.520**	.523**	.522**	.596**	.523**	.600**	.436*	.451*	.532**	.729**	1	.637**

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

	Sig. (2-tailed)	.006	.003	.003	.003	<.001	.003	<.001	.016	.012	.002	<.001		<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1	Pearson Correlation	.937**	.924**	.964**	.909**	.966**	.964**	.986**	.927**	.904**	.922**	.576**	.637**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Uji Validitas Variabel X2

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	1.000**	.909**	1.000**	.977**	1.000**	.909**	1.000**	.909**	1.000**	.998**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	1.000**	1	.909**	1.000**	.977**	1.000**	.909**	1.000**	.909**	1.000**	.998**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

X2.3	Pearson Correlation	.909**	.909**	1	.909**	.881**	.909**	.814**	.909**	.814**	.909**	.921**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	1.000**	1.000**	.909**	1	.977**	1.000**	.909**	1.000**	.909**	1.000**	.998**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.5	Pearson Correlation	.977**	.977**	.881**	.977**	1	.977**	.881**	.977**	.881**	.977**	.977**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.6	Pearson Correlation	1.000**	1.000**	.909**	1.000**	.977**	1	.909**	1.000**	.909**	1.000**	.998**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.7	Pearson Correlation	.909**	.909**	.814**	.909**	.881**	.909**	1	.909**	.814**	.909**	.921**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

X2.8	Pearson Correlation	1.000**	1.000**	.909**	1.000**	.977**	1.000**	.909**	1	.909**	1.000**	.998**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.9	Pearson Correlation	.909**	.909**	.814**	.909**	.881**	.909**	.814**	.909**	1	.909**	.921**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.10	Pearson Correlation	1.000**	1.000**	.909**	1.000**	.977**	1.000**	.909**	1.000**	.909**	1	.998**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	.998**	.998**	.921**	.998**	.977**	.998**	.921**	.998**	.921**	.998**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Uji Validitas Variabel Y

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	KEPUASAN NASABAH (Y)
Y.1	Pearson Correlation	1	.915**	.884**	.342	.337	.737**	.978**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	.065	.069	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.2	Pearson Correlation	.915**	1	.803**	.302	.308	.830**	.944**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	.105	.098	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.3	Pearson Correlation	.884**	.803**	1	.232	.247	.659**	.896**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		.217	.188	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.4	Pearson Correlation	.342	.302	.232	1	-.062	.302	.413*
	Sig. (2-tailed)	.065	.105	.217		.745	.105	.023
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.5	Pearson Correlation	.337	.308	.247	-.062	1	.308	.369*
	Sig. (2-tailed)	.069	.098	.188	.745		.098	.045
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.6	Pearson Correlation	.737**	.830**	.659**	.302	.308	1	.832**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	.105	.098		<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
(Y)	Pearson Correlation	.978**	.944**	.896**	.413*	.369*	.832**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	.023	.045	<.001	
	N	30	30	30	30	30	30	30

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

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

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Uji Reliabilitas Variabel X1

Jika *cronbach's alpha* > 0,60 maka dikatakan *reliabel*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.976	12

Uji Reliabilitas Variabel X2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.994	10

Uji Reliabilitas Variabel Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.801	6

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

KARAKTERISTIK RESPONDEN

No	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Lama Jadi Nasabah
1	31	Perempuan	Wirastwasta	2 Tahun
2	31	Laki-laki	Wirastwasta	2 Tahun
3	32	Perempuan	Wirastwasta	2 Tahun
4	32	Perempuan	Wirastwasta	5 Tahun
5	32	Perempuan	Ibu Rumah Tangga	3 Tahun
6	34	Perempuan	Ibu Rumah Tangga	2 Tahun
7	34	Perempuan	Ibu Rumah Tangga	2 Tahun
8	32	Perempuan	Ibu Rumah Tangga	3 Tahun
9	32	Perempuan	Ibu Rumah Tangga	3 Tahun
10	21	Perempuan	Pelajar	1 Tahun
11	21	Perempuan	Pelajar	1 Tahun
12	20	Perempuan	Pelajar	1 Tahun
13	20	Perempuan	Pelajar	2 Tahun
14	25	Perempuan	Ibu Rumah Tangga	3 Tahun
15	26	Perempuan	Ibu Rumah Tangga	2 Tahun
16	37	Perempuan	Ibu Rumah Tangga	5 Tahun
17	26	Perempuan	Ibu Rumah Tangga	2 Tahun
18	34	Laki-laki	Wirastwasta	5 Tahun
19	28	Laki-laki	Wirastwasta	3 Tahun
20	27	Laki-laki	Wirastwasta	4 Tahun
21	27	Perempuan	Wirastwasta	3 Tahun
22	27	Perempuan	Pegawai Swasta	4 Tahun
23	29	Perempuan	Pegawai Negeri	4 Tahun
24	29	Perempuan	Pegawai Negeri	3 Tahun
25	29	Laki-laki	Pegawai Negeri	2 Tahun
26	30	Laki-laki	Pegawai Negeri	4 Tahun
27	31	Laki-laki	Pegawai Negeri	4 Tahun
28	32	Perempuan	Wirastwasta	5 Tahun
29	32	Perempuan	Wirastwasta	5 Tahun
30	31	Perempuan	Wirastwasta	5 Tahun
31	32	Laki-laki	Wirastwasta	5 Tahun
32	29	Laki-laki	Wirastwasta	5 Tahun
33	28	Perempuan	Wirastwasta	3 Tahun
34	29	Perempuan	Ibu Rumah Tangga	2 Tahun

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

35	28	Perempuan	Ibu Rumah Tangga	2 Tahun
36	26	Laki-laki	Ibu Rumah Tangga	3 Tahun
37	26	Laki-laki	Ibu Rumah Tangga	3 Tahun
38	27	Laki-laki	Wirastwasta	4 Tahun
39	32	Perempuan	Pegawai Negeri	3 Tahun
40	30	Perempuan	Pegawai Negeri	5 Tahun
41	29	Perempuan	Pegawai Negeri	2 Tahun
42	36	Laki-laki	Pegawai Negeri	3 Tahun
43	38	Laki-laki	Pegawai Negeri	2 Tahun
44	39	Laki-laki	Pegawai Negeri	5 Tahun
45	38	Laki-laki	Pegawai Swasta	2 Tahun
46	39	Laki-laki	Pegawai Swasta	5 Tahun
47	29	Perempuan	Pegawai Negeri	3 Tahun
48	30	Perempuan	Pegawai Negeri	4 Tahun
49	30	Perempuan	Pegawai Negeri	3 Tahun
50	30	Perempuan	Pegawai Negeri	4 Tahun
51	31	Laki-laki	Pegawai Swasta	4 Tahun
52	32	Laki-laki	Pegawai Swasta	3 Tahun
53	33	Laki-laki	Pegawai Swasta	2 Tahun
54	33	Perempuan	Ibu Rumah Tangga	4 Tahun
55	32	Laki-laki	Pegawai Swasta	4 Tahun
56	32	Laki-laki	Pegawai Swasta	5 Tahun
57	33	Perempuan	Wirastwasta	2 Tahun
58	33	Laki-laki	Wirastwasta	2 Tahun
59	33	Laki-laki	Wirastwasta	2 Tahun
60	33	Perempuan	Wirastwasta	5 Tahun
61	31	Perempuan	Ibu Rumah Tangga	3 Tahun
62	39	Perempuan	Ibu Rumah Tangga	2 Tahun
63	35	Laki-laki	Wirastwasta	2 Tahun
64	35	Laki-laki	Wirastwasta	3 Tahun
65	34	Laki-laki	Wirastwasta	3 Tahun
66	20	Perempuan	Pelajar	1 Tahun
67	21	Perempuan	Pelajar	1 Tahun
68	21	Perempuan	Pelajar	1 Tahun
69	22	Laki-laki	Pelajar	2 Tahun
70	29	Laki-laki	Wirastwasta	3 Tahun
71	29	Laki-laki	Pegawai Swasta	2 Tahun

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

72	30	Laki-laki	Pegawai Swasta	5 Tahun
73	30	Laki-laki	Wirastwasta	2 Tahun
74	35	Perempuan	Wirastwasta	5 Tahun
75	35	Perempuan	Wirastwasta	3 Tahun
76	35	Perempuan	Wirastwasta	4 Tahun
77	33	Perempuan	Wirastwasta	3 Tahun
78	33	Perempuan	Pegawai Swasta	4 Tahun
79	33	Perempuan	Pegawai Negeri	4 Tahun
80	33	Perempuan	Pegawai Negeri	3 Tahun
81	33	Perempuan	Pegawai Negeri	2 Tahun
82	32	Laki-laki	Pegawai Negeri	4 Tahun
83	34	Laki-laki	Pegawai Negeri	4 Tahun
84	34	Laki-laki	Wirastwasta	5 Tahun
85	34	Laki-laki	Wirastwasta	5 Tahun
86	34	Laki-laki	Wirastwasta	5 Tahun
87	34	Perempuan	Wirastwasta	5 Tahun
88	34	Perempuan	Wirastwasta	5 Tahun
89	34	Perempuan	Wirastwasta	3 Tahun
90	35	Perempuan	Ibu Rumah Tangga	2 Tahun
91	35	Perempuan	Ibu Rumah Tangga	2 Tahun
92	35	Perempuan	Ibu Rumah Tangga	3 Tahun
93	39	Perempuan	Ibu Rumah Tangga	3 Tahun
94	29	Perempuan	Wirastwasta	4 Tahun
95	32	Perempuan	Pegawai Negeri	3 Tahun
96	35	Perempuan	Pegawai Negeri	5 Tahun
97	40	Laki-laki	Pegawai Negeri	2 Tahun
98	40	Laki-laki	Pegawai Negeri	3 Tahun
99	40	Laki-laki	Pegawai Negeri	2 Tahun
100	42	Laki-laki	Pegawai Negeri	5 Tahun

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

TABULASI DATA X1

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	Total
1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	20
2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	32
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	23
4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	34
6	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	23
7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	23
9	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	32
10	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	43
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	34
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	32
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	32
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	32
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	32
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	32
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	34
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	43
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	34
20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	23
21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	23
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	43
23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	23
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	43
25	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	23
26	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	44
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	34
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	34
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	34
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	34

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC UNIVERSITY PAREPARE

TABULASI DATA X2

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	Total
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
17	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
21	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	48
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
26	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	48
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
29	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	48
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

TABULASI DATA Y

No	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Total
1	2	4	4	5	5	4	24
2	2	4	3	5	5	4	23
3	2	4	4	4	5	4	23
4	2	4	4	5	5	5	25
5	2	4	4	4	5	4	23
6	2	4	4	5	5	4	24
7	2	4	4	5	4	4	23
8	5	5	5	4	5	5	29
9	5	5	5	5	5	5	30
10	5	5	4	5	5	5	29
11	5	5	5	5	5	5	30
12	5	5	5	5	5	5	30
13	5	5	5	5	5	5	30
14	5	5	5	5	5	5	30
15	5	5	5	5	5	5	30
16	5	5	5	5	5	5	30
17	5	5	5	5	5	5	30
18	5	4	5	5	5	4	28
19	5	5	5	5	5	5	30
20	5	5	5	5	5	5	30
21	5	5	5	5	5	5	30
22	5	5	5	5	5	5	30
23	5	5	5	5	5	4	29
24	5	5	5	5	5	5	30
25	5	5	5	5	5	5	30
26	5	5	5	5	5	5	30
27	5	5	5	5	5	5	30
28	5	5	5	5	5	5	30
29	5	5	5	5	5	5	30
30	5	5	5	5	5	5	30

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

KUESIONER PENELITIAN

Analisis Pengaruh Layanan Teknologi *Digital Banking* Dan *Service Quality* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi kasus pada BTN Syariah KCP Parepare)

Dalam rangka penyelesaian pendidikan strata satu (S1) pada program studi Perbankan Syariah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare, dengan ini saya Hamdia memohon dengan hormat kesediaan anda untuk dapat mengisi kuesioner berikut ini. Atas kesediaan dan partisipasi anda untuk mengisi kuesioner ini saya ucapkan terima kasih.

IDENTITAS RESPONDEN

Usia :

Jenis Kelamin :

Pekerjaan :

Lama Jadi Nasabah :

DAFTAR KUESIONER

Mohon untuk memberikan tanda (✔) pada setiap perrnyataan yang anda pilih.

Keterangan :

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

RR = Ragu-Ragu

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Layanan Teknologi Digital Banking (X1)

No	Pertanyaan	STS	TS	RR	S	SS
1	Digital banking memiliki langkah keamanan yang jelas untuk melindungi akun saya					
2	Terdapat konfirmasi ganda yang membuat transaksi saya lebih aman					
3	Aplikasi BTNS *Mobile* mudah diakses					
4	Saya mudah menemukan fitur yang saya butuhkan dalam aplikasi BTNS *Mobile*					
5	Saya merasa privasi saya terjaga selama menggunakan *BTNS Mobile*					
6	Saya percaya bahwa BTNS *Mobile* melindungi informasi transaksi saya dari pihak yang tidak berwenang					
7	Layanan BTNS *Mobile* bisa diakses kapan saja					
8	Informasi saldo dan riwayat transaksi yang ditampilkan akurat					
9	Waktu pemrosesan transaksi di BTNS *Mobile* sesuai dengan yang dijanjikan					
10	Transaksi yang saya lakukan di BTNS *Mobile* jarang mengalami kegagalan					
11	Transaksi seperti transfer atau pembayaran selesai dalam waktu yang singkat					
12	Pengalaman saya secara keseluruhan terhadap kecepatan layanan BTNS *Mobile* sangat memuaskan					

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Service Quality (X2)

No	Pertanyaan	STS	TS	RR	S	SS
13	Lokasi kantor mudah diakses dan memliki tanda yang jelas					
14	Fasilitas yang disediakan (seperti tempat duduk, ruang tunggu dan ATM) memadai dan nyaman					
15	Layanan BTN Syariah KCP Parepare selalu sesuai dengan yang dijanjikan(tepat waktu/akurat)					
16	Masalah atau keluhan nasabah diselesaikan dengan baik oleh pegawai BTN Syariah KCP parepare					
17	Pengetahuan dan kemampuan pegawai BTN Syariah KCP Parepare dalam memberikan solusi keuangan bisa dipercaya					
18	Saya merasa aman dan nyaman setiap melakukan transaksi BTN Syariah KCP Parepare					
19	Pegawai BTN syariah KCP Parepare memahami kebutuhan dan memberikan perhatian khusus pada nasabah					
20	Pegawai BTN Syariah KCP Parepare ramah dan sopan dalam melayani nasabah					
21	Pegawai BTN Syariah KCP Parepare cepat dalam merespon permintaan/pertanyaan nasabah					
22	Saya merasa mendapatkan perhatian penuh dari pegawai selama pelayanan					

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Kepuasan Nasabah (Y)

No	Pertanyaan	STS	TS	RR	S	SS
23	Tingkat kecepatan pelayanan yang saya terima sesuai dengan harapan					
24	Jam operasional dan kemudahan akses layanan sesuai dengan yang saya harapkan					
25	Saya merasa nyaman dan puas dengan layanan yang diberikan oleh BTN Syariah KCP Parepare sehingga membuat saya ingin datang kembali					
26	Setelah mendapat pengalaman dalam transaksi/pelayanan di BTN Syariah KCP Parepare saya ingin melakukan kunjungan dan transaksi kembali					
27	Kualitas produk yang ditawarkan oleh BTN Syariah KCP Parepare sangat baik					
28	Saya siap merekomendasikan BTN Syariah KCP Parepare kepada keluarga/teman karena kualitas dan produknya sangat baik					

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE
Jl. AmalBakti No. 8 Soreang 91131 Telp. (0421) 21307

VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN

NAMA MAHASISWA : HAMDIA
NIM : 2120203861206012
PRODI : PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JUDUL : ANALISIS PENGARUH LAYANAN TEKNOLOGI DIGITAL BANKING DAN SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS PADA BTN SYARIAH KCP PAREPARE)

PEDOMAN WAWANCARA

1. Apakah anda merasa sistem keamanan *m-banking* yang anda gunakan saat ini sudah cukup?
2. Bagaimana pendapat anda tentang kemudahan dalam penggunaan BTNS *mobile*?
3. Apakah anda merasa proses verifikasi saat transaksi cukup untuk melindungi privasi anda?
4. Apakah anda pernah mengalami aplikasi yang lambat saat membuka/ memproses transaksi ?
5. Apakah fitur yang ditawarkan pada aplikasi BTNS *mobile* susah sesuai dengan kebutuhan anda?
6. Bagaimana pendapat anda tentang kecepatan layanan pada aplikasi BTNS *mobile*?

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

7. Apakah anda nyaman dengan sarana dan prasarana yang disediakan oleh BTN syariah KCP Parepare?
8. Apakah pegawai cermat dalam memberikan pelyanan kepada nasabah?
9. Apakah anda merasa BTN syariah memberikan jaminan sesuai dengan prinsip syariah?
10. Bagaimana perhatian pegawai di BTN Syariah dalam memberikan pelayanan kepada nasabah?
11. Apakah pelayanan yang diberikan oleh BTN syariah sudah sesuai dengan yang anda harapkan?

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

	KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA **FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM** **INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI** **PAREPARE** **Jl. AmalBakti No. 8 Soreang 91131 Telp. (0421) 21307**
	VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN

NAMA MAHASISWA : HAMDIA

NIM : 2120203861206012

PRODI : PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

JUDUL : ANALISIS PENGARUH LAYANAN TEKNOLOGI DIGITAL BANKING DAN SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS PADA BTN SYARIAH KCP PAREPARE)

PEDOMAN WAWANCARA

1. Apa tantangan terbesar dalam menjaga keamanan sistem m-banking, dan bagaimana bank mengatasinya?
2. Bagaimana fitur utama yang dirancang untuk meningkatkan kemudahan penggunaan aplikasi m-banking?
3. Bagaimana bank melindungi privasi data pribadi nasabah yang menggunakan m-banking?
4. Bagaimana bank menangani keluhan nasabah terkait gangguan pada layanan m-banking?
5. Apa upaya bank dalam menghadapi persaingan dengan layanan digital banking dari institusi lain?
6. Bagaimana bank memastikan proses transaksi di aplikasi m-banking berjalan dengan cepat dan efisien?

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

7. Bagaimana bank memastikan bahwa tampilan BTNS *Mobile* dapat meningkatkan kualitas layanan?
8. Bagaimana bank menangani kesalahan layanan, dan apa prosedur yang diterapkan untuk meminimalkan kemungkinan kesalahan tersebut di masa depan?
9. Apa saja program pelatihan yang dilakukan untuk meningkatkan kemampuan pegawai dalam memberikan jaminan layanan berkualitas?
10. Apa strategi bank dalam menciptakan hubungan emosional yang kuat antara pegawai dan nasabah?
11. Apa sistem atau prosedur yang diterapkan untuk meningkatkan kecepatan dan ketepatan dalam menangani permintaan nasabah?

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

BUMN UNTUK INDONESIA

btn

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Yang Bertandatangan di bawah ini Sub Branch Head BTN Syariah KCPS Parepare, menerangkan bahwa :

Nama	: Hamdia
Universitas	: Institut Agama Islam Negeri Parepare
Jurusan	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi	: Perbankan Syariah
Judul skripsi	:Analisis Pengaruh Layanan Teknologi Digital Banking Dan Service Quality Terhadap Kepuasan Nasabah Studi kasus Pada BTN Syariah KCP Parepare

Yang bersangkutan telah melakukan penelitian di Bank BTN Syariah KCPS Parepare pada tanggal 13 Januari s.d tanggal 20 Februari 2025

Surat keterangan ini diberikan agar dapat digunakan sebagaimana mestinya

Parepare, 20 Februari 2025
PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk
Kantor Cabang Pembantu Syariah Parepare

Andi Fadhil Permana
Sub Branch Head

PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.
Kantor Cabang Syariah Makassar
Jl. AP. Pettarani No. 21, Makassar 90231 – Indonesia
T : (0411) 3613399 / 3613499
F : (0411) 3620785
E : kcs.makassar@btn.co.id
www.btn.co.id

PAREPARE
CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Alamat : JL. Amal Bakti No. 8, Soreang, Kota Parepare 91132 ☎ (0421) 21307 (0421) 24404
PO Box 909 Parepare 9110, website : www.iainpare.ac.id email: mail.iainpare.ac.id

Nomor : B-77/In.39/FEBI.04/PP.00.9/01/2025 08 Januari 2025
Sifat : Biasa
Lampiran : -
H a l : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. WALIKOTA PAREPARE
Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
di
KOTA PAREPARE

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama	: HAMDIA
Tempat/Tgl. Lahir	: BUNGA TANJUNG, 19 Juni 2003
NIM	: 2120203861206012
Fakultas / Program Studi	: Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah
Semester	: VII (Tujuh)
Alamat	: DESA PUNCAK HARAPAN, KECAMATAN MAIWA, KABUPATEN ENREKANG

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah WALIKOTA PAREPARE dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

ANALISIS PENGARUH LAYANAN TEKNOLOGI DIGITAL BANKING DAN SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS PADA BTN SYARIAH KCP PAREPARE)

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada tanggal 13 Januari 2025 sampai dengan tanggal 20 Pebruari 2025.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Dekan,

Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.
NIP 19710208200112200 2

Tembusan :

1. Rektor IAIN Parepare

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

BIODATA PENULIS

HAMDIA (2120203861206012) merupakan penulis skripsi ini. Penulis lahir di Bunga Tanjung Desa Puncak Harapan Kecamatan Maiwa Kabupaten Enrekang tepat pada tanggal 19 Juni 2003. Penulis merupakan anak ke 2 dari 4 bersaudara sekaligus merupakan anak perempuan terakhir dari ibu yang bernama Nurlia dan ayah yang bernama Ismail.

Penulis memulai pendidikan di SDN 135 Botto Maiwang, melanjutkan pendidikan di MTS Guppi Kaluppang dan kemudian melanjutkan pendidikan di MAN 2 Kota Parepare, kemudian melanjutkan perkuliahan di IAIN Parepare pada tahun 2021 dengan mengambil program studi Perbankan Syariah. Penulis bergabung di HMPS Perbankan Syariah selama 2 periode. Penulis melaksanakan kuliah pengabdian masyarakat di Desa Tapango Barat, Kecamatan Tapango, Kabupaten Polewali Mandar, Sulawesi Barat. Penulis mengikuti program MBKM yang terkonversi sebagai PPL di BTN Syariah KCP Parepare ± 4 bulan. Setelah melewati seluruh proses selama perkuliahan, akhirnya penulis menyelesaikan studi dengan penelitian yang berjudul "Analisis Pengaruh Layanan Teknologi Digital Banking Dan Service Quality Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Kasus Pada BTN Syariah KCP Parepare" untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE