

SKRIPSI

**ANALISIS FAKTOR LAYANAN DIGITAL BANKING DALAM
PENINGKATAN KEPUASAN NASABAH (STUDI PADA
BANK BSI KCP BARRU)**



OLEH

**MUHAMMAD FERDIANSYAH
NIM 2120203861206072**

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

2025

**ANALISIS FAKTOR LAYANAN DIGITAL BANKING DALAM
PENINGKATAN KEPUASAN NASABAH (STUDI PADA
BANK BSI KCP BARRU)**



OLEH:

**MUHAMMAD FERDIANSYAH
NIM 2120203861206072**

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
PARE PARE**

2025

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Analisis Faktor layanan Digital Banking dalam peningkatan Kepuasan Nasabah (Studi pada Bank BSI KCP Barru).

Nama Mahasiswa : Muhammad Ferdiansyah

Nomor Induk Mahasiswa : 2120203861206072

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Nomor B-4305/In.39/FEBI.04/PP.00.9/09/2024

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

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Analisis Faktor layanan Digital Banking dalam peningkatan Kepuasan Nasabah (Studi pada Bank BSI KCP Barru).

Nama Mahasiswa : Muhammad Ferdiansyah

NIM : 2120203861206072

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam NOMOR:

B-4305/In.39/FEBI.04/PP.00.9/09/2024

Tanggal Kelulusan : 16 Oktober 2025

Disahkan oleh Komisi Penguji

Multazam Mansyur Addury, M.A. (Ketua) (.....)

Prof. Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag. (Anggota) (.....)

Dr. An Ras Try Astuti, ME. (Anggota) (.....)

Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam



Prof. Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.

NIP.19710208 200112 2 002

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji Syukur penulis hanjatkan kehadiran Allah SWT. berkat hidayah, taufik dan maunah-Nya, penulis dapat menyelesaikan tulisan ini yang berjudul “Analisis Faktor layanan Digital Banking dalam peningkatan Kepuasan Nasabah (Studi pada Bank BSI KCP Barru).” Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Parepare. Salawat serta salam semoga tercurahkan kepada Suri Teladan Baginda Agung Nabi Muhammad Saw.

Ucapan terima kasih yang tak terhingga, penulis haturkan kepada Ayahanda tercinta Baharuddin Dani dan Ibunda tercinta Anti.M.Saleh yang telah melahirkan, membesarkan, dan mendidik sehingga penulis bisa sampai pada tahap ini. Terima kasih atas setiap tetes keringat dan pengorbanan yang dilakukan untuk mengusahakan yang terbaik bagi penulis. Terima kasih atas segala dukungan, motivasi, dan doa yang senantiasa membersamai langkah-langkah penulis.

Penulis telah menerima banyak bimbingan dan bantuan dari Bapak Multazam Mansyur Addury, M.A selaku pembimbing. Atas segala bimbingan, bantuan dan motivasi yang telah diberikan, penulis mengucapkan 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. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas pengabdianya dalam menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.

3. Ibu Hj. Ulfa Hidayati, M.M. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah yang telah memberikan dukungan dan bantuannya kepada kami sebagai mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah.
4. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah memberikan ilmu pengetahuan, bantuan dan arahan selama penulis menempuh perkuliahan di IAIN Parepare.
5. Para staf yang telah menghibur serta menemani waktu luang penulis di bangku fakultas saat proses pengurusan berkas, serta memberikan bantuan dan arahan selama penulis menempuh perkuliahan di IAIN Parepare.
6. Semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini. Mohon maaf karena penulis tidak dapat menyebutkan satu persatu.

Semoga Allah Swt. berkenan menilai segala kebajikan sebagai amal jariyah dan memberikan rahmat dan pahala-Nya.

Akhirnya penulis menyampaikan kiranya pembaca berkenan memberikan saran konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini.

Parepare, 1 November 2025 M
10 Jumadil awal 1447 H
Penulis,



Muhammad Ferdiansyah
NIM. 2120203861206072

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Muhammad Ferdiansyah

NIM : 2120203861206072

Tempat/Tanggal Lahir : Parepare, 31 Desember 2002

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Judul Skripsi : Analisis Faktor layanan Digital Banking dalam peningkatan Kepuasan Nasabah (Studi pada Bank BSI KCP Barru)

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

Parepare, 1 November 2025 M
10 Jumadil awal 1447 H

Penulis,



Muhammad Ferdiansyah
NIM. 2120203861206072

ABSTRAK

Muhammad Ferdiansyah *Analisis Faktor layanan Digital Banking dalam peningkatan Kepuasan Nasabah (Studi pada Bank BSI KCP Barru.)* Perkembangan teknologi digital telah mendorong inovasi di sektor perbankan, salah satunya melalui layanan digital banking. Bank Syariah Indonesia (BSI) menghadirkan Byond by BSI untuk mempermudah nasabah dalam mengakses layanan keuangan secara cepat dan fleksibel. Namun, kepuasan nasabah tidak hanya bergantung pada kemudahan akses, melainkan juga dipengaruhi oleh faktor Keakuratan, Kecepatan dan Keamanan. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh ketiga faktor tersebut terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Barru.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang merupakan pengguna aktif Byond by BSI di Bank BSI KCP Barru. Analisis data dilakukan menggunakan uji validitas, reliabilitas, normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, regresi linear berganda, uji t, uji F, serta uji koefisien determinasi dengan bantuan program SPSS versi 22.

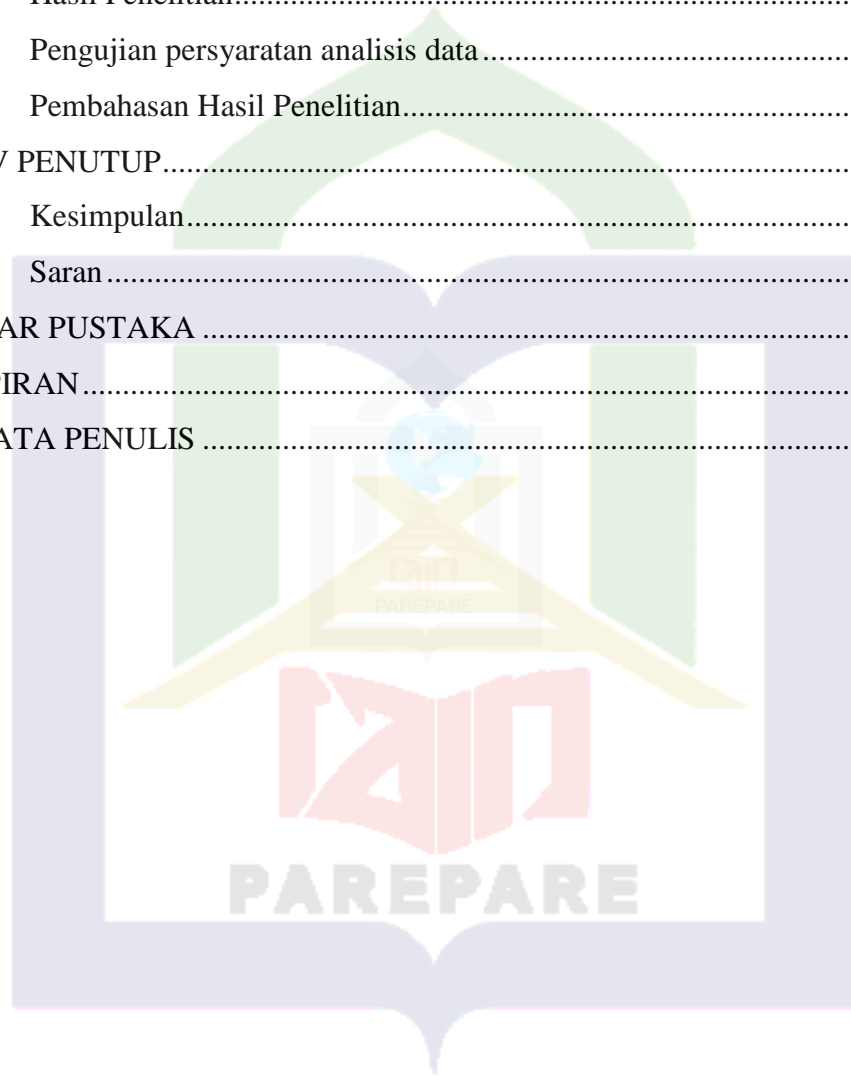
Hasil penelitian menunjukkan bahwa Keakuratan memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai t-hitung 1,299 lebih kecil dari t-tabel 1,985 dan signifikansi 0,197. Kecepatan juga berpengaruh positif namun tidak signifikan, ditunjukkan oleh nilai t-hitung $1,109 < 1,985$ dan signifikansi 0,270. Sebaliknya, Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan nilai t-hitung $4,654 > 1,985$ dan signifikansi 0,000. Secara simultan, ketiga variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, dibuktikan dengan nilai F-hitung 19,333 lebih besar dari F-tabel 2,699 dan signifikansi 0,000. Nilai Adjusted R Square 0,357 menunjukkan bahwa Keakuratan, Kecepatan, dan Keamanan mampu menjelaskan 35,7% variasi kepuasan nasabah, sementara 64,3% sisanya dipengaruhi faktor lain di luar penelitian.

Kata Kunci: *Digital Banking*, Kepuasan Nasabah, Keakuratan, Kecepatan dan Keamanan.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN KOMISI PENGUJI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vii
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
PEDOMAN TRANSLITERASI DAN SINGKATAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Tinjauan Penelitian Relevan.....	8
B. Tinjauan Teori	19
C. Kerangka Konseptual	37
D. Hipotesis	37
BAB III METODE PENELITIAN.....	42
A. Pendekatan dan jenis penelitian	42
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	42
C. Populasi dan Sampel	43
D. Teknik pengumpulan dan Pengolahan data.....	44

E. Definisi Operasional Variabel	45
F. Instrumen Pengumpulan Data	47
G. Teknik Analisis Data	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	56
A. Hasil Penelitian.....	56
B. Pengujian persyaratan analisis data.....	59
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	75
BAB V PENUTUP.....	85
A. Kesimpulan.....	85
B. Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN.....	I
BIODATA PENULIS	XLIV



DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul Tabel	Halaman
2.1	Studi Penelitian Terdahulu	12
3.1	Skala Likert	42
3.2	Variabel Dalam Instrumen Penelitian	44
4.1	Karakteristik Berdasarkan usia Responden	53
4.2	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	54
4.3	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan Responden.	54
4.4	Penghasilan Responden	55
4.5	Hasil Uji Validitas <i>Accuracy</i> (X1)	57
4.6	Hasil Uji Validitas <i>Speed</i> (X2)	58
4.7	Hasil Uji Validitas <i>Security</i> (X3)	59
4.8	Hasil Uji Validitas Kepuasan nasabah (Y)	61
4.9	Hasil Uji Reabilitas	62

4.10	Hasil Uji Asumsi Normalitas	63
4.11	Hasil Uji Multikoleniaritas	64
4.12	Hasil Uji Heteroskedastisitas	65
4.13	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	66
4.14	Hasil Uji Koefisien Determinasi(R^2)	68
4.15	Hasil Uji F (Simultan)	69
5.16	Hasil Uji T	71

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Halaman
2.1	Kerangka Pikir	33



DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
1	Kuesioner Penelitian	I
2	Data SPSS	X
3	Data Responden	XVIII
4	Deskripsi Jawaban Responden	XXIII
5	Distribusi Nilai r_{tabel}	XXXIII
6	Distribusi Nilai t_{tabel}	XXXIV
7	Distribusi Nilai F_{tabel}	XXXV
8	Surat Keputusan Penetapan Pembimbing Skripsi	XXXVIII
9	Lampiran Berita Acara Revisi Judul Skripsi	XXXIX
10	Surat Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian dari Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam	XL
11	Surat Rekomendasi Penelitian	XLI
12	Surat Selesai Meneliti	XLII

13	Dokumentasi	XLIII
14	Biodata Penulis	XLIV



PEDOMAN 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	Tha	Th	te dan ha
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	H	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Dhal	Dh	de dan ha
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Shad	S	es (dengan titik di bawah)

ض	Dad	d	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	t	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	z	zet (dengan titik di bawah)
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
	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

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

2. Vokal

Vokal bahasa arab, seperti vokal bahasa indonesia terdiri atas vokal tunggal dan monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

- 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	Dammah	U	U

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَيّ	Fathah dan ya	Ai	a dan i
اَوْ	Fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

حَوْلَ : *hauula*

3. Maddah

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

Harkat dan huruf	Nama	Huruf dan	Nama
------------------	------	-----------	------

		tanda	
أَ / مَ	Fathah dan alif atau ya	A	a dan garis di atas
إِ	Kasrah dan ya	I	i dan garis di atas
وُ	Dammah dan wau	U	u dan garis di atas

Contoh:

تَ مَ : *mata*

مَ رَ : *rama*

قِيلَ : *qila*

تَ يَمُو : *yamutu*

4. Ta Marbutah

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua:

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

الْجَنَّةِ رَوْضَةٌ : *Raudah al-jannah* atau *raudatul jannah*

ضِلَّةُ الْفَا الْمَدِينَةِ : *Al-madinah al-fadilah* atau *al-madinatul fadilah*

الْحِكْمَةُ : *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:

رَبَّنَا	: <i>Rabbana</i>
نَجَّيْنَا	: <i>Najjaina</i>
الْحَقُّ	: <i>al-haqq</i>
الْحَجُّ	: <i>al-hajj</i>
نُعَمُّ	: <i>Nu'ima</i>
عُدُوُّ	: <i>'aduwwun</i>

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

Contoh:

عَرَبِيٌّ	: <i>'Arabi</i> (bukan <i>'Arabiyy</i> atau <i>'Araby</i>)
عَلِيٌّ	: <i>'Ali</i> (bukan <i>'Alyy</i> atau <i>Aly</i>)

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf لا (*alif lam ma'rifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasikan 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 katayang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ	: <i>Al-syamsu</i> (bukan <i>asy-syamsu</i>)
لَهُ الزَّلْزَلُ	: <i>al-zalzalah</i> (bukan <i>az-zalzalah</i>)
الْفَاسَفَةُ	: <i>al-falsafah</i>
الْبِلَادُ	: <i>al-biladu</i>

7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan arab ia berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُونَ	: <i>tu'muruna</i>
تَأْمُرُونَ	: <i>al-nau'</i>

سَيِّءٌ : syai'un
أَمْرٌ : 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, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata Al-Qur'an (dari Qur'an), *Sunnah*, khusus, umum. Namun bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab maka mereka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

Fil zillal al-qur'an

Al-sunnah qabl al-tadwin

Al-ibarat bi'umum al-lafz bi khusus al-sabab

9. Lafzal-Jalalah (الله)

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

Contoh:

اللهِ دِينَ : *dinullah*

بِالله : *billah*

Adapun *ta marbutah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz aljalalah*, ditransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

اللهِ رَحْمَةً فِي : *hum fi rahmatillah*

10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga berdasarkan kepada 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 harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi.

Contoh:

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

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

11. Singkatan

Beberapa singkatan yang dilakukan adalah:

Swt.	=	Subhanahu wata'ala
Saw.	=	Sallallahu alaihi wasallam
a.s	=	'alaihi al-sallam
H	=	Hijrah
M	=	Masehi
SM	=	Sebelum Masehi
I.	=	Lahir tahun
w.	=	Wafat tahun

QS.../...:4 = QS al-baqarah/2:187, ayat 4

HR = Hadis Riwayat

Beberapa singkatan di dalam bahasa arab

صفحة = ص

دم = نكن ون بد

صلعم = سلم و عليه الله صلى

ط = طبيعة

دن = شر نا بدون

ج = آخره إلى/آخر ألى

Selain itu, beberapa singkatan yang digunakan secara khusus dalam teks referensi perlu di jelaskan kepanjangannya, diantaranya sebagai berikut:

- ed. : editor (atau, eds. [kata dari editors] jika lebih dari satu orang editor). Karena dalam bahasa indonesia kata “edotor” berlaku baik untuk satu atau lebih editor, maka ia bisa saja tetap disingkat ed. (tanpa s). et al. : Dalam catatan kaki/akhir, kata ed. Tidak perlu diapit oleh tanda kurung, cukup membubuhkan tanda koma (,) anantara nama editor (terakhir) dengan kata ed. Tanda koma (,) yang sama juga mengantarai kata ed. Dengan judul buku (menjadi: ed.). Singkatan ed. Dapat ditempatkan sebelum atau sesudah nama editor, tergantung konteks pengutipannya. Jika diletakkan sebelum nama editor, ia bisa juga ditulis panjang menjadi, “Diedit oleh....”
- 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. Yang manapun yang dipilih, penggunaannya harus konsisten.
- Cet. : Cetakan. Keterangan tentang frekuensi cetakan sebuah buku atau literatur sejenis biasanya perlu disebutkan karena alasan tertentu, misalnya, karena karya tersebut telah dicetak lebih dari sekali, terdapat perbedaan penting antara cetakan sebelumnya dalam hal isi, tata letak halaman, dan nama penerbit. Bisa juga untuk menunjukkan bahwa cetakan yang sedang digunakan merupakan edisi paling mutakhir dari karya yang bersangkutan.
- Terj. : Terjemahan (oleh). Singkatan ini juga untuk penulisan karta terjemahan yang tidak menyebutkan nama penerjemahnya
- Vol. : Volume. Biasanya dipakai untuk menunjukkan jumlah jilid sebuah buku atau ensiklopedia dalam bahasa Inggris. Untuk buku-buku berbahasa Arab biasanya digunakan kata juz.

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



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan besar dalam berbagai sektor, termasuk sektor perbankan. Salah satu inovasi yang muncul adalah layanan *Digital Banking*. *Digital Banking* merupakan salah satu layanan perbankan yang ditawarkan oleh beberapa perbankan, termasuk perbankan syariah, yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi kapan saja tanpa harus datang ke bank.¹ Layanan *Digital Banking* meliputi Internet Banking, Phone Banking, SMS Banking, *Mobile Banking*, dan ATM. *Digital Banking* bertujuan untuk meningkatkan layanan nasabah, memenuhi permintaan pasar, dan memudahkan nasabah dalam menyelesaikan transaksi.

Digital Banking, hampir seluruh bank di Indonesia juga telah mengeluarkan *Mobile Banking* (M-Banking) sebagai layanan perbankan inovatif yang memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi untuk memenuhi kebutuhan nasabah dan memfasilitasi transaksi nasabah.² Saat ini, hampir semua bank konvensional dan Islam menawarkan layanan perbankan seluler. M-banking tidak hanya menyederhanakan transaksi nasabah tetapi juga membantu membuat layanan perbankan lebih efisien. Pertumbuhan m-banking yang didorong oleh perkembangan teknologi, media sosial, dan gaya hidup masyarakat telah menghasilkan pendapatan kena pajak bagi industri perbankan, mengurangi biaya transaksi, memperluas bisnis, dan membangun kepercayaan/kesetiaan nasabah.

¹ Niken Lestari, "Analisis Terhadap Manfaat Penggunaan Fitur Layanan M-Banking BSI Bagi Nasabah Kcp Gombong Kebumen," *Journal of Management, Economics, and Entrepreneur* 1, no. 2 (2022): 224.

² Otoritas Jasa Keuangan, "Bijak Ber-EBanking," Otoritas Jasa Keuangan (2015): 1–91.

Seiring dengan pertumbuhan penduduk di Indonesia yang mayoritas beragama Islam maka Industri perbankan di Indonesia mencatat sejarah baru dengan hadirnya PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) yang secara resmi lahir pada 1 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 H. BSI merupakan bank hasil merger antara PT Bank BRI Syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah. melalui Surat Keputusan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) No. 04/KDK.03/2021 secara resmi mengeluarkan izin merger tiga usaha bank syariah tersebut pada 27 Januari 2021.³

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan entitas hasil merger dari tiga bank syariah BUMN yaitu BRI Syariah (BRIS), Mandiri Syariah (BSM), dan BNI Syariah (BNIS) dengan kode saham tercatat perdagangan BRIS.⁴ Dengan mendapat dukungan dari perusahaan induk (Mandiri, BNI dan BRI) serta menyatukan kelebihan dari ketiga bank syariah, hadirnya BSI dapat melengkapi kebutuhan nasabah dengan memberikan pelayanan yang prima, akselerasi digital, diversifikasi produk yang beragam, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik agar dapat bersaing di tingkat pasar global.

Dengan berkembangnya teknologi *Digital Banking*. Bank BSI mengeluarkan BYOND sebagai aplikasi *Digital Banking* terbaru yang diluncurkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) pada November 2024. Aplikasi ini dirancang untuk memenuhi berbagai kebutuhan finansial, sosial, dan spiritual nasabah dalam satu platform yang terintegrasi. Melalui BYOND by BSI, pengguna dapat

³ <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>

⁴ Eny Latifah et al., "Bank Syariah Indonesia Dalam Memperkuat Ekonomi Sektor UMKM Pada Masa Pandemi," *Indonesian Journal of Islamic Economics and Finance* 1, no. 2 (2021): 139–152.

membuka rekening, melakukan investasi, mengajukan pembiayaan, serta mengakses fitur islami seperti pengingat waktu shalat dan pembayaran zakat.⁵ Dengan semakin majunya teknologi, Bank Syariah Indonesia (BSI) membuat aplikasi digital baru bernama BYOND yang diluncurkan pada November 2024. Aplikasi ini dibuat untuk membantu kebutuhan keuangan, sosial, dan ibadah para nasabah dalam satu aplikasi yang lengkap.

Kepuasan nasabah adalah harapan dan emosi seseorang ketika membeli suatu produk atau jasa. Artinya kinerja yang nasabah harapkan yaitu realitas. Harapan dan kenyataan ini menentukan kepuasan nasabah yang diberikan oleh suatu bank yang memiliki dampak sangat besar terhadap pertumbuhan keuntungan suatu bank dan Nasabah akan tetap loyal.⁶ Kepuasan nasabah terjadi ketika harapan nasabah terhadap produk atau layanan yang mereka beli sesuai atau bahkan melebihi kenyataan yang mereka alami. Artinya, jika pelayanan bank sesuai dengan harapan nasabah, maka nasabah akan merasa puas. Kepuasan dapat ditentukan dengan membandingkan apa yang diharapkan nasabah dengan yang mereka dapatkan. Jika hasilnya lebih tinggi dari yang diharapkan, nasabah puas. Dan sebaliknya, nasabah akan merasa tidak puas jika kurang dari apa yang diharapkan. Untuk meningkatkan loyalitas dan jumlah nasabah, setiap perusahaan perlu memperhatikan dan meningkatkan kepuasan nasabah.⁷

⁵ <http://bankbsi.co.id/produk&layanan/produk/byond-by-bsi>

⁶ Doni Marlius and Izet Putriani, "Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tapan Cabang Painan Dilihat Dari Kualitas Layanan Customer Service," *Jurnal Pundi* 3, no. 2 (2020): 111–122.

⁷ Iin Yusmaina, "Efektivitas Dan Resiko Penggunaan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dalam Bertransaksi Di Bank Syariah Mandiri (BSM)[Perbankan Syariah, UIN Raden Intan Lampung]," *Repository UIN Raden Intan Lampung* (2020).

Salah satu cara yang ampuh untuk meningkatkan kepuasan nasabah yaitu dengan meningkatkan layanan *Digital Banking* yang berkualitas hal ini dapat dilihat dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nurul Hidayah, Susila Andriyanti, Vina Rismayani, Vivi Annisa, Victoria mengatakan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka nasabah akan merasa semakin puas. Jika pelayanan yang diberikan kurang baik maka nasabah akan merasa ekspektasinya tidak terpenuhi dan tidak merasa puas atas pelayanan yang diberikan.⁸ Selain faktor diatas ada beberapa fitur yang terdapat pada *Mobile Banking* yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen hal ini ditemukan pada penelitian yang di lakukan oleh Nurhayani, Kamilah, Nur Ahmali Bi Rahmani, yang menyatakan bahwa Secara simultan variabel *Accuracy*, *Speed*, dan *Security* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah bank BSI Syariah Kabupaten Langkat.⁹

Digital Banking dalam penelitian ini akan di ukur dengan menggunakan tiga variabel yaitu *Accuracy*, *Speed*, dan *Security*. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Izma Fazlun Jannah *Accuracy* merujuk pada ketepatan dan keandalan informasi serta transaksi yang disediakan oleh layanan perbankan digital. Informasi yang akurat memastikan nasabah dapat melakukan transaksi dengan benar tanpa kesalahan, sehingga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan mereka. *Speed* berkaitan dengan seberapa cepat layanan perbankan digital dapat memproses transaksi dan permintaan nasabah. Layanan yang responsif dan cepat

⁸ Nurul Hidayah et al., “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketersediaan Fitur Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Penggunaan Bsi Mobile,” Jurnal Ekonomi Syariah 4, no. 2 (2022): 139–159.

⁹ Nur Ahmadi Bi Rahmani Nurhayani, Kamilah, “Pengaruh Penggunaan Digital Banking Sebagai Layanan Transaksi Online Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BSI Syariah Kabupaten Langkat,” Edunomika 08, no. 01 (2023): 1–12.

meminimalkan waktu tunggu, sehingga nasabah merasa lebih puas. *Security* mencakup perlindungan terhadap data pribadi dan transaksi finansial nasabah dari akses atau ancaman yang tidak sah. Sistem keamanan yang kuat dan andal sangat penting untuk menjaga kepercayaan nasabah terhadap layanan perbankan digital.

Dibalik semua kemudahan yang diberikan dengan terciptanya *Digital Banking* penulis menemukan masalah dimana sering nya terjadi gangguan - gangguan pada sistem *Digital Banking* yang menyebabkan kerugian bagi nasabah hal ini terjadi beberapa kali terkhusus pada aplikasi *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia (BSI) yaitu BYOND by BSI dimana aplikasi BYOND kembali mengalami gangguan pada tanggal 9 februari 2025 hal ini terjadi selama sehari-hari. Gangguan tersebut membuat banyak nasabah kesulitan bertransaksi para nasabah masih mengeluhkan kendala teknis dan lambatnya respons layanan pelanggan BSI selama gangguan terjadi. Sejumlah pihak juga mempertanyakan apakah sistem yang disediakan oleh BSI telah dirancang dengan baik atau justru sebaliknya.¹⁰

Di sisi lain alasan sebagian memilih BSI karena komitmennya terhadap prinsip syariah dan fitur yang relevan dengan kebutuhan sehari-hari, sementara yang lain cenderung menggunakan platform M-Banking lain yang dirasa lebih cocok dengan preferensi pribadi, seperti kemudahan navigasi atau fleksibilitas layanan. Perbedaan ini menunjukkan bahwa faktor seperti kebutuhan individu, pemahaman terhadap teknologi, dan kepercayaan terhadap institusi keuangan memainkan peran penting dalam menentukan pilihan aplikasi *Mobile Banking*

¹⁰ <https://www.tempo.co/ekonomi/sempat-error-berhari-hari-sistem-it-pada-aplikasi-byond-dari-bsi-kini-diklaim-sudah-stabil-1205998>

yang digunakan. Berdasarkan hal tersebut maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dari penggunaan *Digital Banking* terhadap kepuasan nasabah yang di ukur dengan menggunakan variabel *Accuracy*, *Speed* dan *Security*.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan judul dan uraian latar belakang di atas maka penulis mengemukakan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah Keakuratan (*Accuracy*) berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan nasabah BSI KCP Barru?
2. Apakah Kecepatan (*Speed*) berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan nasabah BSI KCP Barru?
3. Apakah Keamanan (*Security*) berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan nasabah BSI KCP Barru?
4. Apakah Keakuratan, Kecepatan dan Keamanan berpengaruh secara simultan terhadap peningkatan kepuasan nasabah BSI KCP Barru?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang rumusan masalah yang telah dijelaskan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh Keakuratan (*Accuracy*) terhadap peningkatan kepuasan nasabah BSI KCP Barru.
2. Untuk menganalisis pengaruh Kecepatan (*Speed*) terhadap peningkatan kepuasan nasabah BSI KCP Barru.
3. Untuk menganalisis pengaruh Keamanan (*Security*) terhadap peningkatan kepuasan nasabah BSI KCP Barru.

4. Untuk menganalisis apakah Keakuratan, Kecepatan dan Keamanan berpengaruh secara simultan terhadap peningkatan kepuasan nasabah BSI KCP Barru?

D. Manfaat penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini, dapat menjadi acuan referensi bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian dengan tema yang sama sehingga mampu menghasilkan penelitian yang relevan.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan menjadi acuan bagi masyarakat dan pengguna aplikasi BSI mobile dalam bertransaksi mulai dari penerapan penggunaan untuk mendapatkan kepuasan dari pengguna M-Banking tersebut.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Penelitian Relevan

Penelitian sebelumnya yang terkait dengan judul penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yuvita Savitri dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Bank BSI KCP Ratulangi Palopo)” menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis regresi linier berganda. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana dimensi kualitas layanan mobile banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan mobile banking Bank Syariah Indonesia. Namun, variabel bukti fisik (tangible) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.¹¹

Letak persamaan antara penelitian penulis dan penelitian Yuvita Savitri terdapat pada hasil bahwa keduanya sama-sama menunjukkan layanan digital banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah secara simultan. Kedua penelitian juga sejalan dalam menegaskan bahwa kualitas layanan dan aspek non-fisik seperti keandalan sistem serta jaminan keamanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan nasabah terhadap layanan Bank Syariah Indonesia (BSI). Sementara itu,

¹¹ Yuvita Savitri, “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank BSI KCP Ratulangi Palopo),” *IAIN Palopo* 3, no. 1 (2022): 192–205.

perbedaannya terletak pada fokus variabel dan hasil pengujian parsial. Penelitian Yuvita Savitri berfokus pada lima dimensi kualitas layanan menurut model Servqual, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*, dengan hasil bahwa empat dimensi pertama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan *tangible* tidak berpengaruh. Adapun penelitian penulis menitikberatkan pada tiga variabel teknis, yaitu keakuratan, kecepatan, dan keamanan, dengan hasil bahwa hanya Keamanan yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, sementara Keakuratan dan Kecepatan tidak berpengaruh. Dengan demikian, penelitian Yuvita lebih menyoroti aspek pelayanan dan interaksi nasabah dengan pihak bank, sedangkan penelitian penulis menekankan aspek keamanan dan keandalan sistem digital banking sebagai faktor dominan pembentuk kepuasan nasabah.

2. Penelitian terdahulu oleh Imamatul Firdaus yang berjudul “Pengaruh Layanan E-Banking terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro)”. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik analisis regresi linier sederhana serta pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada mahasiswa pengguna layanan e-banking Bank Syariah Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan e-banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, yang berarti semakin baik kualitas layanan e-banking yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna. Penelitian ini juga menegaskan bahwa aspek kemudahan, kecepatan, dan keamanan transaksi

digital menjadi faktor utama yang mendorong peningkatan kepuasan nasabah terhadap layanan perbankan syariah berbasis elektronik.¹²

Persamaan antara hasil penelitian penulis dan penelitian terletak pada temuan bahwa layanan perbankan digital berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kedua penelitian sama-sama menunjukkan bahwa penerapan teknologi digital seperti *e-banking* atau *digital banking* memberikan kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan dalam bertransaksi sehingga mampu meningkatkan kepercayaan serta kepuasan nasabah terhadap Bank Syariah Indonesia (BSI). Sementara itu, perbedaannya terdapat pada fokus variabel yang digunakan dan hasil uji parsial yang diperoleh. Penelitian Imamatul Firdaus berfokus pada satu variabel independen, yaitu layanan e-banking secara umum, dengan hasil bahwa layanan tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan penelitian Muhammad Ferdiansyah meneliti tiga variabel teknis, yaitu keakuratan, kecepatan, dan keamanan, dengan hasil bahwa hanya Keamanan yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, sementara keakuratan dan kecepatan tidak berpengaruh. Dengan demikian, penelitian Imamatul Firdaus menekankan pada pengaruh keseluruhan kualitas layanan e-banking, sedangkan penelitian penulis lebih menyoroti aspek keamanan sistem digital banking sebagai faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan nasabah.

¹² Imamatul Firdaus, “*Pengaruh Layanan E-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islamiain Metro) Oleh : Imamatul Firdaus Jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Negeri*” (2023).

3. Penelitian yang dilakukan oleh Nurhayani, Kamilah, Nur Ahmadi Bi Rahmani. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh *Accuracy, Speed, dan Security* terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengambilan sampel menggunakan metode *simple random sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketepatan, kecepatan, keamanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.¹³

Persamaan antara penelitian penulis dan penelitian Nurhayani dan Kamilah terletak pada hasil yang menunjukkan bahwa layanan digital banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Keduanya sama-sama menegaskan bahwa kemudahan, kecepatan, dan keamanan dalam melakukan transaksi digital berperan penting dalam meningkatkan kepuasan serta kepercayaan nasabah terhadap layanan Bank Syariah Indonesia (BSI). Perbedaannya terdapat pada fokus hasil penelitian dan pengaruh masing-masing variabel. Penelitian Nurhayani dan Kamilah menunjukkan bahwa ketiga variabel, yaitu *accuracy* (keakuratan), *speed* (kecepatan), dan *security* (keamanan), secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sehingga semua aspek layanan digital dianggap penting dalam menciptakan kepuasan pengguna. Sementara itu, penelitian penulis menemukan bahwa hanya variabel *security* yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan *accuracy* dan *speed* tidak berpengaruh signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa penelitian Nurhayani

¹³ Nurhayani, Kamilah, “*Pengaruh Penggunaan Digital Banking Sebagai Layanan Transaksi Online Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BSI Syariah Kabupaten Langkat.*”

dan Kamilah menilai pengaruh digital banking secara menyeluruh, sedangkan penelitian penulis lebih menitikberatkan pada peran keamanan sistem sebagai faktor utama dalam membentuk kepuasan nasabah BSI KCP Barru.

4. Penelitian terdahulu oleh Widia Eka Pramesti, Wahyu Eko Setianingsih, dan Ira Puspitadewi Sari yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Jember” Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan analisis regresi linier berganda untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah pengguna layanan mobile banking di Bank Syariah Indonesia Cabang Jember. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan melalui aplikasi mobile banking, baik dari segi tampilan, keandalan sistem, maupun ketanggapan pelayanan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah. Penelitian ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas layanan digital secara menyeluruh untuk memperkuat loyalitas dan kepercayaan nasabah terhadap Bank Syariah Indonesia.¹⁴

Berdasarkan hasil penelitian penulis dan penelitian Widia Eka Pramesti, Wahyu Eko Setianingsih, serta Ira Puspitadewi Sari terdapat

¹⁴ Widia Eka Pramesti, Wahyu Eko Setianingsih, and Ira Puspitadewi Sari, “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Jember,” *Jurnal Penelitian IPTEKS* 8, no. 1 (2023): 29–38.

kesamaan temuan bahwa kualitas layanan mobile banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, di mana peningkatan mutu layanan digital dapat memperkuat kepercayaan dan loyalitas nasabah terhadap Bank Syariah Indonesia (BSI). Kedua penelitian sama-sama menegaskan bahwa aspek pelayanan yang baik dalam sistem digital banking, seperti keandalan, keamanan, dan ketanggapan, berperan penting dalam menciptakan kepuasan pengguna. Namun, perbedaannya terletak pada fokus variabel dan hasil uji parsial. Penelitian Widia Eka Pramesti dan rekan meneliti lima dimensi kualitas layanan, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, yang semuanya terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan penelitian penulis berfokus pada tiga variabel teknis, yaitu *accuracy* (keakuratan), *speed* (kecepatan), dan *security* (keamanan), dengan hasil bahwa hanya *security* yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, sementara *accuracy* dan *speed* tidak berpengaruh. Dengan demikian, penelitian Widia menyoroti pengaruh menyeluruh dari kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan penelitian penulis lebih menekankan pada pentingnya keamanan sistem digital banking sebagai faktor utama pembentuk kepuasan nasabah BSI.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Hasyim, Intan Zuhra, Anita Janu Septi, Amal Rejeki Dabutar. Penelitian ini dilakukan untuk melihat seberapa jauh dampak dari kualitas layanan yang terdapat pada aplikasi BRIimo terhadap kepuasan dari nasabahnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas fitur dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BRIimo. Faktor kunci dalam industri perbankan adalah kebahagiaan nasabah.

Pelanggan yang setia pada suatu bisnis sering kali mendukungnya untuk jangka waktu yang lama dan merekomendasikannya kepada orang lain beserta produknya.¹⁵

Berdasarkan hasil penelitian penulis dan penelitian yang dilakukan oleh Intan Zuhra, Anita Janu Septi, dan Amal Rejeki Dabutar terdapat kesamaan temuan bahwa kualitas layanan mobile banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, di mana peningkatan mutu layanan digital seperti kemudahan, kecepatan, dan keamanan dapat meningkatkan kepuasan serta kepercayaan pengguna terhadap layanan perbankan. Kedua penelitian sama-sama menegaskan bahwa sistem dan pelayanan digital yang baik mampu memperkuat loyalitas nasabah terhadap bank. Namun, perbedaannya terletak pada fokus objek penelitian dan hasil uji parsial. Penelitian Intan Zuhra dan rekan berfokus pada layanan BRI Mobile dengan variabel tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy yang semuanya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan penelitian penulis berfokus pada layanan Byond by BSI dengan tiga variabel utama, yaitu keakuratan, kecepatan, dan keamanan, di mana hasilnya menunjukkan bahwa hanya keamanan yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, sementara keakuratan dan kecepatan tidak berpengaruh signifikan. Dengan demikian, penelitian Intan Zuhra dan rekan menyoroti kualitas pelayanan secara menyeluruh sebagai faktor pembentuk kepuasan, sedangkan penelitian penulis lebih

¹⁵ Intan Zuhra, Anita Janu Septi, and Amal Rejeki Dabutar, "Pengaruh Kualitas Layanan BRI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pengguna BRI Mobile Di Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Medan)," *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* 8, no. 4 (2023).

menitikberatkan pada aspek keamanan sistem digital banking sebagai faktor utama yang memengaruhi kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.

6. Penelitian terdahulu oleh Ni Made Savitri Anggraeni dan Ni Nyoman Kerti Yasa yang berjudul *“E-Service Quality terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan dalam Penggunaan Internet Banking”*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan dalam penggunaan layanan internet banking. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah pengguna layanan internet banking. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik yang meliputi dimensi efisiensi, keandalan, privasi, dan responsivitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan serta loyalitas pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan elektronik yang diberikan oleh bank, baik dari segi kemudahan akses, keamanan data, maupun kecepatan pelayanan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah terhadap layanan internet banking. Penelitian ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas layanan digital secara berkelanjutan untuk menciptakan pengalaman pengguna yang memuaskan serta membangun hubungan jangka panjang antara nasabah dan pihak bank.

Berdasarkan hasil penelitian penulis dan penelitian yang dilakukan oleh Ni Made Savitri Anggraeni dan Ni Nyoman Kerti Yasa terdapat kesamaan temuan bahwa kualitas layanan digital berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, di mana peningkatan mutu layanan seperti

kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, dan keamanan sistem mampu meningkatkan kepuasan serta kepercayaan pengguna terhadap layanan perbankan digital. Kedua penelitian sama-sama menegaskan pentingnya kualitas layanan dalam menciptakan pengalaman positif bagi nasabah. Namun, perbedaannya terletak pada ruang lingkup dan hasil penelitian. Penelitian Ni Made Savitri Anggraeni dan Ni Nyoman Kerti Yasa meneliti kualitas layanan digital secara menyeluruh dengan dimensi efisiensi, keandalan, privasi, dan responsivitas yang semuanya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan penelitian penulis berfokus pada tiga aspek utama, yaitu keakuratan, kecepatan, dan keamanan, dengan hasil bahwa hanya keamanan yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, sementara keakuratan dan kecepatan tidak berpengaruh. Dengan demikian, penelitian Ni Made Savitri Anggraeni dan Ni Nyoman Kerti Yasa menyoroti kualitas layanan digital secara komprehensif sebagai penentu kepuasan, sedangkan penelitian penulis lebih menitikberatkan pada aspek keamanan sebagai faktor dominan yang memengaruhi kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.

7. Penelitian terdahulu oleh Dimas Pangestu yang berjudul “*Analisis Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan BSI Mobile*”. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah pengguna aplikasi BSI Mobile. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan digital banking yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum nasabah merasa puas terhadap

kinerja aplikasi BSI Mobile, terutama dalam aspek kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, dan keamanan sistem. Namun, penelitian ini juga menemukan bahwa masih terdapat beberapa kendala seperti gangguan jaringan dan kesulitan akses pada jam sibuk yang dapat memengaruhi kenyamanan pengguna. Penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas layanan digital, terutama dari sisi stabilitas sistem dan responsivitas aplikasi, sangat penting untuk menjaga serta meningkatkan kepuasan nasabah terhadap layanan BSI Mobile.¹⁶

Berdasarkan hasil penelitian penulis dan penelitian yang dilakukan oleh Dimas Pangestu terdapat kesamaan temuan bahwa layanan digital banking berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah, di mana kemudahan, kecepatan, dan keamanan dalam penggunaan aplikasi BSI Mobile menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna. Kedua penelitian sama-sama menegaskan pentingnya peningkatan kualitas layanan digital dalam menjaga kepercayaan dan loyalitas nasabah terhadap Bank Syariah Indonesia (BSI). Namun, perbedaannya terletak pada fokus analisis dan hasil uji parsial. Penelitian Dimas Pangestu menitikberatkan pada analisis tingkat kepuasan nasabah secara deskriptif, dengan hasil bahwa sebagian besar nasabah merasa puas terhadap fitur dan kemudahan layanan BSI Mobile, meskipun masih ditemukan kendala teknis seperti gangguan jaringan dan akses lambat pada waktu tertentu. Sedangkan penelitian penulis berfokus pada pengaruh tiga variabel utama, yaitu keakuratan, kecepatan, dan

¹⁶ Dimas Pangestu, "Analisis Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan BSI Mobile," *Jurnal Muamalat Indonesia - Jmi* 2, no. 2 (2022): 72–86.

keamanan, terhadap kepuasan nasabah, dengan hasil bahwa hanya variabel keamanan yang berpengaruh positif dan signifikan, sementara keakuratan dan kecepatan tidak berpengaruh signifikan. Dengan demikian, penelitian Dimas lebih menggambarkan kepuasan nasabah secara umum terhadap layanan BSI Mobile, sedangkan penelitian penulis menekankan pada aspek teknis yang secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan, khususnya pada faktor keamanan sistem digital banking.

Secara keseluruhan, perbedaan utama antara penelitian ini dan lima penelitian lainnya adalah fokusnya. Penelitian ini akan menganalisis layanan *Digital Banking* secara keseluruhan, dengan menekankan tiga faktor utama: Keakuratan, kecepatan, dan keamanan. Tujuannya adalah untuk memahami bagaimana ketiga faktor ini mempengaruhi peningkatan kepuasan nasabah di Bank BSI KC Parepare. Sementara itu, beberapa penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Nurhayani dan timnya, juga membahas Akurasi, Kecepatan, dan Keamanan, tetapi tidak dalam konteks yang sama.¹⁷ Misalnya, penelitian oleh Widia Eka Pramesti lebih fokus pada efisiensi dan privasi dalam aplikasi BSI Mobile.¹⁸ Perbedaan lainnya adalah pada variabel yang diteliti. Penelitian ini fokus pada tiga variabel Keakuratan, kecepatan, dan keamanan. dalam konteks layanan *Digital Banking*, sehingga memberikan gambaran yang lebih jelas dan mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan kepuasan nasabah.

¹⁷ Nurhayani, Kamilah, “*Pengaruh Penggunaan Digital Banking Sebagai Layanan Transaksi Online Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BSI Syariah Kabupaten Langkat.*”

¹⁸ Pramesti, Setianingsih, and Sari, “*Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Jember.*”

Sementara itu, beberapa penelitian lain menggunakan variabel yang berbeda, seperti kemudahan penggunaan dan biaya.

B. Tinjauan Teori

1. Teori Kepuasan Nasabah

a. Definisi Kepuasan Nasabah

Secara Yuridis, Nasabah merujuk pada individu atau entitas yang memanfaatkan layanan perbankan. Mereka tidak hanya terbatas pada masyarakat yang telah memiliki rekening di bank, tetapi juga mencakup pihak lain yang menggunakan jasa perbankan untuk berbagai transaksi keuangan, meskipun tanpa memiliki rekening sendiri.¹⁹

Nasabah merupakan tujuan akhir untuk pemasaran produk karena berasal dari pelanggan apakah produk atau layanan dapat dinyatakan berkualitas atau tidak. Selain itu, pelanggan akan menjadi evaluasi dari produk dan layanan yang ia gunakan dan akan menilai seberapa puas dengan penggunaan produk dan layanan ini. Kepuasan adalah konsep yang menentukan bahwa barang atau jasa dapat atau tidak diterima di pasar. Kepuasan pelanggan adalah prioritas penting harus dipertimbangkan dan diperlukan untuk kemajuan suatu perusahaan

Adapun pengertian kepuasan menurut beberapa ahli yaitu menurut Richard Oliver pada bukunya, Kepuasan adalah reaksi konsumen terhadap pemenuhan kebutuhannya. Hal ini mencerminkan evaluasi konsumen terhadap suatu produk atau layanan, di mana tingkat kepuasan yang

¹⁹ Intan Nur Rahmawati, M H Sh, and S H Rukiyah Lubis, *Win-Win Solution Sengketa Konsumen* (MediaPressindo, 2018).

dirasakan dapat melebihi atau kurang dari harapan yang dimiliki.²⁰ Di sisi lain menurut kotler Kepuasan merupakan perasaan bahagia atau tidak puas yang dirasakan seseorang setelah membandingkan persepsi atau kesan mereka terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dengan harapan yang dimiliki.²¹

Dengan demikian dari pengertian para ahli dapat disimpulkan bahwa Kepuasan adalah reaksi atau perasaan yang dirasakan seseorang setelah mengevaluasi pemenuhan kebutuhannya.

b. Faktor-faktor kepuasan nasabah

Adapun beberapa faktor yang menentukan kepuasan pelanggan sebagai berikut:²²

1) Kualitas Produk

Terdapat enam elemen yang membentuk kualitas produk, yaitu kinerja, daya tahan, fitur, keandalan, estetika, dan penampilan produk. Kualitas dapat dipahami sebagai segala hal yang mempengaruhi kepuasan konsumen serta upaya perusahaan untuk melakukan perbaikan secara berkelanjutan. Konsumen merasa puas setelah membeli atau menggunakan produk atau jasa yang ternyata memiliki kualitas yang baik.

²⁰ R L Oliver, *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer: A Behavioral Perspective on the Consumer* (Taylor & Francis, 2014).

²¹ P Kotler, *Ten Deadly Marketing Sins* (Erlangga, 2004).

²² Rosnaini Daga, *Buku 1, Citra, Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan*, 2019.

2) Harga

Harga adalah nilai yang dibayarkan oleh konsumen untuk mendapatkan manfaat dari memiliki atau menggunakan produk atau jasa. Harga menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi keputusan pembelian konsumen. Konsumen bersedia membayar sejumlah uang untuk produk atau jasa yang berkualitas baik, dan mereka akan merasa puas jika produk atau jasa yang dibeli sebanding dengan uang yang dikeluarkan.

3) Kualitas Pelayanan (Service Quality)

Kualitas pelayanan memiliki konsep yang dikenal sebagai *SerQual*, yang terdiri dari lima dimensi: bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Untuk memberikan pelayanan yang berkualitas baik dan sesuai dengan harapan konsumen, penting untuk membentuk sikap dan perilaku karyawan, karena faktor manusia berkontribusi sebesar 70%. Oleh karena itu, tidak mengherankan jika kualitas pelayanan sulit untuk ditiru.

4) Faktor emosional (Emotional factor)

Faktor emosional berperan penting dalam kepuasan konsumen. Konsumen cenderung merasa puas saat menggunakan produk yang mereka beli, yang tercermin dari perasaan bangga, percaya diri, dan simbol kesuksesan ketika mereka menggunakan produk dari merek terkenal.

5) Kemudahan

Pada dasarnya, kepuasan konsumen akan terwujud jika terdapat kemudahan, kenyamanan, serta citra yang baik dalam memperoleh produk atau layanan yang mereka terima.

Dengan demikian, peneliti melihat bahwa kepuasan konsumen merupakan hasil dari interaksi kompleks antara kualitas nyata, persepsi nilai, respons emosional, dan kemudahan akses, yang semuanya harus dikelola secara holistik oleh perusahaan. Pendekatan ini memungkinkan perusahaan untuk tidak hanya memenuhi harapan pelanggan, tetapi juga menciptakan loyalitas jangka panjang melalui pengalaman pelanggan yang unggul dan menyeluruh.

c. Konsekuensi dari kepuasan nasabah

Menurut Tjiptono & Diana Kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap nilai pembelian ulang, loyalitas pelanggan, perilaku pengaduan, dan rekomendasi positif. Pelanggan yang puas cenderung melakukan pembelian ulang terhadap produk atau jasa yang sama, serta memiliki kemungkinan untuk melakukan upbuying (membeli versi produk yang lebih mahal) dan cross-buying (membeli produk lain dari produsen atau distributor yang sama). Selain itu, pelanggan yang puas juga lebih loyal terhadap perusahaan, lebih toleran terhadap kesalahan yang mungkin terjadi, dan memiliki kemungkinan kecil untuk mengajukan keluhan. Secara tidak langsung, kepuasan pelanggan membuat mereka lebih bersedia merekomendasikan produk atau perusahaan kepada orang lain (rekomendasi positif), karena mereka merasa nyaman dengan produk atau

perusahaan tersebut dan ingin orang lain merasakan pengalaman yang sama.²³

Kepuasan pelanggan tidak hanya berdampak langsung, tetapi juga dapat dimediasi oleh faktor-faktor lain seperti kepercayaan, keterikatan emosional, kualitas pelayanan, dan pengalaman digital. Selain itu, peran media sosial, nilai ekonomi pelanggan, serta perbedaan karakteristik budaya dan segmentasi pelanggan juga penting untuk dianalisis lebih dalam.

Dengan demikian, pendekatan yang lebih komprehensif terhadap kepuasan pelanggan akan membantu perusahaan dan peneliti memahami perilaku pelanggan secara lebih akurat dan strategis dalam membangun hubungan jangka panjang.

d. Indikator Kepuasan Nasabah

Menurut teori Kotler dan Keller, indikator kepuasan pelanggan dapat diidentifikasi melalui beberapa cara berikut.²⁴

- 1) Pembelian Ulang: nasabah yang terus menggunakan layanan perbankan dari bank, seperti tabungan, pinjaman, atau produk investasi.
- 2) Mendorong *Word-of-Mouth*: Nasabah yang puas dengan layanan bank cenderung merekomendasikannya kepada orang lain. *Word-of-mouth* di sektor perbankan sangat berharga karena dapat memengaruhi keputusan nasabah baru.

²³ Tjiptono, F., & Diana, A. *Pelanggan Puas? Tak Cukup!* Yogyakarta: C.V Andi Offset. 2015.

²⁴ Philip Kotler & Kevin Lane Keller, *Marketing Management*, ed. Philip Kotler & Kevin Lane Keller, 15th ed. (Pearson Education, 2016).

- 3) Membangun Citra Merek: Kepuasan nasabah terhadap layanan perbankan dapat memperkuat citra merek bank. Jika nasabah puas dengan kecepatan transaksi, keamanan, atau layanan pelanggan yang responsif, mereka akan lebih loyal dan lebih memilih bank tersebut daripada mencari kompetitor.
- 4) Mengambil Keputusan Pembelian di Perusahaan yang Sama: Kepuasan nasabah terhadap produk perbankan, seperti tabungan atau kredit, mendorong mereka untuk memilih produk tambahan dari bank yang sama.

peneliti menyimpulkan bahwa kepuasan pelanggan dalam sektor perbankan merupakan aset strategis yang dapat meningkatkan retensi, akuisisi nasabah baru, brand equity, serta customer lifetime value. Oleh karena itu, bank perlu mengelola pengalaman pelanggan secara holistik dan konsisten untuk memaksimalkan manfaat jangka panjang dari kepuasan pelanggan tersebut.

2. Teori Digital Banking

a. Definisi Digital Banking

Menurut OJK Layanan Perbankan Digital, yang disebut dengan istilah "*Digital Banking*," adalah layanan atau aktivitas perbankan yang dilakukan melalui kantor bank tertentu dengan memanfaatkan sarana elektronik atau digital yang dimiliki oleh bank, serta melalui media

digital.²⁵ Layanan ini memungkinkan calon nasabah dan nasabah bank untuk mengakses informasi, berkomunikasi, melakukan registrasi, membuka rekening, melakukan transaksi perbankan, dan menutup rekening. Selain itu, layanan ini juga mencakup akses terhadap informasi lain dan transaksi di luar produk perbankan, seperti nasihat keuangan (*financial advisory*), investasi, transaksi (*e-commerce*), dan kebutuhan lainnya dari nasabah bank.

Adapun menurut Gerrard dan Cunningham *Digital Banking* adalah Perbankan digital merujuk pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk menyediakan layanan perbankan kepada pelanggan secara elektronik. Hal ini memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi, seperti pengiriman uang, pembayaran, dan pengelolaan rekening, tanpa harus datang ke kantor cabang bank. Perbankan digital meliputi internet banking, *Mobile Banking*, serta penggunaan ATM.²⁶

Perkembangan layanan perbankan digital didorong oleh hal-hal sebagai berikut:²⁷

- 1) Adanya perkembangan teknologi informasi yang pesat
- 2) Perubahan gaya hidup masyarakat sesuai perkembangan teknologi informasi

²⁵ Otoritas Jasa Keuangan, "Panduan Penyelenggaraan Digital Branch," *Panduan Penyelenggaraan Digital Branch*, 2016.

²⁶ J. B. Gerrard, P., & Cunningham, *The Influence of the Internet on the Banking Industry*, ed. J. B. Gerrard, P., & Cunningham (Emerald Group Publishing Limited, 2003).

²⁷ OJK, "Panduan Penyelenggara Digital Branch Oleh Bank Umum," *Penyelenggaraan Digital Branch Oleh Bank Umum* 1, no. 1 (2016): 1–9.

- 3) Adanya kebutuhan masyarakat terhadap layanan perbankan yang efektif, efisien, dapat diakses dari manapun dan kapanpun, komprehensif, serta mudah
- 4) Kompetisi industri perbankan untuk memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan
- 5) Kebutuhan perbankan terhadap operasional yang efisien dan terintegrasi.

Berdasarkan pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa layanan ini merupakan bentuk aktivitas perbankan yang memanfaatkan teknologi digital untuk memudahkan akses dan interaksi nasabah dengan bank.

b. Manfaat penggunaan layanan Digital Banking

Beberapa manfaat penggunaan layanan *Digital Banking* antara lain sebagai berikut:²⁸

1) Akses Layanan Tanpa Batas

Dengan adanya layanan perbankan yang kini dilakukan secara digital, nasabah dapat mengakses berbagai layanan keuangan dan perbankan kapan saja dan di mana saja, 24 jam sehari tanpa batasan.

2) Tarif yang Semakin Efisien

Layanan perbankan digital dapat mengurangi biaya dan tarif yang dikenakan kepada nasabah, sehingga mempermudah integrasi layanan perbankan digital dengan berbagai platform lainnya

²⁸ Ahmad A A Bakar Iskandar Yahya Arulampalam Kunaraj P.Chelvanathan, *Digital Banking & Financial Technology, Journal of Engineering Research*, 2023.

3) Ragam Fitur Beyond Banking

Perbankan digital bersaing untuk menawarkan fitur-fitur yang dapat memenuhi berbagai kebutuhan nasabah. Manfaat yang ditawarkan oleh fitur-fitur tersebut tidak terbatas dalam layanan perbankan dan dapat menjangkau berbagai ekosistem.

4) Keamanan

Keamanan selalu menjadi prioritas utama dalam penyediaan layanan perbankan digital. Nomor PIN bukanlah satu-satunya langkah perlindungan saat melakukan transaksi. Terdapat juga otentikasi multi-faktor yang memastikan keamanan rekening, seperti otentikasi biometrik dan OTP (*one time password*). Oleh karena itu, pertumbuhan perbankan digital perlu disertai dengan edukasi dan upaya untuk meningkatkan literasi digital.

5) Kontrol Finansial dan Personalia

Layanan *Digital Banking*, baik melalui *Mobile Banking* maupun *Online Banking*, memberikan kontrol penuh kepada nasabah atas transaksi dan keuangan mereka. Nasabah dapat melakukan berbagai aktivitas, seperti menabung, mentransfer, menarik dana, melakukan pembayaran, hingga berinvestasi secara real-time. Selain itu, personalisasi layanan perbankan digital dapat disesuaikan dengan kebutuhan nasabah, seperti mengatur, mengakses, dan menambahkan penawaran layanan perbankan yang diinginkan.

Adapun menurut M.A. Anugrah dkk mengatakan penggunaan layanan digital pada Bank Syariah Indonesia (BSI) di Parepare. Literasi

keuangan menjadi faktor utama yang menentukan kemampuan nasabah dalam memahami fitur-fitur digital banking, seperti transfer, pembayaran tagihan, dan pengelolaan rekening melalui aplikasi BSI Mobile. Semakin tinggi tingkat literasi keuangan, semakin besar pula kecenderungan nasabah untuk menggunakan layanan digital secara optimal. Di sisi lain, inovasi produk—baik dalam bentuk penyempurnaan aplikasi, fitur keamanan, maupun kemudahan antarmuka—mendorong peningkatan minat dan kepuasan nasabah terhadap layanan digital tersebut. Temuan ini sejalan dengan teori Technology Acceptance Model (TAM) yang menekankan pentingnya persepsi kemudahan (ease of use) dan manfaat (usefulness) dalam menentukan penerimaan teknologi oleh pengguna.²⁹

secara keseluruhan, peneliti menyimpulkan bahwa keberhasilan layanan perbankan digital tidak hanya ditentukan oleh kehadiran teknologi, tetapi juga oleh kemampuan bank dalam menghadirkan nilai, kenyamanan, keamanan, dan personalisasi yang relevan dengan kebutuhan nasabah digital masa kini. Oleh karena itu, transformasi digital dalam perbankan harus disertai dengan strategi yang menyeluruh, yang mencakup inovasi berkelanjutan, edukasi nasabah, dan peningkatan kualitas pengalaman pengguna.

²⁹ M.A. Anugrah, M. Musmulyadi, N. Nurfadhilah, dan T.F. Adisaputra, “The Influence of Financial Literacy and Innovation on The Use of BSI Digital Services in Parepare, Indonesia,” *Golden Ratio of Digital Innovation and Sustainability Journal* 2, no. 1 (2024): 55–66.

c. Jenis-jenis Digital Banking

Menurut OJK jenis-jenis *Digital Banking* meliputi:³⁰

1) Telephone Banking

Layanan perbankan digital yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi dengan menghubungi pusat layanan bank melalui telepon. Melalui phone banking, nasabah dapat melakukan berbagai aktivitas seperti memeriksa saldo, melihat mutasi rekening, mentransfer dana, membayar tagihan kartu kredit, PLN, telepon, serta membeli pulsa dan kuota.

2) Sms Banking

Layanan perbankan digital yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi menggunakan ponsel dengan mengirimkan pesan singkat (SMS). Nasabah dapat melakukannya dengan mengirimkan pesan ke nomor telepon bank atau melalui aplikasi khusus yang disediakan oleh bank. Melalui SMS banking, nasabah dapat melakukan berbagai aktivitas seperti memeriksa saldo, melihat mutasi rekening, mentransfer dana, membayar tagihan kartu kredit, PLN, telepon, serta membeli pulsa dan kuota.

3) Internet banking

Layanan perbankan digital memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi menggunakan perangkat yang terhubung ke internet bank. Perangkat yang dapat digunakan meliputi komputer,

³⁰ Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum,

laptop, atau ponsel. Melalui internet banking, nasabah dapat melakukan berbagai aktivitas seperti memeriksa saldo, melihat mutasi rekening, mentransfer dana, memeriksa nilai tukar valuta asing, membayar tagihan kartu kredit, PLN, telepon, serta membeli pulsa dan kuota.

4) Mobile Banking

Layanan perbankan digital yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi melalui ponsel pintar (smartphone) yang terhubung dengan nomor yang terdaftar di bank. *Mobile Banking* merupakan layanan perbankan digital yang paling maju saat ini, dilihat dari segi kecepatan, keamanan, dan pengalaman transaksi yang memudahkan nasabah.

Secara keseluruhan, keragaman kanal layanan digital perbankan memberikan fleksibilitas dan inklusi bagi berbagai segmen nasabah, dari yang paling sederhana hingga yang paling tinggi. Oleh karena itu, untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan serta loyalitas nasabah, bank perlu terus mengembangkan, memelihara, dan menyesuaikan setiap kanal digital ini sesuai dengan perkembangan teknologi, perilaku konsumen, dan tantangan keamanan digital.

3. Dimensi Digital Banking

Menurut Dan Schatt dan Jason Henrichs berpendapat bahwa akurasi, kecepatan, dan keamanan merupakan tiga elemen penting yang saling mendukung dalam menciptakan layanan perbankan digital yang berhasil.³¹

³¹ Dan Schatt & Jason Henrichs, *The Digital Banking Revolution: The Future of Retail Banking in the Digital World*, ed. Dan Schatt & Jason Henrichs (wiley, 2018).

Mereka menekankan bahwa akurasi sangat vital untuk memastikan bahwa transaksi dan data diproses dengan benar, sehingga dapat menghindari kesalahan atau penipuan yang dapat merusak kepercayaan pelanggan. Di sisi lain, kecepatan menjadi faktor kunci dalam memberikan layanan yang responsif dan efisien, di mana pelanggan mengharapkan transaksi diproses dengan cepat tanpa waktu tunggu yang lama.

Keamanan adalah aspek utama yang harus diutamakan, karena tanpa sistem yang aman, meskipun transaksi cepat dan akurat, pelanggan tidak akan mempercayai layanan digital tersebut. Teknologi seperti enkripsi dan autentikasi multi-faktor sangat penting untuk melindungi data dan transaksi pelanggan dari ancaman siber.

a. Keakuratan

Akurasi dalam *Digital Banking* mengacu pada ketepatan dan keandalan informasi yang disajikan oleh sistem perbankan digital, yang mencakup transaksi, laporan saldo, dan data nasabah. Aspek akurasi ini sangat krusial dalam *Digital Banking* karena dapat berdampak pada kepercayaan nasabah, keamanan transaksi, serta tingkat kepuasan pelanggan.³²

Beberapa indikator utama Keakuratan menurut Pereira dan Rios adalah:³³

1) Keakuratan Data Transaksi

Keakuratan data transaksi itu tentang seberapa benar informasi

³² A. M. A. Al-Sharif dan A. A. Al-Harbi, ““Digital Banking: A Guide to Digital Transformation”” (2020).

³³ Pereira dan Rios, *Digital Banking: A Guide to the Future of Finance* (Springer, 2019).

yang tercatat sesuai dengan kenyataan. Ini penting supaya kita bisa membuat keputusan yang tepat dan menghindari kesalahan atau kebingungan.

2) Konsistensi dan Pembaruan Data Secara Real-Time

Konsistensi data berarti data yang ada di dalam sistem harus sama dan tidak bertentangan. Sementara itu, pembaruan data secara real-time memastikan bahwa setiap perubahan langsung terlihat di seluruh sistem. Ini penting agar kita tidak menghadapi masalah akibat data yang sudah lama atau tidak cocok satu sama lain.

3) Verifikasi dan Validasi Transaksi

Verifikasi adalah proses untuk mengecek apakah informasi yang diberikan sesuai dengan yang seharusnya, sedangkan validasi adalah memastikan bahwa transaksi tersebut memenuhi semua aturan dan kriteria yang berlaku. Dengan melakukan kedua langkah ini, kita bisa yakin bahwa semua transaksi yang tercatat adalah akurat dan dapat dipercaya.

4) Pencocokan Data dengan Sistem Eksternal

membandingkan informasi yang kita miliki dengan data yang ada di sistem. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa data yang kita miliki akurat dan sesuai dengan informasi. Dengan cara ini, kita bisa menemukan kesalahan atau perbedaan, sehingga bisa memperbaiki data kita dan memastikan semuanya sinkron.

b. Kecepatan

Kecepatan dalam perbankan digital mengacu pada seberapa cepat transaksi, layanan, dan proses perbankan dapat dilakukan melalui platform digital. Di era digital ini, salah satu harapan utama nasabah adalah kemampuan untuk mengakses layanan perbankan secara langsung dan tanpa batasan waktu. Melalui aplikasi perbankan, nasabah dapat dengan cepat dan mudah melakukan transfer, pembayaran, atau memeriksa saldo tanpa harus mengunjungi cabang fisik.³⁴

Beberapa indikator utama Kecepatan menurut Omar P. Orozco adalah:³⁵

1) Kecepatan proses transaksi.

Kecepatan transaksi merujuk pada durasi yang diperlukan untuk menyelesaikan transaksi finansial, baik itu transfer antar nasabah dalam satu bank, antar bank, pembayaran tagihan, maupun transaksi internasional. Kecepatan ini sangat krusial, terutama dengan adanya sistem pembayaran real-time (pembayaran instan) yang mengharuskan transaksi diselesaikan dalam hitungan detik.

2) Kecepatan Akses Layanan.

Kecepatan akses layanan ini mencakup seberapa cepat bank dapat memberikan layanan kepada nasabah. Contohnya, saat membuka akun, nasabah diharapkan dapat segera mengakses layanan setelah mendaftar. Begitu juga, ketika mengajukan pinjaman, proses

³⁴ Brett King, *Banking Everywhere, Never at a Bank* (wiley, 2018).

³⁵ Omar P. Orozco, *Digital Banking: Transforming the Banking Industry* (wiley, 2019).

verifikasi KYC (Know Your Customer) harus dilakukan dengan cepat dan sederhana, tanpa melalui prosedur yang panjang dan rumit.

3) Kecepatan Pemrosesan Data.

Dalam perbankan digital, kecepatan pemrosesan data mencakup waktu yang diperlukan untuk memverifikasi transaksi, menghitung skor kredit, dan memprediksi tren pasar berdasarkan data yang telah dikumpulkan. Sebagai contoh, dalam proses pemberian pinjaman, bank perlu memproses data pemohon dengan cepat agar dapat mengambil keputusan kredit secara efisien.

4) Kecepatan Penyelesaian Pengembalian Dana.

Kecepatan penyelesaian Pengembalian Dana merujuk pada waktu yang diperlukan oleh bank untuk mengonfirmasi Pengembalian Dana yang diajukan oleh nasabah dan memberikan solusi atau pengembalian dana. Sebagai contoh, jika terjadi transaksi yang gagal atau tidak sesuai, nasabah mengharapkan proses Pengembalian Dana yang cepat dan efisien.

c. Keamanan

Keamanan dalam perbankan digital mengacu pada langkah-langkah dan teknologi yang digunakan oleh lembaga keuangan untuk melindungi data dan transaksi nasabah yang dilakukan melalui platform digital, seperti aplikasi *Mobile Banking*, internet banking, atau sistem pembayaran digital. Aspek keamanan ini sangat krusial untuk menjaga informasi pribadi nasabah, mencegah tindakan penipuan, dan

memastikan bahwa transaksi dilakukan dengan aman tanpa risiko penyusupan atau peretasan.³⁶

Beberapa indikator utama *Security* menurut Rishi Tiwari dan Susanne Buse adalah:³⁷

1) Enkripsi Data.

Enkripsi pengubahan data menjadi bentuk yang tidak bisa dibaca oleh orang yang tidak berhak. Ini penting untuk menjaga kerahasiaan informasi, baik saat data disimpan maupun saat dikirim melalui internet. Dengan enkripsi, kita bisa melindungi informasi penting agar tidak jatuh ke tangan yang salah..

2) Autentikasi Multi-Faktor (*Multi-Factor Authentication*, MFA).

MFA (Multi-Factor Authentication) adalah cara untuk meningkatkan keamanan dengan meminta pengguna membuktikan identitas mereka dengan dua cara atau lebih. Contohnya, setelah memasukkan kata sandi, pengguna juga harus memasukkan kode yang dikirim ke ponsel. Ini membantu mencegah orang yang tidak berhak mengakses sistem atau data, meskipun kata sandi mereka sudah bocor.

3) Deteksi Penipuan dan Anomali.

Sistem deteksi ini digunakan untuk menemukan perilaku yang aneh atau mencurigakan di jaringan atau aplikasi, yang bisa jadi

³⁶ Hassan S. S. Al-Hussainy, *Cybersecurity for Financial Services: A Practical Guide* (Springer, 2019).

³⁷ Rishi Tiwari dan Susanne Buse, *Digital Banking: Transformation and Innovation* (Springer, 2020).

tanda adanya penipuan atau masalah keamanan. Biasanya, sistem ini menggunakan algoritma yang didukung oleh pembelajaran mesin untuk secara otomatis mengenali pola yang tidak biasa.

4) Perlindungan Terhadap Serangan Phishing.

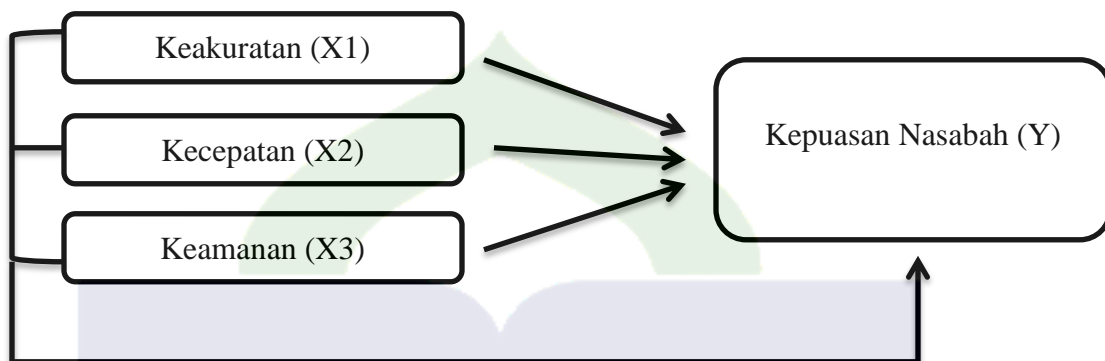
Phishing adalah cara orang jahat mencoba mendapatkan informasi pribadi, seperti nama pengguna, kata sandi, atau data kartu kredit, dengan berpura-pura menjadi pihak yang terpercaya. Untuk melindungi diri dari phishing, kita perlu pelatihan tentang keamanan, menggunakan filter email, dan teknologi yang bisa mendeteksi serta mencegah serangan seperti ini.

5) Keamanan Aplikasi Mobile dan Web.

Keamanan aplikasi mobile dan web berarti melindungi aplikasi yang digunakan di ponsel dan di internet. Ini termasuk menguji apakah ada kelemahan, menggunakan enkripsi untuk menjaga data aman, mengatur siapa yang bisa mengakses aplikasi, dan melindungi perangkat pengguna dari serangan seperti malware atau celah keamanan.

C. Kerangka Konseptual

Untuk memudahkan para akademisi untuk melakukan penelitian ini, peneliti telah menyusun kerangka konseptual sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

D. Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan sementara yang berdasarkan pada realitas yang ditemukan melalui penyelidikan, dan ditentukan dengan mengamati hubungan antara dua variabel. Tujuan dari pengembangan hipotesis bukan hanya untuk memberikan panduan dalam penelitian, tetapi juga untuk membatasi variabel yang akan dipertimbangkan.³⁸

Berdasarkan penelitian yang akan dilakukan, hipotesis yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh Keakuratan terhadap Kepuasan Nasabah

Perbankan adalah suatu perusahaan yang operasionalnya sangat bergantung pada ketepatan pencatatan transaksi keuangan. Oleh karena itu,

³⁸ Mila Sari, *Metodologi Penelitian* (Global eksekutif teknologi, 2022).

akurasi menjadi salah satu pertimbangan penting bagi nasabah dalam memutuskan apakah akan menggunakan suatu produk atau aplikasi.³⁹ Dengan demikian, Keakuratan diperkirakan menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah. yang menyatakan bahwa secara parsial variabel akurasi berpengaruh positif signifikan, dimana keakuratan pada layanan *Mobile Banking* memberikan jaminan kualitas yang baik, kesesuaian informasi yang diterima nasabah sama dengan yang di Bank, keakuratan dalam catatan transaksi dan kejelasan informasi yang diterima. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Prihatiningsih mengatakan bahwa Keakuratan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan *mobile payment*.⁴⁰ Adapun penelitian yang dilakukan oleh Nurhayani dkk mengatakan Keakuratan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI Syariah Kabupaten Langkat.⁴¹

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1 : Keakuratan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Nasabah

2. Pengaruh Kecepatan terhadap kepuasan nasabah

Dalam kehidupan sehari-hari, nasabah menginginkan efisiensi waktu

³⁹ Siska Anggriani and M. Agus Maryanto, “Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu (KCP) Pagar Alam,” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)* 3, no. 1 (2023): 101–112.

⁴⁰ Philip Reiting et al., “Mobile Payment” 3, no. 1 (2020): 84–93.

⁴¹ Nurhayani, Kamilah, “Pengaruh Penggunaan Digital Banking Sebagai Layanan Transaksi Online Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BSI Syariah Kabupaten Langkat.”

dalam melakukan aktivitas. Oleh karena itu, semakin mudah dan cepat akses yang disediakan oleh perbankan, semakin besar kemungkinan nasabah merasa puas dengan layanan perbankan digital yang ditawarkan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wasilah yang menyatakan bahwa variabel kecepatan (Kecepatan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.⁴² Adapun penelitian yang dilakukan oleh Tomi Alifandi, dan Muhammad Iqbal Fasa menyatakan bahwa pengguna lebih suka Melakukan transaksi melalui layanan perbankan digital karena kecepatan transaksinya jauh lebih tinggi dibandingkan dengan melakukan transaksi secara manual.⁴³

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2 : Kecepatan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Nasabah

3. Pengaruh Keamanan terhadap kepuasan nasabah

Salah satu faktor yang diperkirakan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah adalah keamanan. Dengan adanya sistem keamanan yang ketat dan berlapis dari pihak perbankan dalam mengakses layanan perbankan digital, nasabah akan merasa yakin dan nyaman saat melakukan transaksi. Hal ini pada akhirnya akan menciptakan tingkat kepuasan yang tinggi di kalangan nasabah. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Siska

⁴² Wasilah, Hikmatul. *Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Syariah* Cabang Mataram. Repository UIN Mataram. (2016)

⁴³ Tomi Alifandi and Muhammad Iqbal Fasa, "Analisis Pengaruh Digitalisasi Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Penggunaan Bank BSI Di Bandar Lampung Analysis of the Influence of Banking Digitalization on Customer Satisfaction in Using BSI Bank in Bandar Lampung," no. November (2024): 7306–7314.

Anggriani dan, M. Agus Maryanto yang menyatakan bahwa Keamanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank BNI Syariah KCP Pagar Alam.⁴⁴ Penelitian lain yang dilakukan oleh Aldin Syarifuddin mengatakan bahwa Keamanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.⁴⁵

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H3 : Keamanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Nasabah

4. Pengaruh Keakuratan,Kecepatan,Keamanan terhadap kepuasan nasabah

Di era digital yang semakin berkembang, kepuasan nasabah telah menjadi salah satu fokus utama bagi lembaga perbankan. Dalam lingkungan yang kompetitif ini, bank tidak hanya dituntut untuk menawarkan produk dan layanan yang beragam, tetapi juga harus memastikan bahwa pengalaman nasabah dalam menggunakan layanan tersebut adalah yang terbaik. Tiga faktor kunci yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen adalah Keakuratan, kecepatan, dan keamanan. Hal ini dapat di lihat pada penelitian yang dilakukan oleh Izma fazlun jannah yang mengatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan oleh variabel Keakuratan, Kecepatan, dan Keamanan terhadap kepuasan nasabah.⁴⁶

⁴⁴ Anggriani and Maryanto, “Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu (KCP) Pagar Alam.”

⁴⁵ Syarifudin Aldin, “Analisis Kepercayaan, Kepuasan, Keamanan Terhadap Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Pasca Isu Cybercrime (Studi Pada Mahasiswa Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung)” (UIN Raden Intan Lampung, 2024).

⁴⁶ Izma Fazlun Jannah, *Pengaruh Penerapan Digital Banking 2019*, 2019.

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H4 : Keakuratan, Kecepatan, dan Keamanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.



BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan jenis penelitian

1. Pendekatan penelitian

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif dengan analisis korelasional, yang berarti bahwa strategi ini memerlukan pengumpulan data melalui survei untuk mengevaluasi kekuatan hubungan antara dua atau lebih variabel. Mengingat tantangan yang dihadapi dan tujuan yang telah ditetapkan, teknik korelasi akan diterapkan dalam studi ini. Pendekatan korelasi ini akan menganalisis empat variabel: Keakuratan (X1), Kecepatan (X2), Keamanan (X3), dan kepuasan pelanggan (Y). Setiap faktor dari keempat variabel ini akan diteliti untuk menentukan apakah mereka memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel-variabel tersebut.

2. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis asosiatif kuantitatif. Metode kuantitatif adalah teknik yang berlandaskan pada positivisme untuk menyelidiki populasi atau kelompok tertentu. Penelitian ini bergantung pada data yang dapat diukur dan dianalisis secara statistik. Tujuannya adalah untuk menguji hipotesis dan mengidentifikasi hubungan antara variabel-variabel yang ada.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini akan dilakukan di Kabupaten Barru (Pengguna BSI kabupaten Barru) Pelaksanaan penelitian ini diperkirakan akan dilakukan selama kurang lebih dua bulan.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi berasal dari bahasa Inggris yaitu *population* yang berarti jumlah nasabah. Ini sering digunakan dalam metodologi penelitian populasi untuk merujuk pada suatu kelompok atau kategori objek yang sedang diteliti. Dengan demikian, populasi penelitian (universe) mencakup berbagai objek penelitian, seperti manusia, hewan, tumbuhan, air, fenomena, nilai, peristiwa, sikap, dan aspek kehidupan lainnya, yang semuanya dapat digunakan dalam pengumpulan data penelitian.⁴⁷ Adapun populasi yang dimaksud yaitu nasabah pengguna layanan *Digital Banking* Bank BSI KCP Barro.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang diambil untuk mewakili keseluruhan populasi tersebut. Dalam penelitian yang menggunakan teknik *simple random sampling*, anggota sampel dipilih secara acak tanpa mempertimbangkan karakteristik tertentu dari populasi.⁴⁸

Jumlah populasi dalam penelitian ini cukup besar dan tidak dapat ditentukan dengan pasti, sehingga ukuran sampel yang digunakan. Rao Purba.⁴⁹ Mengikuti rumus :

$$n = \frac{Z^2}{4(M_{oe})^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

⁴⁷ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (kencana, 2021).

⁴⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (alfabeta, 2017).

⁴⁹ Rao Purba, "Measuring Customer Perceptions Through Factor Analysis" (1996): 34.

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

M_{oe} = Margin of error atau kesalahan maksimum yang bisa ditoleransi disini ditetapkan sebesar 10% atau 0,1

Dengan rumus tersebut, sampel yang dapat dilihat ukuran sampel minimal yang harus dicapai dalam penelitian ini yaitu:

$$n = \frac{1,96^2}{4(0,1)^2}$$

$$n = \frac{3,8416}{0,04}$$

$$n = 96,04 = 96$$

Rumus tersebut menunjukkan bahwa jumlah sampel yang dapat diambil dari populasi harus minimal 96,04 orang, sehingga dibulatkan menjadi 96 responden

D. Teknik pengumpulan dan Pengolahan data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi kuesioner dan dokumentasi:

1. Kuesioner

Kuesioner adalah metode pengumpulan data di mana responden diberikan daftar pertanyaan tertulis untuk dijawab. Dalam penelitian ini, kuesioner yang digunakan adalah kuesioner terbuka dan langsung, yang berarti responden hanya perlu memilih salah satu jawaban yang relevan untuk mengumpulkan informasi yang diperlukan. Skala pengukuran berfungsi sebagai pedoman untuk menilai panjang dan pendeknya suatu interval pada alat ukur tertentu.

Sugiyono mendefinisikan skala Likert sebagai alat untuk menganalisis sikap, pandangan, dan persepsi individu atau kelompok terhadap fenomena sosial. Setiap pilihan respons diberikan skor, dan responden diminta untuk menunjukkan apakah mereka setuju dengan proposisi tersebut (positif) atau tidak setuju (negatif).⁵⁰

Tabel 3.1 Skala Likert

Jawaban Responden	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu-Ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu sumber data yang berasal dari arsip atau catatan yang menyimpan informasi tertentu. Sumber dokumentasi ini dapat berupa berbagai bentuk, seperti buku, artikel, gambar, foto, atau data tertulis lainnya yang berkaitan dengan topik yang sedang diteliti.⁵¹

E. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional Variabel yaitu Penjabaran atau pernyataan yang menjelaskan cara suatu variabel diukur, diamati, atau diidentifikasi dalam sebuah penelitian atau kajian ilmiah. Definisi ini bertujuan untuk memberikan

⁵⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (bandung: CV. Alfabeta, 2008).

⁵¹ S.Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Rineka Cipta, 2010).

pemahaman yang jelas dan terstruktur mengenai bagaimana variabel tersebut dapat diubah menjadi indikator yang dapat diukur atau observasi yang dapat dilakukan dalam penelitian.⁵²

Variabel secara operasional didefinisikan sebagai segala bentuk yang dipilih oleh peneliti untuk diteliti dengan tujuan memperoleh informasi dan mengembangkan kesimpulan.⁵³ Arti dari operasional variabel pada penelitian ini dipaparkan sebagai berikut :

1. Accuracy (X1)

Accuracy (keakuratan) merujuk pada sejauh mana data, informasi, transaksi, dan proses dalam sistem perbankan digital dilaksanakan dengan benar dan sesuai dengan harapan atau keinginan.

2. Speed (X2)

Speed (kecepatan) Kecepatan merujuk pada seberapa cepat transaksi, layanan, dan proses dalam sistem perbankan digital dilaksanakan. Dalam perbankan digital, kecepatan sangat penting karena nasabah mengharapkan layanan yang cepat dan efisien, baik dalam melakukan transaksi keuangan, mengakses informasi akun, maupun berinteraksi dengan sistem bank.

3. Security (X3)

Security (Keamanan) merujuk pada serangkaian langkah, teknologi, dan praktik yang diterapkan untuk melindungi data dan transaksi nasabah

⁵² Fred N. Kerlinger, *Foundations of Behavioral Research*, Keempat (4). (Harcourt Brace College Publishers, 2000).

⁵³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*.

dari ancaman atau risiko yang dapat mengganggu integritas, kerahasiaan, dan ketersediaan sistem perbankan digital.

4. Kepuasan Nasabah (Y)

Tingkat kepuasan atau ketidakpuasan yang dirasakan oleh pelanggan atau nasabah terhadap produk, layanan, atau pengalaman yang mereka terima dari suatu perusahaan atau organisasi, dalam hal ini adalah sebuah bank.

F. Instrumen Pengumpulan Data

Membahas berbagai metode dan instrumen pengumpulan data hampir setara dengan membicarakan tantangan dalam penilaian. Evaluasi hanya melibatkan pengumpulan informasi tentang kondisi sesuatu yang relevan dengan menggunakan kriteria atau ukuran yang telah ditentukan, karena penilaian juga berarti melakukan pengukuran. Berdasarkan penjelasan di atas, menyebutkan berbagai teknik dan alat pengumpul data sama dengan menyebutkan alat penilaian, atau hampir serupa.⁵⁴

Tabel 3.2 Variabel Dalam Instrumen Penelitian

Variable	Definisi	Indikator	Item
Accuracy (X1)	merujuk pada sejauh mana data, informasi, transaksi, dan proses dalam sistem perbankan digital dilaksanakan dengan benar dan sesuai dengan harapan atau keinginan.	1. Keakuratan dalam bertransaksi.	1-2
		2. Konsisten dan pembaruan data secara real-time.	3-4
		3. Verifikasi dan Validasi Transaksi.	5-6
		4. Pencocokan data dengan sistem eksternal.	7-8

⁵⁴ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Rineka Cipta, 2006).

Variable	Definisi	Indikator	Item
<i>Speed</i> (X2)	Kecepatan merujuk pada seberapa cepat transaksi, layanan, dan proses dalam sistem perbankan digital dilaksanakan. Dalam perbankan digital, kecepatan sangat penting karena nasabah mengharapkan layanan yang cepat dan efisien, baik dalam melakukan transaksi keuangan, mengakses informasi akun, maupun berinteraksi dengan sistem bank.	1. Kecepatan proses transaksi. 2. Kecepatan Akses Layanan. 3. Kecepatan Pemrosesan Data. 4. Kecepatan penyelesaian Pengembalian dana.	9-10 11-12 13-14 15-16
<i>Security</i> (X3)	<i>Security</i> (Keamanan) merujuk pada serangkaian langkah, teknologi, dan praktik yang diterapkan untuk melindungi data dan transaksi nasabah dari ancaman atau risiko yang dapat mengganggu integritas, kerahasiaan, dan ketersediaan sistem perbankan digital.	1. Enkripsi data. 2. Autentikasi Multi-Faktor (<i>Multi-Factor Authentication</i> , MFA). 3. Deteksi penipuan anomali. 4. Perlindungan terhadap serangan phishing. 5. Keamanan aplikasi mobile dan website.	17-18 19-20 21-22 23-24 25-26
Kepuasan Nasabah (Y)	Tingkat kepuasan atau ketidakpuasan yang dirasakan oleh pelanggan atau nasabah terhadap	1. Pembelian Ulang 2. Mendorong <i>Word-of-Mouth</i> . 3. Membangun Citra Merek	27-28 29-30 31-32

Variable	Definisi	Indikator	Item
	produk, layanan, atau pengalaman yang mereka terima dari suatu perusahaan atau organisasi, dalam hal ini adalah sebuah bank.	4. Mengambil Keputusan pembelian yang sama	33-34

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah metode meneliti data penelitian, yang mencakup alat statistik yang dapat diterapkan untuk dipakai dalam penelitian. Statistik deskriptif struktural diterapkan dalam penelitian ini untuk menggambarkan dan menjelaskan data yang terkumpul berdasarkan nilai-nilai variabel independen. Hal ini memungkinkan adanya perbandingan dan hubungan antara variabel yang berbeda. Setelahnya, dilanjut dengan menarik kesimpulan atau generalisasi yang diterima secara umum. Analisis dijalankan dengan memanfaatkan program analisis SPSS-22, dengan menggunakan langkah analisis sebagai berikut:

1. Uji Instrumen
 - a. Uji Validitas

Validitas adalah penilaian terhadap pertanyaan untuk menentukan sejauh mana data yang diperoleh dari suatu kuesioner dapat mengukur apa yang ingin diukur.⁵⁵ Uji validitas dilakukan untuk menilai apakah respons kuesioner yang diberikan oleh responden layak digunakan dalam penelitian ini. Sebuah instrumen dianggap valid jika nilai r hitung (indikator berkorelasi/total) melebihi r tabel, yang menunjukkan bahwa alat ukur yang

⁵⁵ Izma Fazlun Jannah, *Pengaruh Penerapan Digital Banking 2019*.

digunakan untuk mengumpulkan data tersebut valid. Sebaliknya, jika nilai r (indikator berkorelasi/total) yang ditentukan lebih kecil dari r tabel, maka alat ukur yang digunakan untuk mengumpulkan data dianggap tidak valid atau bermasalah.

Pendekatan uji validitas unit dengan menggunakan korelasi persen dilakukan dengan membandingkan skor unit dengan skor keseluruhan, kemudian dilanjutkan dengan uji signifikansi yang menggunakan standar r tabel pada taraf signifikansi 0,05 dengan metode uji dua sisi. Jika nilainya positif dan r hitung lebih besar dari r tabel, maka instrumen tersebut dianggap valid. Sebaliknya, jika r hitung lebih kecil dari r tabel, maka unit tersebut dianggap tidak valid.

b. Uji Realibilitas

Reliabilitas merujuk pada sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten ketika diuji dua kali atau lebih pada fenomena yang sama dengan menggunakan prosedur pengukuran yang sama.⁵⁶

Saat menafsirkan ketergantungan, dasar keputusan berikut sering digunakan:

- 1) Butir pertanyaan atau komentar dari responden dalam penelitian dianggap reliabel jika nilai r hitung lebih besar dari r tabel.
- 2) Keandalan butir pertanyaan atau pernyataan dari responden dalam penelitian dianggap tidak reliabel jika nilai r hitung lebih kecil dari r tabel.

⁵⁶ Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual Dan SPSS* (Prenadamedia Group, 2012).

2. Uji Asumsi Klasik

Menguji asumsi klasik adalah langkah penting dalam penelitian, terutama ketika menggunakan data primer. Uji asumsi klasik adalah prosedur statistik yang digunakan untuk menentukan apakah suatu model regresi mengalami masalah terkait asumsi klasik. Terdapat empat uji asumsi klasik yang harus dipenuhi. Keempat pengujian asumsi tersebut dijelaskan sebagai berikut:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menentukan apakah variabel pengganggu atau residu dalam suatu model regresi mengikuti distribusi normal. Uji ini memeriksa apakah nilai residu memiliki distribusi normal. Jika asumsi ini tidak terpenuhi, maka uji statistik yang dilakukan tidak akan valid. Terdapat beberapa metode untuk menilai apakah residu terdistribusi secara normal, yaitu melalui analisis grafik dan pengujian statistik.⁵⁷

Tes Kolmogorov-Smirnov digunakan untuk membuat keputusan sebagai berikut:

- 1) Jika hasil *Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov* lebih besar dari ambang signifikansi, ini menunjukkan bahwa pola distribusi normal terpenuhi, dan model regresi memenuhi asumsi normalitas.

⁵⁷ Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program IBM SPSS* (Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2016).

- 2) Jika hasil *Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov* kurang dari ambang batas signifikansi, maka model regresi tidak menunjukkan pola distribusi normal dan tidak memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menentukan apakah model regresi mendeteksi adanya hubungan antara variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak menunjukkan adanya keterkaitan antara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel tersebut tidak dapat dianggap ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang memiliki koefisien korelasi nol. Untuk mengidentifikasi multikolinearitas dalam model regresi, perlu mempertimbangkan nilai toleransi dan VIF dalam kondisi yang dijelaskan di bawah ini:

- 1) Nilai toleransi sebesar 0,10 dan $VIF < 10$ menunjukkan bahwa tidak terdapat multikolinearitas dalam model regresi penelitian.
- 2) Nilai toleransi yang kurang dari 0,01 dan $VIF > 10$ menunjukkan adanya masalah multikolinearitas dalam model regresi.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menentukan apakah suatu model regresi memiliki ketidaksamaan varian dan residu antara satu observasi dengan observasi lainnya. Homoskedastisitas terjadi ketika varian dan residu antar observasi memiliki nilai yang konstan, sedangkan heteroskedastisitas terjadi jika nilainya berbeda. Model regresi yang baik seharusnya bersifat homoskedastis, yaitu tidak menunjukkan adanya

heteroskedastisitas. Untuk menilai adanya heteroskedastisitas, periksa grafik plot antara nilai proyeksi variabel terikat, yaitu ZPRED, dengan residunya, SRESID.

3. Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi linier digunakan dalam penelitian ini karena melibatkan banyak variabel. Penelitian ini menerapkan rumus berikut untuk persamaan regresi linier berganda:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

Y: Kepuasan Nasabah

a : Konstanta

b_1, b_2, b_3 : Koefisien Regresi Variabel Bebas

X_1 : Keakuratan

X_2 : Kecepatan

X_3 : Keamanan

e: error

4. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara variabel-variabel yang diteliti dan untuk menginformasikan hipotesis yang telah ditetapkan sebelumnya. Untuk melakukan pengujian ini, digunakan perangkat lunak SPSS, yang mencakup analisis regresi berganda dan analisis jalur. Secara statistik, hasil dari uji regresi berganda dapat dievaluasi dengan memperhatikan koefisien

determinasi, nilai statistik F, dan nilai statistik t.

a. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur sejauh mana kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen secara keseluruhan.

b. Uji Simultan (F)

Uji simultan dilakukan untuk menentukan apakah semua variabel independen dalam model memiliki pengaruh secara bersamaan terhadap variabel dependen. Keputusan dalam uji F diambil berdasarkan kriteria berikut:

- 1) Jika F-hitung lebih besar dari F-tabel dan nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka variabel independen secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Jika F-hitung lebih kecil dari F-tabel dan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka variabel independen tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

c. Uji Parsial

Uji parsial digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana satu variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Hipotesis yang diuji dalam uji t adalah:

H_0 = Tidak terdapat pengaruh signifikan

H_1 = Terdapat pengaruh signifikan .

Dasar pengambilan keputusan dalam uji t adalah:

- 1) H_0 diterima dan H_1 ditolak jika nilai t-hitung lebih kecil dari t-tabel atau nilai signifikansi lebih besar dari 0,05.
- 2) H_0 ditolak dan H_1 diterima jika nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel atau nilai signifikansi kurang dari 0,05.



BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Karakteristik responden

Dari 100 sampel yang diteliti, maka responden tersebut dapat dikategorikan berdasarkan beberapa karakteristik, yaitu sebagai berikut:

a. Karakteristik berdasarkan usia responden:

Tabel 4.1 Karakteristik Usia Responden

Usia	Frekuensi	Persentase
15-25 tahun	34	34%
26-35 tahun	39	39%
36-45 tahun	27	27%
Jumlah	100	100

Sumber: Data Olahan IBM SPSS 22

Berdasarkan data yang ditampilkan pada tabel 4.1 penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 responden, dimana pada sampel yang dipilih ditinjau berdasarkan umur, sampel keseleruhan meliputi 15 – 25 tahun sebanyak 34 orang (34%), 26 – 35 tahun sebanyak 39 orang (39%), 36-45 tahun sebanyak 27 orang (27%). Hal ini menunjukkan bahwa responden didominasi oleh konsumen yang berumur 26-35 tahun keatas.

b. Karakteristik berdasarkan jenis kelamin responden:

Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden

Jenis kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	49	49%
Perempuan	51	51%
Jumlah	100	100%

Sumber: data olahan IBM SPSS 22

Berdasarkan data yang ditampilkan pada tabel 4.2 penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 responden, dimana pada sampel yang dipilih ditinjau berdasarkan jenis kelamin, sampel keseluruhan meliputi laki – laki sebanyak 49 orang (49%), dan perempuan sebanyak 51 orang (51%). Hal ini menunjukkan bahwa nasabah yang menggunakan BSI Kabupaten Barru di dominasi oleh perempuan.

c. Karakteristik berdasarkan pekerjaan responden:

Tabel 4.3 karakteristik Berdasarkan Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
Mahasiswa(i)	26	26%
Pegawai	33	33%
Wiraswasta	29	29%
Pensiunan	1	1%
Ibu rumah tangga	8	8%
Petani	2	2%

Satpam	1	1%
Total	100	100%

Sumber data olahan IBM SPSS 22

Berdasarkan data yang ditampilkan pada tabel 4.3 penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 responden, dimana pada sampel yang dipilih ditinjau berdasarkan pekerjaan, sampel keseluruhan meliputi responden yang berprofesi sebagai Mahasiswa(i) sebanyak 26 orang(26%),sebagai pegawai sebanyak 33 orang (33%), sebagai wiraswasta sebanyak 29 orang (29%), sebagai pensiunan sebanyak 1 orang (1%), sebagai Ibu rumah tangga sebanyak 8 orang (8%), sebagai petani sebanyak 2 orang (2%), sebagai satpam sebanyak 1 orang (1%). Hal ini menunjukkan bahwa responden BSI Kabupaten Barru mendominasi pekerjaan sebagai Pegawai.

d. Penghasilan responden nasabah BSI Barru:

Tabel 4.3 penghasilan Responden BSI Barru

Penghasilan	Frekuensi	Persentase
Rp0-Rp1.500.000	34	34%
Rp1.500.000-Rp2.500.000	13	13%
Rp2.500.000-Rp3.500.000	23	23%
>Rp3.500.000	30	30%
Jumlah	100	100%

Sumber:data olahan IBM SPSS 22

Berdasarkan data yang ditampilkan pada tabel 4.3 penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 responden, dimana pada sampel yang dipilih ditinjau berdasarkan penghasilan responden, sampel keseluruhan meliputi penghasilan Rp0-Rp1.500.000 sebanyak 34 orang (34%), penghasilan Rp1.500.000-Rp2.500.000 sebanyak 13 orang (13%), penghasilan Rp2.500.000-Rp3.500.000 sebanyak 23 orang (23%), penghasilan >Rp3.500.000 sebanyak 30 orang (30%). Hal ini menunjukkan bahwa nasabah pengguna BSI Kabupaten barru di dominasi dengan penghasilan Rp0-Rp1.500.000 sebanyak 34 orang (34%).

B. Pengujian persyaratan analisis data

1. Uji instrument

a. Uji validitas

Uji validitas adalah uji yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang di ukur. Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner pengujian ini dilakukan dengan membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel} . Dalam membandingkan hasil pengukuran r_{tabel} dengan r_{hitung} dapat diketahui dengan menggunakan rumus:

$$df = N - 3$$

$$df = 100 - 3$$

$$df = 97$$

Derajat kebebasan (df) pada penelitian ini adalah sebesar 97, yang diperoleh dari jumlah sampel (N) yaitu 100 dikurangi jumlah parameter

yang diestimasi dalam model regresi (k) sebanyak 3, sehingga $df = 100 - 3 = 97$. Nilai df ini menunjukkan banyaknya nilai bebas yang digunakan dalam perhitungan uji statistik setelah mempertimbangkan jumlah variabel yang dimasukkan dalam model.

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Penggunaan Keakuratan (X_1)

Variabel	Pernyataan	R hitung	R tabel	Keterangan
<i>Keakuratan (X_1)</i>	1	0,489	0,1975	Valid
	2	0,643	0,1975	Valid
	3	0,661	0,1975	Valid
	4	0,717	0,1975	Valid
	5	0,721	0,1975	Valid
	6	0,685	0,1975	Valid
	7	0,652	0,1975	Valid
	8	0,687	0,1975	Valid

Sumber: data olahan IBM SPSS 22

Berdasarkan tabel 4.5, hasil uji validitas dari butir pernyataan 1 diperoleh nilai r hitung sebesar $(0,489) > r$ tabel $(0,1975)$ artinya pada butiran pernyataan pertama pada variabel Keakuratan dinyatakan valid. Pada butiran pernyataan dua diperoleh nilai r hitung sebesar $(0,643) > r$ tabel $(0,1975)$ artinya pada butiran pernyataan kedua pada variabel Keakuratan dinyatakan valid. Pada butiran pernyataan tiga diperoleh nilai r hitung sebesar $(0,661) > r$ tabel $(0,1975)$ artinya pada butiran pernyataan ketiga pada variabel Keakuratan dinyatakan valid. Pada butiran pernyataan empat diperoleh nilai r hitung sebesar $(0,717) > r$ tabel $(0,1975)$ artinya pada butiran pernyataan keempat pada variabel Keakuratan dinyatakan valid. Pada butiran pernyataan lima diperoleh nilai r hitung sebesar $(0,721) > r$ tabel $(0,1975)$ artinya pada butiran pernyataan kelima pada variabel

Keakuratan dinyatakan valid. Pada butiran pernyataan enam diperoleh nilai r hitung sebesar $(0,685) > r$ tabel $(0,1975)$ artinya pada butiran pernyataan keenam pada variabel Keakuratan dinyatakan valid. Pada butiran pernyataan tujuh diperoleh nilai r hitung sebesar $(0,652) > r$ tabel $(0,1975)$ artinya pada butiran pernyataan ketujuh pada variabel penggunaan Keakuratan valid. Pada butiran pernyataan delapan diperoleh nilai r hitung sebesar $(0,687) > r$ tabel $(0,1975)$ artinya pada butiran pernyataan kedelapan pada variabel penggunaan Keakuratan dinyatakan valid.

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kecepatan (X2)

Variabel	Pernyataan	R hitung	R tabel	Keterangan
Kecepatan (X2)	1	0,582	0,1975	Valid
	2	0,621	0,1975	Valid
	3	0,683	0,1975	Valid
	4	0,694	0,1975	Valid
	5	0,677	0,1975	Valid
	6	0,609	0,1975	Valid
	7	0,721	0,1975	Valid
	8	0,579	0,1975	Valid

Sumber: Data Olahan IBM SPSS Versi 22.

Berdasarkan tabel 4.6, hasil uji validitas dari butir pernyataan 1 diperoleh nilai r hitung sebesar $(0,582) > r$ tabel $(0,1975)$ artinya pada butiran pernyataan pertama pada variabel Kecepatan dinyatakan valid. Pada butiran pernyataan dua diperoleh nilai r hitung sebesar $(0,621) > r$

tabel (0,1975) artinya pada butiran pernyataan kedua pada variabel Kecepatan dinyatakan valid. Pada butiran pernyataan tiga diperoleh nilai r hitung sebesar (0,683) $>$ r tabel (0,1975) artinya pada butiran pernyataan ketiga pada variabel Kecepatan dinyatakan valid. Pada butiran pernyataan empat diperoleh nilai r hitung sebesar (0,694) $>$ r tabel (0,1975) artinya pada butiran pernyataan keempat pada variabel Kecepatan dinyatakan valid. Pada butiran pernyataan lima diperoleh nilai r hitung sebesar (0,677) $>$ r tabel (0,1975) artinya pada butiran pernyataan kelima pada variabel penggunaan Kecepatan dinyatakan valid. Pada butiran pernyataan enam diperoleh nilai r hitung sebesar (0,609) $>$ r tabel (0,1975) artinya pada butiran pernyataan keenam pada variabel Kecepatan dinyatakan valid. Pada butiran pernyataan tujuh diperoleh nilai r hitung sebesar (0,721) $>$ r tabel (0,1975) artinya pada butiran pernyataan ketujuh pada variabel Kecepatan dinyatakan valid. Pada butiran pernyataan delapan diperoleh nilai r hitung sebesar (0,579) $>$ r tabel (0,1975) artinya pada butiran pernyataan kedelapan pada variabel Kecepatan dinyatakan valid.

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Keamanan (X3)

Variabel	Pernyataan	R hitung	R tabel	Keterangan
<i>Security</i> (X3)	1	0,569	0,1975	Valid
	2	0,597	0,1975	Valid
	3	0,501	0,1975	Valid
	4	0,585	0,1975	Valid
	5	0,522	0,1975	Valid
	6	0,588	0,1975	Valid
	7	0,618	0,1975	Valid
	8	0,626	0,1975	Valid
	9	0,486	0,1975	Valid
	10	0,613	0,1975	Valid

Sumber: Data Olahan IBM SPSS Versi 22.

Berdasarkan tabel 4.7, hasil uji validitas dari butir pernyataan 1 diperoleh nilai r hitung sebesar $(0,323) > r$ tabel $(0,1975)$ artinya pada butiran pernyataan pertama pada variabel Keamanan dinyatakan valid. Pada butiran pernyataan dua diperoleh nilai r hitung sebesar $(0,340) > r$ tabel $(0,1975)$ artinya pada butiran pernyataan kedua pada variabel Keamanan dinyatakan valid. Pada butiran pernyataan tiga diperoleh nilai r hitung sebesar $(0,215) > r$ tabel $(0,1975)$ artinya pada butiran pernyataan ketiga pada variabel Keamanan dinyatakan valid. Pada butiran pernyataan empat diperoleh nilai r hitung sebesar $(0,326) > r$ tabel $(0,1975)$ artinya pada butiran pernyataan keempat pada variabel Keamanan dinyatakan valid. Pada butiran pernyataan lima diperoleh nilai r hitung sebesar $(0,595) > r$ tabel $(0,1975)$ artinya pada butiran pernyataan kelima pada variabel penggunaan Keamanan dinyatakan valid. Pada butiran pernyataan enam diperoleh nilai r hitung sebesar $(0,673) > r$ tabel $(0,1975)$ artinya pada butiran pernyataan keenam pada variabel Keamanan dinyatakan valid. Pada butiran pernyataan tujuh diperoleh nilai r hitung sebesar $(0,676) > r$ tabel $(0,1975)$ artinya pada butiran pernyataan ketujuh pada variabel Keamanan dinyatakan valid. Pada butiran pernyataan delapan diperoleh nilai r hitung sebesar $(0,627) > r$ tabel $(0,1975)$ artinya pada butiran pernyataan kedelapan pada variabel Keamanan dinyatakan valid. Pada butiran pernyataan sembilan diperoleh nilai r hitung sebesar $(0,594) > r$ tabel $(0,1975)$ artinya pada butiran pernyataan kedelapan pada variabel Keamanan dinyatakan valid. Pada butiran pernyataan sepuluh diperoleh

nilai r hitung sebesar $(0,715) > r$ tabel $(0,1975)$ artinya pada butiran pernyataan kedelapan pada variable Keamanan dinyatakan valid. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS, maka uji validitas variabel Kepuasan pelanggan (Y) dapat dilihat pada tabel dibawah ini

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kepuasan nasabah (Y)

Variabel	Pernyataan	R hitung	R tabel	Keterangan
Kepuasan nasabah (Y)	1	0,456	0,1975	Valid
	2	0,556	0,1975	Valid
	3	0,543	0,1975	Valid
	4	0,587	0,1975	Valid
	5	0,680	0,1975	Valid
	6	0,698	0,1975	Valid
	7	0,572	0,1975	Valid
	8	0,481	0,1975	Valid

Sumber: Data Olahan IBM SPSS Versi 22.

Berdasarkan tabel 4.8, hasil uji validitas dari butir pernyataan 1 diperoleh nilai r hitung sebesar $(0,456) > r$ tabel $(0,1975)$ artinya pada butiran pernyataan pertama pada variabel Kepuasan nasabah dinyatakan valid. Pada butiran pernyataan dua diperoleh nilai r hitung sebesar $(0,556) > r$ tabel $(0,1975)$ artinya pada butiran pernyataan kedua pada variabel Kepuasan nasabah dinyatakan valid. Pada butiran pernyataan tiga diperoleh nilai r hitung sebesar $(0,543) > r$ tabel $(0,1975)$ artinya pada butiran pernyataan ketiga pada variabel Kepuasan nasabah dinyatakan valid. Pada butiran pernyataan empat diperoleh nilai r hitung sebesar $(0,587) > r$ tabel $(0,1975)$ artinya pada butiran pernyataan keempat pada variabel Kepuasan nasabah dinyatakan valid. Pada butiran pernyataan lima

diperoleh nilai r hitung sebesar $(0,680) > r$ tabel $(0,1975)$ artinya pada butiran pernyataan kelima pada variabel Kepuasan nasabah dinyatakan valid. Pada butiran pernyataan enam diperoleh nilai r hitung sebesar $0,698 > r$ tabel $(0,1975)$ artinya pada butiran pernyataan keenam pada variabel Kepuasan nasabah dinyatakan valid. Pada butiran pernyataan tujuh diperoleh nilai r hitung sebesar $(0,572) > r$ tabel $(0,1975)$ artinya pada butiran pernyataan ketujuh pada variabel Kepuasan nasabah dinyatakan valid. Pada butiran pernyataan delapan diperoleh nilai r hitung sebesar $(0,481) > r$ tabel $(0,1975)$ artinya pada butiran pernyataan kedelapan pada variabel Kepuasan nasabah dinyatakan valid.

b. Hasil uji realibilitas

Pengujian reliabilitas dimaksudkan untuk memastikan konsisten instrumen. Instrumen yang reliabel jika alat ukur yang digunakan stabil, andal, dan dapat digunakan untuk peramalan.

Tabel 4.9 hasil uji realibilitas

Variabel	<i>Cronbach' Alpha</i>	Nilai Reliabilitas	Keterangan
Keakuratan (X1)	0,814	0,60	Reliabel
Kecepatan (X2)	0,801	0,60	Reliabel
Keamanan (X3)	0,770	0,60	Reliabel
Kepuasan nasabah (Y)	0,705	0,60	Reliabel

Sumber: Data Olahan IBM SPSS Versi 22.

menunjukkan seluruh nilai *Cronbach' alpha* lebih besar dari 0,60, maka dengan demikian dapat dikatakan bahwa seluruh instrumen reliable. Hal ini dapat dilihat bahwa pada variabel Penggunaan Keakuratan (X1) nilai *cronbach' alphanya* sebesar 0,814, pada variable Kecepatan (X2) nilai *cronbach' alpha* nya sebesar 0,801, dan pada variabel Keamanan (X3) nilai *cronbach' alpha* nya sebesar 0,770 kemudian pada variabel kepuasan nasabah (Y) nilai *cronbach' alpha* nya sebesar 0,705, jadi semua item pernyataan yang terdapat dalam kuesioner dinyatakan reliable.

2. Uji asumsi klasik

a. Hasil uji asumsi klasik

Uji normalitas digunakan untuk mengukur apakah data yang dikumpulkan memiliki distribusi normal. Teknik uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan kolmogrov-smirnov.

Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
Unstandardized Residual		
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,84561720
Most Extreme Differences	Absolute	0,080
	Positive	0,057
	Negative	-0,080
Test Statistic		0,080
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,110 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Sumber: Data Olahan IBM SPSS Versi 22

Berdasarkan table , menyatakan bahwa nilai sigifikansi Asymp.Sig (2-tailed) sebesar $0,110 > 0,05$. Maka sesuai dengan kriteria pengambilan keputusan Kolmogorov-Smirnov yang artinya dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal. Dengan demikian, asumsi dan persyaratan normalitas dalam model regresi sudah terpenuhi.

b. Hasil uji multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Multikolinearitas dapat diketahui dari nilai toleransi dan VIF. Apabila nilai *toleransi* $< 0,01$ dan $VIF > 10$, maka terjadi multikolinearitas. Jika nilai *toleransi* $> 0,01$ dan $VIF < 10$, maka tidak terjadi multikolinearitas.

Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Keakuratan	0,572	1,747	Tidak terjadi multikolinearitas
Kecepatan	0,660	1,515	Tidak terjadi multikolinearitas
Keamanan	0,663	1,508	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber: Data Olahan IBM SPSS Versi 22

Berdasarkan tabel 4.11 nilai tolerance ketiga independen $> 0,10$ dan nilai $VIF < 10$, sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa data penelitian ini tidak mengalami multikolinearitas antar variabel bebas.

c. Hasil uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual atau

pengamatan ke pengamatan yang lain. Dasar analisis uji Heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan metode glejser, yaitu jika nilai signifikansi (sig) antara variabel independen dengan absolut residual lebih besar dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,596	1,983		0,805	0,423
	Keakuratan	0,020	0,058	0,048	0,355	0,723
	Kecepatan	-0,005	0,046	-0,013	-0,103	0,918
	Keamanan	-0,016	0,049	-0,041	-0,329	0,743
a. Dependent Variable: ABS_RES						

Sumber: Data Olahan IBM SPSS Versi 22

Dari tabel 4.12 dapat diketahui bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas karena nilai signifikansi variabel Keakuratan diperoleh $0,723 > 0,05$, nilai signifikansi variabel Kecepatan diperoleh $0,918 > 0,05$ dan nilai signifikansi variabel Keamanan diperoleh $0,743 > 0,05$

3. Hasil uji regresi linear berganda

Analisis regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda untuk mengukur pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Berdasarkan analisis regresi dengan menggunakan SPSS 22, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12,650	3,149		4,017	0,000
	Keakuratan	0,119	0,091	0,138	1,299	0,197
	Kecepatan	0,081	0,073	0,110	1,109	0,270
	Keamanan	0,364	0,078	0,460	4,654	0,000
a. Dependent Variable: Kepuasan nasabah						

Sumber: Data Olahan IBM SPSS Versi 22

Berdasarkan tabel 4.13, maka bentuk persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = 12,650 + 0,119X_1 + 0,081X_2 + 0,364X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Keputusan Pembelian

α = Konstanta

$b_1b_2b_3$ = Koefisien regresi

X_1 = Keakuratan

X_2 = Kecepatan

X_3 = Keamanan

e = standar *error*

Persamaan regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Konstanta sebesar 12,650, menunjukkan bahwa meskipun Keakuratan,Kecepatan Dan Keamanan mempunyai nilai nol, maka

kepuasan nasabah di Kabupaten barru akan tetap sebesar 12,650.

- b. Koefisien regresi Keakuratan sebesar 0,119, berarti bahwa setiap peningkatan sebesar 1 poin dalam Keakuratan akan berdampak pada peningkatan kepuasan nasabah BSI kabupaten Barru sebesar 0,119 dengan asumsi variabel independen lainnya konstan.
- c. Koefisien regresi Kecepatan sebesar 0,081, berarti bahwa setiap peningkatan sebesar 1 poin dalam Kecepatan akan berdampak pada peningkatan kepuasan nasabah BSI kabupaten Barru sebesar 0,081 dengan asumsi variabel independen lainnya konstan.
- d. Koefisien regresi Keamanan sebesar 0,364, berarti bahwa setiap peningkatan sebesar 1 poin dalam Keamanan akan berdampak pada peningkatan kepuasan nasabah BSI kabupaten Barru sebesar 0,364 dengan asumsi variabel independen lainnya konstan.
- e. Standar error (e) adalah variabel acak yang mewakili semua faktor yang mempunyai pengaruh terhadap Y namun tidak dimasukkan dalam persamaan regresi penelitian ini.

4. Pengujian hipotesis

Pengujian hipotesis mengkaji tentang kebenaran hipotesis berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian, maka peneliti menggunakan teknik statistik untuk mengetahui pengaruh penggunaan Keakuratan (X1), Kecepatan (X2) dan Keamanan (X3) terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) di kabupaten Barru dengan melakukan pengujian sebagai berikut:

a. Hasil uji koefisien determinasi (R^2)

Uji Koefisien Determinasi (R^2) bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Hal ini dapat dilihat melalui nilai R Square. Hasil uji Koefisien Determinasi (R^2) penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,614 ^a	,377	,357	1,87423
a. Predictors: (Constant), <i>Security, speed, accuracy</i>				

Sumber: Data Olahan IBM SPSS Versi 22

Sesuai dengan tabel 4.14. Diketahui bahwa nilai R Square adalah 0,357 yang berarti pengaruh variabel penggunaan Keakuratan (X1), Kecepatan (X2) dan Keamanan (X3) terhadap kepuasan nasabah (Y) adalah sebesar 35,7%. Sisanya sebesar 64,3% berhubungan dengan variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

b. Hasil uji F (simultan)

Dalam penelitian ini dilakukan uji F dengan melihat nilai signifikansi dengan tingkat signifikansi 0,05. Jika nilai signifikansi $< 0,05$ dan $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_3 diterima. Sebaliknya, jika nilai signifikansi $> 0,05$ dan $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_3 ditolak. Nilai F_{tabel} dalam penelitian ini adalah sebesar 2,699. Nilai F_{tabel} didapat dari df yang ditentukan dengan rumus:

$$df=k-1$$

$$df=4-1$$

$$df=3$$

$$df=N-k$$

$$df=100-4$$

$$df=96$$

Keterangan:

df = degree of freedom / derajat kebebasan

N = Jumlah Sampel

K = Banyaknya Variabel (independen dan dependen)

Tabel 4.15 Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	203,736	3	67,912	19,333	,000 ^b
	Residual	337,224	96	3,513		
	Total	540,960	99			
a. Dependent Variable: kepuasan nasabah						
b. Predictors: (Constant), Keakuratan, Kecepatan, Keamanan						

Sumber: Data Olahan IBM SPSS Versi 22

H₃ = Penggunaan Keakuratan, Kecepatan dan Keamanan memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BSI di kabupaten barru.

H₀ = Penggunaan Keakuratan, Kecepatan dan Keamanan tidak memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BSI di kabupaten barru.

Berdasarkan Tabel 4.15, dapat diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan $F_{hitung} \text{ sebesar } 19,333 > F_{tabel} \text{ } 2,699$, maka H_0 ditolak dan H_3 diterima. Dapat disimpulkan bahwa penggunaan Keakuratan, Kecepatan *dan* Keamanan memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BSI di kabupaten barru.

c. Hasil uji T

Uji t digunakan untuk menguji masing-masing variabel independen yang digunakan dalam penelitian terhadap variabel dependen secara parsial. Dalam penelitian ini dilakukan uji t dengan melihat nilai signifikansi dengan tingkat signifikansi 0,05. Jika nilai signifikansi $< 0,05$ dan $T_{hitung} > T_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, begitu juga sebaliknya. Nilai T_{tabel} dalam penelitian ini adalah sebesar 1,984984. Nilai Tabel didapat dari df yang ditentukan dengan rumus.

$$Df = N - k$$

$$Df = 100 - 4$$

$$df = 96$$

Keterangan:

$df = \text{degree of freedom} / \text{derajat kebebasan}$

$N = \text{Jumlah Sampel}$

$K = \text{Banyaknya Variabel (independen dan dependen)}$

Nilai df sebesar 96 menunjukkan jumlah derajat kebebasan yang tersisa setelah memperhitungkan jumlah parameter dalam model, dan digunakan sebagai acuan dalam menentukan nilai t tabel maupun F tabel pada uji hipotesis.

Tabel 4.16 Hasil Uji T

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12,650	3,149		4,017	0,000
	Keakuratan	0,119	0,091	0,138	1,299	0,197
	Kecepatan	0,081	0,073	0,110	1,109	0,270
	Keamanan	0,364	0,078	0,460	4,654	0,000
a. Dependent Variable: kepuasan nasabah						

Sumber: Data Olahan IBM SPSS Versi 22

H1 = Keakuratan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP kabupaten barru.

H0 = accuracy tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP kabupaten barru.

Berdasarkan tabel 4.16, diketahui bahwa nilai signifikansi pada variabel Penggunaan Keakuratan sebesar $0,197 > 0,05$ dan Thitung sebesar $1,299 < 1,984984$, maka H1 ditolak dan H0 diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel Penggunaan Keakuratan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BSI kabupaten barru

H2 = Kecepatan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI kabupaten barru.

H_0 = Kecepatan tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI kabupaten barru.

Berdasarkan tabel 4.16 diketahui bahwa nilai signifikansi pada variabel lokasi sebesar $0,270 > 0,05$ dan Thitung sebesar $1,109 < 1,984984$, maka H_2 ditolak dan H_0 diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel Penggunaan Kecepatan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BSI kabupaten barru

H_3 = Security memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI kabupaten barru.

H_0 = Security tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI kabupaten barru.

Berdasarkan tabel 4.16, diketahui bahwa nilai signifikansi pada variabel Penggunaan Keamanan sebesar $0,000 < 0,05$ dan Thitung sebesar $4,654 > 1,984984$, maka H_1 diterima dan H_0 ditolak. Dapat disimpulkan bahwa variabel Penggunaan Keamanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI kabupaten barru.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Pada bagian ini akan diuraikan satu demi satu pembahasan pengaruh antarvariabel yang hipotesisnya telah dikemukakan pada bagian sebelumnya. Berikut adalah penjelasannya:

1. Pengaruh Keakuratan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BSI KCP Barru.

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan, diketahui bahwa nilai signifikansi pada variabel Keakuratan memiliki nilai koefisiensi sebesar 0,119 bernilai positif dan memiliki Thitung sebesar $1,299 < 1,985$, serta memiliki nilai signifikan sebesar $0,197 > 0,05$ yang berarti variabel penggunaan Keakuratan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI kabupaten barru, maka disimpulkan hipotesis pada penelitian ini ditolak.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nisa, Siti Khoirun, dan Yuni Rahayu.⁵⁸ Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel accuracy tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna mobile banking Bank Syariah Indonesia. Temuan ini mengindikasikan bahwa keakuratan informasi dalam digital banking, meskipun penting, bukan merupakan faktor utama yang secara langsung memengaruhi kepuasan nasabah dalam konteks digital banking.

Jika ditinjau lebih dalam berdasarkan hasil analisis butir pernyataan pada variabel Keakuratan, yang terdiri dari delapan indikator, seluruh pernyataan dinyatakan valid dengan nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,1975). Namun demikian, tingkat kontribusinya terhadap variabel berbeda-beda. Pernyataan dengan nilai korelasi tertinggi terdapat pada item kelima ($r = 0,721$), yang menunjukkan bahwa indikator tersebut merupakan faktor paling berkontribusi dalam mencerminkan keakuratan layanan digital banking pada aplikasi *Byond by*

⁵⁸ Siti Khoirun Nisa dan Yuni Rahayu, "Pengaruh Kualitas Informasi (Accuracy, Content, Format) terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi BSI Mobile," *DiJITAC: Digital Technology and Artificial Intelligence in Accounting* 3, no. 1 (2023): 25–36,

BSI. Hal ini menandakan bahwa nasabah sangat menghargai ketepatan informasi saldo dan kejelasan bukti transaksi, karena aspek tersebut mencerminkan profesionalitas dan tanggung jawab bank dalam menjaga data keuangan mereka.

Sebaliknya, pernyataan dengan nilai korelasi terendah yaitu item pertama ($r = 0,489$) dianggap paling kurang berkontribusi terhadap pembentukan variabel keakuratan. Rendahnya kontribusi ini mengindikasikan bahwa nasabah menganggap keakuratan dasar seperti kesesuaian tampilan awal aplikasi atau kebenaran informasi umum sudah merupakan hal wajar dan tidak lagi menjadi faktor pembeda dalam menentukan tingkat kepuasan mereka. Dengan kata lain, keakuratan pada layanan digital banking BSI telah memenuhi ekspektasi minimal, tetapi belum mampu menciptakan *value added* atau kepuasan yang lebih tinggi.

Maka dari itu variabel Keakuratan dinyatakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini sejalan dengan teori Kotler & Keller yang menyatakan bahwa kepuasan timbul jika layanan melebihi harapan, sedangkan keakuratan informasi dalam digital banking umumnya dianggap sebagai standar minimum yang wajib dipenuhi bank.⁵⁹ Teori Dan Schatt & Jason Henrichs juga menegaskan bahwa tanpa dukungan Kecepatan (*speed*) dan keamanan (*security*), akurasi saja tidak cukup menciptakan kepuasan tinggi.⁶⁰ Dengan demikian, meskipun Keakuratan pada layanan BYOND by BSI telah terpenuhi, faktor tersebut tidak menjadi pendorong utama kepuasan nasabah BSI

⁵⁹ Philip Kotler & Kevin Lane Keller, *Marketing Management*, ed. Philip Kotler & Kevin Lane Keller, 15th ed. (Pearson Education, 2016).

⁶⁰ Dan Schatt & Jason Henrichs, *The Digital Banking Revolution: The Future of Retail Banking in the Digital World*, ed. Dan Schatt & Jason Henrichs (wiley, 2018).

di Kabupaten Barru, yang cenderung lebih dipengaruhi oleh aspek Kecepatan dan keamanan layanan.

2. Pengaruh Kecepatan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BSI KCP Barru.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kecepatan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan mobile banking Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kabupaten Barru. Hal ini terlihat dari nilai signifikansi sebesar 0,270 yang melebihi ambang batas 0,05. Temuan ini menunjukkan bahwa Kecepatan transaksi dalam aplikasi BSI Mobile belum menjadi faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan nasabah.

Jika dilihat dari hasil analisis butir pernyataan pada variabel Speed, seluruh item dinyatakan valid dengan nilai r hitung di atas r tabel (0,1975), namun kontribusinya terhadap variabel tidak sama besar. Indikator dengan nilai korelasi tertinggi berada pada item ketujuh ($r = 0,709$) yang mengindikasikan bahwa pernyataan tersebut merupakan faktor paling berkontribusi dalam mencerminkan persepsi kecepatan layanan digital banking BSI. Indikator ini kemungkinan berkaitan dengan ketepatan waktu transaksi dan kecepatan sistem dalam memproses permintaan nasabah, di mana sebagian besar nasabah merasa puas karena proses transaksi berjalan tanpa kendala besar. Hal ini menunjukkan bahwa bank telah berhasil menjaga performa sistem digitalnya agar mampu beroperasi dengan efisien. Sementara itu, indikator dengan nilai korelasi terendah adalah item pertama ($r = 0,476$) yang berarti indikator tersebut merupakan faktor paling lemah kontribusinya terhadap variabel kecepatan. Hal ini menandakan bahwa persepsi nasabah terhadap kecepatan awal aplikasi, seperti waktu

membuka aplikasi atau proses login, masih perlu ditingkatkan. Nasabah mungkin merasakan adanya keterlambatan di tahap awal akses, sehingga pengalaman awal mereka terhadap aplikasi belum sepenuhnya optimal. Meskipun perbedaan ini tidak terlalu besar, namun menunjukkan adanya ruang perbaikan dalam aspek teknis sistem Byond by BSI.

Penelitian ini sejalan dengan temuan Suwanti, Hansen Rusliani, dan Eri Nofriza.⁶¹ di mana hasil uji parsial menunjukkan bahwa Kecepatan transaksi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan hasil penelitian, variabel Kecepatan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini sejalan dengan teori Kotler & Keller yang menyatakan bahwa kepuasan timbul ketika layanan melebihi harapan, sedangkan Kecepatan transaksi dalam digital banking umumnya dianggap sebagai standar minimum yang wajib dipenuhi.⁶² Mengacu pada *Expectation-Confirmation Theory*, jika harapan Kecepatan telah terpenuhi, peningkatan lebih lanjut tidak secara signifikan menambah kepuasan. Secara logis, hal ini dapat terjadi karena Kecepatan transaksi juga dipengaruhi faktor eksternal seperti kualitas jaringan internet dan perangkat yang digunakan nasabah. Kecepatan layanan BSI Mobile sudah berada pada tingkat memadai sehingga peningkatan kecil tidak dirasakan sebagai nilai tambah besar, dan

⁶¹ Suwanti, Hansen Rusliani, dan Eri Nofriza, "Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank BSI KCP Rimbo Bujang)," *Jurnal Studi Multidisipliner* 8, no. 12 (2024)

⁶² Philip Kotler & Kevin Lane Keller, *Marketing Management*, ed. Philip Kotler & Kevin Lane Keller, 15th ed. (Pearson Education, 2016).

nasabah lebih memprioritaskan keamanan, keakuratan informasi, serta kemudahan penggunaan dibandingkan sekadar percepatan waktu transaksi.

3. Pengaruh Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BSI KCP Barru.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel security berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan mobile banking Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kabupaten Barru. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar 0,000 yang berada jauh di bawah batas signifikansi 0,05, serta nilai t-hitung yang lebih besar dari t-tabel.

Penelitian sejalan dengan temuan Antonius William Sugijanto dkk.⁶³ yang mengungkapkan bahwa kualitas keamanan dalam layanan mobile banking memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, yang secara simultan juga berkontribusi terhadap peningkatan loyalitas nasabah. Dengan demikian, aspek security bukan hanya berdampak pada kepuasan secara langsung, tetapi juga menjadi fondasi penting dalam membangun hubungan jangka panjang antara bank dan nasabah.

Menurut Dan Schatt & Jason Henrichs, keamanan adalah pondasi utama dalam layanan keuangan digital; tanpa keamanan, aspek lain seperti Kecepatan dan kemudahan penggunaan tidak akan memberi nilai berarti.⁶⁴ menjelaskan bahwa keamanan mampu mengurangi persepsi risiko (*risk reduction*) sehingga menciptakan kenyamanan dan ketenangan dalam bertransaksi. Dalam konteks BSI Mobile, jaminan keamanan membuat nasabah merasa terlindungi dari risiko

⁶³ Antonius William Sugijanto, Tommy Christian Efrata, dan Sonata Christian, "The Influence of Security and Quality Mobile Banking Services on Customer Satisfaction and the Impact on Loyalty Private Bank Customers," *Review of Management and Entrepreneurship* 9, no. 1 (2025): 88–107

⁶⁴ Dan Schatt & Jason Henrichs, *The Digital Banking Revolution: The Future of Retail Banking in the Digital World*, ed. Dan Schatt & Jason Henrichs (wiley, 2018).

seperti kebocoran data, penipuan, atau akses ilegal. Rasa aman ini tidak hanya meningkatkan kepuasan secara langsung, tetapi juga memperkuat loyalitas nasabah, membentuk hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan antara bank dan nasabah.

pengaruh signifikan ini dapat dijelaskan karena transaksi mobile banking melibatkan data dan dana nasabah yang bernilai tinggi. Jaminan keamanan yang baik membuat nasabah merasa terlindungi dari potensi risiko seperti kebocoran data, penipuan, atau akses ilegal. Rasa aman ini menumbuhkan kepercayaan, mencegah kerugian finansial maupun psikologis, dan membentuk pengalaman positif yang kuat. Pengalaman positif tersebut tidak hanya meningkatkan kepuasan secara langsung, tetapi juga memperkuat loyalitas nasabah untuk terus menggunakan layanan BSI Mobile dan merekomendasikannya kepada orang lain.

Jika ditinjau lebih lanjut berdasarkan hasil analisis butir pernyataan pada variabel Keamanan, seluruh indikator menunjukkan nilai r hitung di atas r tabel (0,1975) dan dinyatakan valid, namun tingkat kontribusinya berbeda-beda. Indikator dengan nilai korelasi tertinggi terdapat pada item keenam ($r = 0,732$), yang menunjukkan bahwa pernyataan tersebut merupakan faktor paling berkontribusi terhadap pembentukan persepsi keamanan nasabah. Indikator ini berkaitan dengan rasa aman nasabah terhadap perlindungan data pribadi dan jaminan kerahasiaan transaksi digital, yang dianggap sebagai bentuk tanggung jawab utama bank dalam menjaga informasi nasabah. Nasabah merasa puas ketika mereka yakin bahwa data mereka tidak disalahgunakan dan sistem aplikasi terlindungi dari ancaman kejahatan siber.

Sebaliknya, indikator dengan nilai korelasi terendah adalah item pertama ($r = 0,512$), yang menunjukkan bahwa aspek awal seperti proses login atau keamanan dasar aplikasi masih dianggap perlu peningkatan. Beberapa nasabah mungkin mengalami kendala dalam proses verifikasi dua langkah atau penggantian kata sandi yang memerlukan waktu lebih lama, sehingga sedikit mengurangi kenyamanan pengguna. Meskipun demikian, secara keseluruhan tingkat keamanan sistem Byond by BSI tetap dinilai baik dan memberikan rasa aman yang memadai bagi para pengguna layanan digital.

4. Pengaruh Keakuratan, Kecepatan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BSI KCP Barru.

Penggunaan Keakuratan, Kecepatan, dan security merupakan faktor penting yang memengaruhi kepuasan nasabah. Ketiga variabel ini berkontribusi secara simultan terhadap kepuasan nasabah pengguna mobile banking Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kabupaten Barru. Hasil uji simultan (Uji F) yang telah dilakukan menunjukkan nilai F_{hitung} sebesar $19,333 > F_{tabel}$ sebesar $2,699$, hal ini menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI di Kabupaten Barru. Dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_3 diterima. Dapat disimpulkan bahwa Keakuratan, Kecepatan, dan security memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan BSI Mobile di Kabupaten Barru. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (R^2) diperoleh nilai R^2 sebesar $0,357$, yang berarti pengaruh variabel Keakuratan (X_1), Kecepatan (X_2), dan Keamanan (X_3) terhadap kepuasan

nasabah (Y) adalah sebesar 35,7%, sedangkan sisanya 64,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian-penelitian yang telah dikaji dalam tinjauan pustaka, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Nuraini & Khusnul.⁶⁵ Seluruh penelitian tersebut menunjukkan bahwa penggunaan Keakuratan, Kecepatan dan Keamanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Temuan ini mendukung hasil penelitian pada skripsi ini yang menyatakan bahwa variabel Keakuratan, Kecepatan, dan Keamanan secara bersama-sama memengaruhi kepuasan nasabah pengguna layanan mobile banking Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kabupaten Barru. Penelitian yang dilakukan oleh Arwin yang berjudul pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen di kota Parepare, walaupun penelitian ini berfokus pada sektor ritel tetapi konsep dan relevansi berkaitan dengan perbankan digital dan menilai tingkat kepuasan berdasarkan kualitas layanan yang diterima.⁶⁶ dan Multazam Mansyur Addury dan Dian Resky Pangestu menyatakan bahwa ketiga faktor tersebut berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.⁶⁷

Secara ringkas, ketepatan informasi (Keakuratan) membuat nasabah percaya pada data yang ditampilkan, Kecepatan layanan (Kecepatan) memberikan kemudahan dan efisiensi, serta keamanan sistem (security) memberi rasa aman dalam bertransaksi. Kombinasi ketiganya menciptakan pengalaman

⁶⁵ Nuraini, dan Khusnul. *Pengaruh Speed, Security, Accuracy, dan Trust terhadap Kepuasan Nasabah Bank Central Asia*. (Malang: Universitas Brawijaya, 2024)

⁶⁶ Arwin, "Pengaruh Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen di Kota Parepare" (Parepare: IAIN Parepare, 2023)

⁶⁷ ⁶⁷ Multazam Mansyur Addury and Dian Resky Pangestu, "Interactive Marketing and Relationship Quality in Islamic Banking: A Parepare Case Study," *Asian Journal of Islamic Management* 5, no. 1 (2023).

positif yang meningkatkan kepuasan nasabah terhadap layanan mobile banking BSI.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diambil simpulan sebagai berikut :

1. Variabel Keakuratan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan BSI Mobile di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Barru. Berdasarkan hasil uji parsial atau uji-t menunjukkan bahwa nilai t-hitung sebesar $1,299 < 1,985$ dan nilai signifikan sebesar $0,197$ lebih besar dari probability sebesar $0,05$ atau $0,197 > 0,05$.
2. Variabel Kecepatan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan BSI Mobile di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Barru. Berdasarkan hasil uji parsial atau uji-t menunjukkan bahwa nilai t-hitung sebesar $1,109 < 1,985$ dan nilai signifikan sebesar $0,270$ lebih besar dari probability sebesar $0,05$ atau $0,270 > 0,05$.
3. Variabel Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Alfamart Kota Parepare. Berdasarkan hasil uji parsial atau uji-t menunjukkan bahwa nilai t-hitung sebesar $4,654 > 1,985$ dan nilai signifikan sebesar $0,000$ lebih kecil dari probability sebesar $0,05$ atau $0,000 < 0,05$.
4. Penggunaan Keakuratan, Kecepatan dan Keamanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan BSI Mobile di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Barru. Berdasarkan hasil uji simultan atau uji-F

menunjukkan bahwa nilai f -hitung $19,333 > f$ -tabel $2,699$ dan nilai signifikan sebesar $0,000$ lebih kecil dari probability atau $0,000 < 0,05$.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, berikut beberapa saran yang dapat diberikan:

1. Bank Syariah Indonesia (BSI) diharapkan dapat meningkatkan ketepatan layanan (Keakuratan) dengan memastikan sistem digital banking berfungsi optimal dan minim kesalahan, mempercepat proses transaksi (Kecepatan) melalui peningkatan kapasitas server dan optimalisasi aplikasi, serta memperkuat keamanan sistem (Keamanan) dengan melakukan pembaruan teknologi keamanan secara berkala dan memberikan edukasi kepada nasabah terkait keamanan transaksi digital.
2. Peneliti selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti kemudahan penggunaan, kualitas layanan, atau kepercayaan agar dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif terkait faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah, serta memperluas lokasi penelitian sehingga hasilnya lebih representatif terhadap populasi pengguna BSI Mobile di wilayah yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- A. M. A. Al-Sharif dan A. A. Al-Harbi. “*Digital Banking: A Guide to Digital Transformation*” (2020).
- Al-Hussainy, Hassan S. S. *Cybersecurity for Financial Services: A Practical Guide*. Springer, 2019.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta, 2006.
- Bungin, Burhan. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. kencana, 2021.
- Buse, Rishi Tiwari dan Susanne. *Digital Banking: Transformation and Innovation*. Springer, 2020.
- Daga, Rosnaini. *Buku 1, Citra, Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan*, 2019.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program IBM SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2016.
- Henrichs, Dan Schatt & Jason. *The Digital Banking Revolution: The Future of Retail Banking in the Digital World*. Edited by Dan Schatt & Jason Henrichs. wiley, 2018.
- Keller, Philip Kotler & Kevin Lane. *Marketing Management*. Edited by Philip Kotler & Kevin Lane Keller. 15th ed. Pearson Education, 2016.
- Kerlinger, Fred N. *Foundations of Behavioral Research*. Keempat (4. Harcourt Brace College Publishers, 2000.
- King, Brett. *Banking Everywhere, Never at a Bank*. wiley, 2018.
- Kotler, P. *Ten Deadly Marketing Sins*. Erlangga, 2004.
- Oliver, R L. *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer: A Behavioral Perspective on the Consumer*. Taylor & Francis, 2014.
- Pallant, Julie. *SPSS Survival Manual: A Step by Step Guide to Data Analysis Using IBM SPSS*. 5th ed. McGraw-Hill Education, 2013.
- Purba, Rao. “Measuring Customer Perceptions Through Factor Analysis” (1996): 34.
- Rahmawati, Intan Nur, M H Sh, and S H Rukiyah Lubis. *Win-Win Solution Sengketa Konsumen*. Media Pressindo, 2018.
- Sari, Mila. *Metodologi Penelitian*. Global eksekutif teknologi, 2022.
- Siregar, Syofian. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual Dan SPSS*. Prenadamedia Group, 2012.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta, 2008.

S.Arikunto. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta, 2010.

———. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta, 2017.

Jurnal

Anggraeni, Ni Made Savitri, and Ni Nyoman Kerti Yasa. “E-Service Quality Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Dalam Penggunaan Internet Banking.” *Jurnal Keuangan dan Perbankan* 16, no. 2 (2012): 293–306. <http://jurkubank.wordpress.com>.

Anggriani, Siska, and M. Agus Maryanto. “Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu (KCP) Pagar Alam.” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)* 3, no. 1 (2023): 101–112.

Anugrah, M.A., Musmulyadi, M., Nurfadhilah, N., dan Adisaputra, T.F. “The Influence of Financial Literacy and Innovation on The Use of BSI Digital Services in Parepare, Indonesia.” *Golden Ratio of Digital Innovation and Sustainability Journal* 2, no. 1 (2024): 55–66.

Hidayah, Nurul, Susila Andriyati, Vina Rismayani, and Viviannisa Victoria. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketersediaan Fitur Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Penggunaan Bsi Mobile.” *Jurnal Ekonomi Syariah* 4, no. 2 (2022): 139–159.

Iskandar Yahya Arulampalam Kunaraj P.Chelvanathan, Ahmad A A Bakar. *Digital Banking & Financial Technology. Journal of Engineering Research*, 2023.

Latifah, Eny, Fajriyatul Abadiyah, Rifatul Muawanah, and Diniyah Sukma. “Bank Syariah Indonesia Dalam Menguatkan Ekonomi Sektor UMKM Pada Masa Pandemi.” *Indonesian Journal of Islamic Economics and Finance* 1, no. 2 (2021): 139–152.

Lestari, Niken. “Analisis Terhadap Manfaat Penggunaan Fitur Layanan M-Banking BSI Bagi Nasabah Kcp Gombang Kebumen.” *Journal of Management, Economics, and Entrepreneur* 1, no. 2 (2022): 224.

Marlius, Doni, and Izet Putriani. “Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tapan Cabang Painan Dilihat Dari Kualitas Layanan Customer Service.” *Jurnal Pundi* 3, no. 2 (2020): 111–122.

Multazam Mansyur Addury and Dian Resky Pangestu, “Interactive Marketing and Relationship Quality in Islamic Banking: A Parepare Case Study,” *Asian Journal of Islamic Management* 5, no. 1 (2023)

- Nisa, Siti Khoirun, dan Yuni Rahayu. “Pengaruh Kualitas Informasi (*Accuracy, Content, Format*) terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi BSI Mobile.” *DiJITAC: Digital Technology and Artificial Intelligence in Accounting* 3, no. 1 (2023): 25–36.
- Nurhayani, Kamilah, Nur Ahmadi Bi Rahmani. “Pengaruh Penggunaan Digital Banking Sebagai Layanan Transaksi Online Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BSI Syariah Kabupaten Langkat.” *Edunomika* 08, no. 01 (2023): 1–12.
- Pangestu, Dimas. “Analisis Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan BSI Mobile.” *Jurnal Muamalat Indonesia - Jmi* 2, no. 2 (2022): 72–86.
- Pramesti, Widia Eka, Wahyu Eko Setianingsih, and Ira Puspitadewi Sari. “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Jember.” *Jurnal Penelitian IPTEKS* 8, no. 1 (2023): 29–38.
- Reiting, Philip, Andreas Mladenow, Christine Strauss, and Gabriele Kotsis. “Mobile Payment” 3, no. 1 (2020): 84–93.
- Sugijanto, Antonius William, Tommy Christian Efrata, dan Sonata Christian. “*The Influence of Security and Quality Mobile Banking Services on Customer Satisfaction and the Impact on Loyalty Private Bank Customers.*” *Review of Management and Entrepreneurship* 9, no. 1 (2025): 88–107.
- Suwanti, Hansen Rusliani, dan Eri Nofriza. “Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank BSI KCP Rimbo Bujang).” *Jurnal Studi Multidisipliner* 8, no. 12 (2024).
- Yuvita Savitri. “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank BSI KCP Ratulangi Palopo).” *IAIN Palopo* 3, no. 1 (2022): 192–205.
- Zuhra, Intan, Anita Janu Septi, and Amal Rejeki Dabutar. “Pengaruh Kualitas Layanan BRI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pengguna BRI Mobile Di Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Medan).” *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* 8, no. 4 (2023).

Skripsi

- Aldin, Syarifudin. “Analisis Kepercayaan, Kepuasan, Keamanan terhadap Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Pasca isu Cybercrime (Studi Pada Mahasiswa Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung).” UIN Raden Intan Lampung, 2024.
- Arwin, “Pengaruh Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen di Kota Parepare” (Parepare: IAIN Parepare, 2023)
- Firdaus, Imamatul. “Pengaruh Layanan E-Banking terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Metro) Oleh: Imamatul Firdaus Jurusan S1 Perbankan

Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Negeri” (2023).

Nuraini, dan Khusnul. *Pengaruh Speed, Security, Accuracy, dan Trust terhadap Kepuasan Nasabah Bank Central Asia*. Malang: Universitas Brawijaya, 2024.

Yusmaina, Iin. “Efektivitas Dan Resiko Penggunaan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dalam Bertransaksi Di Bank Syariah Mandiri (BSM)[Perbankan Syariah, UIN Raden Intan Lampung].” *Repository UIN Raden Intan Lampung* (2020).

Artikel

Alifandi, Tomi, and Muhammad Iqbal Fasa. “Analisis Pengaruh Digitalisasi Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Penggunaan Bank BSI Di Bandar Lampung *Analysis of the Influence of Banking Digitalization on Customer Satisfaction in Using BSI Bank in Bandar Lampung*,” no. November (2024): 7306–7314.

Gerrard, P., & Cunningham, J. B. *The Influence of the Internet on the Banking Industry*. Edited by J. B. Gerrard, P., & Cunningham. Emerald Group Publishing Limited, 2003.

Izma Fazlun Jannah. *Pengaruh Penerapan Digital Banking 2019*, 2019.

Kuangan, Otoritas Jasa. “Bijak Ber-EBanking.” *Otoritas Jasa Keuangan* (2015): 1–91.

OJK. “Panduan Penyelenggara Digital Branch Oleh Bank Umum.” *Penyelenggaraan Digital Branch Oleh Bank Umum* 1, no. 1 (2016): 1–9.

Orozco, Omar P. *Digital Banking: Transforming the Banking Industry*. wiley, 2019.

Otoritas Jasa Keuangan. “Panduan Penyelenggaraan Digital Branch.” *Panduan Penyelenggaraan Digital Branch*, 2016.

Rios, Pereira dan. *Digital Banking: A Guide to the Future of Finance*. Springer, 2019.

LAMPIRAN

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

Nama Mahasiswa : Muhammad Ferdiansyah

NIM : 2120203861206072

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Prodi : Perbankan Syariah

Judul : Analisis Faktor layanan Digital Banking dalam peningkatan
Kepuasan Nasabah (studi pada Bank BSI KCP Barru)

I. Identitas Responden

Mohon dengan hormat kesediaan Bapak/Ibu/Saudara(i) mengisi data responden di bawah ini :

Nama Lengkap :

Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Usia : ☐ 15-25 ☐ 36-45

☐ 26-35

Pekerjaan : ☐ Mahasiswa(i) ☐ pegawai

☐ wiraswasta ☐

Penghasilan : ☐ Rp.0 – Rp1.500.000 ☐ Rp.1.600.000 – Rp.2.500.000

☐ Rp.2.600.000-Rp.3.500.000 ☐ Rp.3.500.000 >

II. Petunjuk Pengisian

1. Pernyataan yang ada mohon dibaca dan dipahami dengan sebaik-baiknya sehingga tidak ada satupun yang terlewat.
2. Berilah tanda ceklis pada jawaban saudara/(i) pada kolom yang telah disediakan. Pilihlah jawaban yang sesuai dengan pendapat anda, dengan keterangan di bawah ini:

SS	: Sangat Setuju	: 5
S	: Setuju	: 4
R	: Ragu-Ragu	: 3
TS	: Tidak Setuju	: 2
STS	: Sangat Tidak Setuju	: 1

3. Setiap pertanyaan hanya membutuhkan satu jawaban saja
4. Terimakasih atas kebaikannya

KUESIONER PENELITIAN

III. Pernyataan Penelitian

Daftar Pernyataan Kuesioner

1. Keakuratan (X1)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	R	TS	STS
Keakuratan data bertransaksi						
1	Data transaksi yang saya terima selalu akurat dan sesuai dengan transaksi yang saya lakukan.					
2	Tidak ada kesalahan dalam pencatatan transaksi saya pada layanan digital banking BSI					
Konsisten dan pembaruan data secara real-time						
3	Data transaksi saya selalu diperbarui secara real-time tanpa ada keterlambatan.					
4	Setiap transaksi yang saya lakukan langsung tercatat dan bisa dilihat pada aplikasi digital banking BSI.					
Verifikasi dan Validasi Transaksi						
5	Saya merasa yakin bahwa transaksi yang saya lakukan sudah diverifikasi dan divalidasi dengan					

	baik oleh sistem digital banking BSI.					
6	Proses verifikasi transaksi yang saya lakukan cepat dan sesuai dengan harapan saya.					
Pencocokan Data dengan Sistem Eksternal						
7	Data transaksi saya dapat dengan mudah dicocokkan dengan data yang ada di sistem eksternal (misalnya, laporan bank atau sistem lain).					
8	Tidak ada masalah dalam pencocokan data transaksi antara aplikasi digital banking BSI dengan sistem eksternal yang digunakan.					

2. Kecepatan (X2)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	R	TS	STS
Kecepatan Proses Transaksi						
9	Proses transaksi saya di layanan digital banking BSI berjalan dengan cepat tanpa ada penundaan.					
10	Waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan transaksi di aplikasi digital banking BSI sesuai dengan harapan sayasi lainnya.					

Kecepatan Akses Layanan						
11	Saya dapat mengakses layanan Digital Banking BSI dengan cepat tanpa mengalami gangguan.					
12	Aplikasi digital banking BSI mudah diakses dan tidak memerlukan waktu lama untuk memuat halaman atau fitur yang saya butuhkan.					
Kecepatan Pemrosesan Data						
13	Proses pemrosesan data transaksi di aplikasi digital banking BSI sangat cepat dan efisien.					
14	Pemrosesan data dalam aplikasi digital banking BSI dilakukan secara real-time, tanpa ada keterlambatan yang berarti.					
Kecepatan Penyelesaian Pengembalian dana						
15	Proses penyelesaian Pemngembalian dana saya di layanan digital banking BSI cepat dan efisien.					
16	Saya merasa puas dengan Kecepatan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan Pengembalian dana yang saya ajukan melalui Layanan Digital Banking BSI.					

3. Keamanan (X3)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	R	TS	STS
Enkripsi Data						
17	Data transaksi saya yang dikirimkan melalui layanan digital banking BSI selalu dienkripsi dengan aman untuk melindungi privasi saya.					
18	Saya merasa yakin bahwa data saya terlindungi dengan enkripsi yang kuat saat menggunakan layanan digital banking BSI.					
Autentikasi Multi-Faktor (MFA)						
19	Proses autentikasi multi-faktor (MFA) atau disebut verifikasi login 2 tahap pada aplikasi digital banking BSI memberikan lapisan keamanan tambahan yang memadai.					
20	Penerapan autentikasi multi-faktor (MFA) atau disebut verifikasi login 2 tahap di aplikasi digital banking BSI membuat saya merasa lebih terlindungi dari akses yang tidak sah.					
Deteksi penipuan anomali						
21	Saya percaya bahwa sistem digital banking BSI memiliki kemampuan untuk mendeteksi transaksi yang mencurigakan dan potensi					

	penipuan secara otomatis.					
22	Sistem deteksi penipuan pada aplikasi digital banking BSI dapat mengidentifikasi perilaku anomali dalam transaksi dengan cepat.					
Pelindungan Terhadap Serangan phising						
23	Aplikasi digital banking BSI memiliki perlindungan yang memadai untuk melindungi saya dari serangan phishing.					
24	Digital banking BSI memiliki fitur yang dapat mendeteksi dan mencegah serangan phishing pada akun saya					
Keamanan aplikasi mobile dan website						
25	Website digital banking BSI dilengkapi dengan langkah-langkah keamanan yang cukup untuk mencegah akses tidak sah dan serangan.					
26	Saya merasa aplikasi mobile BSI memiliki tingkat keamanan yang tinggi saat saya melakukan transaksi atau mengakses data pribadi.					

4. Kepuasan Nasabah (Y)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	R	TS	STS
Pembelian Ulang						
27	Saya merasa puas dengan layanan digital banking Bank BSI sehingga saya akan menggunakan produk atau layanan lainnya dari Bank BSI.					
28	Karena pengalaman saya, saya berencana melakukan transaksi ulang dengan menggunakan layanan digital banking Bank BSI.					
Mendorong <i>Word-of-Mouth</i>						
29	Saya merasa sangat puas dengan layanan digital banking Bank BSI, sehingga saya sering berbagi pengalaman dengan orang lain.					
30	Kepuasan saya terhadap layanan digital banking Bank BSI membuat saya ingin memberitahukan orang lain tentang kualitas layanan tersebut.					
Membangun Citra Merek						
31	Saya percaya bahwa Bank BSI adalah bank yang andal dan terpercaya berkat layanan digital banking yang mereka tawarkan.					
32	Karena kepuasan saya terhadap layanan digital banking Bank BSI, saya semakin merasa bahwa citra merek Bank BSI sangat baik.					

Mengambil Keputusan pembelian yang sama					
33	Saya cenderung memilih produk atau layanan lain dari Bank BSI karena saya puas dengan layanan digital banking mereka.				
34	Karena pengalaman saya yang baik dengan layanan digital banking, saya lebih memilih untuk menggunakan produk perbankan lain dari Bank BSI, seperti pinjaman atau investasi.				



Hasil Uji Validitas Keakuratan (X1)

		Correlations								
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	,164	,308**	,199*	,362**	,075	,334**	,194	,489**
	Sig. (2-tailed)		,104	,002	,047	,000	,459	,001	,053	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P2	Pearson Correlation	,164	1	,355**	,365**	,314**	,386**	,275**	,533**	,643**
	Sig. (2-tailed)	,104		,000	,000	,001	,000	,006	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P3	Pearson Correlation	,308**	,355**	1	,330**	,464**	,389**	,319**	,309**	,661**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000		,001	,000	,000	,001	,002	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P4	Pearson Correlation	,199*	,365**	,330**	1	,453**	,635**	,333**	,439**	,717**
	Sig. (2-tailed)	,047	,000	,001		,000	,000	,001	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P5	Pearson Correlation	,362**	,314**	,464**	,453**	1	,303**	,519**	,355**	,721**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,000		,002	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P6	Pearson Correlation	,075	,386**	,389**	,635**	,303**	1	,334**	,455**	,685**
	Sig. (2-tailed)	,459	,000	,000	,000	,002		,001	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P7	Pearson Correlation	,334**	,275**	,319**	,333**	,519**	,334**	1	,304**	,652**
	Sig. (2-tailed)	,001	,006	,001	,001	,000	,001		,002	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P8	Pearson Correlation	,194	,533**	,309**	,439**	,355**	,455**	,304**	1	,687**
	Sig. (2-tailed)	,053	,000	,002	,000	,000	,000	,002		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	,489**	,643**	,661**	,717**	,721**	,685**	,652**	,687**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

Hasil Uji Validitas Kecepatan (X2)

Correlations

		P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	TOTAL
P9	Pearson Correlation	1	,413**	,325**	,363**	,315**	,150	,251*	,197*	,582**
	Sig. (2-tailed)		,000	,001	,000	,001	,136	,012	,049	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P10	Pearson Correlation	,413**	1	,391**	,314**	,270**	,239*	,415**	,179	,621**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,001	,007	,017	,000	,076	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P11	Pearson Correlation	,325**	,391**	1	,347**	,559**	,320**	,426**	,163	,683**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000		,000	,000	,001	,000	,105	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P12	Pearson Correlation	,363**	,314**	,347**	1	,265**	,445**	,470**	,364**	,694**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000		,008	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P13	Pearson Correlation	,315**	,270**	,559**	,265**	1	,278**	,492**	,327**	,677**
	Sig. (2-tailed)	,001	,007	,000	,008		,005	,000	,001	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P14	Pearson Correlation	,150	,239*	,320**	,445**	,278**	1	,297**	,438**	,609**
	Sig. (2-tailed)	,136	,017	,001	,000	,005		,003	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P15	Pearson Correlation	,251*	,415**	,426**	,470**	,492**	,297**	1	,328**	,721**
	Sig. (2-tailed)	,012	,000	,000	,000	,000	,003		,001	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P16	Pearson Correlation	,197*	,179	,163	,364**	,327**	,438**	,328**	1	,579**
	Sig. (2-tailed)	,049	,076	,105	,000	,001	,000	,001		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	,582**	,621**	,683**	,694**	,677**	,609**	,721**	,579**	1
AL	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

Hasil Uji Validitas Keamanan (X3)

Correlations

	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	TOTAL
P17 Pearson Correlation	1	,343**	,424**	,260**	,263**	,183	,157	,220*	,200*	,230*	,569**
Sig. (2-tailed)		,000	,000	,009	,008	,068	,118	,028	,046	,021	,000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P18 Pearson Correlation	,343**	1	,280**	,484**	,153	,231*	,173	,427**	,094	,230*	,597**
Sig. (2-tailed)	,000		,005	,000	,129	,021	,085	,000	,351	,021	,000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P19 Pearson Correlation	,424**	,280**	1	,311**	,207*	,022	,327**	,133	,148	-,007	,501**
Sig. (2-tailed)	,000	,005		,002	,039	,827	,001	,186	,141	,942	,000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P20 Pearson Correlation	,260**	,484**	,311**	1	,050	,306**	,234*	,361**	,029	,273**	,585**
Sig. (2-tailed)	,009	,000	,002		,620	,002	,019	,000	,772	,006	,000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P21 Pearson Correlation	,263**	,153	,207*	,050	1	,236*	,432**	,048	,330**	,280**	,522**
Sig. (2-tailed)	,008	,129	,039	,620		,018	,000	,636	,001	,005	,000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P22 Pearson Correlation	,183	,231*	,022	,306**	,236*	1	,357**	,375**	,138	,507**	,588**
Sig. (2-tailed)	,068	,021	,827	,002	,018		,000	,000	,171	,000	,000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P23 Pearson Correlation	,157	,173	,327**	,234*	,432**	,357**	1	,286**	,264**	,280**	,618**
Sig. (2-tailed)	,118	,085	,001	,019	,000	,000		,004	,008	,005	,000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P24 Pearson Correlation	,220*	,427**	,133	,361**	,048	,375**	,286**	1	,284**	,410**	,626**
Sig. (2-tailed)	,028	,000	,186	,000	,636	,000	,004		,004	,000	,000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P25 Pearson Correlation	,200*	,094	,148	,029	,330**	,138	,264**	,284**	1	,297**	,486**
Sig. (2-tailed)	,046	,351	,141	,772	,001	,171	,008	,004		,003	,000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P26 Pearson Correlation	,230*	,230*	-,007	,273**	,280**	,507**	,280**	,410**	,297**	1	,613**
Sig. (2-tailed)	,021	,021	,942	,006	,005	,000	,005	,000	,003		,000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

TOT	Pearson Correlation	,569**	,597**	,501**	,585**	,522**	,588**	,618**	,626**	,486**	,613**	1
AL	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

Hasil Uji Validitas Kepuasan nasabah (Y)

		Correlations								
		P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	TOTAL
P27	Pearson Correlation	1	,149	,352**	,035	,262**	,116	,170	,070	,456**
	Sig. (2-tailed)		,140	,000	,731	,008	,251	,090	,491	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P28	Pearson Correlation	,149	1	,185	,518**	,178	,401**	,056	,086	,556**
	Sig. (2-tailed)	,140		,065	,000	,076	,000	,583	,396	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P29	Pearson Correlation	,352**	,185	1	,251*	,365**	,081	,275**	,005	,543**
	Sig. (2-tailed)	,000	,065		,012	,000	,425	,006	,961	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P30	Pearson Correlation	,035	,518**	,251*	1	,257**	,437**	,131	,081	,587**
	Sig. (2-tailed)	,731	,000	,012		,010	,000	,195	,425	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P31	Pearson Correlation	,262**	,178	,365**	,257**	1	,461**	,423**	,177	,680**
	Sig. (2-tailed)	,008	,076	,000	,010		,000	,000	,078	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P32	Pearson Correlation	,116	,401**	,081	,437**	,461**	1	,257**	,412**	,698**
	Sig. (2-tailed)	,251	,000	,425	,000	,000		,010	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P33	Pearson Correlation	,170	,056	,275**	,131	,423**	,257**	1	,275**	,572**
	Sig. (2-tailed)	,090	,583	,006	,195	,000	,010		,006	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
P34	Pearson Correlation	,070	,086	,005	,081	,177	,412**	,275**	1	,481**
	Sig. (2-tailed)	,491	,396	,961	,425	,078	,000	,006		,000

N		100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	,456**	,556**	,543**	,587**	,680**	,698**	,572**	,481**	1
L	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
N		100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

Hasil Uji Reliabilitas Keakuratan (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,814	8

Hasil Uji Reliabilitas Kecepatan (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,801	8

Hasil Uji Reliabilitas Keamanan (X3)

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,770	10

Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan nasabah (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,705	8

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,84561720
Most Extreme Differences	Absolute	0,080
	Positive	0,057
	Negative	-0,080
Test Statistic		0,080
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,110 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a		
		Collinearity Statistics
Model		Tolerance VIF
1	Keakuratan	,572 1,747
	Kecepatan	,660 1,515
	Keamanan	,663 1,508

a. Dependent Variable: Kepuasan nasabah

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	t Sig.
1	(Constant)	1,596	1,983		,805 ,423
	Keakuratan	,020	,058	,048	,355 ,723
	Kecepatan	-,005	,046	-,013	-,103 ,918
	Keamanan	-,016	,049	-,041	-,329 ,743

a. Dependent Variable: ABS_RES

Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12,650	3,149		4,017	,000
	Keakuratan	,119	,091	,138	1,299	,197
	Kecepatan	,081	,073	,110	1,109	,270
	Keamanan	,364	,078	,460	4,654	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan nasabah

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,614 ^a	,377	,357	1,87423

a. Predictors: (Constant), Keakuratan, Kecepatan, keamanan

b. Dependent Variable: Kepuasan nasabah

Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	203,736	3	67,912	19,333	,000 ^b
	Residual	337,224	96	3,513		
	Total	540,960	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan nasabah

b. Predictors: (Constant), Keakuratan, Kecepatan, keamanan

Hasil Uji Parsial (T)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12,650	3,149		4,017	,000
	Keakuratan	,119	,091	,138	1,299	,197
	Kecepatan	,081	,073	,110	1,109	,270
	Keamanan	,364	,078	,460	4,654	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan nasabah

Lampiran Data Responden

N0	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Pekerjaan
1.	Syamsuddin	36 - 45 (Tahun)	Laki-Laki	Petani
2.	Wahyudi	15 - 25 (Tahun)	Laki-Laki	Mahasiswa(i)
3.	Muh ikram	15 - 25 (Tahun)	Laki-Laki	Wiraswasta
4.	Rasmi	15 - 25 (Tahun)	Perempuan	Mahasiswa(i)
5.	WAHYUNI	26 - 35 (Tahun)	Perempuan	Wiraswasta
6.	Sultan	26 - 35 (Tahun)	Laki-Laki	Wiraswasta
7.	Nurmy Zahra	15 - 25 (Tahun)	Perempuan	Mahasiswa(i)
8.	Nur Alfi Syahri	15 - 25 (Tahun)	Perempuan	Mahasiswa(i)
9.	Ikbal hermawan	26 - 35 (Tahun)	Laki-Laki	Wiraswasta
10.	Saiful	26 - 35 (Tahun)	Laki-Laki	Pegawai
11.	Rusdi	36 - 45 (Tahun)	Laki-Laki	Wiraswasta
12.	Rabiyatul Adawiah	15 - 25 (Tahun)	Perempuan	Mahasiswa(i)
13.	Afrizal Fahreza	15 - 25 (Tahun)	Laki-Laki	Mahasiswa(i)
14.	Citra	15 - 25 (Tahun)	Perempuan	Mahasiswa(i)
15.	Ilham Syam	36 - 45 (Tahun)	Laki-Laki	Satpam
16.	Febriansyah	26 - 35 (Tahun)	Laki-Laki	Wiraswasta
17.	Halimah	36 - 45 (Tahun)	Perempuan	Ibu rumah tangga
18.	Hasnah	36 - 45 (Tahun)	Perempuan	Ibu rumah tangga
19.	Nursafinah	26 - 35 (Tahun)	Perempuan	Pegawai

20.	Nurlelah	26 - 35 (Tahun)	Perempuan	Pegawai
21.	S.Fatimah	36 - 45 (Tahun)	Perempuan	Ibu rumah tangga
22.	Haspirah	15 - 25 (Tahun)	Perempuan	Mahasiswa(i)
23.	Nurasiah S	15 - 25 (Tahun)	Perempuan	Pegawai
24.	Hasrani Rahayu	36 - 45 (Tahun)	Perempuan	Wiraswasta
25.	Andi Sitti Nur Aenia	15 - 25 (Tahun)	Perempuan	Pegawai
26.	Darmawati	36 - 45 (Tahun)	Perempuan	Ibu rumah tangga
27.	Dira	36 - 45 (Tahun)	Perempuan	Pegawai
28.	Anwar hamid	36 - 45 (Tahun)	Laki-Laki	Wiraswasta
29.	Muh.Fatullah	15 - 25 (Tahun)	Laki-Laki	Mahasiswa(i)
30.	Riska sari	15 - 25 (Tahun)	Perempuan	Mahasiswa(i)
31.	Aulia sari	15 - 25 (Tahun)	Perempuan	Mahasiswa(i)
32.	Tahir	26 - 35 (Tahun)	Perempuan	Mahasiswa(i), Pegawai
33.	Muh ali	26 - 35 (Tahun)	Laki-Laki	Pegawai
34.	Hj.Nur aeni	36 - 45 (Tahun)	Perempuan	Pegawai
35.	Apriani	26 - 35 (Tahun)	Perempuan	Pegawai
36.	Hj mina	36 - 45 (Tahun)	Perempuan	Pegawai
37.	Abdullah	26 - 35 (Tahun)	Laki-Laki	Pegawai
38.	Ilyas	36 - 45 (Tahun)	Laki-Laki	Petani
39.	Hj Diana	36 - 45 (Tahun)	Perempuan	IRT
40.	Hj Rusu	36 - 45 (Tahun)	Laki-Laki	Pegawai

41.	Nursaini	36 - 45 (Tahun)	Laki-Laki	Pegawai
42.	Arnita S.H	15 - 25 (Tahun)	Perempuan	Pegawai
43.	Lilis	15 - 25 (Tahun)	Perempuan	Pegawai
44.	Nurul Mutmainna	26 - 35 (Tahun)	Perempuan	Wiraswasta
45.	A.Hamid	26 - 35 (Tahun)	Laki-Laki	Wiraswasta
46.	zainuddin	15 - 25 (Tahun)	Laki-Laki	Mahasiswa(i)
47.	Nuryulinda	26 - 35 (Tahun)	Perempuan	Pegawai
48.	Muh.Taufiq	36 - 45 (Tahun)	Laki-Laki	Pegawai
49.	Hasnah	26 - 35 (Tahun)	Perempuan	Wiraswasta
50.	Saparuddin	26 - 35 (Tahun)	Laki-Laki	Wiraswasta
51.	Siti nurhaliza	15 - 25 (Tahun)	Perempuan	Pegawai
52.	Rendy	26 - 35 (Tahun)	Laki-Laki	Pegawai
53.	Wahyu	26 - 35 (Tahun)	Laki-Laki	Pegawai
54.	Arsyad	36 - 45 (Tahun)	Laki-Laki	Wiraswasta
55.	Indriyanti	26 - 35 (Tahun)	Perempuan	Pegawai
56.	Muhammad Alfiansyah	26 - 35 (Tahun)	Laki-Laki	Wiraswasta
57.	Novitasari	26 - 35 (Tahun)	Perempuan	Pegawai
58.	Silviyanti	26 - 35 (Tahun)	Perempuan	Pegawai
59.	Indah damiyanti	15 - 25 (Tahun)	Perempuan	Mahasiswa(i)
60.	Nurul kumalasari	15 - 25 (Tahun)	Perempuan	Mahasiswa(i)
61.	Muhammad fajrin	26 - 35 (Tahun)	Laki-Laki	Pegawai

62.	Anas syahputra	26 - 35 (Tahun)	Laki-Laki	Wiraswasta
63.	Hendrawan	15 - 25 (Tahun)	Laki-Laki	Mahasiswa(i)
64.	Renaldy	15 - 25 (Tahun)	Laki-Laki	Mahasiswa(i)
65.	Sudirman rasyid	26 - 35 (Tahun)	Laki-Laki	Wiraswasta
66.	Arya	26 - 35 (Tahun)	Laki-Laki	Wiraswasta
67.	Muhammad putra	26 - 35 (Tahun)	Laki-Laki	Pegawai
68.	Adriansyah	26 - 35 (Tahun)	Laki-Laki	Wiraswasta
69.	A.Kaharuddin	36 - 45 (Tahun)	Laki-Laki	Pegawai
70.	Riska	15 - 25 (Tahun)	Perempuan	Mahasiswa(i)
71.	Safirah	26 - 35 (Tahun)	Perempuan	Pegawai
72.	Zachran fahrezi	26 - 35 (Tahun)	Laki-Laki	Wiraswasta
73.	Zulkifli	15 - 25 (Tahun)	Laki-Laki	Wiraswasta
74.	Mohammad Aldiansyah	15 - 25 (Tahun)	Laki-Laki	Wiraswasta
75.	Reza	15 - 25 (Tahun)	Laki-Laki	Mahasiswa(i)
76.	Fadil	15 - 25 (Tahun)	Laki-Laki	Mahasiswa(i)
77.	Fikram	15 - 25 (Tahun)	Laki-Laki	Wiraswasta
78.	Hj. Masita	26 - 35 (Tahun)	Perempuan	Pegawai
79.	Devika putri	26 - 35 (Tahun)	Perempuan	Pegawai
80.	Dariming	36 - 45 (Tahun)	Laki-Laki	Pensiunan
81.	Hj.Santi	26 - 35 (Tahun)	Perempuan	Wiraswasta
82.	Mirna	15 - 25 (Tahun)	Perempuan	Mahasiswa(i)

83.	Rizal	26 - 35 (Tahun)	Laki-Laki	Wiraswasta
84.	Arfandi	15 - 25 (Tahun)	Laki-Laki	Mahasiswa(i)
85.	Hj.Salmiah	36 - 45 (Tahun)	Perempuan	Pegawai
86.	Reski pratama	26 - 35 (Tahun)	Laki-Laki	Wiraswasta
87.	Hj.lina marlina	36 - 45 (Tahun)	Perempuan	Pegawai
88.	Muhammad furqhan	15 - 25 (Tahun)	Laki-Laki	Mahasiswa(i)
89.	Hj sappeati	36 - 45 (Tahun)	Perempuan	Ibu rumah tangga
90.	Nirwananur	36 - 45 (Tahun)	Perempuan	Ibu rumah tangga
91.	Anugrah	26 - 35 (Tahun)	Laki-Laki	Wiraswasta
92.	Arya prasetya	15 - 25 (Tahun)	Laki-Laki	Mahasiswa(i)
93.	Aulia ramadhani	26 - 35 (Tahun)	Perempuan	Wiraswasta
94.	Burhanuddin	36 - 45 (Tahun)	Laki-Laki	Pegawai
95.	Sartika dewi	15 - 25 (Tahun)	Perempuan	Mahasiswa(i)
96.	Andi waelangi	15 - 25 (Tahun)	Perempuan	Mahasiswa(i)
97.	Hj.Anti	36 - 45 (Tahun)	Perempuan	Ibu rumah tangga
98.	Hj Siti aminah	26 - 35 (Tahun)	Perempuan	Wiraswasta
99.	A.Kiki Anggraini.F	26 - 35 (Tahun)	Perempuan	Wiraswasta
100.	Jumaidil	36 - 45 (Tahun)	Laki-Laki	Pegawai

Lampiran Deskripsi Jawaban Responden

Deskripsi Jawaban Responden pada variabel Keakuratan (X1)

Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	Total
1.	5	4	5	5	5	5	5	4	38
2.	4	4	5	4	5	4	4	4	34
3.	5	4	3	5	4	4	5	3	33
4.	5	5	5	5	5	5	4	5	39
5.	4	5	5	4	4	5	4	4	35
6.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
7.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
8.	4	4	4	5	5	5	4	4	35
9.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
10.	4	5	5	5	4	5	5	5	38
11.	5	4	5	5	5	5	5	5	39
12.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
13.	4	4	4	4	3	3	3	3	28
14.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
15.	5	5	4	5	4	5	5	4	37
16.	5	5	4	5	5	5	5	5	39
17.	5	4	5	5	4	5	4	4	36
18.	5	5	5	5	5	4	4	5	38
19.	5	5	5	4	5	4	4	5	37
20.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
21.	5	4	5	4	5	4	5	4	36
22.	5	4	4	4	5	5	5	4	36
23.	5	4	4	5	4	4	4	4	34
24.	5	5	4	4	5	4	5	4	36
25.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
26.	5	5	5	4	4	5	4	5	37
27.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
28.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
29.	5	5	5	4	4	4	5	4	36
30.	4	5	5	5	5	5	4	4	37
31.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
32.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
33.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
34.	5	5	5	4	4	5	4	4	36
35.	5	5	4	4	5	4	5	5	37
36.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
37.	5	4	5	5	4	5	5	4	37
38.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
39.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
40.	5	5	5	4	4	4	4	5	36
41.	5	5	4	4	4	4	4	4	34
42.	5	4	4	4	4	4	4	4	33

43.	5	5	5	4	5	4	4	4	36
44.	5	5	5	4	5	4	4	5	37
45.	5	4	4	4	4	4	4	4	33
46.	5	5	5	4	4	4	5	4	36
47.	5	5	4	4	5	4	5	4	36
48.	5	4	5	4	4	4	4	4	34
49.	5	4	4	4	4	5	5	4	35
50.	5	4	5	4	5	4	5	4	36
51.	5	4	4	5	5	4	4	5	36
52.	4	5	4	4	4	4	5	4	34
53.	4	5	5	4	4	5	4	4	35
54.	5	4	4	4	5	4	4	4	34
55.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
56.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
57.	4	5	4	4	4	4	4	4	33
58.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
59.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
60.	5	5	5	5	5	5	4	4	38
61.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
62.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
63.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
64.	5	5	4	4	4	4	5	5	36
65.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
66.	5	4	4	4	5	4	4	4	34
67.	4	4	4	5	4	5	4	4	34
68.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
69.	4	5	4	5	4	5	4	5	36
70.	5	4	5	4	5	4	5	4	36
71.	5	4	5	4	5	4	5	4	36
72.	5	4	5	4	4	4	4	4	34
73.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
74.	4	4	5	4	5	4	5	4	35
75.	4	5	5	5	5	5	4	4	37
76.	5	4	4	4	4	4	4	5	34
77.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
78.	5	5	4	4	5	4	5	4	36
79.	5	4	5	4	4	4	4	4	34
80.	5	4	5	4	4	4	4	4	34
81.	4	5	4	4	4	4	4	5	34
82.	4	4	5	5	4	5	5	4	36
83.	5	4	4	4	4	5	4	4	34
84.	4	5	5	5	5	5	5	5	39
85.	4	5	4	5	4	5	4	5	36
86.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
87.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
88.	5	4	5	4	5	4	5	4	36
89.	4	5	5	5	5	5	5	5	39

90.	4	4	4	4	4	4	5	5	34
91.	4	4	4	5	5	5	4	5	36
92.	5	4	4	4	4	5	4	4	34
93.	4	4	4	3	3	5	4	5	32
94.	5	5	5	5	5	5	4	4	38
95.	5	5	4	5	4	4	4	5	36
96.	4	4	4	4	5	4	5	4	34
97.	4	5	4	4	4	4	4	4	33
98.	4	5	5	4	5	5	5	4	37
99.	4	5	4	4	4	5	4	5	35
100.	5	5	5	5	5	5	5	5	40

Deskripsi Jawaban Responden pada variabel Kecepatan (X2)

Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	Total
1.	5	5	5	4	5	4	5	4	37
2.	5	4	4	4	5	4	4	4	34
3.	2	3	5	2	5	4	4	5	30
4.	5	4	5	5	5	5	4	5	38
5.	5	5	4	4	4	5	4	4	35
6.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
7.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
8.	4	4	4	4	5	4	5	4	34
9.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
10.	4	5	5	4	4	5	5	5	37
11.	5	5	5	4	5	5	4	5	38
12.	4	4	4	4	3	4	4	4	31
13.	4	4	3	3	3	3	3	3	26
14.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
15.	5	3	5	5	4	5	4	4	35
16.	5	5	5	4	5	5	5	5	39
17.	4	5	4	4	5	4	4	4	34
18.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
19.	4	4	5	5	4	5	4	5	36
20.	5	4	4	4	4	5	4	5	35
21.	5	4	4	5	4	4	5	5	36
22.	4	4	5	4	5	5	4	5	36
23.	4	5	5	5	5	5	5	4	38
24.	5	5	5	5	4	5	5	5	39
25.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
26.	4	4	4	5	5	4	4	5	35
27.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
28.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
29.	5	4	5	4	5	4	5	5	37
30.	4	5	5	5	5	5	5	5	39
31.	5	5	5	5	5	5	5	5	40

32.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
33.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
34.	5	4	4	5	5	5	5	4	37
35.	5	5	4	5	5	4	5	5	38
36.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
37.	4	5	5	4	5	4	5	3	35
38.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
39.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
40.	5	5	4	4	4	5	4	5	36
41.	5	5	5	4	5	4	5	5	38
42.	5	5	5	5	5	5	5	4	39
43.	4	5	5	4	5	5	5	4	37
44.	4	5	5	4	5	4	5	5	37
45.	4	4	5	5	5	4	5	4	36
46.	5	4	5	4	4	5	4	5	36
47.	5	5	5	4	5	5	5	5	39
48.	4	4	4	4	4	4	5	5	34
49.	4	4	5	5	4	4	4	4	34
50.	5	4	4	5	4	5	4	5	36
51.	4	5	5	4	4	5	5	4	36
52.	5	4	4	4	5	5	5	5	37
53.	5	5	3	3	3	3	4	4	30
54.	4	5	4	5	5	5	5	5	38
55.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
56.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
57.	4	5	4	5	5	5	5	5	38
58.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
59.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
60.	4	4	5	4	5	4	5	4	35
61.	4	4	4	4	5	5	5	5	36
62.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
63.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
64.	5	5	4	4	5	3	5	5	36
65.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
66.	4	5	4	4	4	4	5	4	34
67.	4	4	5	5	5	5	5	5	38
68.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
69.	4	5	4	5	4	5	4	5	36
70.	5	4	5	4	5	4	5	4	36
71.	5	4	5	4	5	4	5	4	36
72.	4	4	4	4	4	4	5	4	33
73.	4	4	4	5	4	5	4	5	35
74.	5	4	5	4	5	4	5	4	36
75.	4	4	4	4	4	4	4	5	33
76.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
77.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
78.	5	4	5	4	5	4	5	4	36

79.	4	4	4	5	4	5	4	5	35
80.	4	5	4	4	4	4	4	5	34
81.	4	5	5	5	5	5	5	5	39
82.	4	5	5	4	4	4	3	5	34
83.	4	4	5	5	4	4	4	4	34
84.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
85.	3	3	3	3	5	5	3	5	30
86.	3	3	3	5	3	5	5	5	32
87.	3	4	3	3	3	5	3	3	27
88.	5	4	5	4	5	4	3	3	33
89.	5	5	5	4	5	4	4	5	37
90.	5	4	4	4	4	3	3	5	32
91.	4	4	4	4	5	5	5	5	36
92.	4	4	4	5	5	4	5	5	36
93.	4	5	4	5	4	3	5	4	34
94.	4	4	5	4	4	4	3	3	31
95.	5	3	3	4	5	4	3	5	32
96.	5	5	4	4	4	4	3	3	32
97.	4	4	5	4	5	4	4	5	35
98.	4	4	5	5	5	4	5	4	36
99.	5	4	4	5	4	4	5	5	36
100.	5	5	5	5	5	5	5	5	40

Deskripsi Jawaban Responden pada variabel Keamanan (X3)

Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Total
1.	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
2.	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	43
3.	4	5	3	3	5	4	5	5	5	5	44
4.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5.	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	44
6.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
7.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
8.	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	44
9.	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	47
10.	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
11.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
12.	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	37
13.	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	38
14.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
15.	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	47
16.	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	45
17.	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	46
18.	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	46
19.	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	46
20.	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	45

21.	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	44
22.	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	44
23.	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	45
24.	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	47
25.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
26.	5	4	4	5	5	5	5	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.	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	43
30.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
31.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
32.	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	47
33.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
34.	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	47
35.	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49
36.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
37.	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	43
38.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
39.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
40.	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	46
41.	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	45
42.	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	42
43.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
44.	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	43
45.	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	43
46.	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
47.	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	43
48.	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	46
49.	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	44
50.	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	45
51.	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	46
52.	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	45
53.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
54.	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	46
55.	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	44
56.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
57.	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	45
58.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
59.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
60.	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	43
61.	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	43
62.	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	45
63.	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	46
64.	4	4	4	4	5	5	4	3	5	5	43
65.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
66.	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	46
67.	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	45

68.	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
69.	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45
70.	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	45
71.	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	45
72.	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	43
73.	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45
74.	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	45
75.	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	46
76.	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45
77.	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	47
78.	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	45
79.	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45
80.	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	48
81.	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	44
82.	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	43
83.	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
84.	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	43
85.	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	47
86.	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	45
87.	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	44
88.	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	45
89.	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	47
90.	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
91.	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	46
92.	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	46
93.	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	43
94.	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	44
95.	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44
96.	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	45
97.	4	5	5	5	5	4	4	3	3	3	41
98.	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	45
99.	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	48
100.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50

Deskripsi Jawaban Responden pada variabel Kepuasan nasabah (Y)

Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	Total
1.	5	4	5	4	5	5	5	5	38
2.	5	4	5	4	5	4	5	4	36
3.	5	5	3	4	5	5	5	5	37
4.	5	5	5	4	5	5	5	5	39
5.	4	4	5	4	4	4	5	4	34
6.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
7.	4	5	5	5	5	5	5	5	39
8.	5	4	4	4	5	5	4	5	36
9.	5	4	4	4	5	5	5	5	37

10.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
11.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
12.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
13.	4	4	4	4	4	4	3	3	30
14.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
15.	4	5	4	5	4	5	5	4	36
16.	5	5	5	5	5	5	5	4	39
17.	5	5	5	5	5	4	4	5	38
18.	5	4	4	4	4	4	4	5	34
19.	4	4	4	5	5	5	4	5	36
20.	5	5	5	5	4	4	4	4	36
21.	4	4	5	5	4	4	4	5	35
22.	5	5	5	5	4	4	4	5	37
23.	5	5	5	4	4	4	4	5	36
24.	5	4	5	4	4	4	4	4	34
25.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
26.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
27.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
28.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
29.	4	5	4	5	5	5	4	3	35
30.	5	4	5	5	5	5	5	5	39
31.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
32.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
33.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
34.	4	4	5	5	5	5	5	5	38
35.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
36.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
37.	4	4	4	4	4	4	5	5	34
38.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
39.	5	5	5	5	5	5	5	5	40
40.	5	4	5	5	5	5	5	5	39
41.	4	5	5	5	5	5	4	4	37
42.	4	4	4	4	4	4	4	4	32
43.	5	5	5	5	5	5	4	4	38
44.	4	4	4	5	4	4	5	5	35
45.	4	5	4	5	4	5	4	5	36
46.	4	5	5	5	5	5	4	5	38
47.	5	5	4	5	4	5	4	4	36
48.	5	4	4	4	4	4	4	4	33
49.	5	5	5	5	4	5	5	5	39
50.	5	4	4	5	4	4	5	4	35
51.	5	4	5	4	5	5	5	5	38
52.	5	5	5	5	4	4	4	4	36
53.	5	5	5	4	5	5	5	5	39
54.	5	5	5	5	5	5	4	4	38
55.	4	5	4	5	5	4	4	4	35
56.	4	4	4	5	5	4	5	5	36

57.	4	4	4	5	5	4	5	5	36
58.	4	4	5	4	4	4	5	4	34
59.	5	5	5	5	5	5	5	4	39
60.	5	5	4	4	4	4	4	4	34
61.	5	4	4	5	4	5	4	5	36
62.	4	5	5	4	4	4	5	4	35
63.	5	4	4	4	4	4	4	5	34
64.	4	4	5	4	4	4	4	4	33
65.	5	4	5	5	5	5	5	5	39
66.	5	4	4	4	5	4	5	4	35
67.	5	5	4	4	4	4	5	5	36
68.	4	5	4	5	4	5	4	5	36
69.	4	4	4	4	4	4	4	5	33
70.	4	5	4	5	4	4	4	4	34
71.	5	4	5	4	5	4	5	4	36
72.	5	4	5	4	5	4	5	4	36
73.	5	5	5	5	4	5	5	4	38
74.	4	5	4	5	4	5	4	5	36
75.	5	4	5	4	5	4	5	4	36
76.	5	5	5	5	5	5	5	4	39
77.	4	5	4	5	4	5	4	5	36
78.	4	4	4	4	4	4	5	4	33
79.	5	4	5	4	5	4	4	4	35
80.	5	4	4	4	4	4	4	5	34
81.	5	5	4	5	4	5	5	4	37
82.	5	4	5	5	4	5	4	4	36
83.	4	4	4	4	4	5	5	5	35
84.	5	4	4	4	4	4	4	4	33
85.	5	5	4	5	4	5	4	5	37
86.	4	5	5	4	4	4	4	5	35
87.	5	5	5	5	4	4	5	4	37
88.	5	4	5	4	4	4	4	5	35
89.	5	5	5	5	5	4	4	4	37
90.	4	4	4	4	5	5	5	5	36
91.	5	4	5	4	4	4	4	4	34
92.	5	4	5	4	5	4	5	5	37
93.	4	4	4	5	5	5	5	5	37
94.	4	5	5	5	5	5	5	5	39
95.	5	4	5	5	4	3	5	4	35
96.	5	4	5	5	5	5	4	4	37
97.	5	5	5	5	5	4	4	3	36
98.	5	5	4	4	5	5	4	5	37
99.	5	4	5	4	4	5	4	5	36
100.	5	5	4	4	4	5	4	5	36

Lampiran r_{tabel}

Tabel r untuk df = 1 - 50

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

Nilai R tabel dari $100-3 = 97$ (0,1975)

Tabel r untuk df = 51 - 100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Lampiran T_{tabel}

Nilai T_{tabel} dari $100-4 = 96$ (1,984984)

TABEL NILAI KRITIS DISTRIBUSI T

df	One-Tailed Test						
	0,25	0,10	0,05	0,025	0,01	0,005	0,001
	Two-Tailed Test						
	0,50	0,20	0,10	0,05	0,02	0,01	0,002
81	0,677531	1,292091	1,663884	1,989686	2,373270	2,637897	3,193922
82	0,677493	1,291961	1,663649	1,989319	2,372687	2,637123	3,192619
83	0,677457	1,291835	1,663420	1,988960	2,372119	2,636369	3,191349
84	0,677422	1,291711	1,663197	1,988610	2,371564	2,635632	3,190111
85	0,677387	1,291591	1,662978	1,988268	2,371022	2,634914	3,188902
86	0,677353	1,291473	1,662765	1,987934	2,370493	2,634212	3,187722
87	0,677320	1,291358	1,662557	1,987608	2,369977	2,633527	3,186569
88	0,677288	1,291246	1,662354	1,987290	2,369472	2,632858	3,185444
89	0,677256	1,291136	1,662155	1,986979	2,368979	2,632204	3,184345
90	0,677225	1,291029	1,661961	1,986675	2,368497	2,631565	3,183271
91	0,677195	1,290924	1,661771	1,986377	2,368026	2,630940	3,182221
92	0,677166	1,290821	1,661585	1,986086	2,367566	2,630330	3,181194
93	0,677137	1,290721	1,661404	1,985802	2,367115	2,629732	3,180191
94	0,677109	1,290623	1,661226	1,985523	2,366674	2,629148	3,179209
95	0,677081	1,290527	1,661052	1,985251	2,366243	2,628576	3,178248
96	0,677054	1,290432	1,660881	1,984984	2,365821	2,628016	3,177308
97	0,677027	1,290340	1,660715	1,984723	2,365407	2,627468	3,176387
98	0,677001	1,290250	1,660551	1,984467	2,365002	2,626931	3,175486
99	0,676976	1,290161	1,660391	1,984217	2,364606	2,626405	3,174604
100	0,676951	1,290075	1,660234	1,983972	2,364217	2,625891	3,173739
101	0,676927	1,289990	1,660081	1,983731	2,363837	2,625386	3,172893
102	0,676903	1,289907	1,659930	1,983495	2,363464	2,624891	3,172063
103	0,676879	1,289825	1,659782	1,983264	2,363098	2,624407	3,171250
104	0,676856	1,289745	1,659637	1,983038	2,362739	2,623932	3,170452
105	0,676833	1,289666	1,659495	1,982815	2,362388	2,623465	3,169670
106	0,676811	1,289589	1,659356	1,982597	2,362043	2,623008	3,168904
107	0,676790	1,289514	1,659219	1,982383	2,361704	2,622560	3,168152
108	0,676768	1,289439	1,659085	1,982173	2,361372	2,622120	3,167414
109	0,676747	1,289367	1,658953	1,981967	2,361046	2,621688	3,166690
110	0,676727	1,289295	1,658824	1,981765	2,360726	2,621265	3,165979
111	0,676706	1,289225	1,658697	1,981567	2,360412	2,620849	3,165282
112	0,676687	1,289156	1,658573	1,981372	2,360104	2,620440	3,164597
113	0,676667	1,289088	1,658450	1,981180	2,359801	2,620039	3,163925
114	0,676648	1,289022	1,658330	1,980992	2,359504	2,619645	3,163265
115	0,676629	1,288957	1,658212	1,980808	2,359212	2,619258	3,162616
116	0,676611	1,288892	1,658096	1,980626	2,358924	2,618878	3,161979
117	0,676592	1,288829	1,657982	1,980448	2,358642	2,618504	3,161353
118	0,676575	1,288767	1,657870	1,980272	2,358365	2,618137	3,160738
119	0,676557	1,288706	1,657759	1,980100	2,358093	2,617776	3,160133
120	0,676540	1,288646	1,657651	1,979930	2,357825	2,617421	3,159539

Lampiran F_{tabel}

$\alpha = 0,05$	$df_1 = (k-1)$							
$df_2 = (n-k-1)$	1	2	3	4	5	6	7	8
1	161.44 ₈	199,500	215.70 ₇	224,583	230,162	233.98 ₆	236,768	238,883
2	18,513	19,000	19,164	19,247	19,296	19,330	19,353	19,371
3	10,128	9,552	9,277	9,117	9,013	8,941	8,887	8,845
4	7,709	6,944	6,591	6,388	6,256	6,163	6,094	6,041
5	6,608	5,786	5,409	5,192	5,050	4,950	4,876	4,818
6	5,987	5,143	4,757	4,534	4,387	4,284	4,207	4,147
7	5,591	4,737	4,347	4,120	3,972	3,866	3,787	3,726
8	5,318	4,459	4,066	3,838	3,687	3,581	3,500	3,438
9	5,117	4,256	3,863	3,633	3,482	3,374	3,293	3,230
10	4,965	4,103	3,708	3,478	3,326	3,217	3,135	3,072
11	4,844	3,982	3,587	3,357	3,204	3,095	3,012	2,948
12	4,747	3,885	3,490	3,259	3,106	2,996	2,913	2,849
13	4,667	3,806	3,411	3,179	3,025	2,915	2,832	2,767
14	4,600	3,739	3,344	3,112	2,958	2,848	2,764	2,699
15	4,543	3,682	3,287	3,056	2,901	2,790	2,707	2,641
16	4,494	3,634	3,239	3,007	2,852	2,741	2,657	2,591
17	4,451	3,592	3,197	2,965	2,810	2,699	2,614	2,548
18	4,414	3,555	3,160	2,928	2,773	2,661	2,577	2,510
19	4,381	3,522	3,127	2,895	2,740	2,628	2,544	2,477
20	4,351	3,493	3,098	2,866	2,711	2,599	2,514	2,447
21	4,325	3,467	3,072	2,840	2,685	2,573	2,488	2,420
22	4,301	3,443	3,049	2,817	2,661	2,549	2,464	2,397
23	4,279	3,422	3,028	2,796	2,640	2,528	2,442	2,375
24	4,260	3,403	3,009	2,776	2,621	2,508	2,423	2,355
25	4,242	3,385	2,991	2,759	2,603	2,490	2,405	2,337
26	4,225	3,369	2,975	2,743	2,587	2,474	2,388	2,321
27	4,210	3,354	2,960	2,728	2,572	2,459	2,373	2,305
28	4,196	3,340	2,947	2,714	2,558	2,445	2,359	2,291
29	4,183	3,328	2,934	2,701	2,545	2,432	2,346	2,278

30	4,171	3,316	2,922	2,690	2,534	2,421	2,334	2,266
31	4,160	3,305	2,911	2,679	2,523	2,409	2,323	2,255
32	4,149	3,295	2,901	2,668	2,512	2,399	2,313	2,244
33	4,139	3,285	2,892	2,659	2,503	2,389	2,303	2,235
34	4,130	3,276	2,883	2,650	2,494	2,380	2,294	2,225
35	4,121	3,267	2,874	2,641	2,485	2,372	2,285	2,217
36	4,113	3,259	2,866	2,634	2,477	2,364	2,277	2,209
37	4,105	3,252	2,859	2,626	2,470	2,356	2,270	2,201
38	4,098	3,245	2,852	2,619	2,463	2,349	2,262	2,194
39	4,091	3,238	2,845	2,612	2,456	2,342	2,255	2,187
40	4,085	3,232	2,839	2,606	2,449	2,336	2,249	2,180
41	4,079	3,226	2,833	2,600	2,443	2,330	2,243	2,174
42	4,073	3,220	2,827	2,594	2,438	2,324	2,237	2,168
43	4,067	3,214	2,822	2,589	2,432	2,318	2,232	2,163
44	4,062	3,209	2,816	2,584	2,427	2,313	2,226	2,157
45	4,057	3,204	2,812	2,579	2,422	2,308	2,221	2,152
46	4,052	3,200	2,807	2,574	2,417	2,304	2,216	2,147
47	4,047	3,195	2,802	2,570	2,413	2,299	2,212	2,143
48	4,043	3,191	2,798	2,565	2,409	2,295	2,207	2,138
49	4,038	3,187	2,794	2,561	2,404	2,290	2,203	2,134
50	4,034	3,183	2,790	2,557	2,400	2,286	2,199	2,130
51	4,030	3,179	2,786	2,553	2,397	2,283	2,195	2,126
52	4,027	3,175	2,783	2,550	2,393	2,279	2,192	2,122
53	4,023	3,172	2,779	2,546	2,389	2,275	2,188	2,119
54	4,020	3,168	2,776	2,543	2,386	2,272	2,185	2,115
55	4,016	3,165	2,773	2,540	2,383	2,269	2,181	2,112
56	4,013	3,162	2,769	2,537	2,380	2,266	2,178	2,109
57	4,010	3,159	2,766	2,534	2,377	2,263	2,175	2,106
58	4,007	3,156	2,764	2,531	2,374	2,260	2,172	2,103
59	4,004	3,153	2,761	2,528	2,371	2,257	2,169	2,100
60	4,001	3,150	2,758	2,525	2,368	2,254	2,167	2,097
61	3,998	3,148	2,755	2,523	2,366	2,251	2,164	2,094
62	3,996	3,145	2,753	2,520	2,363	2,249	2,161	2,092
63	3,993	3,143	2,751	2,518	2,361	2,246	2,159	2,089
64	3,991	3,140	2,748	2,515	2,358	2,244	2,156	2,087
65	3,989	3,138	2,746	2,513	2,356	2,242	2,154	2,084
66	3,986	3,136	2,744	2,511	2,354	2,239	2,152	2,082

Nilai F tabel dari $4-1 = 3$ dan $100-4 = 96$ yaitu (2,699)

67	3,984	3,134	2,742	2,509	2,352	2,237	2,150	2,080
68	3,982	3,132	2,740	2,507	2,350	2,235	2,148	2,078
69	3,980	3,130	2,737	2,505	2,348	2,233	2,145	2,076
70	3,978	3,128	2,736	2,503	2,346	2,231	2,143	2,074
71	3,976	3,126	2,734	2,501	2,344	2,229	2,142	2,072
72	3,974	3,124	2,732	2,499	2,342	2,227	2,140	2,070
73	3,972	3,122	2,730	2,497	2,340	2,226	2,138	2,068
74	3,970	3,120	2,728	2,495	2,338	2,224	2,136	2,066
75	3,968	3,119	2,727	2,494	2,337	2,222	2,134	2,064
76	3,967	3,117	2,725	2,492	2,335	2,220	2,133	2,063
77	3,965	3,115	2,723	2,490	2,333	2,219	2,131	2,061
78	3,963	3,114	2,722	2,489	2,332	2,217	2,129	2,059
79	3,962	3,112	2,720	2,487	2,330	2,216	2,128	2,058
80	3,960	3,111	2,719	2,486	2,329	2,214	2,126	2,056
81	3,959	3,109	2,717	2,484	2,327	2,213	2,125	2,055
82	3,957	3,108	2,716	2,483	2,326	2,211	2,123	2,053
83	3,956	3,107	2,715	2,482	2,324	2,210	2,122	2,052
84	3,955	3,105	2,713	2,480	2,323	2,209	2,121	2,051
85	3,953	3,104	2,712	2,479	2,322	2,207	2,119	2,049
86	3,952	3,103	2,711	2,478	2,321	2,206	2,118	2,048
87	3,951	3,101	2,709	2,476	2,319	2,205	2,117	2,047
88	3,949	3,100	2,708	2,475	2,318	2,203	2,115	2,045
89	3,948	3,099	2,707	2,474	2,317	2,202	2,114	2,044
90	3,947	3,098	2,706	2,473	2,316	2,201	2,113	2,043
91	3,946	3,097	2,705	2,472	2,315	2,200	2,112	2,042
92	3,945	3,095	2,704	2,471	2,313	2,199	2,111	2,041
93	3,943	3,094	2,703	2,470	2,312	2,198	2,110	2,040
94	3,942	3,093	2,701	2,469	2,311	2,197	2,109	2,038
95	3,941	3,092	2,700	2,467	2,310	2,196	2,108	2,037
96	3,940	3,091	2,699	2,466	2,309	2,195	2,106	2,036
97	3,939	3,090	2,698	2,465	2,308	2,194	2,105	2,035
98	3,938	3,089	2,697	2,465	2,307	2,193	2,104	2,034
99	3,937	3,088	2,696	2,464	2,306	2,192	2,103	2,033
100	3,936	3,087	2,696	2,463	2,305	2,191	2,103	2,032

Lampiran Surat Keputusan Pernyataan Pembimbing Skripsi



DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
NOMOR : B-4305/In.39/FEBI.04/PP.00.9/09/2024

TENTANG

PENETAPAN PEMBIMBING SKRIPSI/TUGAS AKHIR MAHASISWA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAEREPARE

- Menimbang
- Bahwa untuk menjamin kualitas skripsi/tugas akhir mahasiswa FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN Parepare, maka dipandang perlu penetapan pembimbing skripsi/tugas akhir mahasiswa tahun 2024
 - Bahwa yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan mampu untuk disertai tugas sebagai pembimbing skripsi/tugas akhir mahasiswa.
- Mengingat
- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
 - Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
 - Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
 - Peraturan Pemerintah RI Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan
 - Peraturan Pemerintah RI Nomor 13 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Pemerintah RI Nomor: 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
 - Peraturan Presiden RI Nomor 29 Tahun 2018 tentang Institut Agama Islam Negeri Parepare;
 - Keputusan Menteri Agama Nomor: 394 Tahun 2003 tentang Pembukaan Program Studi;
 - Keputusan Menteri Agama Nomor 387 Tahun 2004 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pembukaan Program Studi pada Perguruan Tinggi Agama Islam;
 - Peraturan Menteri Agama Nomor 35 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Parepare
 - Peraturan Menteri Agama Nomor 16 Tahun 2019 tentang Statuta Institut Agama Islam Negeri Parepare.
- Memperhatikan :
- Surat Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran Nomor: SP DIPA-025.04.2...307381/2024, tanggal 24 November 2023 tentang DIPA IAIN Parepare Tahun Anggaran 2024
 - Surat Keputusan Rektor Institut Agama Islam Negeri Parepare Nomor: 361 Tahun 2024 Tahun 2024, tanggal 21 Pebruari 2024 tentang pembimbing skripsi/tugas akhir mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam;
- MEMUTUSKAN
- Menetapkan :
- Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam tentang pembimbing skripsi/tugas akhir mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Parepare Tahun 2024
 - Menunjuk saudara: **Multazam Mansyur Addury, M.A.** sebagai pembimbing skripsi/tugas akhir bagi mahasiswa :
Nama Mahasiswa : MUHAMMAD FERDIANSYAH
NIM : 2120203861206072
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Penelitian : ANALISIS IMPLEMENTASI M-BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM BERTRANSAKSI E COMMERCE SHOPEE PADA BSI KOTA PAREPARE
 - Tugas pembimbing adalah membimbing dan mengarahkan mahasiswa mulai pada penyusunan sinopsis sampai selesai sebuah karya ilmiah yang berkualitas dalam bentuk skripsi/tugas akhir;
 - Segala biaya akibat diterbitkannya surat keputusan ini dibebankan kepada Anggaran belanja IAIN Parepare;
 - Surat keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan Parepare
Pada tanggal 04 September 2024
Dekan.



Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.
NIP 197102082001122002

Lampiran Berita Acara Revisi Judul Skripsi



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Amal Bakti No. 8 Soreang, Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404
PO Box 909 Parepare 91100, website: www.iainpare.ac.id, email: mail@iainpare.ac.id

BERITA ACARA REVISI JUDUL SKRIPSI

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menyatakan bahwa Mahasiswa:

Nama : MUHAMMAD FERDIANSYAH
N I M : 2120203861206072
Prodi : Perbankan Syariah

Menerangkan bahwa judul skripsi semula:

ANALISIS IMPLEMENTASI M-BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH
DALAM BERTRANSAKSI E-COMMERCE SHOPEE PADA BSI KOTA
PAREPARE

Telah diganti dengan judul baru:

ANALISIS FAKTOR LAYANAN DIGITAL BANKING DALAM OENINGKATAN
KEPUASAN NASABAH (STUDI PADA BANK BSI KCP BARRU)

dengan alasan / dasar:

masukan Pembimbing dan saran dari penguji

Demikian berita acara ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 02 Desember 2025

Pembimbing Utama

Multazam Mansyur Addury, M.A.



Prodi Perbankan Syariah, M.Ag
NIM 2120203861206072

Lampiran Surat Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian Dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



**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 91110, website : www.iainpare.ac.id email: mail.iainpare.ac.id

Nomor : B-3800/In.39/FEBI.04/PP.00.9/06/2025
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

25 Juni 2025

Yth. BUPATI BARRU
Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
di
KAB. BARRU

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama : MUHAMMAD FERDIANSYAH
Tempat/Tgl. Lahir : PAREPARE, 31 Desember 2002
NIM : 2120203861206072
Fakultas / Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah
Semester : VIII (Delapan)
Alamat : J.L.A.MAPPANGARA,KELURAHAN LAPADDE, KECAMATAN UJUNG, KOTA PAREPARE

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah BUPATI BARRU dalam rangka penyusunan Skripsi yang berjudul :

ANALISIS LAYANAN DIGITAL BANKING DALAM PENINGKATAN KEPUASAN NASABAH (STUDI PADA BANK BSI KC BARRU)

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada tanggal 26 Juni 2025 sampai dengan tanggal 26 Juli 2025.

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

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Dekan,



Prof. Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.
NIP 197102082001122002

Tembusan :

1. Rektor IAIN Parepare

Surat Rekomendasi Penelitian Dari PTSP Kabupaten Barru.



PEMERINTAH KABUPATEN BARRU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Mal Pelayanan Publik Masiga Lt. 1-3 Jl. H. Andi Iskandar Unru
<https://dpmptspk.barrukab.go.id> : e-mail : dpmptspk.barru@gmail.com .Kode Pos 90711

Barru, 01 Juli 2025

Nomor : 333/IP/DPMPTSP/VII/2025
Lampiran : -
Perihal : Izin Penelitian

Kepada
Yth. Kepala Bank Syariah Indonesia KCP Barru

di-
Tempat

Berdasarkan Surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare Nomor : B-3800/In.39/FEBI.04/PP.00.9/06/2025 tanggal, 25 Juni 2025 perihal tersebut di atas, maka Mahasiswa di bawah ini :

Nama : Muhammad Ferdiansyah
Nomor Pokok : 2120203861206072
Program Studi : Perbankan Syariah
Perguruan Tinggi : IAIN Parepare
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa
Alamat : Jl. A. Mappangara Desa Lapadde Kec. Ujung Kota Parepare

Diberikan izin untuk melakukan Penelitian/Pengambilan Data di Wilayah/Kantor Saudara yang berlangsung mulai tanggal **01 Juli 2025 s/d 01 Agustus 2025**, dalam rangka penyusunan Skripsi, dengan judul :

ANALISIS LAYANAN DIGITAL BANKING DALAM PENINGKATAN KEPUASAN NASABAH (STUDI PADA BANK BSI KCP BARRU)

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami menyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan, kepada yang bersangkutan melapor kepada Kepala SKPD (Unit Kerja) / Camat, apabila kegiatan dilaksanakan di SKPD (Unit Kerja) / Kecamatan setempat;
2. Penelitian tidak menyimpang dari izin yang diberikan;
3. Mentaati semua Peraturan Perundang Undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat;
4. Menyerahkan 1 (satu) eksampelar copy hasil penelitian kepada Bupati Barru Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barru;
5. Surat Izin akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat izin ini tidak mentaati ketentuan tersebut di atas.

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1
"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat yang diterbitkan BSR-E



Untuk terlaksananya tugas penelitian tersebut dengan baik dan lancar, diminta kepada Saudara (i) untuk memberikan bantuan fasilitas seperlunya.
Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan dipergunakan seperlunya.



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik
Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan
Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barru
ANDI SYUKUR MAKKAWARU, S.STP.,M.Si
Pembina Utama Muda, IV/c
NIP. 19770829 199612 1 001

TEMBUSAN : disampaikan Kepada Yth.

1. Bupati Barru (sebagai laporan);
2. Kepala Bappelitbangda Kab. Barru
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare;
4. Mahasiswa yang bersangkutan.

Surat Keterangan Selesai Meneliti Dari BSI KCP Kabupaten Barru.



PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk
Kantor Cabang Pembantu Barru
Jl. A.A. Bau Massepe Ruko UBM
Kel. Mangempang, Kec. Barru, Kab. Barru
90712, Indonesia
T: (0427) 3231755/ 3231741

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

No. : 05/12-03/0121

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Nuriaela
Jabatan : Branch Operations & Service Manager
NIP : 2184008805

Menerangkan bahwa :

Nama : Muhammad Ferdiansyah
NIM : 2120203861206072
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Perguruan Tinggi : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare

adalah benar telah melaksanakan penelitian perihal .ANALISIS LAYANAN DIGITAL BANKING
DALAM PENINGKATAN KEPUASAN NASABAH (STUDI PADA BANK KCP BARRU).

Demikian surat keterangan ini kami buat dengan sebenarnya untuk dipergunakan
sebagaimana mestinya.

Barru, 16 Juli 2025

PT. Bank Syariah Indonesia
Branch Office Barru



Nuriaela
Branch Operations & Service Manager

Lampiran dokumentasi



BIODATA PENULIS



Muhammad Ferdiansyah, yang akrab disapa Ferdi, merupakan anak kesatu dari tiga bersaudara, lahir dari pasangan Baharuddin Dani dan Anti M Saleh. Penulis dilahirkan di Kota Parepare, Provinsi Sulawesi Selatan, pada tanggal 31 Desember 2002.

Pendidikan dasar penulis dimulai di TK Syahrah dan lulus pada tahun 2009. Penulis melanjutkan ke SDN 43 Parepare dan lulus pada tahun 2015. Setelah itu, penulis melanjutkan ke SMPN 10 Parepare dan menamatkan pendidikan pada tahun 2018. Pendidikan menengah atas ditempuh di SMKN 2 Parepare dan lulus pada tahun 2021.

Pada tahun yang sama, penulis diterima sebagai mahasiswa Program Sarjana (S1) di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Perbankan Syariah, dan berhasil menyelesaikan studi pada tahun 2025.

Dengan ketekunan, motivasi, dan semangat belajar yang tinggi, penulis berhasil menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul: “Analisis Faktor layanan Digital Banking dalam peningkatan Kepuasan Nasabah (Studi pada Bank BSI KCP Barru).” Penulis berharap karya ilmiah ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang Ekonomi Islam. Penulis juga menyampaikan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas keberhasilan menyelesaikan studi strata satu (S1) di IAIN Parepare.