

**PENGARUH KEMUDAHAN, RISIKO, DAN KUALITAS
LAYANAN DIGITAL BANKING TERHADAP KEPUASAN
NASABAH BERTRANSAKSI PADA BANK SYARIAH
INDONESIA KC PANGKALPINANG**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

Oleh:

MAYA YOVITA SARI

NIM. 1931060

Fakultas: Syariah dan Ekonomi Islam

Program Studi: Perbankan Syariah

Kepada:

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)

SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK

BANGKA BELITUNG

2023



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
Jalan Raya Petaling KM 13 Kec. Mendo Barat Kab. Bangka Prov. Kep. Babel 33173
E-mail: humas@iainsasbabel.ac.id/dfsei@iainsasbabel.ac.id
Website: www.iainsasbabel.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI

Nomor: B- 1698 /FS/B9/PP.00.91/01/2023

Berdasarkan Surat Pernyataan Keaslian dari mahasiswa, Surat Pernyataan Bebas Plagiat dari mahasiswa dan diketahui Ketua Prodi dan hasil cek plagiasi (*Original Report*), maka Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung bersama ini menerangkan bahwa:

Nama Mahasiswa : Maya Yovita Sari
NIM : 1931060
Prodi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kemudahan, Risiko dan Kualitas Layanan Digital Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi pada Bank Syariah Indonesia KC Pangkalpinang

Maka Skripsi Mahasiswa tersebut dinyatakan telah memenuhi syarat tulisan ilmiah Bebas Plagiasi dengan batas maksimal 25% berdasarkan Permendiknas Nomor 17 Tahun 2010 Tentang Pencegahan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi dan Keputusan Direktorat Jenderal Pendidikan Islam Nomor 7142 Tahun 2018 Tentang Pencegahan Plagiarisme di Perguruan Tinggi Keagamaan Islam.

Demikian surat keterangan ini dikeluarkan sebagai salah satu syarat izin penjiwaan skripsi lulusan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung. Apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan, surat keterangan ini akan ditarik kembali dan kelulusan yang bersangkutan akan ditinjau ulang.

Bangka, 30 Oktober 2023
Dekan

Dr. H. Iskandar, M.Hum.
NIP. 197305252006041003

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Maya Yovita Sari

NIM : 1931060

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul: **"Pengaruh Kemudahan, Risiko, dan Kualitas Layanan Digital Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi pada Bank Syariah Indonesia KC Pangkalpinang"** ini adalah asli karya atau penelitian saya sendiri, dan bukan merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi. Sepanjang pengetahuan saya, tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali yang secara tertulis dijadikan acuan dalam naskah ini.

Bangka, Juli 2023

Yang Menyatakan,



Maya Yovita Sari
NIM. 1931060



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

Jalan Raya Petaling, KM. 13 Desa Petaling Kecamatan Merdu Barat Kab. Bangka Provinsi Kep. Bangka Belitung, 33173
Email: iaib@iaimababel.ac.id website: www.iaimababel.ac.id

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal Skripsi
Saudari Maya Yovita Sari

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung
Di Bangka,

Assalamu 'alaikum Wr.Wb

Setelah membaca, mencermati, dan melakukan beberapa kali bimbingan serta mengadakan perbaikan seperlunya, baik dari segi isi, bahasa, maupun teknik penulisan, maka Kami selaku Pembimbing berpendapat bahwa skripsi mahasiswa dibawah ini:

Nama : Maya Yovita Sari
NIM : 1931060
Prodi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Kemudahan, Risiko, dan Kualitas Layanan Digital Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi pada Bank Syariah Indonesia KC Pangkalpinang.

Telah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung untuk memenuhi salah satu dari syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E). Harapan Kami, semoga dalam waktu dekat skripsi ini dapat di munaqasyahkan.

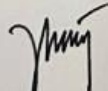
Demikian dan harap maklum. Atas segala perhatiannya diucapkan banyak terima kasih.

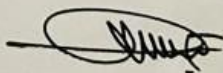
Wassalamu 'alaikum Wr.Wb

Bangka, Juli 2023

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Prof. Dr. H. Hatamar M.Ag
NIP.196509151992031005


Rudi Hartono, M.S.I
NIDN. 2017088501



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

Jalan Raya Petaling, KM. 13 Desa Petaling Kecamatan Mendo Barat Kab. Bangka Provinsi Kep. Bangka Belitung. 33173
Email: fsej@iainsasabel.ac.id website: www.iainsasabel.ac.id

NOTA DINAS PENGUJI

Hal Skripsi
Saudari Maya Yovita Sari

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung
di Bangka

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Setelah melakukan beberapa kali konsultasi dan mencermati hasil perbaikan, maka Kami selaku Penguji berpendapat bahwa skripsi mahasiswa di bawah ini:


Nama : Maya Yovita Sari
NIM : 1931060
Prodi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Kemudahan, Risiko, dan Kualitas Layanan Digital Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi pada Bank Syariah Indonesia KC Pangkalpinang.

telah layak diajukan kepada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung guna memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana (S.E).

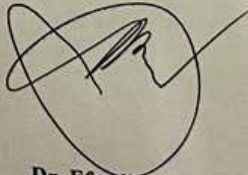
Demikian dan harap maklum. Atas segala perhatiannya diucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Penguji I


Dr. H. Iskandar, M.Hum.
NIP. 197305252006041003

Bangka, Agustus 2023
Penguji II


Dr. Efendi Sugianto, S.Pd., SE., MM.
NIDN. 8955560023



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
Jalan Raya Petaling Km.13 Kec. Mendo Barat, Kab. Bangka, Prov. Kep. Bangka Belitung
E-Mail: humas@iainsasbabel.ac.id
Website: www.iainsasbabel.ac.id

PENGESAHAN

Nomor: B - 169 In.40/B11/FS/PP.00.9/10/2023

Skripsi dengan judul : Pengaruh Kemudahan, Risiko, dan Kualitas Layanan Digital Banking terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi pada Bank Syariah Indonesia KC Pangkalpinang.

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Maya Yovita Sari
N I M : 1931060
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
Program Studi : Perbankan Syariah (PS)

DEWAN SIDANG MUNAQASYAH

1. Dekan,
Dr. H. Iskandar, M.Hum.
NIP. 197305252006041003

2. Ketua Program Studi,
Feby Ayu Amalia, M.H.
NIP. 199402212019032019

3. Penguji I,
Dr. Iskandar, M.Hum
NIP. 197305252006041003

4. Penguji II,
Dr. Efendi Sugianto, S.Pd., SE., MM
NIDN. 8955560023



telah dimunaqasyahkan pada hari: Rabu, 26 Juli 2023, dengan nilai A (86,92) dan dinyatakan sah serta diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar S.E.

HALAMAN MOTTO

**JANGAN TERLALU MENCEMASKAN SESUATU, KARENA HIDUP INI
HANYA ANTARA SABAR TANPA TEPI DAN SYUKUR TANPA TAPI**

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اسْتَعِينُوا بِالصَّبْرِ وَالصَّلَاةِ إِنَّ اللَّهَ مَعَ الصَّابِرِينَ

“Wahai orang-orang yang beriman! Mohonlah pertolongan (kepada Allah) dengan sabar dan salat. Sungguh, Allah beserta orang-orang yang sabar”.

-QS. Al-Baqarah ayat 153-

**Tidak ada gunanya anda IQ tinggi tapi pemalas, tidak memiliki disiplin,
yang penting adalah anda sehat dan mau berkorban untuk masa depan yang
lebih cerah dan anda konsisten, bekerja keras, berdisiplin, jadilah mata air
yang jernih yang memberikan kehidupan kepada sekitar.**

-B.J Habibie-

JIKA KAMU SERIUS INGIN BERUBAH

**Kamu harus banyak melewati situasi yang tidak menyenangkan. Berhenti
mencoba mengelak dari proses. Karna itu satu-satunya jalan bagimu untuk
bisa bertumbuh.**

-Maya Yovita Sari-

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbilalamin segala puji bagi Allah Swt tuhan semesta alam yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, serta inayahnya kepada penulis. Tidak lupa pula saya ingin menyampaikan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan do'a serta dukungan baik yang bersifat moril maupun materil, sehingga saya bisa menyelesaikan studi di Institut Agama Islam Negeri Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung. Skripsi Karya Tulis Imiah sederhana ini saya persembahkan kepada:

1. Orang tua yang penulis paling sayangi dan cintai yaitu Ibu Susiati surgaku, Ayah yang sudah disurga Alm. Iwan Setiawan. Terimakasih banyak telah mendengarkan keluh kesah saya selama menjalani proses perkuliahan, sampai saya pernah berada dititik terendah saya ditinggalkan oleh alm ayah saya sulit bagi saya untuk sampai pada titik ini. Skripsi merupakan bentuk ucapan terimakasih kepada beliau.
2. Kepada adik-adikku Adityo Muhammad Yusuf dan Fahrul Galih Nugroho selalu menjadi teman ketika beristirahat sejenak dari skripsi.
3. Diriku sendiri Maya Yovita Sari, terimakasih sudah berusaha dan bangkit.
4. Kepada Bapak Prof. Dr. H. Hatamar M.Ag dan Bapak Rudi Hartono, M.S.I, terimakasih atas bantuan, bimbingan serta motivasi yang diberikan.
5. Kepada Dosen penasehat akademik Bapak Hendra Cipta, M.S.I, terimakasih telah bersedia mendidik saya selama bimbingan hingga terselesainya skripsi ini.

6. Kepada Bapak Dr. H. Iskandar M. Hum dan Bapak Dr. Efendi Sugianto, S.Pd., SE., MM, terimakasih telah memberikan saran dan masukan serta bimbingannya.
7. Kepada Bapak Afif Hermawan terimakasih telah turut membantu dalam menyelesaikan skripsi saya.
8. Kepada sahabat-sahabat saya Tania, Sania, Yola dan adaw sudah menjadi sahabar terbaik saya memberikan banyak dukungan dan motivasi.
9. Kepada teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah A 2019.
10. Kepada segenap Responden yang turut membantu terselsainya skripsi ini.
11. Terimakasih kepada Kampus tercinta sudah menjadi saksi bisu perjuangan saya.

**PENGARUH KEMUDAHAN, RISIKO, DAN KUALITAS LAYANAN
DIGITAL BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH
BERTRANSAKSI PADA BANK SYARIAH INDONESIA KC
PANGKALPINANG**

Maya Yovita Sari
1931060

Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
Institut Agama Islam Negeri
Syaikh Abdurrahman Siddik
Bangka Belitung

Abstrak

Seiring dengan perubahan dari sistem lama menjadi serba digital, memunculkan faktor yang berpotensi mempengaruhi kepuasan nasabah. Perlu adanya uji coba kelayakan pada perubahan sistem bagaimana dampaknya terhadap sejumlah bidang. Penelitian ini bertujuan untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa bank. Beberapa faktor yang relevan terhadap kepuasan nasabah yaitu kemudahan layanan, risiko layanan, dan kualitas layanan. Dengan memahami faktor-faktor ini, perbankan dapat mengidentifikasi area peningkatan layanan, mengurangi risiko, dan meningkatkan kepuasan nasabah dalam penggunaan layanan digital banking.

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 21.032 nasabah peneliti menggunakan metode Rancangan Sampel Probalitas (*Probability Sampling Design*), dengan menggunakan teknik *Simple Random Sampling* penentuan sampel menggunakan rumus slovin dengan taraf sig 10%. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner yang akan disebar kepada 100 responden Teknik analisis data yang digunakan yaitu uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik berupa uji normalitas, uji multikorelasi, uji heterokedastisitas, setra uji hipotesis berupa uji t, uji f, uji koefisien determinasi. Peneliti menggunakan bantuan aplikasi SPSS 26.0 untuk mengolah data.

Hasil penelitian ini yaitu bahwa kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan hasil $t_{hitung} (3,600 > 1,650)$, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima atau jika melihat signifikansinya sebesar $0,000 < 0,1$. Risiko tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dengan hasil $t_{hitung} (0,291 < 1,650)$, sehingga H_a ditolak dan H_0 diterima atau jika melihat signifikansinya sebesar $0,772 > 0,1$. Sedangkan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan hasil $t_{hitung} (8,353 > 1,650)$, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima atau jika melihat signifikansinya sebesar $0,000 < 0,1$. Pada uji simultan ternyata ketiga variabel X_1, X_2, X_3 secara bersama sama berpengaruh terhadap variabel Y dengan nilai sig $0,000 < 0,1$ dan $f_{hitung} 59,941 > f_{tabel} 3,02$. Hal tersebut membuktikan bahwa H_{o4} ditolak dan H_{a4} diterima.

Kata Kunci: Kemudahan, Risiko, Kualitas layanan, Kepuasan Nasabah.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT, yang telah menciptakan langit dan bumi serta segala isinya serta telah melimpahkan rahmat, hidayah, serta kasih sayang kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Tak lupa pula penulis ucapkan sholawat serta salam kepada Rasulullah Muhammad SAW, nabi yang telah membawa manusia dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang- benerang seperti pada saat ini, dimana ilmu pengetahuan sudah berkembang dengan sangat luar biasa seperti saat ini.

Penulis menyadari bahwa selama proses penyusunan skripsi ini, banyak sekali hambatan dan kesulitan yang menjadi tantangan tersendiri bagi penulis yang terkadang membuat penulis berada pada titik terlemah pada dirinya, bahkan hampir menyerah. Namun dengan adanya dukungan serta doa dan restu dari orangtua yang membuat penulis kembali bersemangat untuk melanjutkan penulisan skripsi ini. Setiap proses serta tahapan demi tahapan penyusunan skripsi ini tak lepas dari bantuan, dorongan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Irawan M.S.I, selaku Rektor IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung.
2. Bapak Dr. Iskandar M.Hum, selaku Dekan Syariah dan Ekonomi Islam beserta Staf IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung.
3. Bapak Dr. Hendra Cipta M.S.I, selaku Penasehat Akademik.

4. Ibu Reka Meilani M.M, Selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah.
5. Bapak Prof. Dr. H. Hatamar Rasyid M.Ag selaku pembimbing I dan Bapak Rudi Hartono M.S.I, selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama penulis menyusun skripsi.
6. Bapak Dr. H. Iskandar M. Hum, selaku penguji I dan Bapak Dr. Efendi Sugianto, S.Pd., SE., MM, selaku penguji II yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama penulis menyusun skripsi.
7. Kepada Bagian Akademik IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung yang telah memberikan izin penelitian dalam penyelesaian skripsi
8. Kepada kedua orang tuaku Alm. Bapak Iwan Setiawan dan Ibu Susiati yang selalu memberikan doa dan motivasi sehingga dapat memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
9. Sahabat-sahabat seperjuangan serta rekan-rekan yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu
10. Seluruh Dosen IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu persatu.
11. Seluruh Civitas Akademik IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung.

Dengan demikian, terlepas dari berbagai kelemahan dan kekurangan, besar harapan peneliti, skripsi ini dapat di pergunakan dengan baik serta dapat bermanfaat bagi para pembaca. Kritik dan saran yang mebangun peneliti harapkan demi perbaikan dan pengembangan skripsi ini.

Bangka, Juni 2023

Maya Yovita Sari

NIM. 1931060

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iii
NOTA DINAS PENGUJI	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR	xxi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Batasan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Kegunaan Penelitian.....	7
F. Sistematika Pembahasan	7

BAB II : KAJIAN PUSTAKA.....	9
A. Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan dengan Variabel	9
B. Hubungan Antar Variabel	15
C. Kerangka Pikir Penelitian	19
D. Landasan Teoritis.....	20
1. Digital Banking BSI KC Pangkalpinang	20
2. Definisi Kepuasan.....	23
3. Definisi Kemudahan	27
4. Definisi Risiko	29
5. Definisi Kualitas	32
E. Hipotesis.....	35
 BAB III : METODOLOGI PENELITIAN	 37
A. Jenis Penelitian	37
B. Data dan Jenis Data.....	37
C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	38
1. Populasi.....	38
2. Sampel	39
D. Definisi Operasional Variabel	40
E. Desain dan Model Penelitian	44
F. Instrumen Penelitian dan Skala pengukuran.	44
G. Teknik Pengumpulan Data	45
1. Data Primer	46

a. Observasi.....	46
b. Kuisisioner/angket.....	46
c. Wawancara.....	47
H. Teknik Analisis Data	48
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	49
2. Uji Asumsi Klasik.....	50
a. Uji Normalitas	50
b. Uji Multikorelasi	51
c. Uji Heterokedastisitas.....	52
3. Uji Analisis Regresi Linear Berganda	52
4. Uji Hipotesis	53
a. Uji Koefisien Determinasi.....	53
b. Uji f	54
c. Uji t.....	54
 BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	 56
A. Hasil Penelitian	56
1. Deskripsi Subjek.....	56
2. Pengujian Hipotesis	91
B. Pembahasan	96
 BAB V : PENUTUP	 101
A. Kesimpulan	101
B. Saran	102

DAFTAR PUSTAKA 106

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Tabel Operasional Variabel	42
Tabel IV.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	57
Tabel IV.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
Tabel IV. 3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	58
Tabel IV. 4	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	59
Tabel IV. 5	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Tabungan	59
Tabel IV.6	Saya merasa mudah mempelajari fitur yang tersedia dalam aplikasi BSI Mobile.....	60
Tabel IV.7	Saya tidak merasa kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi BSI Mobile.....	61
Tabel IV.8	Saya tidak merasa kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi BSI Mobile.....	62
Tabel IV.9	Saya dapat dengan mudah melakukan transaksi, seperti transfer dana atau pembayaran tagihan melalui BSI Mobile	63
Tabel IV.10	Informasi dan petunjuk yang ditampilkan dalam aplikasi BSI Mobile mudah dipahami dan terbaca dengan jelas	64
Tabel IV.11	Adanya risiko tertentu yang harus saya tanggung dalam menggunakan BSI Mobile	65

Tabel IV. 12 Bertransaksi menggunakan BSI Mobile dapat mengalami Kerugian.....	67
Tabel IV. 13 Saya pernah kehilangan akses ke akun BSI Mobile karena gangguan teknis atau pembaruan sistem.....	68
Tabel IV. 14 Saya pernah mengalami penipuan yang mengatas namakan BSI Mobile.....	69
Tabel IV. 15 Saya merasa BSI Mobile rentan terhadap serangan malware atau virus yang mengakibatkan sistem eror	70
Tabel IV. 16 Saya khawatir adanya risiko kebocoran data pribadi saya saat menggunakan BSI Mobile	71
Tabel IV. 17 Aplikasi BSI Mobile memberikan respons yang cepat saat melakukan transaksi dan aktivitas perbankan lainnya.....	72
Tabel IV. 18 Fitur-fitur BSI Mobile seperti pembayaran tagihan dan transfer dana bekerja dengan benar dan sesuai instruksi yang diberikan .	73
Tabel IV. 19 BSI Mobile mempermudah hidup saya dalam mengakses layanan keuangan dalam satu aplikasi tidak perlu repot antri ke bank.....	74
Tabel IV. 20 Aplikasi BSI Mobile menyediakan panduan yang jelas untuk mengatasi masalah teknis ketika mengakses layanan perbankan.....	75

Tabel IV. 21 Desain tampilan aplikasi BSI Mobile sesuai dengan citra dan identitas Bank Syariah	76
Tabel IV. 22 Secara keseluruhan fitur-fitur yang disediakan BSI Mobile sangat lengkap serta sesuai dengan kebutuhan dan harapan saya	77
Tabel IV. 23 Aplikasi BSI Mobile memberikan kecepatan dan kenyamanan dalam bertransaksi	78
Tabel IV. 24 Saya akan terus menggunakan BSI Mobile untuk memenuhi kebutuhan perbankan saya	79
Tabel IV. 25 Saya merasa BSI Mobile ini layak untuk direkomendasikan kepada orang lain	80
Tabel IV. 26 Rekapitulasi nilai r untuk uji validitas instrumen penelitian variabel kemudahan layanan (X_1)	81
Tabel IV. 27 Rekapitulasi nilai r untuk uji validitas instrumen penelitian variabel risiko layanan (X_2).....	82
Tabel IV. 28 Rekapitulasi nilai r untuk uji validitas instrumen penelitian variabel kualitas layanan (X_3)	83
Tabel IV. 29 Rekapitulasi nilai r untuk uji validitas instrumen penelitian variabel kepuasan nasabah (Y).....	85
Tabel IV. 30. Koefisien Reliabilitas.....	85
Tabel IV. 31. Uji Multikorelasi.....	88
Tabel IV. 32. Uji Regresi Linear Berganda	90
Tabel IV. 33. Uji Koefisien Determinasi	92
Tabel IV. 34. Uji F	93

Tabel IV. 35. Uji T.....	94
--------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1	Kerangka Teoritik.....	19
Gambar IV. 1	Uji Normalitas.....	86
Gambar IV. 2	Uji Heterokedastisitas	89

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kartu Mengikuti Seminar Proposal
- Lampiran 2 SK Pembimbing Skripsi
- Lampiran 3 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 4 Surat Balasan Pihak Bank
- Lampiran 5 Dokumentasi Wawancara Bersama Pihak Bank
- Lampiran 6 Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 7 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 8 Hasil Kuesioner Penelitian
- Lampiran 9 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 10 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 11 Tabel t
- Lampiran 12 Tabel f
- Lampiran 13 Tabel r
- Lampiran 14 Daftar Riwayat Hidup