



**PENGARUH KUALITAS SISTEM,
KUALITAS INFORMASI, KEMUDAHAN
AKSES TERHADAP KEPUASAN
NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA
PENGGUNA APLIKASI BSI *MOBILE*
DI KABUPATEN PEKALONGAN**



SIFA UCHTIAT SUHITA
NIM. 4220139

2024

**ENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS
INFORMASI, KEMUDAHAN AKSES TERHADAP
KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH
INDONESIA PENGGUNA APLIKASI BSI *MOBILE*
DI KABUPATEN PEKALONGAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh :

SIEA UCHTIAT SUHITA

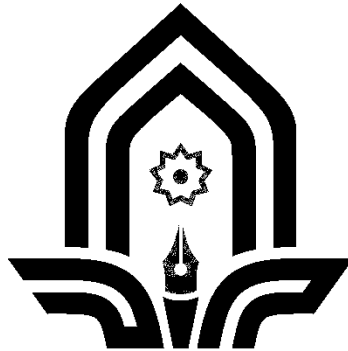
NIM. 4220139

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
TAHUN 2024**

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS
INFORMASI, KEMUDAHAN AKSES TERHADAP
KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH
INDONESIA PENGGUNA APLIKASI BSI *MOBILE*
DI KABUPATEN PEKALONGAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh :

SIEA UCHTIAT SUHITA

NIM. 4220139

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
TAHUN 2024**

SURAT KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sifa Uchtiat Suhita
Nim : 4220139
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kemudahan Akses Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Pengguna Aplikasi BSI Mobile Di Kabupaten Pekalongan”** adalah benar hasil karya penulis berdasarkan hasil penelitian. Semua sumber yang digunakan dalam penelitian ini telah dicantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan. Apabila di kemudian hari pernyataan ini terbukti tidak benar, maka penulis bersedia menerima sanksi yang berlaku di UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan.

Pekalongan, 19 Juli 2024
Yang Menyatakan



SIFA UCHTIAT SUHITA
NIM. 4220139

NOTA PEMBIMBING

Lampiran : 2 (dua) eksemplar
Hal : Naskah Skripsi Sdr. Sifa Uchtiat Suhita
Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
c. q. Ketua Jurusan Perbankan Syariah
PEKALONGAN

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah skripsi saudara:

Nama : Sifa Uchtiat Suhita

NIM : 4220139

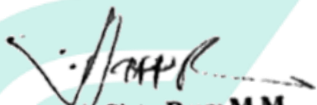
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kemudahan Akses Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Pengguna Aplikasi BSI Mobile Di Kabupaten Pekalongan

Naskah tersebut sudah memenuhi persyaratan untuk dapat segera di munaqosahkan. Demikian nota pembimbingan ini dibuat untuk sebagaimana semestinya. Atas perhatiannya disampaikan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 23 Juli 2024

Dosen Pembimbing


Happy Sista Devy M.M
NIP.199310142018012003



PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan skripsi saudara:

Nama : Sifa Uchtiat Suhita
NIM : 4220139
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kemudahan Akses Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Pengguna Aplikasi BSI Mobile Di Kabupaten Pekalongan
Dosen Pembimbing : Happy Sista Devy, M.M

Telah diujikan pada hari Senin tanggal 28 Oktober 2024 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Penguji I

Dewan Penguji,

Penguji II


Dr. Kuant Ismanto, M.Ag.
NIP. 197912052009121001


Dr. Mansur Chadi Mursid, M.M.
NIP. 198205272011011005

Pekalongan, 28 Oktober 2024
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



MOTTO

“ Jika kita bertemu rintangan maka harus kita lakukan dengan melintasinya. Rintangan itu nanti akan berubah menjadi jembatan”
“Winners never quit, and quitters never win”



PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan limpahan nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) di Universitas Islam Negeri (UIN) K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan. Penulis menyadari sepenuhnya atas segala keterbatasan dan banyaknya kekurangan-kekurangan yang harus diperbaiki dalam penulisan Skripsi ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan manfaat bagi setiap orang yang membacanya, khususnya bagi dunia pendidikan. Dalam pembuatan Skripsi ini penulis banyak mendapatkan berbagai dukungan serta bantuan meteril maupun non materil dari berbagai pihak. Berikut ini beberapa persembahan sebagai ucapan terima kasih dari penulis kepada pihak-pihak yang telah berperan dalam membantu terlaksananya penulisan Skripsi ini:

1. Kedua orang tua tercinta, Ibu Siti Asiyah dan Bapak Sunarso yang selalu ada dan mendoakan di setiap sujudnya serta mendukung baik secara fisik, mental, financial dan segalanya. Terimakasih telah membiayai pendidikan saya sampai setinggi ini.
2. Kakak tercinta sekaligus saudara saya satu-satunya Hadid Aliffudin Ainun Adha, yang selalu mendukung saya baik dari finansial maupun fisik walaupun kita sama-sama malu mengungkapkan rasa saling sayang dan peduli.
3. Almamater saya jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan.
4. Dosen Pembimbing skripsi Ibu Happy Sista Devy, M.M. yang telah menyediakan waktu, tenaga juga pikiran untuk mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini serta selalu *fast response* dalam membalas chat mengenai bimbingan skripsi saya.
5. Dosen Wali Bapak Dr. H. Tamamudin, S.E, M.M. yang telah menyetujui judul dari penelitian ini serta memberikan motivasi bagi penulis.

6. Sahabatku, Andini Yulianti Dewi. Terimakasih, kalian telah menjadi sahabatku sejak SMA walaupun jarang berkumpul, terimakasih selalu support saya ketika saya membutuhkan bantuan bahkan memperhatikan saya lebih dari sebutan sahabat.
7. Teman-temanku, KKN 56 Gunung Tiga Kelompok 58 Nala Alfina Fera, Rahima Sevi Alista, Siti Zulkaidah, dan Nur Fidianti yang telah menjadi teman seperjuangan dari akhir semester 6 hingga kini walaupun kalian selalu mendorong untuk lulus di semester 9 tapi maaf saya pamit di semester 8.
8. Teman seperjuangan, Qotrunnada Sevi Zahwa, Sarah Fadhilah, Fikri Amalia Rosyada, Cahya Ningrum, Marcelina Rifani, Nurul Faizah yang telah bersama-sama berjuang dan menjadi teman dari semester pertama sampai sekarang serta selalu saling mendukung dan mengingatkan selama menempuh pendidikan di Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
9. Kepada Teman-teman PPL BTM Pekalongan beserta stafnya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat, motivasi serta dukungan dalam penulisan skripsi ini.
10. Kepada diri sendiri Sifa Uchtiat Suhita terimakasih karena sudah bertahan sampai sekarang, terimakasih telah menghargai dirimu sendiri, terimakasih telah berjuang menuju kebaikan, walaupun kamu sangat lelah aku yakin kamu pasti bisa. Jalani saja sesuai dengan alurnya. Sifa Uchtiat Suhita, kamu telah melakukan yang terbaik. Terus berjuang dan bertahan menuju kebaikan.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

ABSTRAK

SIFA UCHTIAT SUHITA, Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kemudahan Akses terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Pengguna Aplikasi BSI Mobile di Kabupaten Pekalongan

Penelitian ini menganalisis independensi variabel-variabel yang mempengaruhi Kepuasan Nasabah seperti Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kemudahan Akses. Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder dengan pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling dan diperoleh sebanyak 96 Responden sesuai kriteria yang ditentukan di Kabupaten Pekalongan. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedasitas, uji linearitas, analisis regresi berganda, uji hipotesis yang terdiri dari uji t, uji F dan koefisien determinasi. Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan nasabah, kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah, kemudahan akses berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah serta kualitas sisten, kualitas informasi, kemudahan akses berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pengguna aplikasi BSI *Mobile* di Kabupaten Pekalongan.

Kata Kunci: kepuasan nasabah, kualitas sistem, kualitas informasi, kemudahan akses



ABSTRACT

SIFA UCHTIAT SUHITA, The Influence of System Quality, Information Quality, Ease of Access on Customer Satisfaction of Bank Syariah Indonesia Users of the BSI Mobile Application in Pekalongan Regency

This research analyzes the independence of variables that influence Customer Satisfaction such as System Quality, Information Quality, Ease of Access. This research used primary and secondary data with sampling using the purposive sampling method and obtained 96 respondents according to the criteria determined in Pekalongan Regency. The analytical method used is namely descriptive analysis, validity test, reliability test, classical assumption test consisting of normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, linearity test, multiple regression analysis, hypothesis test consisting of t test, F test and coefficient of determination. The test results show that system quality has a significant negative effect on customer satisfaction, information quality has a significant positive effect on customer satisfaction, ease of access has a significant positive effect on customer satisfaction and system quality, information quality, ease of access simultaneously have an effect on Bank Syariah Indonesia customer satisfaction with application users. *BSI Mobile* in Pekalongan Regency.

Keywords: customer satisfaction, system quality, information quality, ease of access



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) K. H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua penulis, Ibu Siti Asiyah dan Bapak Sunarso serta kakak penulis, Hadid Aliffudin Ainun Adha yang telah mendoakan serta memberi dukungan baik secara physical, material dan moral.
2. Bapak Prof. Dr. Zaenal Mustakim, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
3. Ibu Prof. Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H. selaku Dekan FEBI Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
4. Bapak Dr. H. Tamamudin, M.M., selaku wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan FEBI Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
5. Bapak Muhammad Shulthoni, Lc., M.A., M.S.I., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah FEBI Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
6. Bapak Drajat Stiawan, M.S.I. selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah FEBI Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
7. Bapak Dr. H. Tamamudin, M.M., selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA) yang telah menyetujui judul dari penelitian ini serta memberikan motivasi bagi penulis.

8. Ibu Happy Sista Devy, M.M. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga serta pikiran untuk mengarahkan penulis dalam menyusun skripsi.
9. Seluruh Dosen Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
10. Sahabat yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-teman prodi Perbankan Syariah UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan angkatan 2020.
12. Diri sendiri, Sifa Uchtiat Suhita yang sudah berjuang dengan keras siang dan malam sampai bergadang sehingga dapat sampai pada titik ini dimana telah menyelesaikan tugas akhir dengan maksimal.

Akhir kata, Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 23 Juli 2024

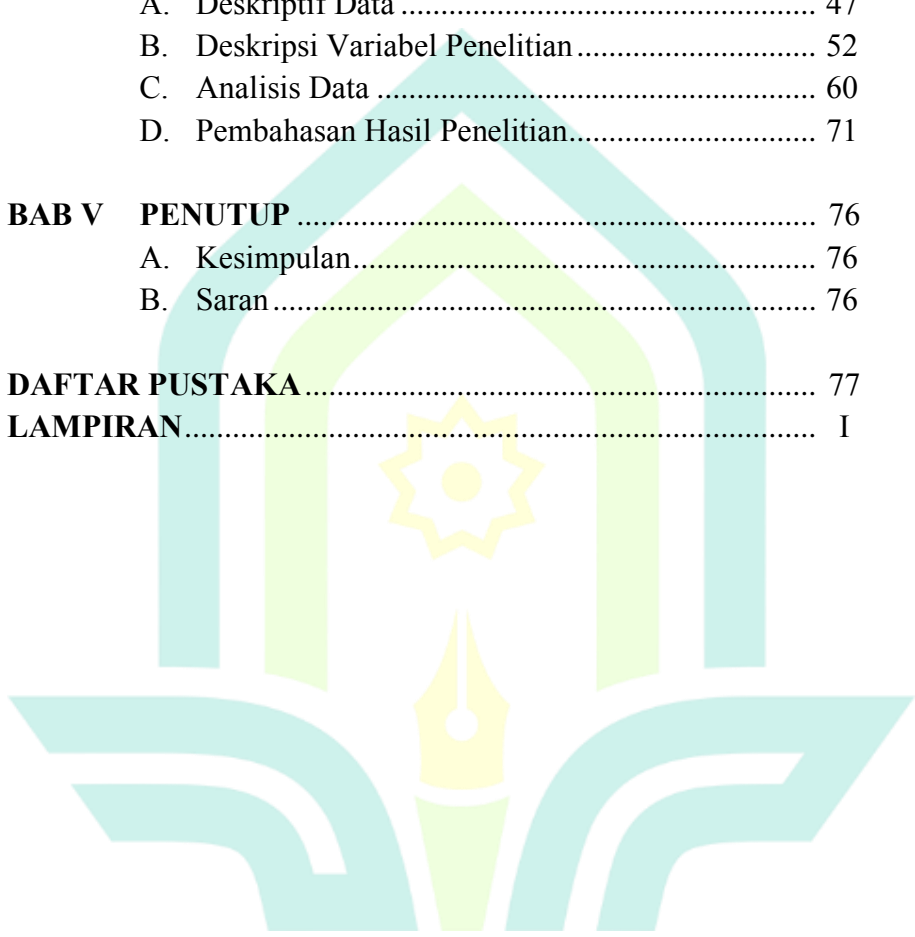


Sifa Uchtiat Suhita
NIM. 4220139

DAFTAR ISI

JUDUL	i
SURAT KEASLIAN KARYA	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
TRANSLITERASI	xiv
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Sistematika Pembahasan	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Landasan Teori	10
B. Telaah Pustaka.....	20
C. Kerangka Berpikir	29
D. Hipotesis	29
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Jenis Penelitian	33
B. Pendekatan Penelitian.....	33
C. Setting Penelitian.....	33
D. Populasi	34
E. Sampel.....	34

F. Variabel Penelitian	35
G. Sumber Data	39
H. Teknik Pengumpulan Data	39
I. Metode Analisis Data	40
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	47
A. Deskriptif Data	47
B. Deskripsi Variabel Penelitian.....	52
C. Analisis Data	60
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	71
BAB V PENUTUP	76
A. Kesimpulan.....	76
B. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA.....	77
LAMPIRAN.....	I



TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan skripsi ini berlandaskan pada hasil Keputusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan No. 0543b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam Bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam Bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut:

A. Konsonan

Fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	ṡ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es

ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	Ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	Ain	’	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamza h	’	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, yang terdiri dari vokal tunggal (*monoftong*) dan vokal rangkap (*diftong*)

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda Vokal	Nama	Huruf Latin	Nama
..... َ	Fattah	A	A
..... ِ	Kasrah	I	I
..... ُ	Dammah	U	U

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda Vokal	Nama	Huruf Latin	Nama
... يَ	Fattah dan ya	Ai	a dan i
... وَ	Fattah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

كَتَبَ	ditulis	Kataba
فَعَلَ	ditulis	Fa'la
سُئِلَ	ditulis	Su'ila

C. Maddah

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

Tanda Vokal	Nama	Huruf Latin	Nama
أَ...أَ...أَ...أَ...	Fattah dan alif atau ya	A	a dan garis di atas
ي...ي...	Kasrah dan ya	I	i dan garis di atas
وُ...وُ...	Hamzah dan wau	U	u dan garis di atas

Contoh:

قَالَ	ditulis	Qāla
رَمَى	ditulis	Ramā
قِيلَ	ditulis	Qīla

D. Ta'marbutah

Transliterasi untuk ta'marbutah ada dua:

1. Ta'marbutah hidup, dengan mendapat harakat fattah, kasrah, dan dammah dilambangkan dengan /t/.

Contoh:

مَرَأَةٌ جَمِيلَةٌ	Ditulis	<i>mar'atun jamīlah</i>
--------------------	---------	-------------------------

2. Ta'marbutah mati, dengan mendapat harakat fattah, kasrah, dan dammah dilambangkan dengan /h/.

Contoh:

فَاطِمَة

Ditulis

fāṭimah

E. Syaddah

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi syaddah atau tasyid tersebut.

Contoh:

رَبَّنَا

Ditulis

Rabbanā

الْبِرِّ

Ditulis

al-birr

F. Kata sandang

Kata sandang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu لَ namun dalam transliterasi ini kata sandang dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah dan huruf qamariyah.

1. Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf syamsiyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan sesuai aturan yang digariskan di depan dan sesuai bunyinya.

3. Baik diikuti huruf syamsiyah maupun huruf qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan kata sempang.

Contoh:

القَمَرِ

Ditulis

al-qamar

البَدِيعِ

Ditulis

al-badî'

G. Hamzah

Hamzah yang berada di awal kata tidak ditransliterasikan. Akan tetapi, jika hamzah tersebut berada di tengah kata atau di akhir kata, huruf hamzah itu ditransliterasikan dengan apostrof /'/.

Contoh:

أَمِرْتُ

ditulis

umirtu

شَيْءٌ

ditulis

syai`un

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim maupun harf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka transliterasi ini, penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

وَأَنَّ اللَّهَ لَهْوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ ditulis Wainnallāhalahuwakhairar-rāziqîn
إِبْرَاهِيمَ الْخَلِيلِ ditulis Ibrāhîm al-Khalîl

I. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: Huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ Ditulis Wa mā Muhammadun illā rasl

Penggunaan huruf awal capital hanya untuk Allah bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau tulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf capital tidak digunakan.

Contoh:

لِلَّهِ الْأَمْرُ جَمِيعًا Ditulis Lillāhi al-amrujamî'an

J. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu di sertai dengan pedoman tajwid.

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel	36
Tabel 4. 1	Karakteristik sebagai Nasabah BSI.....	47
Tabel 4. 2	Responden sebagai pengguna BSI Mobile	47
Tabel 4. 3	Karakteristik responden berdasarkan domisili.....	48
Tabel 4. 4	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin....	49
Tabel 4. 5	Karakteristik Responden berdasarkan Usia	49
Tabel 4. 6	Karakteristik Responden berdasarkan lama menjadi nasabah BSI	50
Tabel 4. 7	Karakteristik Responden berdasarkan pekerjaan.....	51
Tabel 4. 8	Karakteristik responden berdasarkan penghasilan.....	52
Tabel 4. 9	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Sistem.....	53
Tabel 4. 10	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Informasi....	55
Tabel 4. 11	Tanggapan Responden Terhadap Kemudahan Akses....	57
Tabel 4. 12	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Nasabah	59
Tabel 4. 13	Hasil Uji Validitas Kualitas Sistem	61
Tabel 4. 14	Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi.....	61
Tabel 4. 15	Hasil Uji Validitas Kemudahan Akses	61
Tabel 4. 16	Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah.....	62
Tabel 4. 17	Hasil Uji Reliabilitas.....	63
Tabel 4. 18	Hasil Uji Normalitas One-Sampel Kolmogorov-Smirnov Test.....	64
Tabel 4. 19	Hasil Uji Multikolinearitas	65
Tabel 4. 20	Hasil Uji Heteroskedasitas.....	65
Tabel 4. 21	Hasil Uji Linearitas.....	66
Tabel 4. 22	Hasil Analisis Regresi Linear Beganda	67
Tabel 4. 23	Hasil Uji t.....	68
Tabel 4. 24	Hasil Uji F.....	70
Tabel 4. 25	Hasil Uji Koefisiensi Determinasi (R^2)	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Teorikal Kerangka Berpikir29



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian	I
Lampiran 2	Data mentahan kuesioner skala likert	VI
Lampiran 3	Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	XVIII
Lampiran 4	Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian ...	XXXVII
Lampiran 5	Dokumentasi Penelitian	XXXVIII
Lampiran 6	Riwayat Hidup Penulis ..	Error! Bookmark not defined.



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Berkembangnya teknologi di era modern membuat semakin berkembang pula fasilitas yang mendukung aktivitas manusia baik dari sistem faktor ekonomi, budaya, lingkungan, sosial, pariwisata dan lainnya baik di Indonesia maupun di dunia. Survei Data Asosiasi Operator Internet Indonesia (APJII) 2022 di Indonesia Digital Outlook 2022 Penetrasi internet meningkat 77,02% di RI mencapai 210 juta dari 272 juta penduduk Indonesia. Terhubung pada tahun 2021, tingkat penetrasi internet pada tahun 2018 hanya 73,70%. Industri perbankan mengeluarkan sebuah kemajuan dengan segala aktifitasnya condong ke internet mengingat semakin besar volume transaksi yang dilakukan oleh masyarakat pada lembaga tersebut. Seiring dengan majunya bidang perbankan terciptalah inovasi berupa *mobile banking* yang berbasis internet (Fiqi Syafaati, 2020).

Mobile banking dalam lembaga perbankan syariah dimaksudkan menjadi cara menarik nasabah untuk mempergunakan produk sebagai bentuk mempermudah transaksi perbankan. *Mobile banking* menawarkan kemudahan pelanggan untuk semua pembayaran melalui transfer bank elektronik dan transfer otomatis. Bank Syariah Indonesia memperkenalkan layanan *mobile banking* berisi aneka kemudahan saat bertransaksi dan menghadirkan fitur lengkap secara online bernama BSI *Mobile* (Fitriani, 2018).

Tujuan dari adanya *mobile banking* merupakan fasilitas yang dilakukan oleh perbankan guna mencapai kepuasannya. Kepuasan merupakan tanggapan nasabah dalam menikmati produk atau jasa yang digunakan. Dengan kepuasan akan menjadikan nasabah ingin kembali dan nyaman dalam menggunakan produk atau jasa (Putri, 2020).

Perkembangan BSI *Mobile* yang pesat dilansir dari CNBC Indonesia, sepanjang 2023 pengguna BSI *Mobile* sebanyak 6,3 juta dengan volume transaksi 467 triliun per Desember 2023. Direktur

penjualan & distribusi BSI Anton Sukarna mengatakan pengembangan BSI *Mobile* membuat penyaluran pembiayaan lebih cepat, mudah dan dilakukan di mana dan kapan saja. Segala kemudahan yang ditawarkan terdapat masalah-masalah yang timbul pada aplikasi BSI *Mobile* tentang aplikasi yang tidak bisa diakses, beberapa sistem seperti transaksi yang tidak dapat diproses, hingga informasi seputar aplikasi BSI *Mobile*. Memunculkan pengaruh negatif pada kinerja aplikasi, yang dapat menurunkan kepuasan pengguna itu sendiri (www.cnbcindonesia.com diakses pada 10 Februari 2024).

Terdapat masalah yang dialami PT. Bank Syariah Indonesia pada bulan Mei 2023. Bahwa sistem pada BSI *Mobile* tidak dapat beroperasi pada tanggal 8 hingga 11 Mei 2023. Dugaan dari para pengguna BSI *Mobile* bahwa hal ini terjadi karena *mobile banking* BSI terkena hack. Pada sabtu 13 Mei 2023 pihak BSI mengkonfirmasi bahwa mereka menjadi korban *ransomware* yang mengakibatkan seluruh sistem layanan tidak dapat beroperasi. Besar data yang tercuri sebesar 1,5TB data yang didalamnya terdapat 9 database yang memuat 15 juta data nasabah serta karyawan BSI antara lain nomer telpon, alamat, nama, jumlah saldo, nomor rekening, dan Riwayat transaksi (www.cnbcindonesia.com diakses pada 19 Mei 2024).

Menurut Rudi Adianto sebaga pengamat IT, mengatakan bahwa sistem pada *mobile banking* saat ini masih belum terbilang aman. Menurutnya, autentikasi melalui nomor ponsel yang digunakan dalam *mobile banking* harus ditambah dengan mekanisme atau fitur perlindungan yang lain. Fenomena tersebut berpengaruh pada kualitas sistem terhadap penggunaan aplikasi berbasis *mobile banking*. Pada era saat ini terdapat banyak tantang yang dihadapi oleh perusahaan yang bergerak dalam bidang *mobile banking*. Dimana aplikasi *mobile banking* lebih populer daripada layanan ATM, sehingga menghasilkan pengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi *mobile banking* (OJK, 2020).

Terdapat beberapa penentu dalam pemasaran BSI *Mobile* agar para nasabah dapat terpuaskan dengan adanya layanan *mobile*

banking, diantaranya kualitas sistem, sistem dapat diartikan sebagai tingkat baik atau buruknya sebuah sistem yang telah diciptakan yang dapat menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Semakin baik suatu sistem, maka akan mengakibatkan peningkatan pada kenyamanan penggunaan oleh pelanggan. Dengan adanya rasa nyaman, dan senang ketika menggunakan sistem, maka akan memicu timbulnya kepuasan (OJK, 2020).

Kualitas informasi juga sangat penting dalam industri perbankan. Mengutip pernyataan dari Dian Septiayu Fendini, (2019) juga memiliki sudut pandang yang berbeda dalam penjelasannya bahwa nilai output informasi yang dihasilkan sistem mempengaruhi kualitas informasi. Berdasarkan sudut pandang ini, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas informasi adalah metrik yang menekankan baik nilai keluaran bagi pengguna maupun keluaran yang dihasilkan oleh sistem.

Menurut Meilany dan Sugiarti (2022) dalam penelitiannya menyatakan bentuk penilaian atas rencana, kegiatan, usaha, dan upaya yang dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi keinginan, harapan dan kebutuhan konsumen dan agar tercapai rasa senang dan puas dari konsumen sehingga konsumen dapat menggunakan layanan dan informasi perusahaan. Dari sisi kualitas informasi pada industri perbankan Indonesia berkembang pesat, dinamis, dan modern. Tidak hanya di negara maju, tetapi juga di negara berkembang seperti Indonesia, perkembangan perbankan semakin mendominasi perekonomian dan kegiatan usaha suatu negara.

Tentunya tidak hanya penilaian yang baik yang didapatkan, penilaian yang negatif juga tidak dapat dihindari. Dengan meningkatnya jumlah pelanggan yang menggunakan aplikasi BSI *Mobile*, tidak menutup kemungkinan beberapa pelanggan tidak puas dalam menggunakan aplikasi BSI *Mobile*. Salah satu bukti penilaian yang didapat peneliti melalui *Google Play Store* adalah dilihat dari rating dan ulasan yang disampaikan para pelanggan mengenai ketidakpuasannya dalam menggunakan aplikasi BSI *Mobile* dan beberapa permasalahan yang dialaminya. Dari

pelanggan yang menggunakan aplikasi BSI *Mobile*, peneliti melihat adanya keluhan yang dilontarkan pelanggan yang menimbulkan kekhawatiran dan rasa tidak percaya yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap kemudahan pengaksesan akibat sering terjadi kesalahan (error) dan kegagalan bertransaksi ketika pada saat melakukan pembayaran dan transfer sehingga saldo dalam *m-banking* sudah berkurang namun ke rekening yang dituju belum sampai, kemudian akses akibat sulitnya menggunakan fitur yang ada pada BSI *Mobile* seperti tidak bisa isi ulang *e-wallet*, dan melakukan transaksi QRIS, dan layanan akibat sering terjadi gangguan server walaupun internet lancar sehingga terkadang kesulitan dalam membuka aplikasi. Adapun permasalahan yang ramai dilontarkan pelanggan belakangan ini adalah kesulitan mengakses layanan yang ada di aplikasi BSI *Mobile*, membuat aktivitas pembayaran, pembelian, dan transfer pun sulit dilakukan. PT Bank Syariah Indonesia (BSI) menyampaikan permintaan maaf atas gangguan berupa errornya aplikasi *mobile banking* yang tidak dapat diakses oleh pengguna (Ibrahim, 2024). Berakibat ketika pada saat melakukan transfer, uang yang ada di rekening sudah berkurang namun ke rekening yang dituju belum sampai padahal nomor rekening sudah benar dan terjadi dalam beberapa hari, uangnya entah sampai ke mana. Hal tersebut tentu saja dapat merugikan pelanggan sehingga mempengaruhi kepuasan.

Kemudahan penggunaan atau kemudahan akses (*perceived easy of use*) menurut Mayer et al. (1995) dalam Rofiq A. (2007) dapat didefinisikan bahwa seseorang percaya menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Kemudahan (*perceived easy of use*) merupakan kepercayaan seseorang dimana dalam menggunakan suatu teknologi dapat dengan mudah digunakan dan dipahami. Kemudahan diartikan sebagai kepercayaan individu dimana jika mereka menggunakan teknologi tertentu maka akan bebas dari upaya. Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kemudahan adalah tingkatan bagaimana seseorang dapat percaya terhadap penggunaan suatu sistem bukan hal yang sulit

untuk dipahami. Sedangkan pengertian konsep kemudahan adalah apabila suatu teknologi mudah untuk digunakan maka pengguna cenderung akan mengulang-ulang untuk menggunakan teknologi tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, Menurut penelitian sebelumnya oleh Adhitya Rinaldi dan Suryono Budi Santoso (2020), kualitas sistem, kualitas informasi, terhadap kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan secara parsial maupun simultan. Akan tetapi, menurut temuan Sania Kharismawani (2020), mengungkapkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hasil dari penelitian Rojuaniah, dkk (2024) terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kualitas informasi, kualitas sistem kepuasan. Menurut Yohani (2022) Berdasarkan hasil pengujian secara simultan dan parsial ditemukan variabel kemudahan akses mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat KCP Kisaran. Tetapi berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Widianingrum, 2021), bahwa kemudahan tidak berpengaruh terhadap kepuasan. Gap dalam penelitian ini adalah kurangnya penelitian yang menyelidiki secara mendalam mekanisme dampak tidak langsung dimensi kepuasan dalam *mobile banking*. Meskipun banyak penelitian yang telah mengungkapkan hubungan positif kepuasan pelanggan dalam konteks *mobile banking*, tetapi sebagian besar penelitian tersebut lebih berfokus pada hubungan langsung antara dimensi kepuasan, tanpa mengeksplorasi peran mediator yang dapat menjelaskan hubungan ini secara lebih mendalam. Meskipun beberapa penelitian telah mengungkapkan hubungan positif antara kepuasan. Untuk memenuhi gap penelitian yang ada, penelitian ini akan berfokus pada dimensi kepuasan dalam menggunakan BSI *Mobile*. Aspek-aspek kepuasan nasabah yang akan dibahas pada penelitian ini yakni kualitas sistem, kualitas informasi, kemudahan akses (Saptawati, 2019).

Berdasarkan permasalahan di atas maka dengan ini peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut dengan judul Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kemudahan Akses Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Pengguna Aplikasi BSI *Mobile* di Kabupaten Pekalongan.

B. Rumusan Masalah

Dari uraian pokok latar belakang masalah, Maka penulis mengangkat rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi BSI *Mobile* di Kabupaten Pekalongan ?
2. Apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi BSI *Mobile* di Kabupaten Pekalongan ?
3. Apakah kemudahan akses berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi BSI *Mobile* di Kabupaten Pekalongan ?
4. Apakah kualitas sistem, kualitas informasi, kemudahan akses berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi BSI *mobile* di Kabupaten Pekalongan?

C. Tujuan Penelitian

Rumusan masalah diatas, didapatkan tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi BSI *Mobile* di Kabupaten Pekalongan
2. Untuk menguji pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi BSI *Mobile* di Kabupaten Pekalongan
3. Untuk menguji pengaruh kemudahan akses terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi BSI *Mobile* di Kabupaten Pekalongan
4. Untuk menguji pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kemudahan akses terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi BSI *mobile* di Kabupaten Pekalongan

D. Manfaat Penelitian

Dengan mengacu pada maksud penelitian, maka penelitian ini dapat memiliki manfaat. Antara lain sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Penulis berharap penelitian ini mampu memberikan tambahan pengetahuan serta wawasan tentang Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kemudahan Akses Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Pengguna Aplikasi BSI *Mobile* Di Kabupaten Pekalongan. Serta penulis berharap penelitian ini mampu berperan sebagai salah satu media pengembangan ilmu secara teoritis yang telah dipelajari di perkuliahan.

2. Manfaat praktis

- a. Bagi akademisi, penelitian ini diharapkan dapat menambah literatur perbankan syariah dan juga dapat dijadikan sebagai acuan, gambaran ataupun sumber referensi bagi peneliti selanjutnya dengan permasalahan yang sama mengenai Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kemudahan Akses serta teori yang sudah ditetapkan dan juga dikembangkan.
- b. Bagi Bank Syariah Indonesia, diharapkan penelitian mampu memberikan pendapat, informasi yang valid dan menjadi referensi untuk pengambiln keputusan kerja di masa depan. dapat memberikan gambaran tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah pengguna aplikasi BSI *Mobile*. Sehingga dengan mengetahui informasi tersebut, bank dapat melakukan langkah-langkah yang tepat kedepannya agar terus dipercayai oleh penggunanya.
- c. Diharapkan temuan dalam penelitian ini bisa menjadi bahan pertimbangan agar menggunakan dan bertransaksi dengan BSI *Mobile* banking dilihat dari kualitas sistem informasi, kemudahan dan manfaat yang diberikan.
- d. Temuan ini diharapkan menjadi dasar pertimbangan untuk menggunakan *mobile banking* berbasis syariah terlebih

dilihat dari manfaat yang diberikan BSI *Mobile* ini sedikit berbeda dengan *mobile banking* konvensional.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan merupakan suatu cara mempermudah penulisan pembahasan:

BAB I PENDAHULUAN

Bab I berisi tentang gambaran latar belakang yang digunakan untuk mengidentifikasi masalah atas pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kemudahan akses terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia penggunaan aplikasi BSI *Mobile* di Kabupaten Pekalongan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab II menjabarkan teori-teori yang menjadi acuan dasar dari penelitian, tinjauan pustaka yang bisa dijadikan rujukan dalam menelaah persoalan yang ada dan kerangka penelitian yang berkaitan dengan tema yang diambil. Teori yang digunakan mencakup teori tentang kepuasan, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kemudahan akses. Kerangka penelitian berisi kerangka kritis yang menghasilkan hipotesis awal serta model penelitian yang akan dilakukan untuk menguji variabel yang disajikan dalam bentuk bagan maupun gambar.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab III menerangkan rencana penelitian yang akan dilaksanakan mulai dari jenis, setting, variabel, populasi, sampel, serta teknik dalam pengumpulan dan pengolahan data.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab IV mendeskripsikan objek yang diambil pada penelitian, teknik menganalisis data, serta penjabaran hasil dari penelitian yang dilakukan

secara sederhana agar mudah dimengerti dan diinterpretasikan oleh pembaca.

BAB V PENUTUP

Bab V memuat kesimpulan semua bab yang telah dijabarkan dan juga saran dari penulis untuk beberapa pihak yang bersangkutan.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan sehingga dapat diberikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas sistem memiliki pengaruh yang negatif serta signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pengguna aplikasi *BSI Mobile* di Kabupaten Pekalongan.
2. Kualitas informasi memiliki pengaruh yang positif serta signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pengguna aplikasi *BSI Mobile* di Kabupaten Pekalongan.
3. Kemudahan akses memiliki pengaruh yang positif serta signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pengguna aplikasi *BSI Mobile* di Kabupaten Pekalongan.
4. Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kemudahan akses berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia pengguna aplikasi *BSI Mobile* di Kabupaten Pekalongan.

B. Saran

1. Untuk peneliti selanjutnya

Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan agar dapat mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan metode lain atau menggunakan alat analisis yang berbeda seperti E-views, SEM. Dan bisa juga melakukan penelitian dengan variable yang berbeda dengan peniliti saat ini, ataupun dapat menambah sampel penelitian sehingga menjadikan suatu penelitian lebih baik lagi dan hasilnya dapat digeneralisasikan.

2. Bagi Bank Syariah Indonesia (BSI)

Bank Syariah Indonesia (BSI) hendaknya selalu mempertahankan aspek kualitas sistem, kualitas informasi dan kemudahan akses, agar nasabah merasa puas melakukan transaksi menggunakan aplikasi *BSI Mobile* serta untuk semakin meminimalisirkan resiko supaya nasabah lebih percaya dan nyaman dalam menggunakan *BSI Mobile*

DAFTAR PUSTAKA

- Adela, Melfi. “Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa).” *Journal of Chemical Information and Modeling* 53, no. 9 (2019): 1 (diakses tanggal 20 Mei 2024 pukul 10.18)
- Almuntaha Eska Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengadopsian Teknologi Internet Banking oleh Nasabah di Indonesia [Journal]. - Yogyakarta : Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia, 2018. - 2 : Vol. 3 (diakses tanggal 19 mei 2024 pukul 21.10)
- Ardharanie, N. (2020). Pengaruh Pengetahuan Nasabah dan Word Of Mouth Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di KSPPS BMT Tumang Cabang Plaoran Magetan [IAIN Ponorogo]. http://etheses.iainponorogo.ac.id/10272/1/skripsi_nindy.pdf (diakses tanggal 20 Mei 2024 pukul 10.18)
- Aulia Septiana Shafira, dkk (2023) dengan judul ”Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Manfaat, Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan BRIMO Di Kota Semarang ”. (diakses tanggal 20 Mei 2024 pukul 10.18)
- Bharati, p. (2004). An empirical investigation of decision-making satisfaction in web-based decision support systems.
www.cnbcindonesia.com diakses pada 19 Mei 2024.
www.cnbcindonesia.com diakses pada 10 Februari 2024
- Delone, W. H & McLean, E. R. (1992). *Information System Success: The Quest for the Dependent Variable*. The Institute of Management Sciences (diakses tanggal 10 juni 2023 pukul 18.,24.
- Delone, W. H & McLean, E. R. (2003). *Information System Success: The Quest for the Dependent Variable*. The Institute of Management Sciences (diakses tanggal 10 juni 2023 pukul 18.,24.
- Fendini Dian Septiayu Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna (Survei Pada Karyawan Pengguna (Survei Pada Karyawan Pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat Di PT. PLN (Persero) Area malang [Journal]. - malang : Perpustakaan Universitas Brawijaya, 2019. - Vol. 2 (diakses tanggal 19 Mei 2024 pukul 22.09)
- Fiqi Syafaati. (2020). Pengaruh Kepercayaan Dan Mutu E-Banking Terhadap Minat Bertransaksi Secara Online Dan Dampaknya Pada

Keputusan Nasabah Dalam Bertransaksi Secara Online (Studi Pada Nasabah Bank Negara Indonesia Syariah di DKI Jakarta) 1(diakses tanggal 10 juni 2023 pukul 18,.24.

Fitriani, E. K. A. L. (2018). Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna E-Banking Pengaruh Reputasi Perusahaan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna E-Banking. (diakses tanggal 10 juni 2023 pukul 18,.24.

Ghozali, I. (2011). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali, I. (2013). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 (Edisi 9). Universitas Diponegoro.

Nila Erina (2021), melakukan penelitian yang berjudul "pengaruh kemudahan akses, kenyamanan, dan keamanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah"(diakses tanggal 20 Mei 2024 pukul 10.18)

OJK Otoritas Jasa Keuangan [Online] // [https://ojk.go.id/id/data-dan-statistik/research/prosiding/Pages/BRKP-Volume-2-2020.aspx / prod. Digital](https://ojk.go.id/id/data-dan-statistik/research/prosiding/Pages/BRKP-Volume-2-2020.aspx/prod.Digital)" Buletin Riset Kebijakan Perbankan (BRKP) menampilkan kajian terpilih Call for Paper Seminar Nasional Riset Kebijakan Perbankan 2020 dengan tema "Penguatan Daya Saing Industri Perbankan di Era Kompetisi. - november 13, 2020.

Putri, N. S. (2020). Analisis Sistem Pelayanan Perbankan Syariah (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng Banda Aceh) Disusun. (diakses tanggal 20 Mei 2024 pukul 10.18)

Putri Mauliddina he Effect of Mobile Banking Service Quality on Customer Satisfaction with Indonesian Sharia Bank (BSI) at Thursina Hospital The Effect of Mobile Banking Service Quality on Customer Satisfaction with Indonesian Sharia Bank ([Journal]. - 2022. (diakses tanggal 20 Mei 2024 pukul 10.18)

Rahayu, (2020) dengan penelitiannya yang berjudul Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Berbasis *Mobile Banking* Pada Bank Syariah Mandiri Kc Medan Ahmad Yani.

- Ranti Dwi Lestari. “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, Dn Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Mobile Banking.” UIN Walisongo Semarang, 2021.
- Riamakmuriah, kartikamv. (2020). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Semarang). 2016.
- Rojuaniah Suci Anugraheni, Tantri Yanuar Rahmat Syah, Ikramina Larasati Hazrati Havidz, Bayu Mayang Sari Analisis Faktor yang Berpengaruh terhadap Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking [Journal] // Ekonomis: Journal of Economics and Business. - Jambi : ISSN 2597-8829 (Online) , Maret 2024. - Vol. 8. - pp. 321-328.
- Saptawati Yulisa “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Keamanan & manfaat mobile banking terhadap kepuasan nasabah Pt Bank Rakyat Indonesia, Tbk cabang bulukumba [Journal]. - 2019. - 1 : Vol. (diakses tanggal 20 Mei 2024 pukul 10.18)
- Sania Kharismawani (2020) dengan penelitiannya yang berjudul ”Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Dan Keamanan Dan Kerahasiaan Data Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Internet *Banking*”. (diakses tanggal 20 Mei 2024 pukul 10.18)
- Sugiyono. Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D No Title. Bandung: Alfabeta, 2019.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Cetakan Ke). Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Alvabeta.
- Sugiyono, P. D. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Alvabeta.
- Sulle Yohanatan Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan Dan Komitmen Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Papua Cabang Kepi) [Journal]. - [s.l.] : Jurnal Ilmu Hukum Humaniora dan Politik, 2022. - 1 : Vol. 2. - p. 102 (diakses tanggal 20 Mei 2024 pukul 10.18)
- Sulfiana, E. (2020). Penerapan Sistem Mobile Banking Dalam

Peningkatan Pelayanan Nasabah Bank Sulselbar Cabang Barru.
(diakses tanggal 20 Mei 2024 pukul 10.18)

Susanti, N. (2021). Pengaruh Gaya Hidup Dan Literasi Keuangan Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Iain Bukittinggi Terhadap Minat Memilih Bekerja Di Bank Syariah(Studi Kasus: Mahasiswa Angkatan 2017 S1 Perbankan Syariah Iain Bukittinggi). 1–89.
(diakses tanggal 20 Mei 2024 pukul 11.24)

Yohani, R. et. a. (2022). Pengaruh Kemudahan Akses terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Bank Muamalat KCP Kisaran. 2(1), 844–853

Zahara Nely “Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Pemanfaatan Mobile BankingPaa Bank Syariah [Journal]. - Di Yogyakarta : Bitkom Research, 2021. - 3 : Vol. 1. - p. 62.

