

**PENGARUH LAYANAN *AUTOMATIC TELLER MACHINE*  
(ATM), LAYANAN *MOBILE BANKING* DAN KEAMANAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM  
BERTRANSAKSI PADA BANK SYARIAH INDONESIA  
(Studi Kasus BSI KC Pekalongan Pemuda)**

**SKRIPSI**

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



Oleh:

**RIZKI AMANDA PUTRI**

**NIM. 4221150**

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

**2025**

**PENGARUH LAYANAN *AUTOMATIC TELLER MACHINE*  
(ATM), LAYANAN *MOBILE BANKING* DAN KEAMANAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM  
BERTRANSAKSI PADA BANK SYARIAH INDONESIA  
(Studi Kasus BSI KC Pekalongan Pemuda)**

**SKRIPSI**

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



Oleh:

**RIZKI AMANDA PUTRI**

**NIM. 4221150**

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

**2025**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rizki Amanda Putri

NIM : 4221150

Judul Skripsi : **“Pengaruh Layanan Automatic Teller Pengaruh Layanan  
*Automatic Teller Machine (ATM), Mobile Banking* dan  
Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam  
Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus  
Nasabah BSI KC Pekalongan Pemuda)”**

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini adalah benar-benar hasil karya penulis, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 14 Oktober 2025

Yang Menyatakan,



Rizki Amanda Putri

## NOTA PEMBIMBING

Lamp. : 2 (dua) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdr. Rizki Amanda Putri

Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

c.q. Ketua Program Studi Perbankan Syariah

PEKALONGAN

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah skripsi Saudara/i:

Nama : **Rizki Amanda Putri**  
NIM : **4221150**  
Judul Skripsi : **Pengaruh Layanan Automatic Teller Machine (ATM), Layanan Mobile Banking, dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KC Pekalongan Pemuda)**

Naskah tersebut sudah memenuhi persyaratan untuk dapat segera dimunaqosahkan. Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 14 Oktober 2025

Pembimbing



**Mohammad Rosyada, M.M**

NIP. 198607272019031006



## PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN)  
K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan skripsi Saudari:

Nama : Rizki Amanda Putri  
NIM : 4221150  
Judul Skripsi : Pengaruh Layanan *Automatic Teller Machine* (ATM), Layanan *Mobile Banking* dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Nasabah BSI KC Pekalongan Pemuda)  
Dosen Pembimbing : Mohammad Rosyada, M.M

Telah diujikan pada hari Senin 3 November 2025 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Dewan Penguji,

Penguji I

Versiandika Yudha Pratama, M.M.  
NIP. 199401162019031006

Penguji II

Farida Rohmah, M.Sc.  
NIP. 198801062019082002

Pekalongan, 10 November 2025

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. AM. Muh. Khafidz Ma'shum, M.Ag  
NIP. 197806162003121003

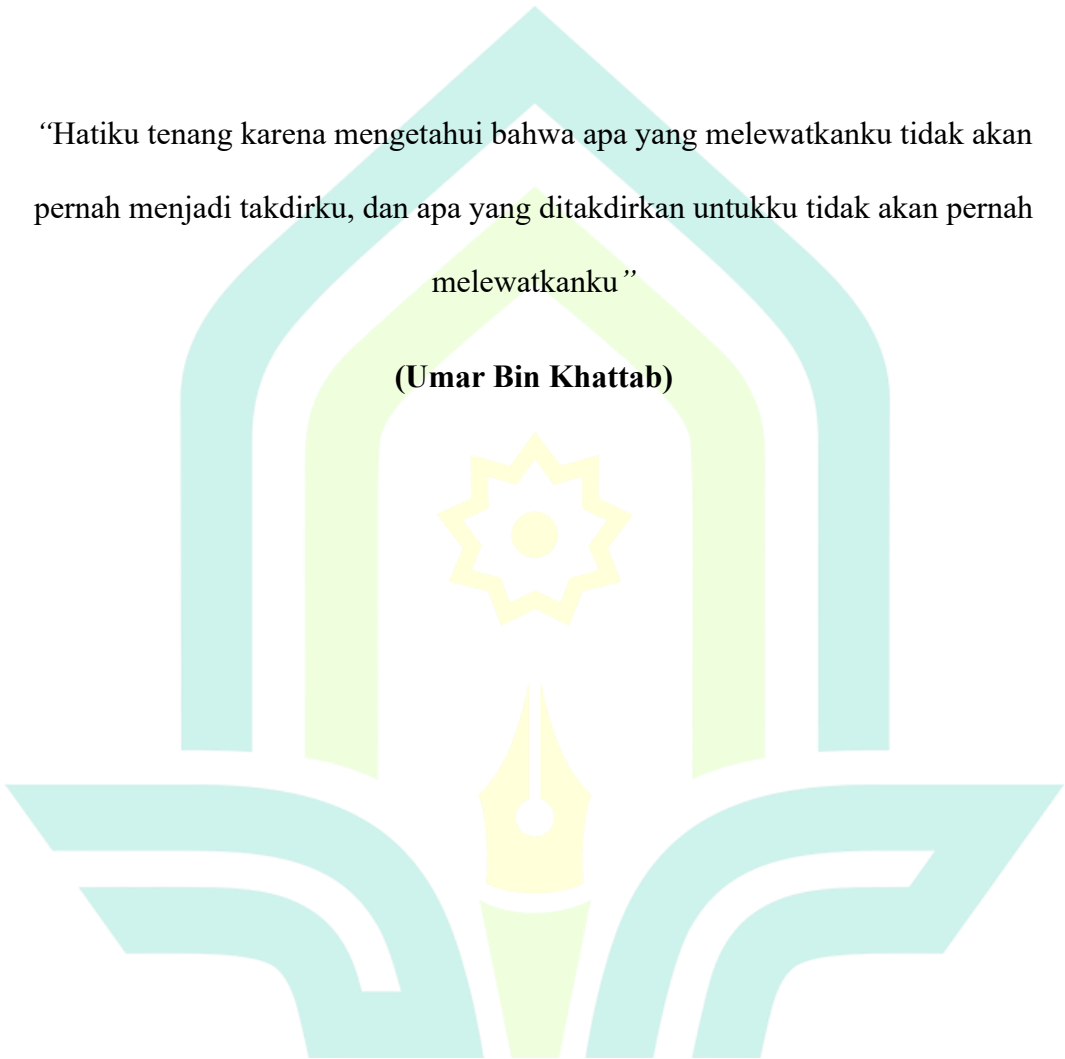
## MOTTO

“Dan bersabarlah kamu, sesungguhnya janji Allah adalah benar”

**(QS. Ar-Rum : 60)**

“Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukku tidak akan pernah melewatkanmu”

**(Umar Bin Khattab)**



## PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran 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 K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. 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 penulisa Skripsi ini:

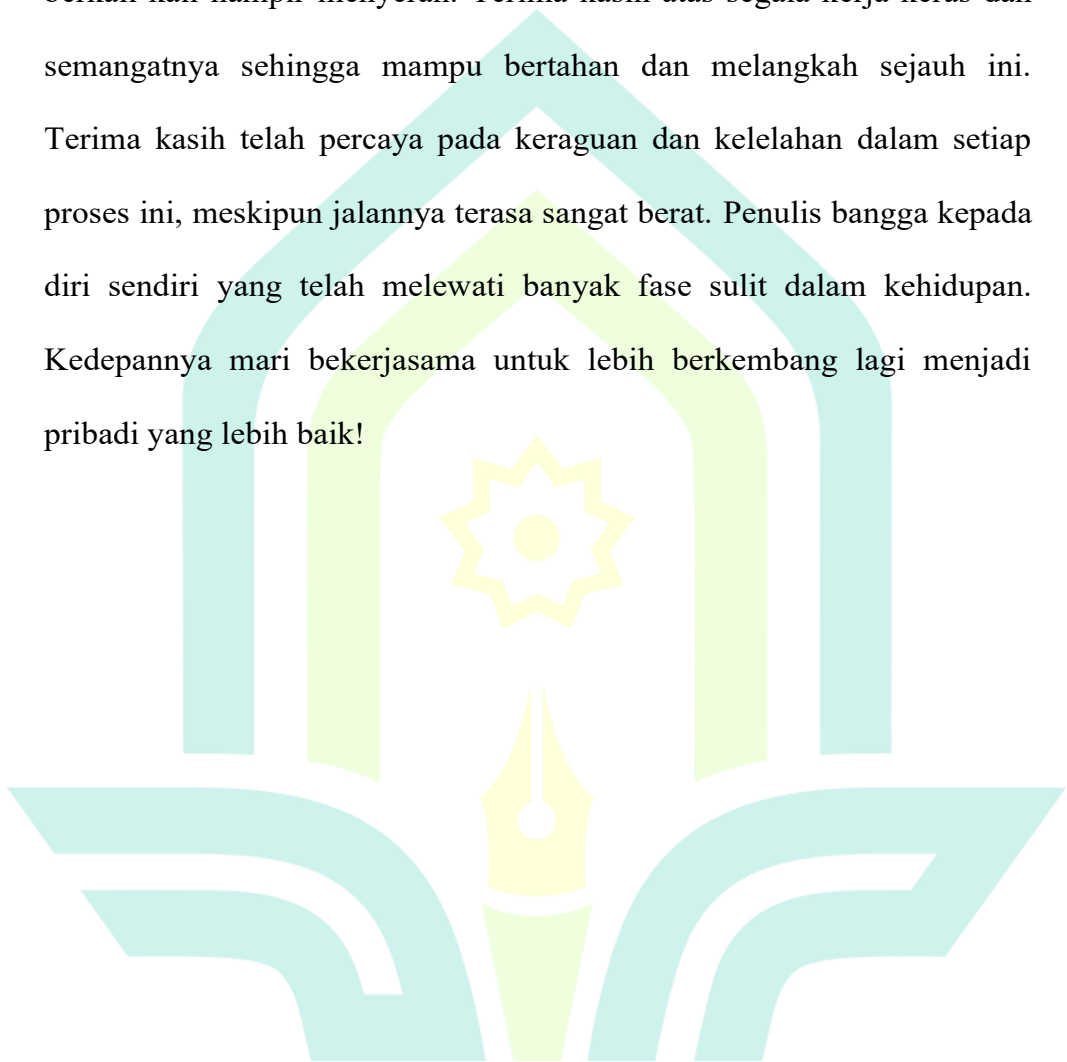
1. Terkhusus kepada Almarhum Bapak Cartubi, sosok yang paling kurindukan. Berat sekali rasanya ditinggalkan dan tumbuh dewasa tanpa sosok ayah. Terima kasih atas segala pengorbanan, kasih sayang, serta segala bentuk tanggung jawab atas kehidupan layak yang telah diberikan semasa bapak hidup. Terima kasih telah menjadi alasan terbesarku untuk tetap semangat berjuang meraih gelar sarjana yang bapak impikan. Walaupun berat sekali harus melewati kerasnya kehidupan tanpa didampingi sosok bapak, rasa iri dan rindu sering kali membuat terjatuh. Semoga bapak bangga dengan usaha dan perjuanganku selama ini.
2. Untuk ibu Aam Aminah yang biasa penulis panggil mama. Terima kasih atas segalanya, terima kasih atas doa, dukungan dan cinta yang tiada henti-hentinya diberikan kepada penulis, khususnya sepanjang perjalanan penelitian skripsi ini. Terima kasih telah berjuang bersama peneliti,

mengorbankan banyak waktu, tenaga dan upaya untuk mendukung penulis meraih impian. Tanpa adanya mama mungkin pencapaian ini tidak mungkin terwujud, karena mama sumber kekuatan yang tak tergantikan bagi penulis. Semoga dengan terselesaikannya skripsi ini, dapat menjadi bentuk penghormatan dan apresiasi atas segala perjuangan dan kasih sayang yang diberikan.

3. Almamater saya Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
4. Dosen pembimbing, Bapak Mohammad Rosyada, M.M., yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta kepercayaan selama penyusunan skripsi, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih telah membimbing dengan penuh kesabaran dan selalu mendukung.
5. Kepada keluarga besar penulis. Terima kasih karena telah memberikan doa dan kasih sayang yang tulus untuk penulis.
6. Ledi Mardani, sahabat penulis dari masa putih abu-abu. Terima kasih sudah selalu memberikan motivasi, semangat, saran dan menjadi pendengar yang baik untuk penulis.
7. Safitri Nur Anisa dan Jihan Sofiana, sahabat penulis yang sudah seperti keluarga. Terima kasih untuk semua bentuk semangat yang diberikan dan selalu mengusahakan apapun untuk penulis.
8. Nanda Desty Ayu, sahabat sekaligus teman seperjuangan yang sudah banyak memberi warna untuk penulis selama masa perkuliahan. Terima kasih untuk semangat dukungan dan kebersamaannya dalam menghadapi

tantangan akademik ini. Semoga kebahagiaan dan segala keberuntungan selalu menyertai kita.

9. Terakhir, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang mendalam kepada diri sendiri. Terima kasih kepada jiwa yang tetap kuat, meski berkali-kali hampir menyerah. Terima kasih atas segala kerja keras dan semangatnya sehingga mampu bertahan dan melangkah sejauh ini. Terima kasih telah percaya pada keraguan dan kelelahan dalam setiap proses ini, meskipun jalannya terasa sangat berat. Penulis bangga kepada diri sendiri yang telah melewati banyak fase sulit dalam kehidupan. Kedepannya mari bekerjasama untuk lebih berkembang lagi menjadi pribadi yang lebih baik!



## ABSTRAK

**RIZKI AMANDA PUTRI. Pengaruh Layanan *Automatic Teller Machine* (ATM), Layanan *Mobile Banking* dan Keamanan Transaksi Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KC Pekalongan Pemuda)**

Di era digitalisasi yang pesat, sektor perbankan syariah seperti Bank Syariah Indonesia (BSI) menghadapi tantangan dalam mengintegrasikan inovasi teknologi, seperti layanan *Automatic Teller Machine* (ATM) dan mobile banking, dengan prinsip keuangan Islam, sambil menjaga keamanan transaksi dan kepuasan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh layanan ATM, mobile banking, serta faktor keamanan terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi di BSI KC Pekalongan Pemuda. Berdasarkan data Bank Indonesia dan survei Otoritas Jasa Keuangan, masalah keamanan digital menjadi penghambat utama, di mana 45% nasabah syariah mengeluhkan risiko tersebut.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Adapun teknik pengumpulan data dilakukan dengan angket (kuesioner). Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah BSI KC Pekalongan Pemuda khususnya nasabah yang menggunakan layanan ATM dan mobile banking. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Purposive Sampling* dan diperoleh hasil sebanyak 100 responden dengan rumus *Lemeshow*. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda uji hipotesis, dan uji koefisien determinasi dengan bantuan SPSS 23.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel atm ( $X_1$ ) dan mobile banking ( $X_2$ ) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah ( $Y$ ), sedangkan variabel keamanan ( $X_3$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah ( $Y$ ). Adapun secara simultan, semua variabel yang diteliti berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah ( $Y$ ) pada nasabah BSI KC Pekalongan Pemuda. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang dihasilkan dari uji regresi linear sebesar 0,51. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependennya sebesar 51% dan sisanya 49% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

**Kata kunci:** Layanan ATM, Layanan Mobile Banking, Keamanan, Kepuasan

## **ABSTRACT**

***RIZKI AMANDA PUTRI. The Effect of Automatic Teller Machine (ATM) Services, Mobile Banking Services, and Security on Customer Satisfaction in Transactions at Bank Syariah Indonesia (Case Study of BSI Pekalongan Pemuda Branch).***

*In the era of rapid digitalization, the Islamic banking sector, such as Bank Syariah Indonesia (BSI), faces challenges in integrating technological innovations, such as Automatic Teller Machines (ATMs) and mobile banking, with Islamic financial principles, while maintaining transaction security and customer satisfaction. This study aims to analyze the influence of ATM services, mobile banking, and security factors on customer satisfaction in transactions at BSI KC Pekalongan Pemuda. Based on Bank Indonesia data and a survey by the Financial Services Authority (OJK), digital security issues are a major obstacle, with 45% of Islamic customers complaining about this risk.*

*This research is a quantitative study. The data collection technique was carried out using a questionnaire. The population in this study were customers of BSI KC Pekalongan Pemuda, especially customers who use ATM and mobile banking services. The sampling technique used Purposive Sampling and obtained a total of 100 respondents with the Lemeshow formula. The data obtained were analyzed using validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression tests, hypothesis tests, and coefficient of determination tests with the help of SPSS 23.*

*The results of this study indicate that partially the ATM (X1) and mobile banking (X2) variables have a positive and significant effect on customer satisfaction (Y), while the security variable (X3) does not have a significant effect on customer satisfaction (Y). Simultaneously, all variables studied have a significant effect on customer satisfaction (Y) for BSI KC Pekalongan Pemuda customers. The coefficient of determination (R<sup>2</sup>) value resulting from the linear regression test is 0.51. This indicates that the ability of the independent variable to explain the dependent variable is 51% and the remaining 49% is explained by other variables not discussed in this study.*

***Keywords: ATM Services, Mobile Banking Services, Security, Satisfaction***

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat dan karunia-Nya atas terselesaikannya skripsi ini sebagai pemenuhan syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Penulis menyadari bahwa pelaksanaan dan penulisan skripsi ini dapat diselesaikan berkat doa, bimbingan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak. Melalui kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Zenal Mustakim, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan;
2. Bapak Dr. H. AM. Muh. Khafidz Ma'shum, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan;
3. Bapak Dr. Kuat Ismanto, M.Ag., selaku Wakil Dekan bidang Akademik dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan;
4. Bapak Drajat Stiawan, M.Si., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan;
5. Ibu Ulfa Kurniasih, M.Hum., selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan;

6. Bapak Mohammad Rosyada, M.M., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis hingga mampu menyelesaikan skripsi ini;
7. Ibu Qurrota A'yun, M.H.I., selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA) yang telah membimbing selama masa perkuliahan;
8. Bapak Sabihis selaku BOSM BSI KC Pekalongan Pemuda yang telah mengijinkan peneliti melakukan penelitian dan membantu dalam proses memperoleh data yang dibutuhkan penulis;
9. Kedua orang tua tercinta, bude, serta keluarga besar yang selalu memberikan doa, semangat, perhatian, cinta dan kasih sayang, serta dukungan moril maupun materil hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini;
10. Semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Akhir kata, semoga Allah SWT membalas segala kebaikan kepada semua pihak yang telah membantu. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga penulis sangat mengharapkan dan mengucapkan banyak terima kasih atas kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini.

Pekalongan, 14 Oktober 2025

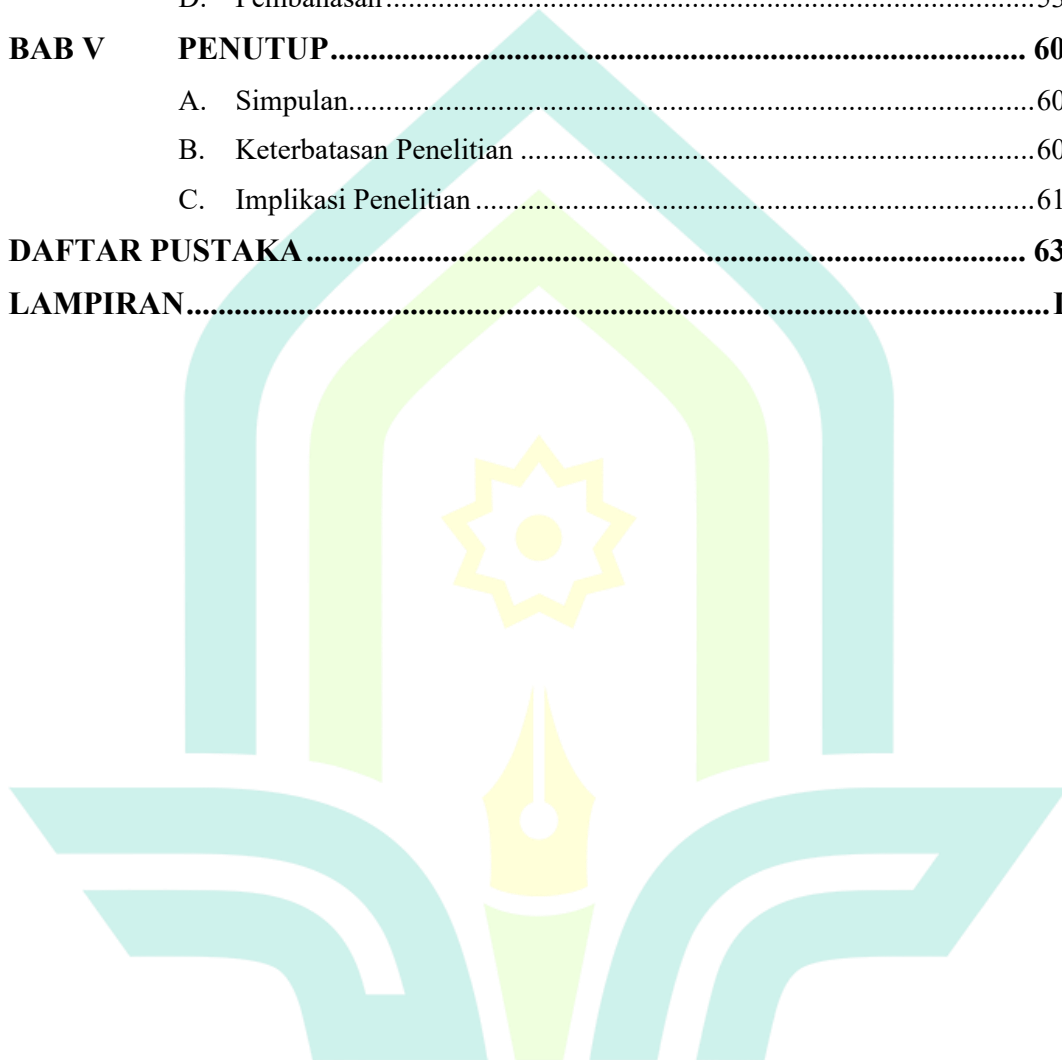


**Rizki Amanda Putri**  
**NIM.4221150**

## DAFTAR ISI

|                                             |             |
|---------------------------------------------|-------------|
| <b>JUDUL .....</b>                          | <b>i</b>    |
| <b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA.....</b> | <b>ii</b>   |
| <b>NOTA PEMBIMBING .....</b>                | <b>iii</b>  |
| <b>PENGESAHAN .....</b>                     | <b>iv</b>   |
| <b>MOTTO .....</b>                          | <b>v</b>    |
| <b>PERSEMBAHAN.....</b>                     | <b>vi</b>   |
| <b>ABSTRAK .....</b>                        | <b>ix</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                  | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                      | <b>xiii</b> |
| <b>TRANSLITERASI .....</b>                  | <b>xv</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                   | <b>xxiv</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                   | <b>xxv</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                | <b>xxvi</b> |
| <b>BAB I      PENDAHULUAN.....</b>          | <b>1</b>    |
| A. Latar Belakang.....                      | 1           |
| B. Rumusan Masalah .....                    | 5           |
| C. Tujuan Penelitian.....                   | 5           |
| D. Manfaat Penelitian .....                 | 6           |
| E. Sistematika Penulisan .....              | 7           |
| <b>BAB II      LANDASAN TEORI .....</b>     | <b>9</b>    |
| A. Landasan Teori .....                     | 9           |
| B. Kerangka Berpikir .....                  | 16          |
| C. Telaah Pustaka.....                      | 18          |
| D. Hipotesis.....                           | 24          |
| <b>BAB III      METODE PENELITIAN .....</b> | <b>28</b>   |
| A. Jenis Penelitian .....                   | 28          |
| B. Pendekatan Penelitian .....              | 28          |
| C. Setting Penelitian.....                  | 28          |
| D. Populasi dan Sampel.....                 | 29          |
| E. Variabel Penelitian .....                | 30          |
| F. Sumber Data .....                        | 34          |

|                                                 |           |
|-------------------------------------------------|-----------|
| G. Teknik Pengumpulan Data .....                | 34        |
| H. Metode Analisis Data .....                   | 35        |
| <b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b> | <b>40</b> |
| A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....         | 40        |
| B. Karakteristik Responden.....                 | 41        |
| C. Hasil Analisis Data .....                    | 43        |
| D. Pembahasan .....                             | 53        |
| <b>BAB V       PENUTUP .....</b>                | <b>60</b> |
| A. Simpulan.....                                | 60        |
| B. Keterbatasan Penelitian .....                | 60        |
| C. Implikasi Penelitian .....                   | 61        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                     | <b>63</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                            | <b>I</b>  |



## TRANSLITERASI

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

### A. Konsonan Tunggal

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 dengan huruf dan tanda sekaligus. Dibawah ini daftar huruf arab dan transliterasinya dengan huruf latin :

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin        | Nama                      |
|------------|------|--------------------|---------------------------|
| ا          | Alif | Tidak dilambangkan | Tidak dilambangkan        |
| ب          | Ba   | b                  | Be                        |
| ت          | Ta   | T                  | Te                        |
| ث          | Ša   | š                  | es (dengan titik di atas) |
| ج          | Jim  | J                  | Je                        |

|   |      |    |                             |
|---|------|----|-----------------------------|
| ح | Ḥa   | ḥ  | ha (dengan titik di bawah)  |
| خ | Kha  | Kh | ka dan ha                   |
| د | Dal  | d  | De                          |
| ذ | Ẓal  | 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 | Ṣad  | ṣ  | es (dengan titik di bawah)  |
| ض | Ḍad  | ḍ  | de (dengan titik di bawah)  |
| ط | Ṭa   | 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 | Hamzah | ‘ | apostrof |
| ي | Ya     | Y | Ye       |

## B. Vokal

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

### 1. Vokal Tunggal

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

| Tanda | Nama    | Huruf Latin | Nama |
|-------|---------|-------------|------|
| َ     | Fathah  | A           | A    |
| ِ     | Kasrah  | I           | I    |
| ُ     | Dhammah | U           | U    |

### 2. Vokal Rangkap

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

| Tanda | Nama           | Huruf Latin | Nama    |
|-------|----------------|-------------|---------|
| ي ... | Fathah dan ya  | Ai          | a dan i |
| و ... | Fathah dan wau | Au          | a dan u |

Contoh:

- كَتَبَ kataba
- فَعَلَ fa'ala
- ذُكِرَ zukira

- يَذْهَبُ yaẓhabu
- سُئِلَ su'ila
- كَيْفَ kaifa
- هَوْلَ haula

### C. Maddah

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

| Harakat dan huruf | Nama                    | Huruf dan tanda | Nama                |
|-------------------|-------------------------|-----------------|---------------------|
| أ ... ي ...       | Fathah dan alif atau ya | Ā               | a dan garis di atas |
| ي ...             | Kasrah dan ya           | Ī               | i dan garis dibawah |
| و ...             | Dhammah dan wau         | Ū               | u dan garis di atas |

Contoh:

- قَالَ qāla
- رَمَى ramā
- قِيلَ qīla

### D. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

1. Ta' *marbutah* hidup

Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah “t”.

2. Ta' *marbutah* mati

Ta' *marbutah* mati atau yang mendapat harakat sukun,  
transliterasinya adalah "h".

3. Kalau pada kata terakhir dengan ta' *marbutah* diikuti oleh kata yang  
menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah,  
maka ta' *marbutah* itu ditransliterasikan dengan "h".

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ

- rauḍah al-aṭfāl

-- rauḍatulaṭfāl

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّارَةُ

- al-Madīnah al-Munawwarah

-al-Madīnatul-Munawwarah

طَلْحَةُ

- talḥah

**E. Syaddah**

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan  
sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan  
huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

رَبَّنَا

- rabbanā

نَزَّلَ

- nazzala

الْبِرِّ

- al-birr

الْحَجِّ

- al-ḥajj

## **F. Kata Sandang**

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu  $\text{اَل}$ , namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

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

2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

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

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

Contoh:

الرَّجُلُ - ar-rajulu

السَّيِّدُ - as-sayyidu

الشَّمْسُ - as-syamsu

القَلَمُ - al-qalamu

البَدِيعُ - al-badi'u

الْجَلَالُ - al-jalālu

## G. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

|   |             |            |
|---|-------------|------------|
| - | تَأْخُذُونَ | ta'khuḏūna |
| - | النَّوْعُ   | an-nau'    |
| - | سَيِّئٌ     | syai'un    |
| - | إِنَّ       | inna       |
| - | أَمِرْتُ    | umirtu     |
| - | أَكَلَ      | akala      |

## H. Penulisan kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh :



وَإِنَّ اللَّهَ هُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ

Wainnallāhalahuwakhairar-rāziqīn

Wainnallāhalahuwakhairrāziqīn

وَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ

Wa auf al-kaila wa-almīzān

Wa auf al-kaila wal mīzān

إِبْرَاهِيمَ الْخَلِيلَ

Ibrāhīm al-Khalīl

Ibrāhīm al-Khalīl

بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَمُرْسَاهَا

Bismillāhimajrehāwamursahā

وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا

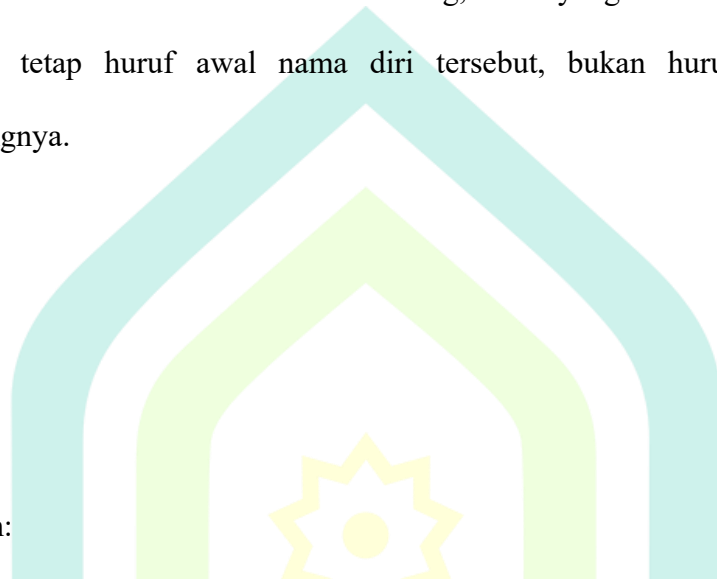
Walillāhi ‘alan-nāsi hijju al-baiti manistaṭā’a ilaihi sabīla

Walillāhi ‘alan-nāsi hijjul-baiti manistaṭā’a ilaihi sabīlā

## 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 Wa mā Muhammadun illā rasl

إِنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ لَلَّذِي Inna  
 بِبَكَّةَ مُبَارَكًا awwalabaitinwuḍi' alinnāsilallaẓibakkatamubārakan

شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِي أُنْزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ Syahrū Ramaḍān al-laẓī unzila fih al-Qur'ānu  
 Syahrū Ramaḍān al-laẓī unzila fihil Qur'ānu

وَلَقَدْ رَآهُ بِالْأُفُقِ الْمُبِينِ Walaqadra'āhubil-ufuq al-mubīn  
 Walaqadra'āhubil-ufuqil-mubīn

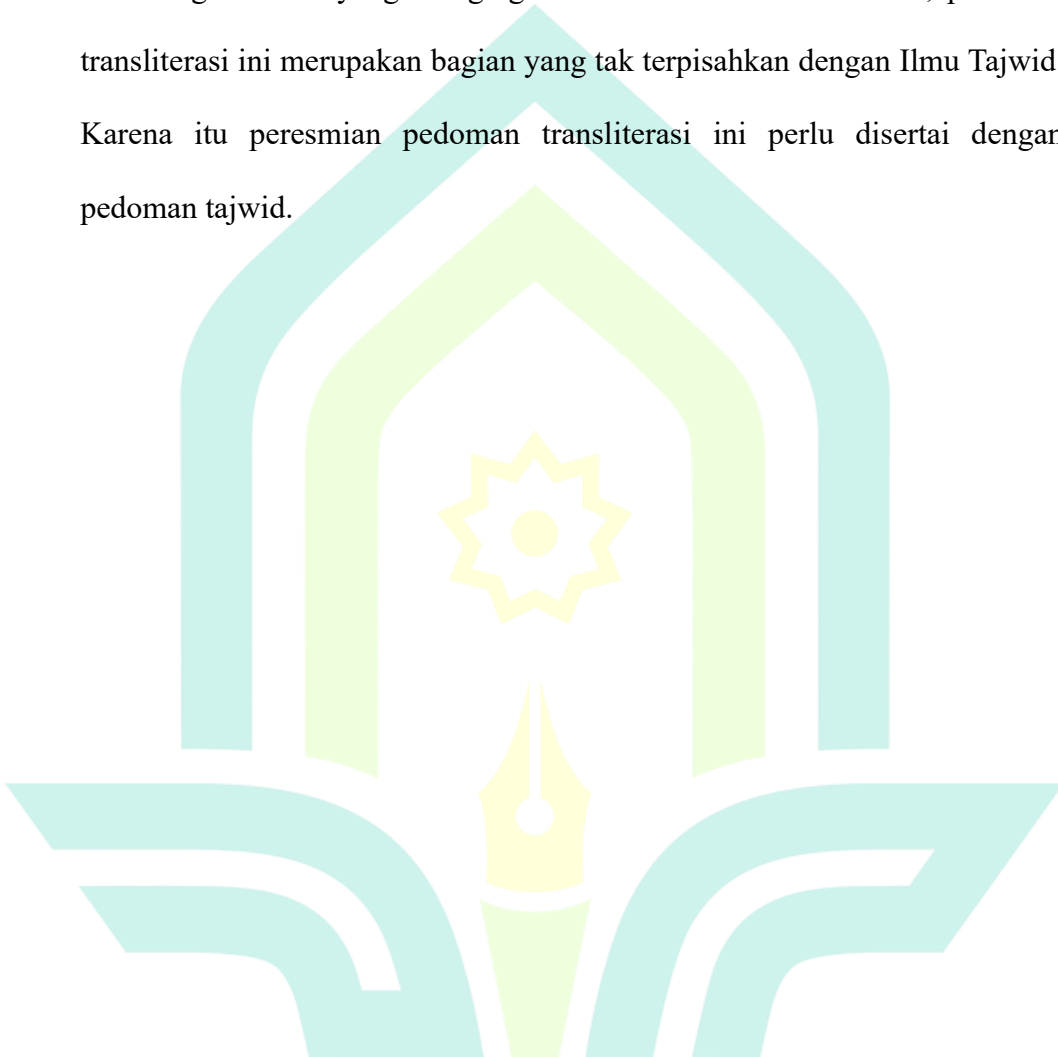
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ Alhamdulillāhirabbil al-'ālamīn  
 Alhamdulillāhirabbilil 'ālamīn

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu

disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

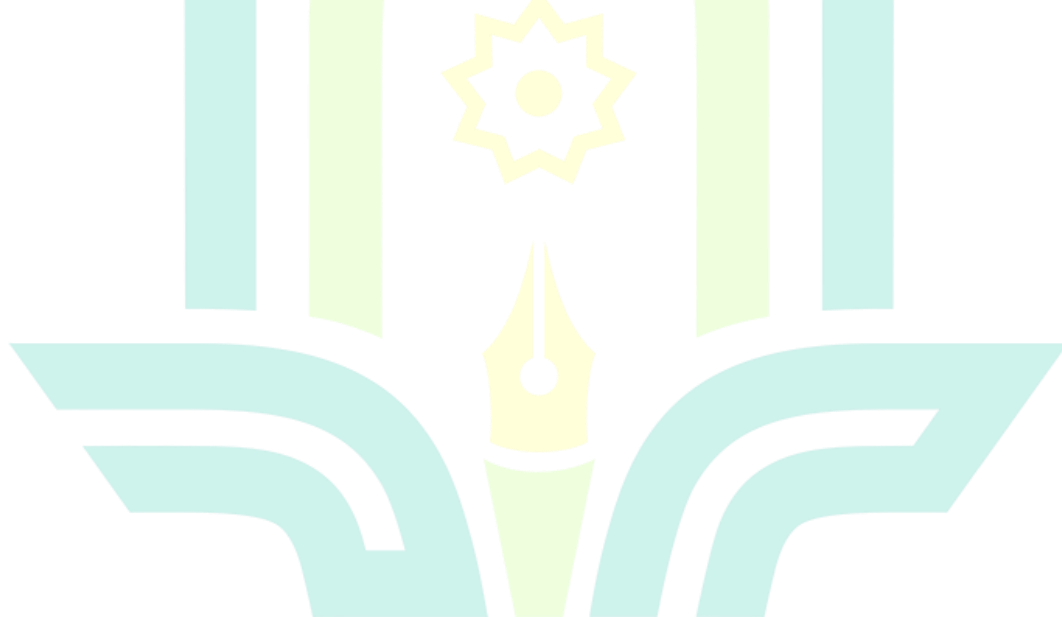
## **J. Tajwid**

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 disertai dengan pedoman tajwid.



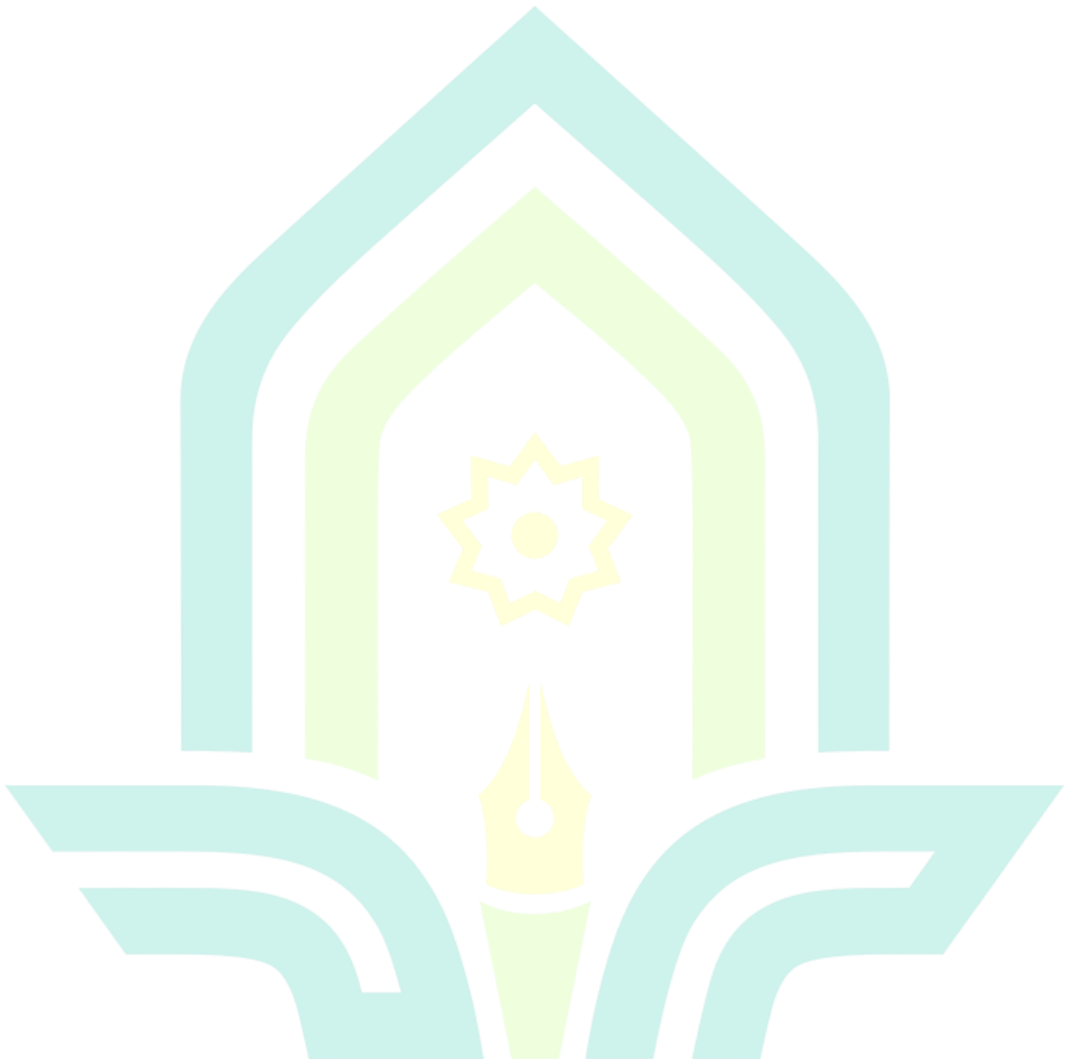
## DAFTAR TABEL

|                                                                |    |
|----------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 2. 1 Telaah Pustaka.....                                 | 18 |
| Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel .....                 | 32 |
| Tabel 3. 2 Skor Pengukuran melalui <i>Skala Likert</i> .....   | 35 |
| Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....           | 41 |
| Tabel 4. 2 Reponden Berdasarkan Alamat Tempat Tinggalnya ..... | 42 |
| Tabel 4. 3 Reponden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....          | 42 |
| Tabel 4. 4 Hasil Uji Statistik Deskriptif .....                | 43 |
| Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas .....                           | 45 |
| Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas .....                        | 46 |
| Tabel 4. 7 Hasil Uji Normlitas .....                           | 47 |
| Tabel 4. 8 Hasil Uji Multikolinearitas.....                    | 47 |
| Tabel 4. 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....                 | 49 |
| Tabel 4. 10 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....            | 49 |
| Tabel 4. 11 Hasil Uji t .....                                  | 51 |
| Tabel 4. 12 Hasil Uji F .....                                  | 52 |
| Tabel 4. 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....     | 53 |



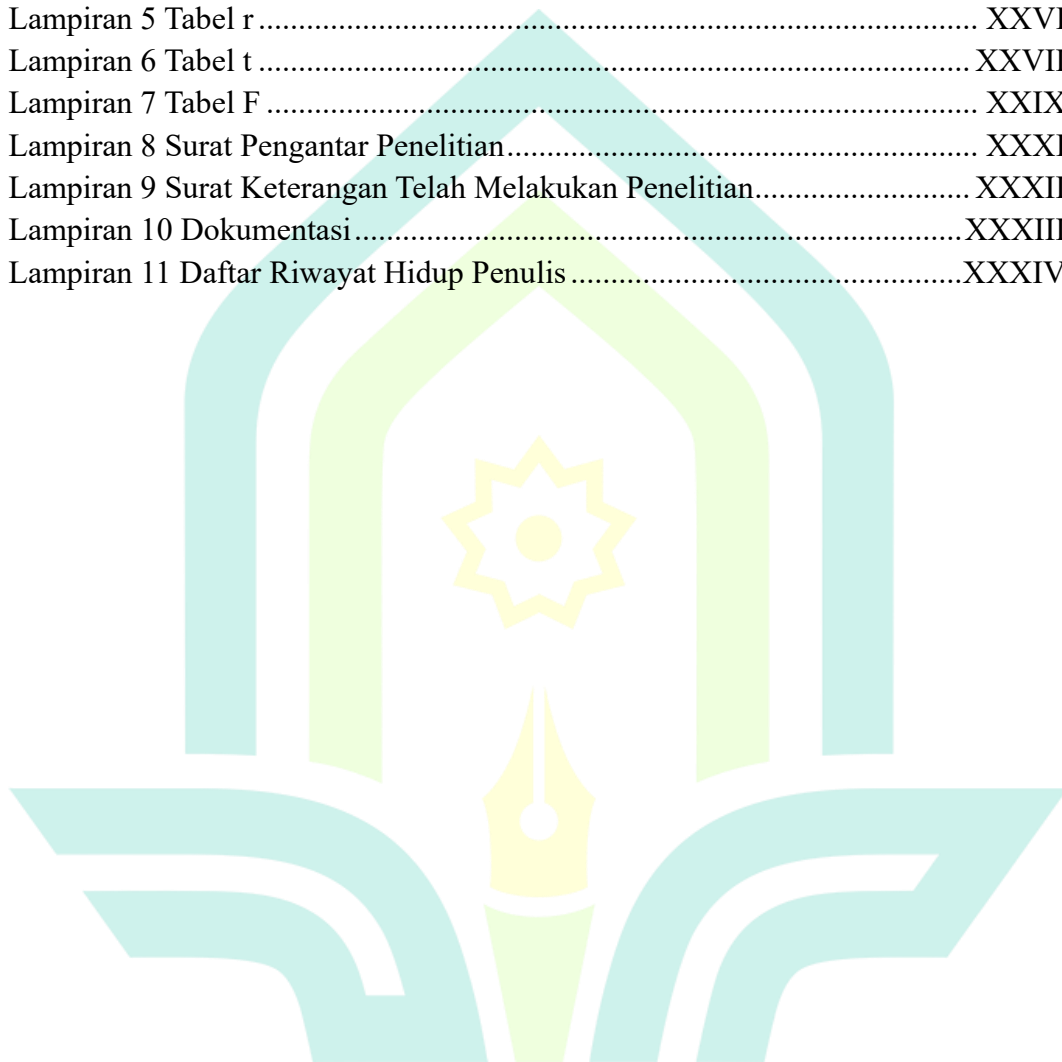
## DAFTAR GAMBAR

|                                                 |    |
|-------------------------------------------------|----|
| Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir.....              | 17 |
| Gambar 4. 1 <i>Scatterplot Regression</i> ..... | 48 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                             |        |
|-------------------------------------------------------------|--------|
| Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....                        | I      |
| Lampiran 2 Tabulasi data .....                              | IV     |
| Lampiran 3 Hasil MSI Jawaban Responden .....                | XIV    |
| Lampiran 4 Output Hasil Uji SPSS.....                       | XXIII  |
| Lampiran 5 Tabel r .....                                    | XXVI   |
| Lampiran 6 Tabel t .....                                    | XXVII  |
| Lampiran 7 Tabel F .....                                    | XXIX   |
| Lampiran 8 Surat Pengantar Penelitian.....                  | XXXI   |
| Lampiran 9 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian..... | XXXII  |
| Lampiran 10 Dokumentasi .....                               | XXXIII |
| Lampiran 11 Daftar Riwayat Hidup Penulis .....              | XXXIV  |



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Dunia perbankan Indonesia pada masa kini telah dipengaruhi oleh perkembangan teknologi yang kian canggih. Meningkatnya jumlah orang yang memilih bank untuk layanan perbankannya, mengakibatkan bank harus lebih kreatif karena persaingan yang semakin meningkat di sektor perbankan termasuk dalam hal pengembangan produk dan layanan untuk nasabah (Wicaksosno, 2015). Menurut data Bank Indonesia (2023), transaksi digital di Indonesia mencapai lebih dari 70% dari total transaksi perbankan pada tahun 2022, menunjukkan pergeseran signifikan dari layanan tatap muka ke platform berbasis teknologi.

Dalam konteks adaptasi perbankan terhadap era digitalisasi yang pesat, Bank Syariah Indonesia sebagai entitas terbesar di sektor syariah turut berkontribusi dalam mengintegrasikan inovasi teknologi dengan prinsip keuangan Islam untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin berorientasi digital. BSI merupakan hasil dari gabungan antara tiga bank sebelumnya yakni Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah. Sejak 1 Februari 2021, tiga bank tersebut bergabung menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI). Dengan digabungkannya ketiga lembaga perbankan tersebut bertujuan untuk meningkatkan layanan, memperluas jangkauan, dan memperbesar permodalan (Sartika, 2022). BSI telah mengimplementasikan berbagai inovasi digital untuk mendukung visi

menjadi bank syariah unggulan, termasuk pengembangan aplikasi mobile banking BSI Mobile dan jaringan ATM yang luas. Namun, di tengah pertumbuhan ini, tantangan utama yang dihadapi adalah menjaga kepuasan nasabah di tengah persaingan ketat dengan bank konvensional dan fintech syariah. Survei Otoritas Jasa Keuangan (2022) menunjukkan bahwa 45% nasabah syariah mengeluhkan isu keamanan transaksi digital, yang dapat memengaruhi loyalitas dan kepuasan mereka.

Layanan ATM sebagai salah satu pilar utama perbankan digital memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi mandiri seperti penarikan tunai, transfer, dan pembayaran tanpa harus mengunjungi cabang. Penelitian oleh Kotler dan Keller (2016) menyatakan bahwa kemudahan akses layanan fisik-digital seperti ATM dapat meningkatkan persepsi kualitas layanan hingga 30%. Sementara itu, mobile banking menawarkan fleksibilitas lebih tinggi melalui smartphone, memungkinkan transaksi kapan saja dan di mana saja. Di Indonesia, penggunaan mobile banking syariah tumbuh 25% per tahun (BI, 2023).

Meskipun layanan ATM dan mobile banking memberikan kemudahan akses serta transmisi yang tinggi bagi nasabah. Namun, seiring dengan meningkatnya penggunaan layanan digital, masalah keamanan transaksi menjadi perhatian utama. Keamanan dalam layanan ATM dan layanan mobile banking sangat penting untuk menjaga kepercayaan nasabah. Ancaman seperti penipuan online dan akses tidak sah dapat mengurangi rasa aman nasabah dalam menggunakan layanan ini.

Penelitian menunjukkan bahwa tingkat keamanan yang tinggi dapat meningkatkan kepercayaan nasabah dan mempengaruhi kepuasan mereka terhadap layanan perbankan.

Faktor kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking yaitu dari keamanan yang diberikan. BSI Mobile Banking menerapkan 2 sistem keamanan, yaitu password untuk mengakses rekening dan PIN untuk melakukan transaksi. Akan tetapi masih sering nasabah menyampaikan keluhan atas ketidaknyamanan menggunakan layanan BSI Mobile Banking (Oktariani et al., 2024). Dengan meningkatnya fitur layanan dan keamanan yang dikembangkan oleh BSI Mobile Banking berdampak pada meningkatnya kepuasan dan kepercayaan nasabah untuk menggunakan layanan BSI Mobile. Seperti yang diteliti oleh Lestari et al., (2024) dalam studinya yaitu “Pengaruh Self Service Technology Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Pada Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Simpang Patal”. Berdasarkan hasil riset yang telah dilakukan menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan dari penggunaan layanan ATM dan layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah.

Oktariani et al., (2024) dalam studinya yaitu “Pengaruh Fitur Layanan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia Kc Palembang Demang Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening”. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa keamanan mempunyai pengaruh yang

positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah yang menggunakan layanan mobile banking BSI.

Dapat disimpulkan bahwa penggunaan layanan digital seperti layanan ATM dan layanan mobile banking yang didukung oleh fitur layanan yang andal serta sistem keamanan yang kuat berpengaruh positif terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia. Peningkatan keamanan dan kenyamanan layanan digital tersebut juga akan menjadi kunci utama dalam mempertahankan kepercayaan dan memperluas pangsa pasar perbankan syariah di era digital.

Berdasarkan penjelasan diatas, perlu dilakukan kajian lebih lanjut tentang bagaimana kepuasan nasabah yang telah menggunakan layanan perbankan yang bisa dioperasikan secara mandiri, seperti *Automatic Teller Machine* (ATM), mobile banking serta keamanan dari kedua layanan tersebut. Oleh karena itu, penulis ingin melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Layanan *Automatic Teller Machine* (ATM), Layanan *Mobile Banking* dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Nasabah BSI KC Pekalongan Pemuda)”**.

## B. Rumusan Masalah

Peneliti menetapkan rumusan masalah seperti:

1. Apakah layanan *Automatic Teller Machine* (ATM) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi pada BSI KC Pekalongan Pemuda?
2. Apakah layanan *Mobile Banking* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi pada BSI KC Pekalongan Pemuda?
3. Apakah Keamanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi pada BSI KC Pekalongan Pemuda?
4. Apakah layanan *Automatic Teller Machine* (ATM), layanan *Mobile Banking* dan Keamanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi pada BSI KC Pekalongan Pemuda?

## C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian antara lain:

1. Menjelaskan layanan *Automatic Teller Machine* (ATM) berpengaruh signifikan terhadap terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi pada BSI KC Pekalongan Pemuda.
2. Menjelaskan layanan *Mobile Banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi pada BSI KC Pekalongan Pemuda.

3. Menjelaskan Keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi pada BSI KC Pekalongan Pemuda.
4. Menjelaskan layanan *Automatic Teller Machine* (ATM), layanan *Mobile Banking* dan Keamanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi pada BSI KC Pekalongan Pemuda.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil dari riset ini agar dapat membantu dalam berkontribusi mengembangkan ilmu pengetahuan pada sektor perbankan dengan memberikan informasi terkait pengaruh dari layanan ATM, layanan mobile banking serta keamanan dalam bertransaksi di Bank Syariah Indonesia.

##### **2. Manfaat Praktis**

Riset ini diharapkan bisa memberikan kontribusi informasi untuk beberapa pihak terkait, seperti:

###### **a. Bagi lembaga bank syariah**

Riset ini diharapkan dapat membantu BSI mengidentifikasi faktor-faktor seperti kemudahan penggunaan layanan ATM dan layanan mobile banking yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Praktisnya, ini mengurangi keluhan nasabah dan meningkatkan retensi, sehingga bank dapat meningkatkan pangsa pasarnya di kota-kota seperti Pekalongan, Pemalang dan Batang.

b. Bagi masyarakat

Nasabah akan mendapat manfaat langsung dari rekomendasi penelitian, seperti peningkatan fitur keamanan. Ini terutama penting bagi nasabah syariah yang menghindari riba dan mengutamakan etika Islam, sehingga mereka merasa lebih percaya diri dalam bertransaksi sehari-hari.

### E. Sistematika Penulisan

Riset ini disusun dalam lima bagian utama seperti pendahuluan, kajian pustaka, metode, analisis data, serta penutup. Tiap-tiap bagian saling berkaitan dalam membentuk keseluruhan struktur pembahasan.

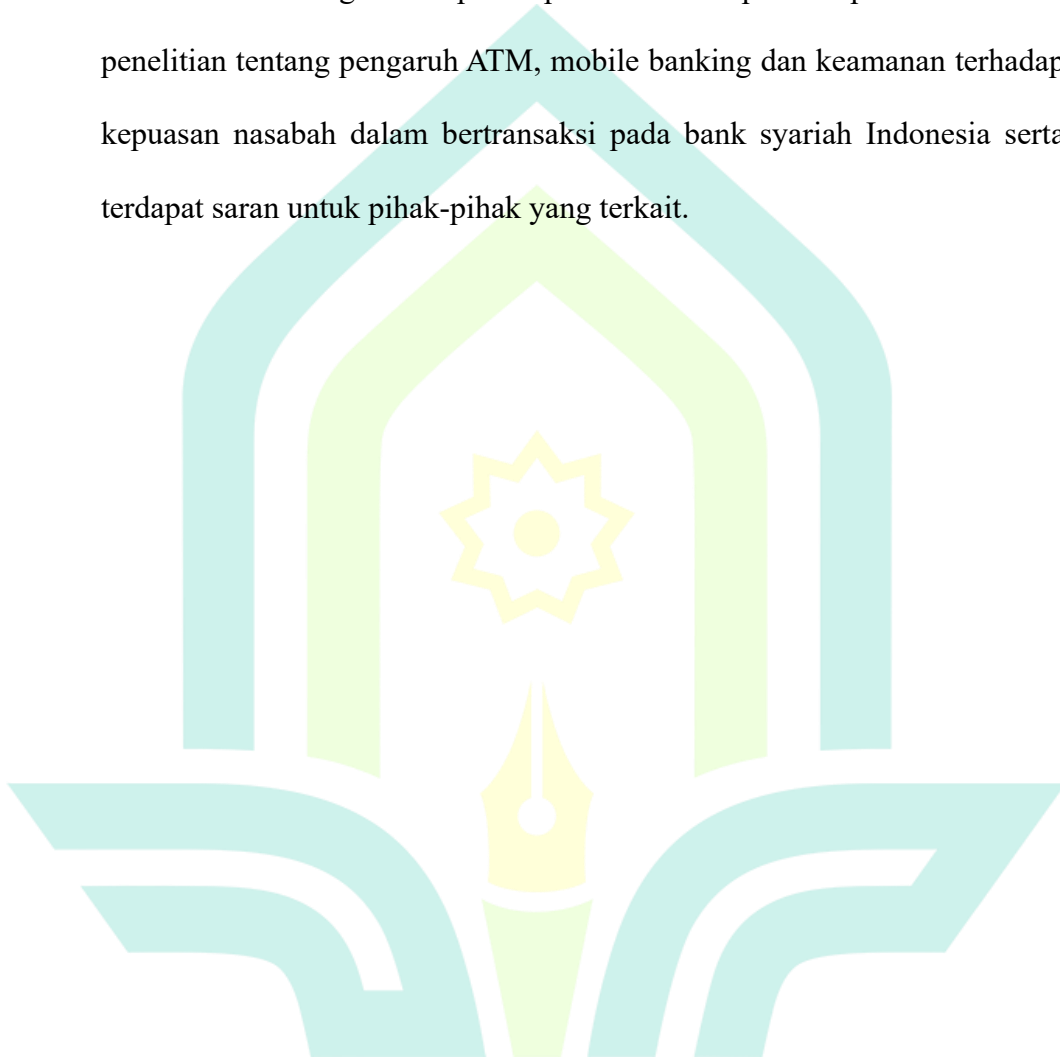
Bab I memuat deskripsi umum mengenai pengaruh layanan digital perbankan terhadap kepuasan mahasiswa yang mencakup latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika pembahasan pada penelitian ini.

Bab II memuat teori-teori dan peraturan-peraturan yang berhubungan dengan pokok bahasan, teori yang digunakan yaitu *Theory of Planned Behavior* (TPB), juga berisi tentang pengertian layanan ATM, layanan mobile banking dan keamanan beserta indikatornya.

Bab III mencakup metode penelitian yang mencakup jenis penelitian, pendekatan penelitian, setting penelitian, populasi dan sampel penelitian, variabel penelitian, definisi operasional, sumber data yang diperoleh pada penelitian, teknik dalam mengumpulkan data, dan metode analisis data.

Bab IV mencakup penjelasan dan pembahasan mengenai hasil penelitian tentang pengaruh ATM, mobile banking dan keamanan terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi pada bank syariah Indonesia melalui analisis data yang sudah dikaji.

Bab V sebagai bab penutup ini mencakup kesimpulan atas hasil penelitian tentang pengaruh ATM, mobile banking dan keamanan terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi pada bank syariah Indonesia serta terdapat saran untuk pihak-pihak yang terkait.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Merujuk pada hasil analisis data, uji hipotesis, serta pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan:

1. Layanan ATM ( $X_1$ ) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah ( $Y$ ) pada nasabah BSI KC Pekalongan Pemuda.
2. Layanan Mobile Banking ( $X_2$ ) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah ( $Y$ ) pada nasabah BSI KC Pekalongan Pemuda.
3. Keamanan ( $X_3$ ) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah ( $Y$ ) pada nasabah BSI KC Pekalongan Pemuda.
4. Layanan ATM ( $X_1$ ), layanan mobile banking ( $X_2$ ) serta keamanan ( $X_3$ ) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah ( $Y$ ) pada nasabah BSI KC Pekalongan Pemuda.

#### **B. Keterbatasan Penelitian**

Meskipun riset ini telah dilakukan sesuai kaidah ilmiah, masih terdapat beberapa keterbatasan yang mungkin dapat memengaruhi temuan dalam penelitian ini, seperti:

1. Riset ini hanya berfokus pada 3 (tiga) variabel bebas saja yaitu layanan ATM ( $X_1$ ), layanan mobile banking ( $X_2$ ) dan keamanan ( $X_3$ ), padahal masih terdapat banyak faktor yang juga berpotensi memengaruhi kepuasan nasabah.

2. Sampel pada riset ini hanya 100 responden, sehingga memiliki keterbatasan dalam menggambarkan keadaan yang sesungguhnya. Selain itu, data yang diperoleh dari kuesioner terkadang tidak sepenuhnya mencerminkan kondisi atau situasi yang nyata. Hal ini dikarenakan adanya perbedaan pemikiran ataupun anggapan dari pemahaman yang berbeda dari setiap responden.

### **C. Implikasi Penelitian**

#### **1. Implikasi teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk memperluas pengetahuan, khususnya dalam bidang perbankan syariah yang berhubungan dengan berbagai faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan BSI. Dengan memperhatikan variabel-variabel yang terbukti memiliki pengaruh signifikan dalam penelitian ini, diharapkan kepuasan nasabah di kalangan masyarakat dapat terus mengalami peningkatan. Peningkatan ini nantinya diharapkan turut mendorong pertumbuhan industri perbankan syariah sekaligus memperkuat stabilitas ekonomi yang berbasis prinsip-prinsip Islam.

#### **2. Implikasi praktis**

Penelitian ini memberikan manfaat bagi berbagai instansi, khususnya lembaga keuangan syariah, yang berperan dalam meningkatkan kesadaran serta minat masyarakat terhadap penggunaan

layanan perbankan syariah, khususnya dalam aktivitas menabung. Berdasarkan variabel-variabel yang terbukti berpengaruh dalam riset ini, peluang untuk mendorong minat di bank syariah pada seseorang bisa terealisasi dengan baik. Di samping itu, temuan ini dapat dijadikan acuan oleh pihak bank syariah dalam mengembangkan serta memperkuat keamanan terhadap layanan keuangan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (2015). Consumer attitudes and behavior: The theory of planned behavior applied to food consumption decisions. *Rivista Di Economia Agraria, January 2015*, 121–138. <https://doi.org/10.13128/REA-18003>
- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *Jurnal IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>
- Arnita, N., Yarmunida, M., & Sumarni, Y. (2023). Pengaruh Self Service Technology (Sst) Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital (Study Kasus Bank Syariah Indonesia). *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 6(1), 72–80. [https://doi.org/10.25299/jtb.2023.vol6\(1\).12784](https://doi.org/10.25299/jtb.2023.vol6(1).12784)
- Fadillah, H. (2024). Pengaruh Literasi Keuangan, Tingkat Kepercayaan, Religiusitas Dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah Indonesia. *Skripsi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta*.
- Ferryanda, D., & Rosyid, A. (2023). Pengaruh Persepsi Manfaat Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet (Studi Kasus Pengunjung Kafe Teman Cerita Wonopringgo Pekalongan).
- Firmansyah, D., & Dede. (2022). Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, 1(2), 85–114.
- Ghozali. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 (9th ed.)*. Universitas Diponegoro.
- Hendriyani; Suryani. (2014). *Metode Riset Kuantitatif*. Kencana.
- Indonesia, B. (2023). *Laporan perkembangan sistem pembayaran dan infrastruktur pasar keuangan tahun 2022*. <https://www.bi.go.id/id/statistik/ekonomi-keuangan/spip/default.aspx>
- Isnaini, N. L. (2016). Pengaruh Persepsi, Sikap dan Perspektif Pengambilan Keputusan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Pada Bank Syariah (Studi Kasus pada Pegawai IAIN Salatiga). *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (Iain) Salatiga*, 21311048, 1–137.
- Khasanah, I. (2023). Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. KH. Saifuddin Zuhri Purwokerto Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E). In *Skripsi: Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto*.
- Lestari, E., Walian, A., & Lemiyana, L. (2024). Pengaruh Self Service Technology

- Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital Bank Pada Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Simpang Patal. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis (JEBS)*, 4(4), 471–480. <https://doi.org/10.47233/jebbs.v4i4.1869>
- Meysa Putri, R. (2024). *Pengaruh Faktor Kemudahan, Keamanan, Kualitas Layanan Dan Fitur Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Kcp Magetan Skripsi*. 32–33.
- Ningsih, S., & Dukalang, H. H. (2019). Penerapan Metode Suksesif Interval pada Analisis Regresi Linier Berganda. *Jambura Journal of Mathematics*, 1(1), 43–53. <https://doi.org/10.34312/jjom.v1i1.1742>
- Nur Adi Chandrawan. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Model Pakserv Terhadap Kepuasan Nasabah Di BPRS Bina Amanah Satria KC Bumiayu. *Skripsi UIN Prof. KH. Saifuddin Zuhri Purwokerto*.
- Oktariani, F., Panorama, M., & Bayumi, R. (2024). Pengaruh Fitur Layanan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia Kc Palembang Demang Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital*, 01(03), 618–626.
- Putri Amalia, & Hastriana, A. Z. (2022). Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, dan Fitur M-Banking terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep). *Alkasb: Journal of Islamic Economics*, 1(1), 70–89. <https://doi.org/10.59005/alkasb.v1i1.163>
- Rudini, R. (2017). Peranan Statistika Dalam Penelitian Sosial Kuantitatif. *Jurnal SAINTEKOM*, 6(2), 53. <https://doi.org/10.33020/saintekom.v6i2.13>
- Sahyu Siregar, R. P. (2023). Al-Sharf Al-Sharf Jurnal Ekonomi Islam. *Al-Sharf Jurnal Ekonomi Islam Vol. 4, No. 2 (2023) || ISSN 2723-5440 (Online) Pengaruh*, 4(2), 114–128.
- Salsabilla, E. P., & Pebruary, S. (2023). Tingkat Kepuasan Konsumsi Pengguna Shopee Dalam Perspektif Ekonomi Islam. *Jurnal Rekoginisi Ekonomi Islam*, 2(02), 60–71. <https://doi.org/10.34001/jrei.v2i02.728>
- Saputri, D. (2017). Pengaruh kemudahan, daya guna, kenyamanan, kepercayaan terhadap minat nasabah pengguna mobile banking pada PT Bank BRI syariah kantor cabang tanjung karang. *Skripsi*, 145–146. <http://repository.radenintan.ac.id/id/eprint/2636>
- Sartika, D. (2022). *Peforma Automatic Teller Machine (ATM) Bank Syariah Indonesia (BSI) Pasca Merger 3 Bank*.
- Sarwono, J. (2019). Mengubah Data Ordinal Ke Data Interval dengan Metode

Suksesif Interval (MSI). *Statistik Terapan Aplikasi Untuk Riset Skripsi, Tesis Dan Disertasi, Menggunakan SPSS, AMOS Dan Excel*, 250–259.

Sugiyono. (2014). metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. *Alfabeta*.

Ulfa, R. (2021). Variabel Penelitian Dalam Pendidikan. *Jurnal Pendidikan Dan Keislaman*, 1(1), 342–351. <https://doi.org/10.32550/teknodik.v0i0.554>

Wicaksono, B. S. (2015). Pengaruh Self-Service Technology Terhadap Kepercayaan , Kepuasan Nasabah , Dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2, 25.

Widianingrum, K. (2021). Pengaruh Manfaat, Kemudahan Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Nasabah. In *Repository.Uinjkt.Ac.Id*. <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/53095/1/FAISAL - FEB.pdf>

Yam, J. H., & Taufik, R. (2021). *Hipotesis Penelitian Kuantitatif. Perspektif: Jurnal Ilmu Administrasi*. 3(2), 96–102.

