

**PENGARUH DIGITALISASI PELAYANAN, KEMUDAHAN
PENGUNAAN, KEPERCAYAAN, DAN PERSEPSI RISIKO
TRANSAKSI TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA PADA
PENGUNAAN BAHTERA MOBILE DI KSPPS BMT
BAHTERA CABANG BATANG**

SKRIPSI

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



Oleh :

NUR FIANA

NIM. 4219054

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

2023

**PENGARUH DIGITALISASI PELAYANAN, KEMUDAHAN
PENGUNAAN, KEPERCAYAAN, DAN PERSEPSI RISIKO
TRANSAKSI TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA PADA
PENGUNAAN BAHTERA MOBILE DI KSPPS BMT
BAHTERA CABANG BATANG**

SKRIPSI

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



Oleh :

NUR FIANA

NIM. 4219054

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

2023

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nur Fiana

Nim : 4219054

Judul Skripsi : **Pengaruh Digitalisasi Pelayanan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, dan Persepsi Risiko Transaksi Terhadap Kepuasan Anggota Pada Penggunaan Bahtera Mobile di KSPPS BMT Bahtera Cabang Batang.**

Menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya sendiri, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sebelumnya. Apabila skripsi ini terbukti merupakan hasil duplikasi atau plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi akademis dan dicabut gelarnya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 25 September 2023

Yang Menyatakan,



NUR FIANA
NIM. 4219054

NOTA PEMBIMBING

Pratomo Cahyo Kurniawan, M.Ak.

Kecamatan Widuri Kabupaten Pemalang, Jawa Tengah

Lamp : 2 (dua) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdri. Nur Fiana

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 : NUR FIANA

Nim : 4219054

Judul Skripsi : PENGARUH DIGITALISASI PELAYANAN, KEMUDAHAN
PENGUNAAN, KEPERCAYAAN, DAN PERSEPSI RISIKO
TRANSAKSI TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA PADA
PENGUNAAN BAHTERA MOBILE DI KSPPS BMT
BAHTERA CABANG BATANG

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

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 25 September 2023

Pembimbing,



Pratomo Cahyo Kurniawan, M.Ak.

NIP. 19890708 202012 1 010



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat: Jl. Pahlawan KM.5 Rowolaku Kajen Kab. Pekalongan Kode Pos 51181
www.febi.uingusdur.ac.id email: febi@uingusdur.ac.id

PENGESAHAN

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

Nama : **Nur Fiana**
NIM : **4219054**
Judul Skripsi : **PENGARUH DIGITALISASI PELAYANAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KEPERCAYAAN, DAN PERSEPSI RISIKO TRANSAKSI TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA PADA PENGGUNAAN BAHTERA MOBILE DI KSPPS BMT BAHTERA CABANG BATANG.**
Dosen Pembimbing : **Pratomo Cahyo Kurniawan M.Ak.**

Telah diujikan pada hari Kamis tanggal 26 Oktober 2023 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Dewan Penguji

Penguji I

M. Shulthoni, M.S.I., Ph.D.
NIP. 197507062008011016

Penguji II

Wilda Yulia Rusvida, M.Sc.
NIP. 199110262019032014

Pekalongan, 6 November 2023

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Prof. Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H.
NIP. 19750220 199903 2 001

MOTTO

Tidak ada sesuatu yang mustahil untuk dicapai. Tidak ada sesuatu yang mustahil untuk diselesaikan. Karena “Sesungguhnya Allah bebas melaksanakan kehendak-Nya, Dia telah menjadikan untuk setiap sesuatu menurut takaran-Nya.”

(QS. At-Thalaq: 3)



PERSEMBAHAN

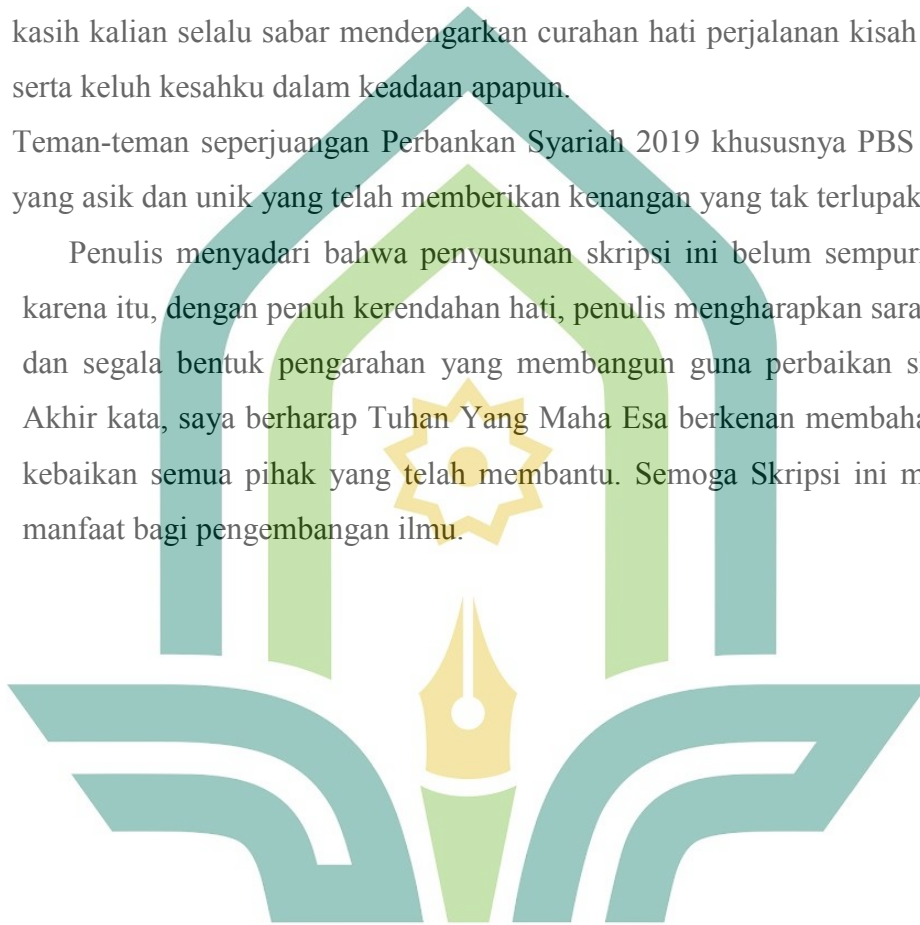
Puji Syukur kehadirat Allah SWT atas segala hidayah dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai pemenuhan syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) di Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Shalawat serta salam bagi junjungan Nabi besar kita Nabi Muhammad SAW yang telah kita nantikan syafaatnya di yaumul akhir. Dengan segala kerendahan hati dan rasa syukur dari lubuk hati yang paling dalam, kupersembahkan skripsi ini kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan nikmat yang sangat luar biasa kepada saya sehingga bisa mengenyam Pendidikan di perguruan tinggi.
2. Orang tua tercinta, Bapak Kastawi dan Ibu Ciswati pahlawan tanpa jasa yang berjasa disetiap langkah hidupku, memberi kasih sayang dan cinta yang luar biasa, memberi support, perhatian, dan yang selalu menyertakan namaku dalam setiap sujud dan do'a-Nya sehingga perjalanan mencapai gelar Sarjana bisa tercapai dengan lancar dan barokah.
3. Adik Saya, Najma Akmala Khusna yang selalu memberika semangat dan support di sela-sela penyelesaian skripsi ini.
4. Almamater saya Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
5. Bapak M. Shulthoni, M.S.I., Ph.D., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
6. Dosen Pembimbing Skripsi saya, Bapak Pratomo Cahyo Kurniawan, M.Ak., yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan sampai penyelesaian skripsi ini.
7. Dosen Pembimbing Akademik Saya, Bapak Muhammad Aris Safi'i, M.E.I., yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam kelancaran skripsi ini.
8. Ibu Nur Laela, Ibu Desy Adella, Ibu Ulfa Kurniasih, Bapak Drajat Stiawan, dan Bapak Adrian, yang telah membantu dalam kelancaran Administrasi dan

penulisan skripsi ini, serta memberikan dukungan, arahan, dan semangat dalam menyelesaikan tugas skripsi ini.

9. Sahabat tersayang saya, Nanda Amelia, Fredi Yastanto, Galih Lintar Gunnava, Ambarwati, Inka Wahyuningsih, Inka Aprilia Y.P, Lilis Diana, Uswatun Khasanah, Suci Ermawati, dan Panca Windi Nofiani yang telah memberikan semangat, bantuan, hiburan dan canda tawa dengan tingkat *absurdnya*. Terima kasih kalian selalu sabar mendengarkan curahan hati perjalanan kisah hidupku serta keluh kesahku dalam keadaan apapun.
10. Teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah 2019 khususnya PBS B, kelas yang asik dan unik yang telah memberikan kenangan yang tak terlupakan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini belum sempurna. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati, penulis mengharapkan saran, kritik, dan segala bentuk pengarahannya yang membangun guna perbaikan skripsi ini. Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membahas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.



ABSTRAK

Nur Fiana. Pengaruh Digitalisasi Pelayanan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, dan Persepsi Risiko Transaksi Terhadap Kepuasan Anggota Pada Penggunaan Bahtera Mobile di KSPPS BMT Bahtera Cabang Batang.

Salah satu industri *fintech* yang berkembang pesat di Indonesia saat ini adalah layanan berbasis digital. KSPPS BMT Bahtera merupakan LKS yang saat ini mengikuti perkembangan zaman dengan menggunakan layanan digital berupa Bahtera Mobile. Adanya Bahtera Mobile memungkinan anggota untuk melakukan transaksi non-tunai seperti transfer uang, pembayaran tagihan, isi ulang pulsa/voucher, top-up e-wallet, dan lain sebagainya. Anggota berharap bahwa dengan adanya fitur layanan Bahtera Mobile, KSPPS BMT Bahtera akan memuaskan dan memenuhi kebutuhan mereka.

Penelitian ini termasuk penelitian lapangan dengan jenis pendekatan kuantitatif. Sumber data diperoleh dari data primer. Pada penelitian ini yang menjadi populasi adalah anggota yang menggunakan Bahtera Mobile di KSPPS BMT Bahtera Cabang Batang. Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah 88 orang. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling* dan untuk menentukan sampel di penelitian ini menggunakan rumus *Slovin*. Untuk mengetahui keakuratan pengukuran serta kestabilan parameter kuesioner, terlebih dahulu dilakukan pengujian kuesioner dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Digitalisasi Pelayanan dan Kemudahan Penggunaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Anggota yang menggunakan Bahtera Mobile di KSPPS BMT Bahtera Cabang Batang. Sedangkan, variabel Kepercayaan dan Persepsi Risiko Transaksi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Anggota yang menggunakan Bahtera Mobile di KSPPS BMT Bahtera Cabang Batang. Variabel Digitalisasi Pelayanan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, dan Persepsi Risiko Transaksi memiliki pengaruh simultan terhadap kepuasan anggota pada penggunaan Bahtera Mobile di KSPPS BMT Bahtera Cabang Batang.

Kata Kunci : Digitalisasi Pelayanan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Persepsi Risiko Transaksi, dan Kepuasan.

ABSTRACT

Nur Fiana. The Effect of Service Digitalization, Ease of Use, Trust, and Perception of Transaction Risk on Customer Satisfaction When Using Bahtera Mobile at KSPPS BMT Bahtera Batang Branch.

One of the fintech industries that is developing rapidly in Indonesia currently is digital-based services. KSPPS BMT Bahtera is an LKS that is currently keeping up with current developments by using digital services in the form of Bahtera Mobile. The existence of Bahtera Mobile allows customers to carry out non-cash transactions such as money transfers, bill payments, credit top-ups/vouchers, e-wallet top-ups, and so on. Customers hope that with the Bahtera Mobile service features, KSPSS BMT Bahtera will satisfy and fulfill their needs.

This research includes field research with a quantitative approach. Data sources are obtained from primary data. In this study, the population is members who use Bahtera Mobile at KSPPS BMT Bahtera Batang Branch. The sample used in this research was 88 people. Sampling in this study used the Purposive Sampling technique and to determine the sample in this study used the Slovin formula. To determine the accuracy of the measurements and the stability of the questionnaire parameters, the questionnaire was first tested using validity and reliability tests.

The results of this research show that the variables Digitalization of Services and Ease of Use have a significant influence on Customer Satisfaction who use Bahtera Mobile at KSPPS BMT Bahtera Batang Branch. Meanwhile, the Trust and Transaction Risk Perception variables do not have a significant influence on Customer Satisfaction who use Bahtera Mobile at KSPPS BMT Bahtera Batang Branch. The variables of Service Digitalization, Ease of Use, Trust, and Transaction Risk Perception have a simultaneous influence on member satisfaction with the use of Bahtera Mobile at KSPPS BMT Bahtera Batang Branch.

Keywords: Digitalization of Services, Ease of Use, Trust, Perception of Transaction Risk, and Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Puji Syukur atas Kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan Rahmat, Hidayah, Taufik, dan Inayah-Nya kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul: “Pengaruh Digitalisasi Pelayanan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, dan Persepsi Risiko Transaksi Terhadap Kepuasan Anggota Pada Penggunaan Bahtera Mobile di KSPPS BMT Bahtera Cabang Batang.”

Dengan selesainya penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini jauh dari kesempurnaan dan banyak bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag., selaku Rektor UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, yang telah memberikan kesempatan penulis untuk menempuh pendidikan di UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H., selaku Dekan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, yang telah menyetujui penelitian.
3. Bapak Muhammad Shulthoni, M.S.I., Ph.D., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, yang telah memberikan nasihat kepada para mahasiswanya termasuk penulis.
4. Bapak Drajat Stiawan, M.Si., selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, yang telah memberikan motivasi kepada para mahasiswanya termasuk penulis
5. Bapak Muhammad Aris Safi'i, M.E.I., selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA) yang telah mengarahkan penulis dari awal perkuliahan hingga akhir.
6. Bapak Pratomo Cahyo Kurniawan, M.Ak., selaku Dosen Pembimbing Skripsi (DPS) yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya guna mengarahkan dan membimbing penulis selama penyusunan skripsi ini.
7. Anggota KSPPS BMT Bahtera Cabang Batang, yang sudah berkenan menjadi responden dalam penelitian ini.

8. Keluarga tercinta, Bapak Kastawi dan Ibu Ciswati, serta Adek Najma Akmala Khusna yang senantiasa memberikan support, semangat, perhatian, dan motivasi, serta yang selalu menyertakan namaku dalam setiap sujud dan do'anya sehingga perjalanan mencapai gelar Sarjana bisa tercapai dengan lancar dan barokah.

Akhir kata, penulis berharap semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis, khususnya bagi pihak lain yang memerlukan. Sekian dan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 25 September 2023

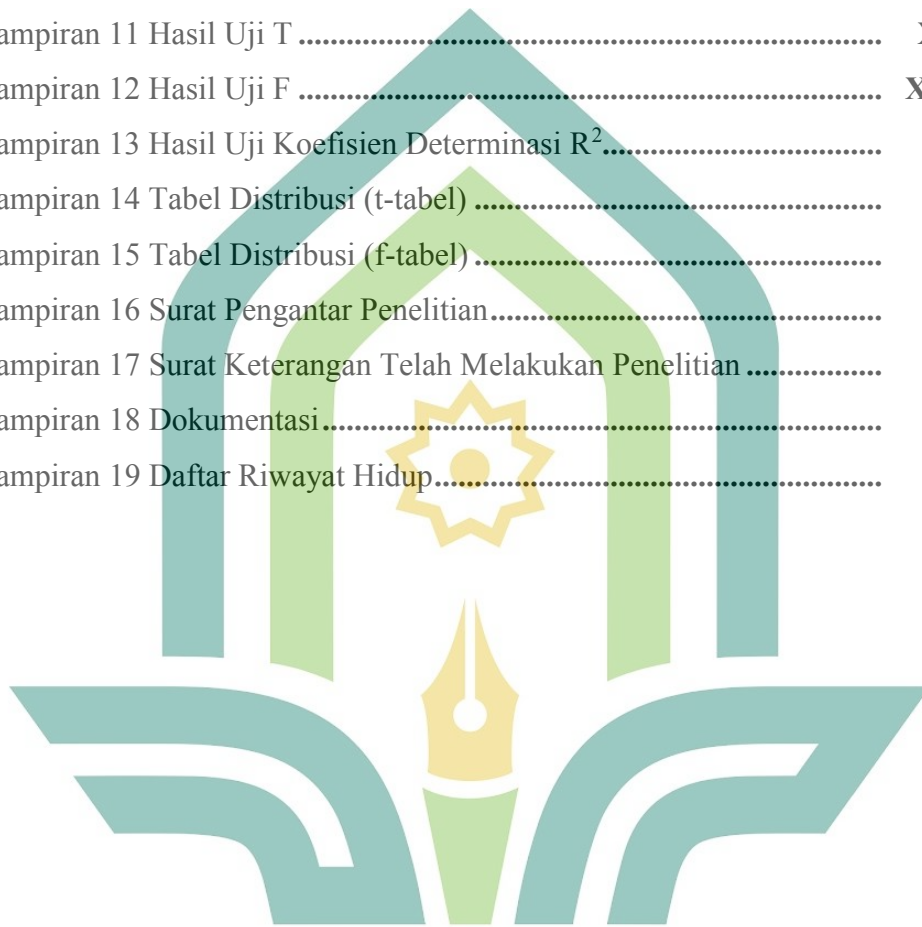


DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
PEDOMAN TRANSLITERASI	xv
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	14
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	15
D. Sistematika Penulisan.....	18
BAB II LANDASAN TEORI.....	20
A. Landasan Teori.....	20
1. Pengertian TRA (<i>Theory of Reasoned Action</i>).....	20
2. Digitalisasi Pelayanan	21
3. Kemudahan Penggunaan	26
4. Kepercayaan	29
5. Persepsi Risiko Transaksi.....	31
6. Kepuasan Anggota	34
B. Telaan Pustaka	41
C. Kerangka Berfikir.....	51

D. Hipotesis.....	52
BAB III METODE PENELITIAN	60
A. Jenis Penelitian.....	60
B. Pendekatan Penelitian	60
C. Setting Penelitian	61
D. Populasi dan Sampel	61
E. Variabel Penelitian.....	63
F. Definisi Operasional Variabel.....	64
G. Sumber Data.....	66
H. Teknik Pengumpulan Data Penelitian.....	67
I. Metode Analisis Data.....	68
1. Uji Instrumen	68
2. Uji Asumsi Klasik.....	69
3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	71
4. Uji Hipotesis	72
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	75
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	75
B. Deskripsi Data.....	78
C. Analisis Data.....	83
D. Pembahasan Hasil Penelitian	96
BAB V PENUTUP.....	103
A. Kesimpulan	103
B. Keterbatasan Penelitian.....	103
C. Implikasi Praktis dan Teoritis	104
D. Saran	104
DAFTAR PUSTAKA.....	106
LAMPIRAN	
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	I
Lampiran 2 Data Identitas Responden.....	II
Lampiran 3 Data Mentah Kuisisioner.....	XI
Lampiran 4 Hasil Analisis Karakteristik Responden.....	XXII

Lampiran 5 Hasil Uji Validitas	XXIV
Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas	XXXII
Lampiran 7 Hasil Uji Normalitas	XXXIII
Lampiran 8 Hasil Uji Multikolinieritas.....	XXXIV
Lampiran 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	XXXV
Lampiran 10 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	XXXVI
Lampiran 11 Hasil Uji T	XXXVII
Lampiran 12 Hasil Uji F	XXXVIII
Lampiran 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2	XXXIX
Lampiran 14 Tabel Distribusi (t-tabel)	XL
Lampiran 15 Tabel Distribusi (f-tabel)	XLIII
Lampiran 16 Surat Pengantar Penelitian.....	XLV
Lampiran 17 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	XLVI
Lampiran 18 Dokumentasi.....	XLVII
Lampiran 19 Daftar Riwayat Hidup.....	XLVIII



TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan 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 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.

1. Konsonan

Fonemkonsonan Bahasa Arab yang dalam system tulisan Arab di lambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian di lambangkan 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	Keterangan
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	š	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
س	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	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal Tunggal	Vokal Rangkap	Vokal Panjang
أ = a		أ = ā
إ = i	أَي = ai	إِي = ī
أ = u	أَوْ = au	أُ = ū

3. Ta Marbutah

Ta marbutah hidup dilambangkan dengan /t/. Contoh:

مرأة جميلة ditulis *mar'atun jamīlah*

Ta marbutah mati dilambangkan dengan /h/. Contoh:

فاطمة ditulis *fātimah*

4. Syaddad (tasydid, geminasi)

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi syaddad tersebut. Contoh:

ربنا ditulis *rabbānā*

البر ditulis *al-birr*

5. Kata sandang (artikel)

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. Contoh:

الشمس ditulis *asy-syamsu*

الرجل ditulis *ar-rajulu*

السيدة ditulis *as-sayyidah*

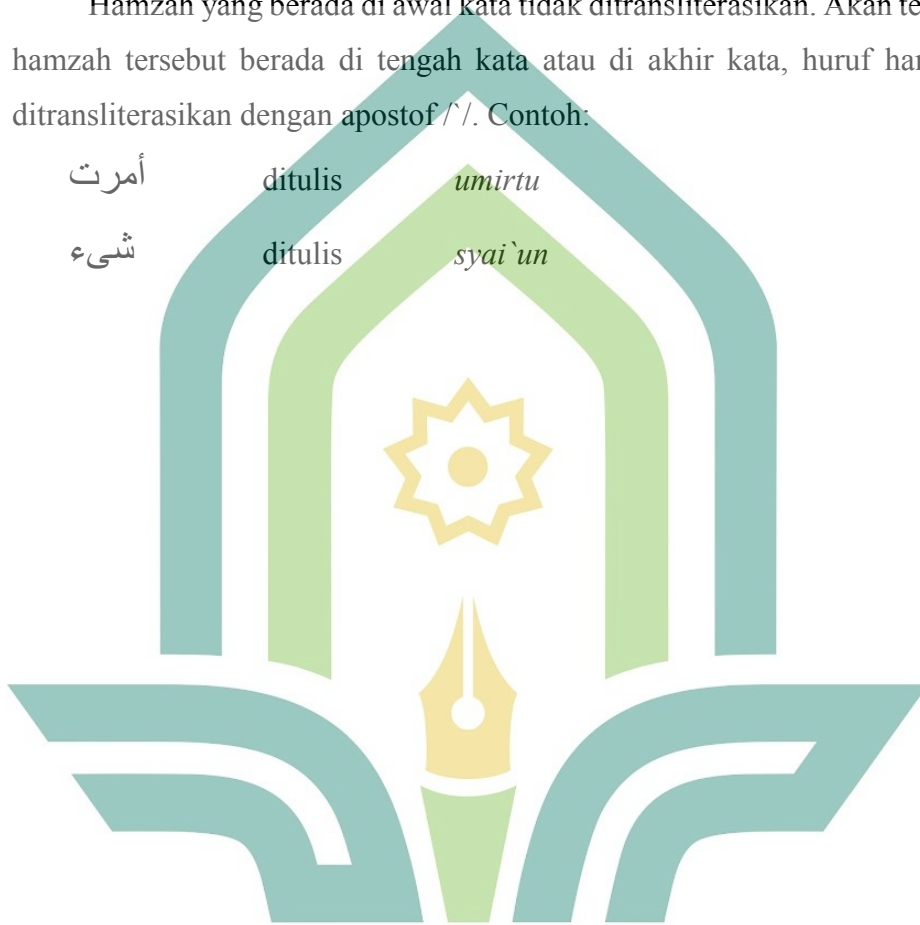
Kata sandang yang diikuti oleh “huruf qamariyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu /l/ diikuti terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang. Contoh:

القمر	ditulis	<i>al-qamar</i>
البدیع	ditulis	<i>al-badī'</i>
الجلال	ditulis	<i>al-jalāl</i>

6. Huruf 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:

أمرت	ditulis	<i>umirtu</i>
شيء	ditulis	<i>syai'un</i>



DAFTAR TABEL

Table 2.1 Telaah Pustaka	41
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	64
Tabel 3.2 Kategori skala Likert.....	68
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	79
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	79
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	80
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	81
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	82
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Bahtera Mobile	83
Tabel 4.7 Uji Validitas Digitalisasi Pelayanan (X1).....	84
Tabel 4.8 Uji Validitas Kemudahan Penggunaan (X2).....	84
Tabel 4.9 Uji Validitas Kepercayaan (X3).....	84
Tabel 4.10 Uji Validitas Persepsi Risiko Transaksi (X4)	85
Tabel 4.11 Uji Validitas Kepuasan Anggota (Y).....	85
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas.....	86
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov Smirnov</i>	87
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinieritas	88
Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas	89
Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	90
Tabel 4.17 Hasil Uji t (Parsial)	92
Tabel 4.18 Hasil Uji F (Simultan).....	94
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Pertumbuhan Jumlah Anggota Pengguna Bahtera Mobile di KSPPS BMT Bahtera Cabang Batang 5 Tahun Terakhir	4
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	51



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	I
Lampiran 2 Data Identitas Responden	II
Lampiran 3 Data Mentah Kuisisioner	XI
Lampiran 4 Hasil Analisis Karakteristik Responden	XXII
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas	XXIV
Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas	XXXII
Lampiran 7 Hasil Uji Normalitas	XXXIII
Lampiran 8 Hasil Uji Multikolinieritas	XXXIV
Lampiran 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas	XXXV
Lampiran 10 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	XXXVI
Lampiran 11 Hasil Uji T	XXXVII
Lampiran 12 Hasil Uji F	XXXVIII
Lampiran 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2	XXXIX
Lampiran 14 Tabel Distribusi (t-tabel)	XL
Lampiran 15 Tabel Distribusi (f-tabel)	XLIII
Lampiran 16 Surat Pengantar Penelitian	XLV
Lampiran 17 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	XLVI
Lampiran 18 Dokumentasi	XLVII
Lampiran 19 Daftar Riwayat Hidup	XLVIII



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi saat ini semakin pesat yang sangat mempengaruhi dan berdampak pada kehidupan manusia di berbagai bidang. Teknologi telah berkembang menjadi komponen kebutuhan yang penting bagi kelangsungan hidup manusia yang dapat membantu perekonomian suatu negara tumbuh lebih cepat. Oleh karena itu, untuk dapat bersaing dalam perekonomian lokal (regional), nasional, dan global, pelaku ekonomi harus menggunakan teknologi secara efektif dan efisien (Afifah, 2019).

Sektor ekonomi dan keuangan merupakan sektor yang paling terpengaruh oleh kemajuan teknologi informasi dan komunikasi di antara sektor-sektor lain yang masih ada. Berbagai usaha dilakukan untuk mencapai keberhasilan ekonomi, yang kemudian akan bermanfaat bagi seluruh lapisan masyarakat. Karena sistem keuangan yang stabil akan mendorong pembangunan ekonomi, pemerataan pendapatan, penurunan kemiskinan, tercapainya stabilitas keuangan, dan pelayanan publik yang cepat (Masitoh et al., 2023). Menurut Sihombing yang dalam (Afifah, 2019), kemajuan *Information and Communication Technology* (ICT) bagi dunia bisnis dapat memfasilitasi berbagai transaksi, khususnya dalam ekonomi perdagangan dan penggunaan *Cyberspace* melalui transaksi elektronik. Perkembangan ini tidak dapat dipisahkan dari layanan jaringan internet yang memfasilitasi berbagai fitur kebutuhan, termasuk *E-Commerce*, atau yang populer dengan sebutan transaksi komersial. Hal ini

berdampak pada upaya perbankan dan sektor keuangan untuk mengembangkan layanan *E-Commerce*, khususnya dengan beralih dari sistem layanan tradisional ke sistem elektronik (*Electronic System*) (Afifah, 2019).

Dalam dunia perbankan atau Lembaga Keuangan Syariah (selanjutnya ditulis LKS), saat ini tengah berlomba-lomba dalam mengembangkan teknologi finansialnya dibidang pelayanan. Terdapat dua jenis LKS di Indonesia, yaitu LKS Bank dan Non-Bank. LKS meliputi Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) dan Bank Konvensional. LKS disini memiliki peran penting dalam ekonomi modern saat ini untuk membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dasar mereka, tak terkecuali bagi para pebisnis yang sangat bergantung pada jasa keuangan. Dengan operasi keuangan yang hampir berdampak besar pada setiap bidang kehidupan masyarakat, LKS memainkan peran penting dalam pembangunan dan kemakmuran bangsa dan negara. Maka dari itu, baik di masa sekarang maupun di masa yang akan datang, baik bagi masyarakat maupun badan usaha, tujuan LKS tidak dapat dipisahkan dari kegiatan operasional keuangan masyarakat. Mengingat berdirinya sistem perbankan di Indonesia pada tahun 1990-an, sejumlah LKS tumbuh dan berkembang pesat. LKS menempati tempat kritis dalam proses pembangunan nasional sebagai lembaga ekonomi bisnis syariah. Pendirian LKS mencerminkan pemahaman masyarakat muslim terhadap prinsip-prinsip muamalah. LKS yang sedang bertransformasi di era digital saat ini salah satunya adalah Baitul Maal Wal Tamwil (selanjutnya ditulis BMT). BMT merupakan salah satu contoh LKS Non-Bank berbentuk koperasi syariah di tanah air (Bimasagti, 2022).

Upaya pengembangan dilakukan untuk menunjang kepuasan nasabahnya dan menjamin kelangsungan bisnis dalam menghadapi persaingan yang ketat sekarang ini (Ilma, 2019). Adanya teknologi finansial LKS di BMT, memberikan kesempatan untuk melangkah lebih maju dengan melakukan digitalisasi pelayanan guna mencapai kepuasan anggota dalam hal pelayanan yang lebih baik untuk para anggotanya dalam kecepatan dan kemudahan bertransaksi secara online tanpa harus datang langsung ke kantor atau perusahaan. Dalam arti, nasabah (dalam sebutan perbankan), dan anggota (dalam sebutan BMT) (Ilma, 2019).

Di Indonesia pada tahun 1990-an, Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) didirikan dengan latar belakang perbankan syariah. BMT semakin berkembang ketika pemerintah menetapkan kebijakan hukum ekonomi UU No. 7/1997 Tentang Perbankan dan PP No. 72/1992 Bank Perkreditan Rakyat dengan berdasarkan sistem bagi hasil (Nurhayati et al., 2022). Lahirnya BMT merupakan lembaga keuangan berbasis Islami yang memadukan antara prinsip maal dan tamwil menjadi seaktivitas kelembagaan. Prinsip maal merupakan bagian dari eksistensi umat Islam dalam kegiatan penghimpunan serta penyaluran uang (anggaran) untuk infaq, shadaqah (ZIS), dan zakat secara produktif. Sementara itu, konsep tamwil dibuat guna aktivitas usaha yang terus menerus berjalan secara murni untuk memperoleh kepentingan masyarakat kelas menengah ke bawah. Keberadaan BMT berguna untuk menerima aspirasi umat Islam di tengah keresahan akan memberdayakan perusahaan kecil dan menengah. Dengan kehadiran Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) dapat

memberikan manfaat finansial untuk warga, terutama bagi kelompok kecil yang belum mengetahui syarat-syarat dalam lembaga keuangan serta menolak riba, karena lebih menentang pada demokrasi moneter. Keberadaan BMT di satu sisi melaksanakan misi ekonomi syariah dan meningkatkan tugas ekonomi rakyat melalui peningkatan ekonomi mikro, seperti itu mengapa peningkatan BMT bisa sangat cepat ditengah peningkatan lembaga keuangan mikro konvensional yang lain (Isro'i, 2021).

Gambar 1.1
Data Pertumbuhan Jumlah Anggota Pengguna Bahtera Mobile
di KSPPS BMT Bahtera Cabang Batang 5 Tahun Terakhir



(Sumber : Data Primer 2023)

Data ini merupakan jumlah anggota aktif yang terdaftar di KSPPS BMT Bahtera Cabang Batang sebagai pengguna aplikasi Bahtera Mobile. Dari daftar tabel dan grafik diatas dapat diketahui bahwa perkembangan anggota KSPPS BMT Bahtera Cabang Batang pada penggunaan aplikasi Bahtera Mobile dalam 5 tahun terakhir belum maksimal. Hal ini dapat dilihat pada tahun 2019 jumlah pengguna sebanyak 60 anggota, pada tahun 2020 mengalami penurunan menjadi 46 anggota, pada tahun 2021 mengalami peningkatan 201 anggota, pada tahun 2022 juga mengalami peningkatan menjadi 253 anggota, dan pada tahun 2023 mengalami penurunan menjadi 142 anggota.

Semakin pesatnya transformasi digital saat ini, menjadikan BMT Bahtera tidak menutup mata untuk terus berusaha menciptakan kemudahan transaksi guna menunjang kebutuhan anggota yang sudah bergeser pada pelayanan yang cepat, mudah, dan dapat dikendalikan anggota, khususnya pada BMT Bahtera cabang Batang. Hal tersebut dilakukan semata-mata untuk kepuasan para anggota dalam melakukan transaksinya. Kelangsungan hidup lembaga keuangan sangat dipengaruhi oleh kepuasan anggota. Dalam dunia BMT, seorang anggota dianggap senang atau puas, jika anggota tersebut tetap bertahan serta tetap menggunakan produk dan jasa yang disediakan dalam jangka panjang. Jika anggota senang dengan layanan yang mereka terima, sebuah lembaga dapat memperoleh banyak keuntungan, termasuk memiliki banyak anggota setia yang akan mendukung semua kegiatan lembaga dan menyebarkan berita tentang pengalaman positif mereka kepada keluarga dan teman-teman mereka, yang dapat membantu merekrut anggota baru. Keunggulan tersebut membantu dan secara tidak langsung mendukung lembaga perbankan terkait (Chairunisa, 2022).

Dalam hal ini, salah satu tujuan utama BMT Bahtera cabang Batang adalah menciptakan kepuasan anggota. Kepuasan berasal dari bahasa latin yaitu *satis* (cukup) dan *facere* (melakukan). Apabila produk dan jasa dapat memadai dalam memuaskan kebutuhan anggota (konsumen), maka kita dapat mengatakan bahwa barang dan jasa tersebut layak dan cukup memberikan kepuasan tersendiri bagi para anggota yang menggunakannya. Ketika seseorang membandingkan kesan atau pandangannya tentang bagaimana sesuatu dilakukan

dibandingkan dengan harapannya, dia akan merasa puas ataupun sebaliknya kecewa. Kepuasan anggota juga didefinisikan sebagai hasil evaluasi anggota tentang apa yang dapat diantisipasi ketika memanfaatkan barang atau jasa. Kinerja produk atau jasa kemudian dapat diukur dengan harapan tersebut (Nurdin et al., 2020).

Persepsi seseorang tentang seberapa baik suatu produk dan jasa layanan yang digunakan dapat tercermin dalam tingkat kepuasan mereka. Jika penilaian fundamental anggota terhadap kinerja produk dan jasa konsisten dengan apa yang diantisipasi, kepuasan anggota akan tercapai. Menciptakan kepuasan anggota adalah salah satu landasan untuk mempertahankan anggota (konsumen). Ketika sebuah lembaga memperkenalkan produk baru (memperbarui produk yang sudah ada), anggota yang sangat puas cenderung untuk tetap setia dalam waktu yang lama, membeli dan menggunakan produk atau layanan baru, tidak terlalu sensitive pada harga, merekomendasikan lembaga dan produknya kepada orang lain, kurang memperhatikan merek lembaga lain, dan lain sebagainya (Nurdin et al., 2020).

Dalam hal ini, memuaskan akan kebutuhan anggota adalah keinginan setiap lembaga, khususnya lembaga keuangan syariah seperti koperasi BMT Bahtera cabang Batang. Selain menjadi faktor penting untuk keberlangsungan hidup lembaga, memenuhi kebutuhan anggota dapat meningkatkan keunggulan kompetitif dalam persaingan bisnis. Anggota yang merasa puas dengan produk dan jasa yang digunakannya, lebih mungkin untuk membeli kembali atau menggunakannya di masa akan datang. Karena kemampuan setiap anggota

untuk membeli atau menggunakan kembali suatu produk adalah termasuk sebagian besar volume penjualan perusahaan atau lembaga, yang bergantung pada tingkat kesenangan atau kepuasan mereka (Surjono, 2022).

KSPPS BMT Bahtera telah bertransformasi ke arah digitalisasi pelayanan guna memuaskan dan mempermudah anggotanya dalam melakukan transaksi. Digitalisasi pelayanan KSPPS BMT Bahtera dalam bentuk *Internet Banking* merupakan upaya digitalisasi koperasi berbasis syariah dan sebagai inovasi layanan dengan menerapkan kemajuan teknologi dan komunikasi yang disesuaikan dengan kebutuhan anggotanya dalam melakukan transaksi. Kehadiran *internet banking* merupakan bukti upaya KSPPS BMT Bahtera untuk meningkatkan kualitas layanannya. Karena suatu lembaga atau perusahaan harus memberikan pelayanan yang prima agar tetap terdepan dalam persaingan bisnis yang semakin ketat (Zawiyah et al., 2019).

Pemanfaatan teknologi mobile banking di ranah BMT masih jarang dilakukan, sehingga para penggiat koperasi menjadi lebih profesional dan amanah. KSPPS BMT Bahtera memperbarui layanan digital dengan meluncurkan sistem *mobile banking* yaitu aplikasi Bahtera Mobile yang berorientasi pada anggota untuk mendukung kepuasan anggota. Bahtera mobile merupakan salah satu inovasi layanan yang ditawarkan oleh KSPPS BMT Bahtera sebagai nilai tambah bagi anggota pengguna Smartphone untuk mendapatkan layanan yang lebih efisien. Anggota mendapatkan layanan seperti di perbankan yaitu dapat mengakses cek saldo simpanan, transfer antar BMT lain maupun bank komersil, mutasi simpanan dan pembiayaan, donasi seperti

shodaqah, zakat, infaq, dan wakaf, serta dapat mengecek saldo deposito secara realtime dan dimanapun. Selain itu, layanan Bahtera Mobile dapat digunakan sebagai alat pembayaran *Payment Point Online Bank* (PPOB) seperti tagihan listrik, PLN, Telkom, PDAM, dan BPJS, serta pembelian pulsa dan paket data, token listrik, dan isi ulang e-money seperti shopeepay, dana, gopay, ovo, dan lain sebagainya (Isro'i, 2021).

Digitalisasi pelayanan dalam KSPPS BMT Bahtera bisa dikatakan seberapa jauh perusahaan dalam mengembangkan sebuah website atau aplikasi sebagai bentuk perkembangan tranformasi digital saat ini untuk memfasilitasi pembelanjaan atau pembelian serta penyampaian produk atau jasa secara efektif dan efisien dengan layanan berbasis internet Bahtera Mobile guna menunjang kepuasan anggota (Nawangasari & Putri, 2020). Jika anggota merasa terpenuhi atas adanya layanan digital ini dapat memunculkan penilaian anggota pada penggunaan Bahtera Mobile yang pada akhirnya dapat mempengaruhi tingkat kepuasan anggota. Digitalisasi pelayanan juga merupakan bentuk upaya memenuhi harapan anggota akan ketepatan dalam penyampaian layanan serta pemenuhan kebutuhan yang diinginkan anggota (Zawiyah et al., 2019).

Hasil riset terdahulu menyimpulkan bahwa menurut (Chairunisa, 2022) dan (Lestari, 2021), digitalisasi pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota. Namun, bertentangan dengan pendapat (Mawardi, 2021) dan (Imelda & Huwaida, 2019), bahwa digitalisasi pelayanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota.

Ease of Use (Kemudahan Penggunaan) juga menjadi faktor penentu kepuasan anggota dan bisa dikatakan sebagai tingkat kepercayaan seseorang terhadap kegunaan teknologi digital yang dengan mudah dipahami dan digunakan. Upaya seseorang (baik waktu maupun tenaga) dalam menguasai teknologi digital akan berkurang dengan kemudahan penggunaan. Persepsi pengguna di akan datang tentang bebas hambatan sistem juga diukur dalam hal seberapa mudah memanfaatkan sesuatu. Semakin banyak orang yang menggunakan teknologi digital ini, semakin tinggi persepsi mereka tentang betapa sederhananya (mudah) penggunaannya (Ilma, 2019). Menurut Priyani (2017) kemudahan adalah rasa percaya bahwa teknologi akan lebih mudah digunakan. Kemudian, menurut Fadlan (2018) kegunaan adalah suatu ukuran bagaimana pengguna masa depan akan melihat sistem dapat diakses. Oleh karena itu, jika pengguna menganggap adanya teknologi mudah dipahami dan digunakan, maka pengguna tersebut akan menggunakannya dan begitupun sebaliknya. Seperti halnya layanan aplikasi Bahtera Mobile yang dibuat tidak untuk mempersulit anggota, tetapi sistem dibuat untuk memberikan kenyamanan kepada anggota dengan mudah digunakan (N D Rahmadani, 2022).

Menurut Farah dalam penelitian (Prayudi, 2022), kemudahan penggunaan adalah salah satu faktor untuk mengadopsi layanan mobile banking. Seperti halnya di KSPPS BMT Bahtera, anggota membutuhkan aplikasi yang mudah digunakan yang dapat membuat aktivitas menjadi sederhana dan membutuhkan usaha yang minimal. Sehingga membuat anggota menjadi sangat tergantung pada aplikasi tersebut dalam kesehariannya. Adanya Bahtera Mobile

memberikan keuntungan bagi anggota maupun lembaga KSPPS BMT Bahtera. Bagi anggota, Bahtera Mobile menyediakan akses dan fitur yang mudah dan cepat guna memperlancar transaksinya. Sedangkan, bagi KSPPS BMT Bahtera cabang Batang, Bahtera Mobile dapat menjadi pilihan solusi terjangkau pengembangan infrastruktur. Adanya kemudahan yang diberikan oleh pihak KSPPS BMT Bahtera cabang Batang kepada anggotanya berupa digitalisasi pelayanan dalam bentuk aplikasi Bahtera Mobile nantinya akan menimbulkan rasa kepuasan anggotanya, dimana Bahtera Mobile ini memberikan layanan yang mudah dipahami dan digunakan dimanapun berada dengan dukungan adanya teknologi informasi saat ini.

Hasil riset terdahulu menyimpulkan bahwa menurut (Juan & Indrawati, 2023) dan (Hidayah et al., 2022), kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Namun, bertentangan dengan pendapat (Ramadayani et al., 2022) dan (Arisoemaryo et al., 2022), yang mengatakan bahwa kemudahan penggunaan tidak berpengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggota.

Kepercayaan juga merupakan suatu cara meningkatkan kepuasan anggota dan menjadi sebagai pilar bisnis. Jika dua pihak atau lebih memiliki kepercayaan satu sama lain, maka suatu bisnis dapat dikatakan berhasil. Kepercayaan harus dikembangkan dan diciptakan, dan itu tidak bisa terjadi begitu saja. Agar kepuasan anggota dapat tercapai seperti yang dicita-citakan (diinginkan), kepercayaan menjadi faktor yang digunakan sebagai katalisator dalam berbagai interaksi antara penjual dan pembeli (Japlani et al., 2020). Kepercayaan adalah

sebuah harapan anggota terhadap perusahaan untuk menepati janji lisan dan tertulisnya, dan perusahaan bertanggung jawab untuk menegakkan harapan tersebut. Kepercayaan dalam Islam disebut sebagai perintah yang berarti menepati janji dan dikaitkan dengan tanggung jawab. KSPPS BMT Bahtera harus dapat menjunjung tinggi kepercayaan yang telah diberikan oleh anggota dengan menjaga pelayanan dan menjaga kerahasiaan data anggota agar hanya digunakan untuk kepentingan yang telah diberikan, seperti halnya dengan Bahtera Mobile yang telah disediakan bagi anggotanya oleh KSPPS BMT Bahtera untuk memudahkan pelayanan dalam bertransaksi (Japlani et al., 2020).

Hasil riset terdahulu menyimpulkan bahwa menurut (Nurdin et al., 2020) dan (Japlani et al., 2020), kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Namun, bertentangan dengan pendapat (Yuni Fahmi Pratiwi, Yuliniar, 2022) dan (Sudaryana, 2020), yang mengatakan bahwa kepercayaan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan anggota.

Selain digitalisasi pelayanan, kemudahan penggunaan, dan kepercayaan, persepsi risiko transaksi juga sangat diperhatikan oleh seorang anggota sebelum mengaplikasikan layanan Bahtera Mobile. Hal tersebut dikarenakan kepuasan berhubungan erat dengan risiko dan kepuasan juga dipengaruhi oleh berbagai risiko yang dipikirkan anggota. Adanya berbagai kendala atau risiko pada layanan Bahtera Mobile akan mempengaruhi kepuasan anggota. Apabila Bahtera Mobile memiliki kualitas yang baik, maka anggota akan memberikan rasa kepuasan yang tinggi pada layanan yang digunakannya. Dengan kendala

tersebut bisa mengakibatkan anggota cenderung mempunyai beberapa akun, jadi jika Bahtera Mobile sering mengalami masalah, pengguna cenderung memilih akun dari lembaga bank lain yang transaksinya bebas dari kesalahan. Anggota dapat memanfaatkan layanan ini sebagai hasilnya jika mereka percaya itu berisiko rendah, aman, dan dapat melindungi kebutuhan mereka (Makmuriyah & Vanni, 2020).

Menurut (Pavlou, 2003), risiko transaksi merupakan suatu keadaan *uncertainty* saat memutuskan melakukan transaksi online atau tidak, Seseorang akan memperhitungkan impersonalitas dan jarak yang ada dalam transaksi internet dan infrastruktur dunia, yang menimbulkan banyak kekhawatiran. Karena jarak, kemampuan teknologi dalam mempermudah transaksi, pelayanan yang tidak tatap muka dengan *teller/customer service*, dan masih banyak faktor lain yang menjadi pertimbangan member dalam bertransaksi melalui internet banking, maka risiko transaksi menjadi hal yang sangat diperhatikan dalam melakukan transaksi secara virtual (online) transaksi. Saat dihadapkan pada pembelian atau penggunaan produk berisiko tinggi, anggota akan lebih terdorong untuk mencari informasi lebih lanjut (Soelistya & Agustina, 2018).

Hasil riset terdahulu menyimpulkan bahwa menurut (Bakkara & Wijayangka, 2020) dan (Astuti et al., 2021), persepsi risiko transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Namun, bertentangan dengan pendapat (Suryanti, 2022) dan (Kamarudin & Novianti, 2022), mengatakan bahwa persepsi risiko transaksi tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota.

Hasil riset pendahuluan juga diperoleh dari beberapa anggota terkait dengan dampak adanya pelayanan digital Bahtera Mobile. Pertama, pada Ibu Aprilia Rahmawati, S.pd, yang beralamat di Sambong Batang mengatakan, bahwa adanya Bahtera Mobile saat ini sangat membantu para anggota KSPPS BMT Bahtera cabang Batang dalam melakukan berbagai transaksinya, karena dengan adanya Bahtera Mobile pelayanan menjadi lebih cepat, efisien dan praktis. Kedua, pada Bapak Tohari yang beralamat di Proyonanggan Batang mengatakan bahwa selama menggunakan Bahtera Mobile sering kali mengalami problem (eror) pada sistem aplikasinya sehingga menghambat transaksinya. Dan ketiga, pada Ibu Dwi Mulyani yang beralamat di Kauman Batang juga mengatakan bahwa Bahtera Mobile terkadang mengalami kendala seperti adanya beberapa transaksi yang statusnya pending dan harus di cek secepatnya apakah transaksi itu berhasil atau gagal. Dengan demikian, adanya Bahtera Mobile di KSPPS BMT Bahtera menimbulkan rasa kepuasan tersendiri bagi anggota, dimana anggota akan merasakan puas atau tidak puas saat menggunakan layanan Bahtera Mobile yang telah disediakan dan apabila anggota selalu merasa pelayanan yang diberikan oleh pihak KSPPS BMT Bahtera melebihi harapannya, akan kecil kemungkinan anggota beralih ke pihak lain dan anggota yang merasa dirinya puas terhadap produk dan jasa yang digunakannya tersebut biasanya akan mempromosikan pelayanan yang didapatkan kepada anggota lain. Berdasarkan paparan masalah dan teori diatas, dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang dirasakan anggota dalam kepuasan penggunaan layanan aplikasi Bahtera Mobile di KSPPS BMT Bahtera Cabang

Batang adalah kemudahan penggunaan layanan aplikasi Bahtera Mobile belum maksimal, kepercayaan dan persepsi risiko transaksi yang masih diragukan oleh anggota dengan berbagai kendala yang ada, baik anggota yang sudah menggunakan maupun yang belum menggunakan aplikasi Bahtera Mobile. Oleh karena itu, peneliti memiliki minat dan tertarik untuk mengetahui lebih mendalam mengenai pengaruh digitalisasi pelayanan, kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan persepsi risiko transaksi terhadap kepuasan anggota pada penggunaan Bahtera Mobile. Alasan dan pertimbangannya karena di era saat ini sudah banyak masyarakat yang menggunakan layanan Bahtera Mobile.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk mengangkat topik tersebut sebagai judul dalam penelitian ini: **“PENGARUH DIGITALISASI PELAYANAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KEPERCAYAAN, DAN PERSEPSI RISIKO TRANSAKSI TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA PADA PENGGUNAAN BAHTERA MOBILE DI KSPPS BMT BAHTERA CABANG BATANG.”**

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas, maka dapat dijabarkan beberapa rumusan masalahnya sebagai berikut :

1. Apakah Digitalisasi Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota?
2. Apakah Kemudahan Penggunaan berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota?
3. Apakah Kepercayaan berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota?
4. Apakah Persepsi Risiko Transaksi berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota?

5. Apakah Digitalisasi Pelayanan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, dan Persepsi Risiko Transaksi berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Anggota?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui pengaruh Digitalisasi Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota.
- b. Untuk mengetahui pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Anggota.
- c. Untuk mengetahui pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Anggota.
- d. Untuk mengetahui pengaruh Persepsi Risiko Transaksi terhadap Kepuasan Anggota.
- e. Untuk mengetahui pengaruh Digitalisasi Pelayanan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, dan Persepsi Risiko Transaksi secara simultan terhadap Kepuasan Anggota.

2. Manfaat Penelitian

- a. Manfaat Teoritis
 - i. Temuan dalam penelitian ini diharapkan dapat lebih memperjelas permasalahan yang mungkin berdampak pada kepuasan anggota KSPPS BMT Bahtera, khususnya di wilayah Batang.
 - ii. Temuan dalam penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan bagi penelitian selanjutnya dengan pembahasan yang sejenis dan sebagai

bahan penelitian yang diulang untuk memperbaiki atau menjadi lebih baik dari penelitian sebelumnya.

b. Manfaat Praktis

i. Bagi Penulis

Melalui penelitian ini dimaksudkan agar pengetahuan dan keahlian penulis dalam melakukan penelitian tentang pengaruh Digitalisasi Pelayanan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, dan Persepsi Risiko Transaksi Terhadap Kepuasan Anggota KSPPS BMT Bahtera Cabang Batang dapat dibagikan kepada sesama.

ii. Bagi KSPPS BMT Bahtera

a) Temuan dalam penelitian ini dapat membantu dan memberikan informasi bagi penanam modal atau investor perusahaan atau Lembaga Keuangan Syariah KSPPS BMT Bahtera.

b) Temuan dalam penelitian ini bisa menjadi acuan bagi KSPPS BMT Bahtera dalam meningkatkan Pelayanan Digital yang ditawarkan, guna meningkatkan Kepuasan Anggota KSPPS BMT Bahtera khususnya di wilayah Batang.

iii. Bagi Manajer

Temuan penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai salah satu dasar pengambilan keputusan ketika timbul permasalahan di KSPPS BMT Bahtera khususnya di wilayah Batang mengenai Digitalisasi Pelayanan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, dan Persepsi Risiko Transaksi Terhadap Kepuasan Anggota yang ada,

sehingga permasalahan tersebut dapat teratasi lebih cepat dan kejadian lebih lanjut dapat dihindari, yang mana hak tersebut akan menimbulkan citra negatif KSPPS BMT Bahtera.

iv. Bagi Investor

Temuan penelitian ini dimaksudkan untuk dapat dimanfaatkan sebagai sumber informasi bagi para investor untuk membantu mereka dalam memutuskan dimana dan kapan akan berinvestasi pada suatu perusahaan, khususnya dalam lingkup LKS.

v. Bagi Kreditur

Temuan dalam penelitian ini diharapkan dapat membantu para Kreditur dalam pertimbangan untuk melakukan transaksi pendanaan khususnya di Kredit, apakah akan mengambil atau tidak, apakah sebuah perusahaan khususnya KSPPS BMT Bahtera pantas diberikan pinjaman (pembiayaan) dengan kondisi yang sedang terjadi.

vi. Bagi Anggota

Temuan dalam penelitian ini diharapkan dapat membantu para anggota KSPPS BMT Bahtera khususnya di wilayah Batang dalam melakukan transaksi yang ada, membandingkan layanan digital yang digencarkan antar LKS dan menilai Kemudahan layanan yang ada di KSPPS BMT Bahtera terkait.

D. SISTEMATIKA PEMBAHASAN

Sebagai acuan dalam berfikir secara sistematis, maka penelitian ini dibagi menjadi lima bab pembahasan. Berikut adalah rancangan sistematika pembahasan dalam penelitian ini :

BAB I : PENDAHULUAN

Pendahuluan penelitian ini dibagi menjadi beberapa sub-bab yang menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan bagaimana penulisan penelitian disusun.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam tinjauan pustaka, berisi penjelasan tentang landasan teori penelitian, penjelasan tentang variabel yang digunakan dalam penelitian, penelitian sebelumnya, kerangka penelitian, dan penjelasan tentang hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab metodologi penelitian berisi penjelasan tentang variabel penelitian, jenis dan sumber data penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, serta teknik analisis yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Pada bagian hasil dan pembahasan ini berisi tentang hasil pengolahan data, analisis pengolahan data, dan pembahasan temuan penelitian.

BAB V : PENUTUP

Pada bagian penutup terdiri dari 3 sub-bab yaitu, kesimpulan dari analisis pembahasan penelitian, keterbatasan dari penelitian, dan saran untuk penelitian-penelitian selanjutnya dan pihak yang berkepentingan.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Variabel Digitalisasi Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Anggota di KSPPS BMT Bahtera Cabang Batang yang menggunakan Bahtera Mobile.
2. Variabel Kemudahan Penggunaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Anggota di KSPPS BMT Bahtera Cabang Batang yang menggunakan Bahtera Mobile.
3. Variabel Kepercayaan tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Anggota di KSPPS BMT Bahtera Cabang Batang yang menggunakan Bahtera Mobile.
4. Variabel Persepsi Risiko Transaksi tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Anggota di KSPPS BMT Bahtera Cabang Batang yang menggunakan Bahtera Mobile.
5. Variabel Digitalisasi Pelayanan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, dan Persepsi Risiko secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota KSPPS BMT Bahtera Cabang Batang yang menggunakan Bahtera Mobile.

B. Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, penelitian ini memiliki keterbatasan. Keterbatasan penelitian ini adalah :

1. Terdapat kendala dalam pencarian data responden yang mampu meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner.

2. Penelitian membutuhkan waktu satu bulan agar memenuhi jumlah responden yang telah ditentukan yaitu sebanyak 90 responden.
3. Peneliti kurang mengontrol kondisi responden yang memiliki pengetahuan mengenai variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

C. Implikasi Praktis dan Teoritis

1. Implikasi Praktis

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diketahui bahwa nilai koefisien regresi Kepercayaan dan Persepsi Risiko Transaksi lebih rendah dalam mempengaruhi Kepuasan Anggota pada penggunaan Bahtera Mobile di KSPSS BMT Bahtera Cabang Batang.

2. Implikasi Teoritis

Berdasarkan hasil dari berbagai faktor memperlihatkan bahwa Digitalisasi Pelayanan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, dan Persepsi Risiko Transaksi mempunyai hasil keseluruhan positif dan signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Anggota pada penggunaan Bahtera Mobile di KSPSS BMT Bahtera Cabang Batang.

D. Saran

1. Bagi KSPSS BMT Bahtera Cabang Batang

Bagi lembaga KSPSS BMT Bahtera Cabang diharapkan dapat lebih memaksimalkan layanan Bahtera Mobile untuk digunakan para anggotanya, baik dari segi kelancaran layanan, kemudahan penggunaan, maupun tingkat risiko penggunaannya. Karena dengan seperti itu, anggota akan menjadi lebih

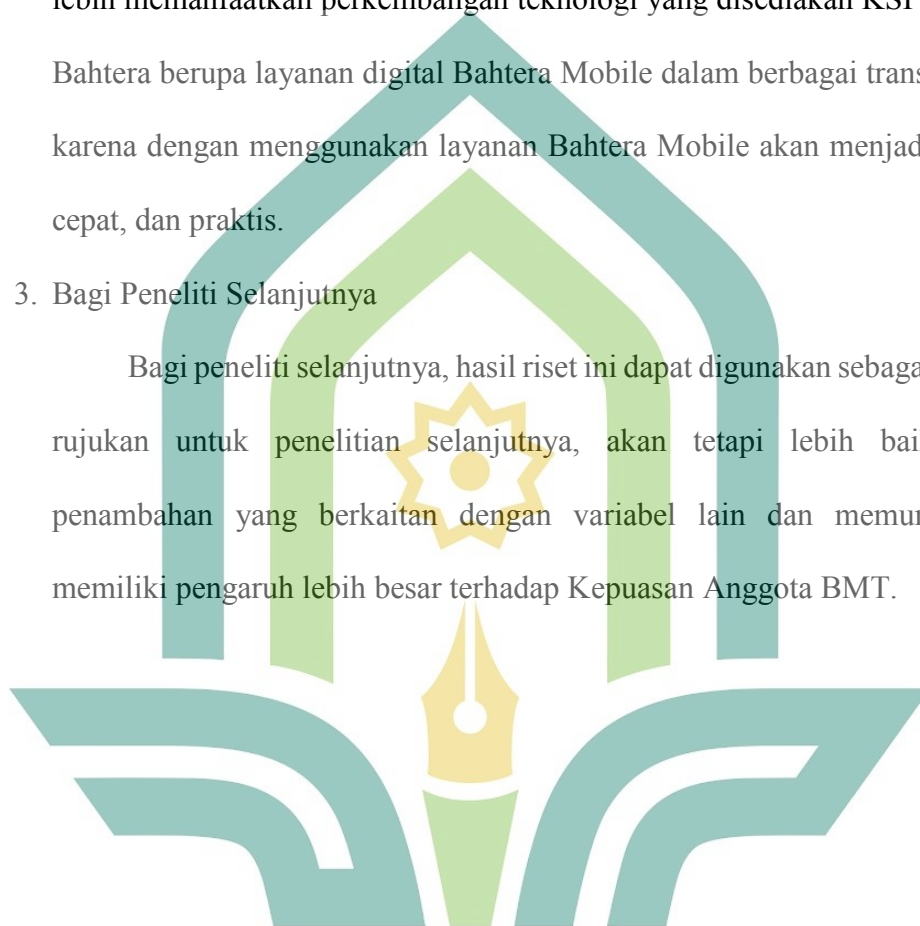
yakin dan percaya dengan penggunaan Bahtera Mobile dan hal tersebut dapat menimbulkan rasa kepuasan anggota.

2. Bagi Anggota KSPPS BMT Bahtera Cabang Batang

Bagi anggota KSPPS BMT Bahtera Cabang Batang diharapkan dapat lebih memanfaatkan perkembangan teknologi yang disediakan KSPPS BMT Bahtera berupa layanan digital Bahtera Mobile dalam berbagai transaksinya, karena dengan menggunakan layanan Bahtera Mobile akan menjadi efektif, cepat, dan praktis.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, hasil riset ini dapat digunakan sebagai sumber rujukan untuk penelitian selanjutnya, akan tetapi lebih baik untuk penambahan yang berkaitan dengan variabel lain dan memungkinkan memiliki pengaruh lebih besar terhadap Kepuasan Anggota BMT.



DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, S. Y. D. (2019). *Analisis Peran BMT Permata Mobile Dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota Baitul Maal Wa Tamwil Permata Kota Mojokerto Berdasarkan Perspektif Maqasid Al-Shari'ah*. 5–10.
- Ajzen, M. F. and I. (2010). *Predicting And Changing Behavior: The Reasoned Action Approach*.
- Alfandi, M. (2022). *Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Layanan, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Anggota Pada BMT Assafiyah Kota Gajah Lampung Tengah*. 1–23.
- Amanullah, B. (2016). *Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan, Dan Kepercayaan Terhadap Sikap Positif Penggunaan Layanan Mobile Banking*. *Jurnal Penelitian Ekonomi Dan Akuntansi*, 3(2), 66.
- Andhita, S. (2022). *Pengaruh Pelayanan Digital Transaksi dan Teknologi Informasi Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Di Masa Pandemi Covid-19 Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Bank Syariah Indonesia Kc. Kedaton Bandar Lampung)*. *γ787*, 8.5.2017, 2003–2005. <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/autism-spectrum-disorders>
- Andrea, K., & Hasibuan, P. (2022). *Pengaruh Kemudahan dan Manfaat Mobile Banking Terhadap Kepuasan Mahasiswa Jurusan Perbankan Syari'ah UIN Sumatera Utara*. 3.
- Arisoemaryo, B. S., Prasetyo, R. T., Sanjaya, A. R., Adhirajasa, U., Sanjaya, R., User, E., Satisfaction, C., & Pengguna, K. (2022). *Analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi JMO dimana dalam penelitian ini penulis menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS)*. *Jurnal Responsif*, 4(1), 110–117. <https://ejurnal.ars.ac.id/index.php/jti/article/view/724>
- Arwi Juni Aiming, P. A. (2020). *Analisis Pengaruh Persepsi Resiko dan Persepsi Kepercayaan Dalam Menjelaskan Minat Penggunaan Internet Banking Nasabah Bank Rakyat Indonesia Pasir Pengaraian*. Vol.9 No.(2).
- Astuti, S. I., Arso, S. P., & Wigati, P. A. (2021). *Pengaruh variabel TAM, persepsi risiko, pengaruh sosial terhadap kepuasan dan penggunaan kembali secara terus menerus aplikasi mobile banking bank kalsel*. *Analisis Standar Pelayanan Minimal Pada Instalasi Rawat Jalan Di RSUD Kota Semarang*, 3(4), 103–111.

- Asytuti, M. Y. K. M. T. A. R. (2022). Pengaruh Marketing Mix Dan Digital Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Pekalongan Pemuda Di Masa Pandemi. *Ekonomi Islam*, 13(Vol. 13 No. 1 (2022): Jurnal Ekonomi Islam Fakultas Agama Islam UHAMKA), 85–97. <https://journal.uhamka.ac.id/index.php/jei/article/view/8158/2974>
- Bakkara, F. P. F., & Wijayangka, C. (2020). Pengaruh Persepsi Manfaat Dan Persepsi Resiko Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Fitur Bca Sakuku Di Bandung. *EProceedings of Management*, 7(2), 4087–4102.
- Chairunisa, L. (2022). Pengaruh Layanan Digital dan Non Digital Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia). *Braz Dent J.*, 33(1), 1–12.
- Change, G., Cimino, M., York, N., Alifah, U., Mayssara A. Abo Hassanin Supervised, A., Chinatown, Y., Staff, C., & Change, G. (2021). Pengaruh Kemudahan Akses, Kenyamanan, dan Keamanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 3(2), 6.
- Faqih, M. (2021). *Pengaruh Religiusitas dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota BMT Mubarakah Kudus*. 7–27.
- Haryadi, Y. (2023). Pengaruh Layanan Aplikasi ITQAN Mobile Terhadap Kepuasan Anggota di KSPPS BMT ITQAN. *Al-Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan*, 17(4), 2407–2417.
- Hidayah, N., Andriyati, S., Rismayani, V., & Victoria, V. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Transaksi dan Fitur Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan BSI Mobile Banking. *Jurnal Ekonomi S*, 4(2), 139–159.
- Ilma, R. (2019). Implementasi Transaksi Jual Beli Di Pasar Sandang Tegalgubug Dalam Perspektif Syariah. *Iai Bunga Bangsa Cirebon Tahun 2019*, 1–67.
- Imelda, S., & Huwaida, H. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Bri Kcp Kayu Tangi Banjarmasin. *Jurnal INTEKNA: Informasi Teknik Dan Niaga*, 19(2), 101–109. <https://doi.org/10.31961/intekna.v19i2.869>
- Isro'i, M. (2021). *BMT Bahtera: The Journey*. NEM.
- Izza, M. (2022). Pengaruh Pemasaran Produk Baitul Mal Wa Tamwil (BMT) dan Implementasinya Berbasis Digital di Pekalongan. *Velocity: Journal of Sharia Finance and Banking*, 2(1), 11–24. <https://doi.org/10.28918/velocity.v2i1.4391>

- Japlani, A., Fitriani, F., & Mudawamah, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Cabang Bmt Fajar Metro Pusat. *Fidusia: Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 3(1), 67–85. <https://doi.org/10.24127/jf.v3i1.469>
- Jayadi, S. (2022). *Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Di Bank Syariah (Studi Pada Bank Syariah Indonesia)*. 1–23.
- Juan, E., & Indrawati, L. (2023). Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Brand Image Terhadap Kepuasan Konsumen Melakukan Pembayaran Menggunakan Qris. *K&K Jurnal Manajemen*, 2(1), 313–325.
- Kamarudin, J., & Novianti, M. (2022). *Pengaruh Faktor Kemudahan, Keamanan, dan Resiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah BRI Kabupaten Mamuju) The Influence Of Convenience, Security And Risk Factors On Customer Satisfaction In Using Mobil*. 1(2), 11–18.
- Kasus, S., Kospin, P., & Cabang, J. (2009). *Analisis Kepuasan Nabasah Melalui Kepercayaan Nasabah, Kualitas Layanan, dan Kualitas Produk (Studi Kasus Pada Kospin Jasa Cabang Waleri)*. 2004, 1–15.
- Kotler, P. (2012). *Kotler On Marketing*.
- Lestari, N. I. A. D. W. I. (2021). *Pengaruh Digitalisasi Dalam Pelayanan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah BRI KC Jember*.
- Makmuriyah, A. N., & Vanni, K. M. (2020). *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking*. 2016.
- Masitoh, N., Rosidah, E., Kurniawati, A., & Siliwangi, U. (2023). *BanKu: Jurnal Perbankan dan Keuangan (Pengaruh Layanan Digital Banking Terhadap Kepuasan Nabasah Pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya*. 4(Februari), 11–16.
- Mawardi, A. (2021). Pengaruh Pelayanan Digital dan Pelayanan Konvensional terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Prabumulih. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 2(3), 126–137. <https://doi.org/10.47747/jnmpsdm.v2i3.364>
- Moch. Ikhsan Satria Bimasagti. (2022). *Sistem Pelyanan KSPPS Dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota Pada KSPPS BMT Rukun Abadi Perak Jombang*.

- Muhaimin, M. (2019). *Pengaruh Tingkat Keamanan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Aplikasi Mobile Banking BRI (Studi Kasus Pada Dosen dan Karyawan IAIN Jember)*.
- Mukhlisah, H. (2022). *Pengaruh Pelayanan Digital Pada Aplikasi AUM Mobile Terhadap Kepuasan Anggota BMT (Studi Kasus BMT Amanah Ummah dan BMT Mazaya)*. 8.5.2017, 2003–2005.
- Nawangasari, S., & Putri, N. D. (2020). Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Bni Mobile Banking Melalui Citra Bank Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Matrik*, 22(1), 55–63. <https://doi.org/10.33557/jurnalmatrik.v22i1.839>
- Ningrum, R. (2021). Pengaruh Manfaat, Kepercayaan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Di Bank Mega Syariah Cabang Palu. *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 3(1), 30–45. <https://doi.org/10.24239/jipsya.v3i1.37.30-45>
- Noor, Z. Z. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. 113.
- Nugraheni, A., Sutedjo, B., & Semarang, U. S. (2022). *Pengaruh Internet Banking dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Dampaknya terhadap Loyalitas Nasabah di BCA Pemuda Semarang*. 5(2), 222–233.
- Nurdin, N., Musyawah, I., Nurfitriani, N., & Jalil, A. (2020). Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu). *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 2(1), 87–104. <https://doi.org/10.24239/jipsya.v2i1.24.87-104>
- Nurhayati. (2022). *Pengaruh Kualitas Layanan IBS Mobile terhadap Kepuasan Anggota KSPPS BMT Artha Buana Metro*. June. <https://doi.org/10.29300/ba.v6i2.4292>
- Nurhayati, P., Mukhlisin, A., Farida, A., & Arifin, Z. (2022). *Pengaruh Kualitas Layanan IBS Mobile terhadap Kepuasan Anggota KSP- PS Pengaruh Kualitas Layanan IBS Mobile terhadap Kepuasan Anggota KSP- PS BMT Artha Buana Metro Institut Agama Islam Ma'arif (IAIM NU) Metro 1234, Universitas Islam Negeri Raden Int. October 2021*. <https://doi.org/10.29300/ba.v6i2.4292>
- Prayudi, I. G. (2022). *Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Kegunaan Untuk Membangun Kepercayaan dan Niat Menggunakan Kembali Layanan Mobile Banking* (Rintho R. Renung (ed.)).

- Putra, K. M., & Sari, P. K. (2019). The Effect Of Customer Perception On Risk, Trust, Usefulness, And Ease Of Use On The Use Of Internet Banking (Survey Of Bank Mandiri Customers). *E-Proceeding of Management*, 6(2), 2712–2723.
- Rahmadani, N D. (2022). ... *Layanan Digital Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Melakukan Transaksi di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota 19, 1–7.* http://repository.unisma.ac.id/handle/123456789/5336%0Ahttp://repository.unisma.ac.id/bitstream/handle/123456789/5336/S1_FEB_21801083085_NA_NDA_DIAN_RAHMADANI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rahmadani, Nanda Dian. (2022). Pengaruh Kepercayaan Dan Kemudahan Layanan Digital Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Melakukan Transaksi Di Masa Pandemi Covid-19. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 3(April), 49–58.
- Ramadayani, F., Chamidah, S., & Wahyuningsih, D. W. (2022). Pengaruh Complete Features, Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pengguna Zoom Meeting Pada Mahasiswa Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo. *Bussman Journal: Indonesian Journal of Business and Management*, 2(3), 633–647. <https://doi.org/10.53363/buss.v2i3.86>
- Rizkiya, A. A. (2022). *Pengaruh Kegunaan, Kemudahan, Keamanan, dan Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking UGT Pada BMT UGT Nusantara cabang pembantu Karangploso Malang.*
- Rohmawati, D. I. (2022). “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Kemudahan Terhadap Kepuasan Menjadi Anggota (Studi Kasus Bmt Al-Hikmah Semesta Nalumsari Jepara).* 1–5.
- Rosita, A. (2018). Persepsi Risiko, Terhadap Kepuasan Melalui Kepercayaan Dalam E-Marketplace. *Jurnal Ekobis Dewantara*, 1(11), 20–28.
- Sa'idah, A. F. (2023). *Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Nabasah Menggunakan Mobile Banking Pada Masa Pandemi (Studi Kasus Bank BRI Kantor Cabang Jember).*
- Saptawati, Y. (2018). *Pengaruh Persepsi Kemudahan, Keamanan & Manfaat Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bulukumba.*
- Sari, dewi permata. (2020). *Pengaruh persepsi kemudahan, kepercayaan dan risiko terhadap kepuasan nasabah menggunakan emoney pada PT. Bank Sumut KC Syariah Medan.* 1–23.

- Soelistya, D., & Agustina, H. A. (2018). Analisis Teknologi Informasi Mobile Banking dan Persepsi Risiko Transaksi Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Mandiri Syariah Cabang Jemur Handayani Surabaya). *Accounting and Management Journal*, 1(2), 89–100. <https://doi.org/10.33086/amj.v1i2.77>
- Sudaryana, Y. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kantor Pos Indonesia (Persero) Kota Tangerang. *Journal of Management Review*, 4(1), 447–455.
- Surjono, H. D. (2022). Pengaruh Kualitas Produk dan Kemudahan Menggunakan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada Pengguna Mobile Banking Livin di Bank Mandiri KCP Jakarta RS Persahabatan). *Molucca Medica*, 11(September), 13–45. <http://ojs3.unpatti.ac.id/index.php/moluccamed>
- Suryanti, A. G. W. (2022). *Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, dan Risiko Penggunaan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi pada nasabah BSI cabang pembantu Kota Gubug, Grobogan)*. 1–23.
- Susilawaty, L., & Nicola, N. (2020). Pengaruh layanan perbankan digital pada kepuasan nasabah perbankan. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 19(2), 179–190. <https://doi.org/10.28932/jmm.v19i2.2478>
- Tyanisa, F., & Hasanah, N. (2022). Pengaruh Kepercayaan dan Service Quality terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna M-Banking Syariah pada Masa Pandemi COVID-19 (Studi Kasus Masyarakat DKI Jakarta). *Nurul Hasanah*, 19. www.Worlometers.com
- Yenny, D. D. Y. (2022). Pengaruh Kemudahan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Bank Central Asia Kantor Cabang Utama Suryopranoto. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Pariwisata Dan Perhotelan*, 1(Vol 1 No 1 (2022): Januari : Jurnal Ekonomi, Manajemen Pariwisata Dan Perhotelan), 88–95. <http://ejurnal.stie-trianandra.ac.id/index.php/jempper/article/view/212/187>
- Yuni Fahmi Pratiwi, Yuliniar, D. P. (2022). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking*. April.
- Zawiyah, S., Mellya, E., & Ambok, P. (2019). Pengaruh Digitalisasi Bank Syariah Mandiri Dalam Peningkatan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 2(1), 34–41.
- Zulkarnain, T. (2021). Pengaruh Keamanan, Kepercayaan, Kemudahan Penggunaan, dan Persepsi Nasabah Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Mobile Banking BCA Palembang. *Skripsi STIE MDP*, 1–10.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara/i Anggota KSPPS BMT Bahtera Cabang Batang

Di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, sehubungan dengan penyelesaian tugas skripsi saya yang berjudul: “Pengaruh Digitalisasi Pelayanan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, dan Persepsi Risiko Transaksi Terhadap Kepuasan Anggota Pada Penggunaan Bahtera Mobile di KSPPS BMT Bahtera Cabang Batang”, maka saya:

Nama : Nur Fiana

NIM : 4219054

Jurusan : Perbankan Syariah

Memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i selaku anggota KSPPS BMT Bahtera Cabang Batang untuk mengisi kuesioner penelitian yang peneliti berikan. Seluruh informasi yang diberikan sangatlah berarti dalam penyelesaian penelitian dan penulisan skripsi saya, serta saya akan menjamin kerahasiaannya hanya untuk kepentingan akademik.

Atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara/i, saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Peneliti

Nur Fiana

Lampiran 2

DATA IDENTITAS RESPONDEN

A. Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Jawablah pertanyaan ini dengan benar dan jujur.
2. Bacalah terlebih dahulu pertanyaan dengan cermat.
3. Pilihlah satu jawaban yang tersedia dengan cara memberikan tanda centang (✓) pada pertanyaan atau jawaban yang anda anggap paling benar.
4. Atas ketersediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

B. Identitas Responden

1. Nama.....
2. Jenis Kelamin
 Laki-Laki Perempuan
3. Usia
 < 20 Tahun 21-30 Tahun 31-40 Tahun
 41-50 Tahun > 50 Tahun
4. Pekerjaan
 Mahasiswa Pegawai Swasta PNS
 Pedagang/Pengusaha UMKM Lainnya...
5. Pendidikan
 SD SLTP SLTA
 D3 S1 Lainnya...
6. Pendapatan
 < Rp. 500.000 Rp. 500.000 - Rp. 1.000.000
 Rp. 1.000.000 - Rp. 3.000.000 Rp. 3.000.000 - Rp. 5.000.000
 > Rp. 5.000.000

7. Sudah berapa lama anda menggunakan layanan Bahtera Mobile dalam KSPPS BMT Bahtera ?

< 1 Tahun

> 1 Tahun

C. Daftar Pertanyaan Responden

1. Jawablah masing-masing pertanyaan dibawah ini sesuai dengan penilaian Bapak/Ibu/Saudara/i mengenai Pengaruh Digitalisasi Pelayanan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, dan Persepsi Risiko Transaksi Terhadap Kepuasan Anggota Pada Penggunaan Bahtera Mobile (Studi Kasus KSPPS BMT Bahtera Cabang Batang).
2. Pilihlah salah satu jawaban dari kelima alternatif jawaban yang sesuai dengan cara memberikan tanda centang (√) pada salah satu kolom jawaban yang tersedia.
 - a. **STS** = Sangat Tidak Setuju
 - b. **TS** = Tidak Setuju
 - c. **CS** = Cukup Setuju
 - d. **S** = Setuju
 - e. **SS** = Sangat Setuju



DIGITALISASI PELAYANAN (X1)

No.	Pertanyaan	STS	TS	CS	S	SS
		1	2	3	4	5
1.	<i>Efficiency (Ketepatangunaan)</i> Proses Login penggunaan layanan Bahtera Mobile mudah dan cepat dilakukan untuk bertransaksi.					
	Tampilan dan fitur layanan bersifat jelas, informatif, menarik, dan simple.					
2.	<i>Reliability (Keandalan)</i> Saya merasa dengan tersedianya layanan Bahtera Mobile, tidak perlu datang langsung ke kantor KSPPS BMT Bahtera Cabang untuk melakukan transaksi.					
	Saya merasa dengan Bahtera Mobile kebutuhan anggota dapat terbantu dan terselesaikan secara tepat waktu, karena layanan Bahtera Mobile dapat digunakan 24 jam.					
3.	<i>Fulfillment (Pemenuhan)</i> Layanan Bahtera Mobile memberikan pemenuhan segala macam kebutuhan transaksi yang dilakukan dapat terselesaikan sesuai harapan anggota.					
	Adanya bukti atas keberhasilan atau kegagalan bertransaksi dengan lengkap pada layanan Bahtera Mobile.					
4.	<i>Privacy (Keamanan)</i> KSPPS BMT Bahtera Cabang Batang menjamin keamanan data (PIN dan Password) saya dalam bertransaksi menggunakan layanan Bahtera Mobile.					
	KSPPS BMT Bahtera Cabang Batang melindungi informasi personal setiap saya melakukan transaksi menggunakan layanan Bahtera Mobile.					

5.	Responsiveness (Daya Tanggap) KSPPS BMT Bahtera Cabang Batang merespon dan memproses dengan cepat melalui <i>call center</i> maupun secara langsung terhadap keluhan ataupun permasalahan saat menggunakan layanan Bahtera Mobile terutama ketika lupa PIN dan Password.					
	Adanya peringatan atau pemberitahuan jika saya melakukan kesalahan dalam penggunaan layanan Bahtera Mobile.					
6.	Contact KSPPS BMT Bahtera Cabang Batang menyediakan kontak layanan pengaduan apabila ada keluhan atau permasalahan dalam melakukan layanan Bahtera Mobile.					
	Adanya nomor layanan <i>call center</i> yang mudah diingat dan dapat dihubungi kapanpun.					

KEMUDAHAN PENGGUNAAN (X2)

No.	Pertanyaan	STS	TS	CS	S	SS
		1	2	3	4	5
1.	Kemampuan Dalam Melakukan Transaksi Saya merasa Bahtera Mobile mudah dipelajari dan mampu digunakan dalam segala bidang dan fiturnya untuk bertransaksi.					
	Dengan menggunakan layanan Bahtera Mobile kemampuan keterampilan saya bertambah dalam melakukan transaksi secara online.					
2.	Tidak Ada Kesulitan Dalam Transaksi					

	Saya tidak pernah merasa kesulitan bertransaksi menggunakan Bahtera Mobile.					
	Dengan Bahtera Mobile saya dapat melakukan transaksi di manapun.					
3.	Kemudahan Operasional Layanan Digital Saya merasa transaksi dalam layanan Bahtera Mobile sangat jelas dan mudah dioperasikan kapanpun.					
	Transaksi menggunakan layanan Bahtera Mobile dapat diakses selama 24 jam tanpa batas waktu.					
4.	Efisiensi Waktu Dengan menggunakan Bahtera Mobile saya lebih hemat waktu dan usaha (tanpa harus datang ke kantor BMT Bahtera).					
	Dengan menggunakan Bahtera Mobile transaksi saya menjadi lebih praktis karena tersedianya berbagai fitur layanan.					

KEPERCAYAAN (X3)

No.	Pertanyaan	STS	TS	CS	S	SS
		1	2	3	4	5
1.	Kehandalan (Pelayanan yang dijanjikan) Saya merasa layanan Bahtera Mobile selalu akurat dan dapat dipercaya sepenuhnya.					
	Bahtera Mobile bekerja tanpa adanya gangguan (error).					
2.	Kepedulian (Solusi yang diberikan perusahaan) KSPPS BMT Bahtera Cabang Batang selalu memberi solusi yang tepat saat terjadi masalah dalam menggunakan Bahtera Mobile.					
	KSPPS BMT Bahtera Cabang Batang dapat dipercaya dan bertanggung jawab terhadap					

	layanan Bahtera Mobile yang digunakan para anggotanya.					
3.	Kredibilitas (Kejujuran Perusahaan) Saya percaya kerahasiaan data pribadi saya terjamin dalam bertransaksi menggunakan Bahtera Mobile.					
	saya merasa aman melakukan transaksi menggunakan Bahtera Mobile dan menjamin keamanan privasi data pribadi tidak bocor ke pihak yang tidak bertanggung jawab.					

PERSEPSI RISIKO TRANSAKSI (X4)

No.	Pertanyaan	STS	TS	CS	S	SS
		1	2	3	4	5
1.	Risiko Keuangan Transaksi menggunakan Bahtera Mobile memiliki biaya administrasi yang cukup besar.					
	Terdapat kemungkinan manipulasi transaksi atau kegagalan transaksi pada layanan Bahtera Mobile tanpa ada pengembalian dari pihak KSPPS BMT Bahtera Cabang Batang.					
2.	Risiko Fungsional Ada risiko tertentu atau kerugian yang harus saya tanggung dalam melakukan transaksi menggunakan layanan Bahtera Mobile baik bersifat materi maupun non-materi.					
	Saya merasa dalam bertransaksi menggunakan Bahtera Mobile terdapat informasi yang dapat menimbulkan banyak permasalahan yang tidak kita duga.					
3.	Risiko Fisik Penggunaan Bahtera Mobile sangat berisiko terhadap pembobolan atau pencurian data.					

	Rahasia pribadi (PIN) Bahtera Mobile mudah di curi ataupun di bajak orang.					
4.	<p>Risiko Psikologis</p> <p>Saya merasa melakukan transaksi melalui layanan Bahtera Mobile tidak pernah memberikan rasa takut pada saya baik sebelum melakukan transaksi maupun sesudah transaksi.</p>					
	Bertransaksi menggunakan Bahtera Mobile memiliki risiko yang tinggi.					
5.	<p>Risiko Sosial</p> <p>Saya merasa terlalu banyak ketidakpastian seandainya memberikan informasi transaksi menggunakan layanan Bahtera Mobile kepada pihak lain.</p>					
	Saya merasa akan mengalami risiko yang tinggi jika orang-orang disekitar saya mengetahui dampak penggunaan layanan Bahtera Mobile.					
6.	<p>Risiko Waktu</p> <p>Saya merasa bertransaksi menggunakan Bahtera Mobile tidak memerlukan waktu yang lama (cepat dan praktis).</p>					
	Saya merasa layanan Bahtera Mobile sering mengalami gangguan (error) pada aplikasinya sehingga menghambat waktu transaksi para anggota.					

KEPUASAN ANGGOTA (Y)

No.	Pertanyaan	STS	TS	CS	S	SS
		1	2	3	4	5
1.	<p>Kualitas Produk Saya merasa puas dalam melakukan transaksi menggunakan produk layanan Bahtera Mobile yang disediakan oleh KSPPS BMT Bahtera.</p>					
	<p>Saya merasa puas terhadap produk layanan Bahtera Mobile atas kemampuannya memenuhi setiap kebutuhan dan harapan para anggota.</p>					
2.	<p>Kualitas Layanan Saya merasa puas terhadap berbagai kualitas fitur layanan yang ada pada Bahtera Mobile.</p>					
	<p>Saya merasa puas terhadap kinerja layanan Bahtera Mobile yang bisa digunakan sewaktu-waktu tanpa harus datang langsung ke kantor KSPPS BMT Bahtera Cabang Batang.</p>					
3.	<p>Emosional Saya merasa puas terhadap produk dan layanan yang disediakan Bahtera Mobile sangat lengkap sehingga saya akan menggunakannya secara terus-menerus.</p>					
	<p>Saya merasa puas terhadap produk dan layanan Bahtera Mobile sehingga saya bersedia merekomendasikan layanan Bahtera Mobile KSPPS BMT Bahtera kepada orang lain.</p>					
4.	<p>Biaya Saya merasa puas terhadap biaya layanan Bahtera Mobile (pendaftaran, aktivasi, dan administrasi bulanan) sangat relative murah dibandingkan pihak lain.</p>					

Saya merasa puas terhadap biaya transaksi finansial pada layanan Bahtera Mobile (transfer, isi ulang pulsa, membayar tagihan, dll) sangat terjangkau.					
---	--	--	--	--	--



Lampiran 3

Data Mentah Kuesioner

DIGITALISASI PELAYANAN (X1)												
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	JML
4	3	5	3	4	5	3	3	4	4	4	4	46
5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	50
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	39
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	49
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	50
4	3	5	3	3	4	3	3	2	3	2	1	36
4	4	5	3	5	5	5	5	3	5	5	4	53
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
3	2	4	5	5	4	4	4	3	2	4	5	45
5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	55
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	13
4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	53
4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	46
3	4	2	3	4	4	4	3	4	4	3	3	41
5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	57
4	4	5	5	3	3	4	4	3	4	4	3	46
4	4	5	5	3	3	4	4	3	4	4	3	46
4	4	5	5	3	3	4	4	3	4	4	3	46
4	4	5	5	3	3	4	4	3	4	4	3	46
4	4	5	5	3	3	4	4	3	4	4	3	46
5	4	5	5	3	3	4	4	3	4	4	3	47
4	4	5	5	3	3	4	4	3	4	4	3	46
4	4	5	5	3	3	4	4	3	4	4	3	46
4	4	5	5	3	3	4	4	3	4	4	3	46
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	41
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	47
3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	42
3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	42
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	46

5	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	52
4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	40
5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	56
4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	42
3	3	5	5	3	5	3	3	3	4	3	5	45
3	3	4	4	4	5	5	5	3	4	5	3	48
3	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	51
3	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	47
4	4	5	5	5	5	4	4	3	3	4	5	51
3	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	51
3	3	3	4	5	5	5	5	4	5	3	5	50
3	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	3	51
4	4	4	4	3	5	4	5	3	3	3	3	45
4	3	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	53
3	4	5	5	4	4	3	3	3	5	4	4	47
4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	45
5	5	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	45
3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	48
3	3	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	50
4	4	5	3	3	5	4	4	3	3	4	4	46
4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	45
4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	46
4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	5	4	45
3	4	3	5	5	5	4	4	3	4	3	4	47
3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	5	4	43
3	4	3	4	3	5	4	4	3	3	4	3	43
4	3	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3	45
4	4	3	5	4	4	3	3	3	4	3	4	44
4	4	3	4	3	5	4	4	5	4	5	4	49
4	3	3	4	3	4	5	5	4	4	3	3	45
5	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	49
4	3	5	3	4	5	3	3	4	4	4	4	46
4	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	50
5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	50
4	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	3	47
5	3	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	49
4	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	50
4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	46
5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	45
5	4	5	3	3	5	3	4	4	4	3	3	46
4	4	5	3	4	5	3	4	4	4	3	3	46
4	3	5	3	3	4	4	4	3	4	3	3	43
5	3	5	4	3	5	3	3	3	4	3	3	44
5	4	5	3	4	5	3	4	4	3	4	4	48

4	3	5	4	3	5	3	3	4	3	3	3	43
5	4	5	4	3	4	4	4	4	5	3	3	48
4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	3	3	47
4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	55
5	4	5	3	3	4	4	5	5	4	4	4	50

KEMUDAHAN PENGGUNAAN (X2)								
1	2	3	4	5	6	7	8	JML
4	4	4	5	5	5	5	5	37
4	4	5	5	4	5	5	5	37
4	3	3	3	4	4	3	3	27
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	5	33
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	5	4	5	5	4	4	4	36
3	2	4	5	4	4	4	4	30
4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	3	3	3	3	3	3	3	24
5	4	4	5	4	5	5	5	37
4	4	5	5	5	4	4	5	36
1	3	5	3	1	1	1	2	17
4	4	4	3	4	4	5	5	33
4	5	4	4	3	4	5	5	34
2	2	2	3	3	4	3	3	22
5	5	5	5	5	5	4	5	39
4	4	4	3	4	4	5	4	32
4	4	4	3	4	4	5	4	32
5	4	4	3	4	4	5	4	33
4	4	4	3	4	4	5	4	32
4	4	4	3	4	4	5	4	32
4	4	4	3	4	4	5	4	32
4	4	4	3	4	4	5	4	32
4	4	4	3	4	4	5	4	32
4	4	4	3	4	4	5	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	4	3	4	4	3	3	3	27
3	3	3	4	3	4	3	3	26

4	4	3	3	3	3	3	3	26
4	4	3	3	3	3	4	3	27
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	5	4	4	4	5	4	34
3	3	3	4	3	4	4	3	27
3	3	3	3	3	3	3	3	24
4	4	4	4	3	5	5	4	33
3	5	5	4	4	5	3	3	32
3	3	3	5	5	5	3	3	30
5	5	4	4	4	4	4	3	33
3	3	4	4	3	3	5	5	30
5	5	3	3	4	4	3	3	30
4	3	3	3	3	5	4	4	29
5	5	4	4	4	4	4	4	34
4	3	4	3	3	4	4	4	29
4	3	4	3	3	3	3	3	26
3	4	5	5	5	5	4	4	35
5	5	5	5	4	4	4	3	35
3	3	4	4	5	4	4	4	31
4	4	4	4	3	4	4	5	32
4	4	4	3	3	4	5	3	30
3	4	3	5	3	5	4	3	30
3	3	5	4	4	3	4	5	31
3	4	3	5	3	3	4	4	29
3	3	5	5	4	4	3	4	31
4	4	4	4	3	4	3	4	30
5	4	3	5	4	4	3	3	31
4	4	3	4	3	4	5	4	31
3	3	3	5	4	4	3	3	28
4	3	4	4	4	3	3	4	29
3	3	3	3	4	5	4	3	28
4	5	4	3	4	3	4	4	31
5	4	3	4	3	3	4	4	30
3	4	3	4	3	3	5	4	29
4	4	4	5	5	5	5	5	37
4	3	3	4	5	3	4	3	29
4	4	5	5	4	5	5	5	37
3	4	4	3	5	4	5	4	32
4	4	3	3	4	3	4	4	29
4	3	3	4	5	3	5	4	31
4	4	3	5	5	3	4	3	31
4	4	3	4	3	3	4	4	29
4	4	3	3	4	3	4	3	28
4	4	3	3	4	3	4	4	29

4	3	3	4	4	3	5	4	30
4	3	3	4	4	4	4	4	30
4	4	4	5	5	5	4	4	35
4	3	3	4	4	5	5	4	32
4	3	4	4	3	4	5	5	32
4	4	3	4	5	4	5	4	33
5	4	4	4	4	5	4	4	34
4	3	3	4	4	3	4	3	28

KEPERCAYAAN (X3)						
1	2	3	4	5	6	JML
3	2	4	4	3	4	20
3	3	4	4	4	4	22
3	4	3	3	4	4	21
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	5	4	25
3	2	2	4	3	3	17
4	4	4	3	4	4	23
3	2	3	3	3	3	17
5	5	4	4	4	4	26
3	3	4	5	5	4	24
1	1	1	1	1	2	7
4	5	4	5	5	5	28
3	3	4	4	4	3	21
3	4	4	3	4	3	21
5	5	5	4	5	4	28
3	3	4	4	4	4	22
3	3	5	4	4	4	23
3	3	4	4	4	4	22
3	3	4	4	4	4	22
4	3	4	4	4	4	23

3	3	4	4	4	4	22
3	3	4	4	4	4	22
3	3	4	4	4	4	22
3	3	4	4	4	4	22
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	3	3	4	3	3	20
3	3	3	4	3	3	19
3	3	3	4	3	3	19
3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	4	4	4	24
4	5	5	4	5	4	27
3	3	3	3	3	3	18
3	3	3	3	3	3	18
3	4	3	3	3	4	20
3	3	3	3	5	4	21
3	4	4	4	4	4	23
3	3	3	4	3	3	19
4	4	4	4	5	5	26
4	3	3	3	4	3	20
3	4	4	5	5	4	25
3	5	3	4	3	3	21
4	3	3	3	3	3	19
3	3	5	3	3	3	20
3	3	3	4	4	4	21
4	3	3	3	3	3	19
3	5	3	3	3	4	21
3	3	4	4	5	5	24
3	3	3	3	4	4	20
3	3	4	4	5	4	23
4	4	5	3	4	4	24
3	3	3	3	3	4	19
3	3	3	5	3	3	20
3	3	4	5	3	3	21
3	3	4	4	3	5	22
4	3	5	4	3	3	22
3	4	3	3	3	3	19
4	3	3	3	5	3	21

3	3	3	3	4	2	18
4	2	4	5	4	3	22
3	2	4	3	4	3	19
4	2	5	4	3	3	21
3	2	4	4	3	4	20
3	1	4	4	3	3	18
3	3	4	4	4	4	22
3	2	4	3	4	4	20
3	1	4	4	4	3	19
4	2	4	3	3	3	19
3	1	4	3	4	3	18
3	1	3	3	3	4	17
3	1	4	3	3	3	17
3	2	4	3	4	3	19
3	1	4	3	3	3	17
3	2	3	5	3	4	20
3	1	4	3	3	4	18
3	2	3	3	3	3	17
3	2	3	4	4	4	20
3	2	3	3	3	3	17
4	2	4	4	4	4	22
4	1	4	4	3	3	19

PERSEPSI RISIKO TRANSAKSI (X4)												
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	JML
2	3	3	2	3	3	5	2	2	2	5	3	35
1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	4	2	21
3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	44
2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	45
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	3	45
2	3	3	2	4	3	3	2	2	3	3	4	34
4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	50

3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
3	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	52
5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	56
1	2	3	1	2	1	3	3	2	2	2	2	24
4	5	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	51
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	39
3	4	3	3	4	5	4	4	3	3	3	4	43
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59
2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4	2	27
2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	26
2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	25
3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4	2	28
2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4	27
2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4	2	27
2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4	2	27
2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4	2	27
2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4	2	27
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
3	4	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	33
3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	40
3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	51
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	37
4	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	32
2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	21
2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	19
2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	20
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	20
1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	21
2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	18
2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	21
2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	22
2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	18
2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	20
2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	22
2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	22
2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	21
4	3	4	5	4	4	3	3	3	3	3	4	43

2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	24	
2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	22	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	22	
2	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	23	
2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	22	
2	3	2	3	2	2	2	2	1	1	2	1	23	
2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	21	
2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	21	
1	3	2	2	3	2	3	1	2	2	4	5	30	
2	3	2	3	3	3	4	1	2	1	4	5	33	
2	4	3	2	3	3	4	1	2	1	5	5	35	
2	3	3	2	3	3	5	2	2	2	5	3	35	
2	3	3	2	3	2	4	2	2	1	4	4	32	
1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	4	2	21	
1	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	5	30	
2	3	1	2	3	2	3	1	2	1	4	4	28	
2	5	3	2	3	3	4	2	3	1	4	5	37	
2	3	3	2	3	3	4	1	3	1	4	5	34	
1	3	3	2	2	2	3	1	3	1	4	4	29	
2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	1	5	4	33
1	3	3	2	3	3	3	2	3	2	4	5	34	
2	4	3	3	5	4	4	2	2	1	3	5	38	
2	3	3	2	3	3	4	1	2	1	3	3	30	
1	2	2	2	3	3	3	2	2	1	5	3	29	
1	3	2	2	3	3	3	2	3	1	5	5	33	
1	2	3	2	4	3	3	2	3	1	5	3	32	
1	3	3	2	3	3	3	1	2	2	4	4	31	
2	1	1	2	2	2	4	2	2	2	4	3	27	
2	3	2	2	3	3	4	1	2	1	5	5	33	

KEPUASAN ANGGOTA (Y)								
1	2	3	4	5	6	7	8	JML
5	5	5	5	4	4	4	5	37
4	4	5	5	4	4	4	4	34
4	4	3	4	4	4	4	4	31
4	4	4	4	3	4	4	4	31
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32

4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	3	4	4	4	4	31
4	4	4	4	4	4	4	4	32
2	2	3	3	4	3	4	3	24
4	4	4	3	4	4	4	4	31
3	3	3	3	3	3	3	3	24
5	4	4	5	5	3	4	3	33
5	4	5	5	5	5	5	4	38
1	1	1	1	1	2	2	1	10
3	4	4	4	4	4	4	5	32
3	4	3	3	4	4	4	3	28
2	3	3	2	3	2	4	4	23
5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	3	4	4	4	4	5	4	32
4	3	4	4	4	4	5	4	32
4	2	4	3	4	4	5	4	30
5	3	4	4	4	4	5	4	33
2	4	3	5	4	4	5	5	32
4	3	4	4	4	4	5	4	32
4	4	4	4	4	4	5	4	33
4	3	4	4	4	4	5	4	32
4	3	4	4	4	4	5	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	3	3	3	4	4	3	3	26
3	3	4	4	4	4	4	4	30
4	3	3	3	3	3	3	3	25
3	3	3	3	4	3	3	4	26
4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	5	5	4	5	4	5	4	37
3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	4	4	4	3	4	5	30
3	4	4	3	4	5	5	3	31
3	4	4	3	5	3	3	3	28
3	4	4	4	4	5	5	4	33
3	5	5	5	4	3	3	3	31
4	5	5	4	4	5	5	5	37
3	3	5	3	3	3	4	4	28

4	4	4	5	3	3	3	5	31
5	5	4	4	3	4	3	3	31
3	3	3	3	3	4	5	5	29
4	5	4	4	4	4	3	3	31
4	3	3	3	3	3	3	4	26
4	4	5	4	5	5	3	3	33
4	4	3	4	4	4	5	4	32
3	3	4	4	5	5	4	3	31
4	3	4	3	3	3	4	4	28
2	2	3	2	2	2	2	1	16
4	4	4	5	5	5	5	3	35
4	3	4	4	5	3	3	4	30
4	4	4	3	4	4	4	4	31
4	5	4	3	3	3	3	4	29
5	4	4	4	5	4	4	3	33
4	4	4	4	3	3	4	4	30
3	3	3	4	3	3	4	3	26
4	3	3	3	3	4	3	3	26
5	4	3	4	3	3	4	3	29
5	5	3	4	3	3	4	5	32
4	3	3	5	3	3	3	4	28
5	5	5	5	4	4	4	5	37
5	4	4	5	4	3	3	3	31
4	4	5	5	4	4	4	4	34
4	4	3	5	4	3	4	3	30
5	5	3	4	4	3	4	4	32
5	4	4	5	3	3	3	3	30
5	4	3	5	4	3	3	4	31
3	4	3	4	3	4	3	4	28
4	4	3	5	4	3	4	3	30
4	3	4	5	4	3	4	4	31
4	4	3	5	3	4	5	3	31
4	3	3	4	5	4	3	3	29
5	4	3	5	3	3	4	4	31
4	4	3	5	4	3	4	3	30
5	4	4	4	4	3	4	3	31
5	4	4	5	3	4	4	5	34
4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	5	4	5	3	3	4	3	32

Lampiran 4

Hasil Analisis Karakteristik Responden

1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		Jenis Kelamin			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	Laki-Laki	42	47.7	47.7	47.7
	Perempuan	46	52.3	52.3	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

		Usia			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	< 20 Tahun	5	5.7	5.7	5.7
	21-30 Tahun	49	55.7	55.7	61.4
	31-40 Tahun	22	25.0	25.0	86.4
	41-50 Tahun	12	13.6	13.6	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan

		Pekerjaan			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	Mahasiswa	12	13.6	13.6	13.6
	Pegawai Swasta	34	38.6	38.6	52.3
	PNS/Guru	8	9.1	9.1	61.4
	Pedagang/Pengusaha UMKM	23	26.1	26.1	87.5
	Lainnya.....	11	12.5	12.5	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

4. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan

		Pendidikan			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	SD	1	1.1	1.1	1.1
	SLTP/Sederajat	2	2.3	2.3	3.4
	SLTA/Sederajat	47	53.4	53.4	56.8
	D3	3	3.4	3.4	60.2
	S1	35	39.8	39.8	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

5. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan

		Pendapatan			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	< Rp. 500.000	9	10.2	10.2	10.2
	Rp. 500.000 - Rp. 1.000.000	5	5.7	5.7	15.9
	Rp.1.000.000 - Rp. 3.000.000	27	30.7	30.7	46.6
	Rp. 3.000.000 - Rp. 5.000.000	19	21.6	21.6	68.2
	> Rp. 5.000.000	28	31.8	31.8	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

6. Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Bahtera Mobile

		Lama Menggunakan Bahtera Mobile			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	< 1 Tahun	22	25.0	25.0	25.0
	> 1 Tahun	66	75.0	75.0	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

Lampiran 5

Hasil Uji Validitas

1. Hasil Uji Validitas Digitalisasi Pelayanan (X1)

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.1 0	X1.1 1	X1.1 2	TOT AL_X 1
X1. 1	Pearson Correlation	1	.347**	.450**	.122	.096	.238*	.221*	.336**	.368**	.336**	.192	.039	.526**
	Sig. (2- tailed)		.001	.000	.258	.375	.026	.038	.001	.000	.001	.073	.720	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
X1. 2	Pearson Correlation	.347**	1	.244*	.289**	.271*	.060	.263*	.289**	.375**	.360**	.278*	.123	.545**
	Sig. (2- tailed)	.001		.022	.006	.011	.581	.013	.006	.000	.001	.009	.253	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
X1. 3	Pearson Correlation	.450**	.244*	1	.392**	.132	.266*	.087	.210*	.139	.345**	.274*	.067	.522**
	Sig. (2- tailed)	.000	.022		.000	.219	.012	.421	.049	.197	.001	.010	.537	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
X1. 4	Pearson Correlation	.122	.289**	.392**	1	.308**	.098	.270*	.172	-.016	.357**	.288*	.180	.496**
	Sig. (2- tailed)	.258	.006	.000		.003	.362	.011	.109	.880	.001	.007	.093	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
X1. 5	Pearson Correlation	.096	.271*	.132	.308**	1	.494*	.383*	.229*	.464**	.391**	.443*	.503**	.664**
	Sig. (2- tailed)	.375	.011	.219	.003		.000	.000	.032	.000	.000	.000	.000	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
X1. 6	Pearson Correlation	.238*	.060	.266*	.098	.494**	1	.202	.284**	.455**	.276**	.277*	.353**	.571**
	Sig. (2- tailed)	.026	.581	.012	.362	.000		.060	.007	.000	.009	.009	.001	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88

	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
X1.7	Pearson Correlation	.221*	.263*	.087	.270*	.383**	.202	1	.732**	.309**	.354**	.402*	.144	.600**
	Sig. (2-tailed)	.038	.013	.421	.011	.000	.060		.000	.003	.001	.000	.181	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
X1.8	Pearson Correlation	.336**	.289**	.210*	.172	.229*	.284*	.732*	1	.351**	.327**	.373*	.160	.619**
	Sig. (2-tailed)	.001	.006	.049	.109	.032	.007	.000		.001	.002	.000	.137	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
X1.9	Pearson Correlation	.368**	.375**	.139	-.016	.464**	.455*	.309*	.351**	1	.455**	.478*	.384**	.667**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.197	.880	.000	.000	.003	.001		.000	.000	.000	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
X1.10	Pearson Correlation	.336**	.360**	.345**	.357**	.391**	.276*	.354*	.327**	.455**	1	.406*	.261*	.674**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.001	.001	.000	.009	.001	.002	.000		.000	.014	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
X1.11	Pearson Correlation	.192	.278**	.274**	.288**	.443**	.277*	.402*	.373**	.478**	.406**	1	.492**	.690**
	Sig. (2-tailed)	.073	.009	.010	.007	.000	.009	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
X1.12	Pearson Correlation	.039	.123	.067	.180	.503**	.353*	.144	.160	.384**	.261*	.492*	1	.528**
	Sig. (2-tailed)	.720	.253	.537	.093	.000	.001	.181	.137	.000	.014	.000		.000
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
TOT AL_ X1	Pearson Correlation	.526**	.545**	.522**	.496**	.664**	.571*	.600*	.619**	.667**	.674**	.690*	.528**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88

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

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

2. Hasil Uji Validitas Kemudahan Penggunaan (X2)

		Correlations								TOTAL
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2
X2.1	Pearson	1	.570**	.092	.084	.333**	.268*	.375**	.300**	.615**
	Correlation									
	Sig. (2-tailed)		.000	.394	.435	.002	.012	.000	.004	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88
X2.2	Pearson	.570**	1	.343**	.098	.208	.195	.227*	.192	.567**
	Correlation									
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.362	.052	.068	.034	.073	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88
X2.3	Pearson	.092	.343**	1	.249*	.165	.249*	.136	.445**	.542**
	Correlation									
	Sig. (2-tailed)	.394	.001		.019	.124	.019	.206	.000	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88
X2.4	Pearson	.084	.098	.249*	1	.371**	.371**	-.002	.273*	.507**
	Correlation									
	Sig. (2-tailed)	.435	.362	.019		.000	.000	.988	.010	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88
X2.5	Pearson	.333**	.208	.165	.371**	1	.393**	.296**	.269*	.630**
	Correlation									
	Sig. (2-tailed)	.002	.052	.124	.000		.000	.005	.011	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88
X2.6	Pearson	.268*	.195	.249*	.371**	.393**	1	.345**	.343**	.659**
	Correlation									
	Sig. (2-tailed)	.012	.068	.019	.000	.000		.001	.001	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88
X2.7	Pearson	.375**	.227*	.136	-.002	.296**	.345**	1	.616**	.628**
	Correlation									
	Sig. (2-tailed)	.000	.034	.206	.988	.005	.001		.000	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88
X2.8	Pearson	.300**	.192	.445**	.273*	.269*	.343**	.616**	1	.709**
	Correlation									
	Sig. (2-tailed)	.004	.073	.000	.010	.011	.001	.000		.000
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88

TOTAL_X2	Pearson Correlation	.615**	.567**	.542**	.507**	.630**	.659**	.628**	.709**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88

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

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

3. Hasil Uji Validitas Kepercayaan (X3)

		Correlations						TOTAL_X3
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	
X3.1	Pearson Correlation	1	.472**	.470**	.316**	.412**	.265*	.681**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.003	.000	.013	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88
X3.2	Pearson Correlation	.472**	1	.197	.266*	.452**	.432**	.733**
	Sig. (2-tailed)	.000		.066	.012	.000	.000	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88
X3.3	Pearson Correlation	.470**	.197	1	.406**	.470**	.383**	.659**
	Sig. (2-tailed)	.000	.066		.000	.000	.000	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88
X3.4	Pearson Correlation	.316**	.266*	.406**	1	.402**	.408**	.639**
	Sig. (2-tailed)	.003	.012	.000		.000	.000	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88
X3.5	Pearson Correlation	.412**	.452**	.470**	.402**	1	.563**	.780**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88
X3.6	Pearson Correlation	.265*	.432**	.383**	.408**	.563**	1	.710**
	Sig. (2-tailed)	.013	.000	.000	.000	.000		.000
	N	88	88	88	88	88	88	88
TOTAL_X3	Pearson Correlation	.681**	.733**	.659**	.639**	.780**	.710**	1

Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	88	88	88	88	88	88	88

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

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

4. Hasil Uji Validitas Persepsi Risiko Transaksi (X4)

		Correlations										X4.1	X4.1	X4.1	TOTA
		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X4.6	X4.7	X4.8	X4.9	0	1	2	L_X4	
X4.1	Pearson	1	.675	.688	.806	.658	.706	.506	.814	.716	.800	.265	.341	.787**	
	Correlation		**	**	**	**	**	**	**	**	**	*	**		
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.013	.001	.000	
N		88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	
X4.2	Pearson	.675	1	.792	.777	.840	.815	.754	.678	.715	.614	.533	.756	.889**	
	Correlation	**		**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N		88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	
X4.3	Pearson	.688	.792	1	.820	.809	.814	.697	.718	.728	.678	.536	.588	.879**	
	Correlation	**	**		**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N		88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	
X4.4	Pearson	.806	.777	.820	1	.817	.828	.642	.787	.772	.749	.492	.555	.897**	
	Correlation	**	**	**		**	**	**	**	**	**	**	**	**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N		88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	
X4.5	Pearson	.658	.840	.809	.817	1	.904	.785	.690	.722	.649	.595	.752	.917**	
	Correlation	**	**	**	**		**	**	**	**	**	**	**	**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	

N		88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
X4.6	Pearson Correlation	.706**	.815**	.814**	.828**	.904**	1	.771**	.747**	.776**	.714**	.582**	.693**	.929**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N		88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
X4.7	Pearson Correlation	.506**	.754**	.697**	.642**	.785**	.771**	1	.527**	.655**	.512**	.785**	.769**	.840**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
N		88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
X4.8	Pearson Correlation	.814**	.678**	.718**	.787**	.690**	.747**	.527**	1	.799**	.894**	.272*	.362**	.820**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.010	.001	.000
N		88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
X4.9	Pearson Correlation	.716**	.715**	.728**	.772**	.722**	.776**	.655**	.799**	1	.805**	.511**	.615**	.877**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
N		88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
X4.10	Pearson Correlation	.800**	.614**	.678**	.749**	.649**	.714**	.512**	.894**	.805**	1	.268*	.370**	.799**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.012	.000	.000
N		88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
X4.11	Pearson Correlation	.265*	.533**	.536**	.492**	.595**	.582**	.785**	.272*	.511**	.268*	1	.711**	.661**
	Sig. (2-tailed)	.013	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.010	.000	.012		.000	.000
N		88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
X4.12	Pearson Correlation	.341**	.756**	.588**	.555**	.752**	.693**	.769**	.362**	.615**	.370**	.711**	1	.755**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000		.000

N		88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
TOT	Pearson	.787	.889	.879	.897	.917	.929	.840	.820	.877	.799	.661	.755	1
AL_	Correlation	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	
X4	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N		88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88

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

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

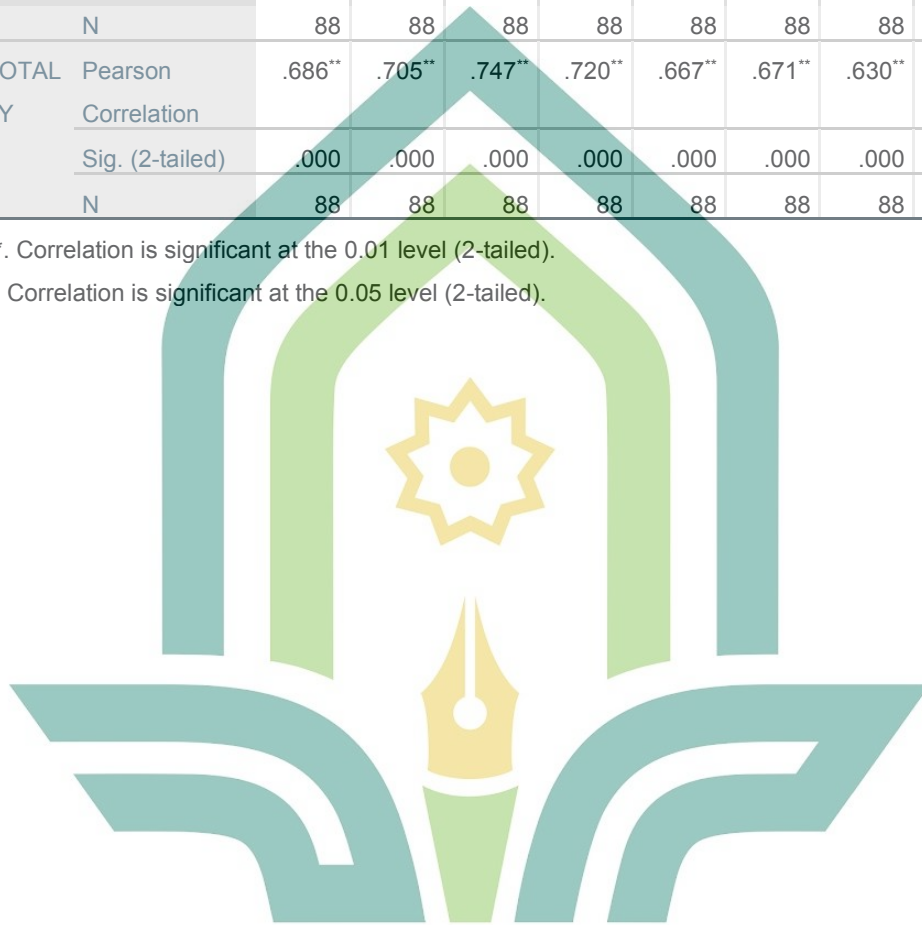
5. Hasil Uji Validitas Kepuasan Anggota (Y)

		Correlations										TOTAL
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y		
Y1	Pearson	1	.588**	.418**	.606**	.303**	.210*	.225*	.291**	.686**		
	Correlation											
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.004	.050	.035	.006	.000		
N		88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	
Y2	Pearson	.588**	1	.487**	.550**	.308**	.322**	.181	.359**	.705**		
	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.003	.002	.091	.001	.000		
N		88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	
Y3	Pearson	.418**	.487**	1	.410**	.528**	.510**	.354**	.426**	.747**		
	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.001	.000	.000		
N		88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	
Y4	Pearson	.606**	.550**	.410**	1	.389**	.253*	.291**	.341**	.720**		
	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.017	.006	.001	.000		
N		88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	
Y5	Pearson	.303**	.308**	.528**	.389**	1	.566**	.396**	.225*	.667**		
	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	.004	.003	.000	.000		.000	.000	.035	.000		
N		88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	
Y6	Pearson	.210*	.322**	.510**	.253*	.566**	1	.569**	.341**	.671**		
	Correlation											
	Sig. (2-tailed)	.050	.002	.000	.017	.000		.000	.001	.000		
N		88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	

Y7	Pearson Correlation	.225*	.181	.354**	.291**	.396**	.569**	1	.483**	.630**
	Sig. (2-tailed)	.035	.091	.001	.006	.000	.000		.000	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88
Y8	Pearson Correlation	.291**	.359**	.426**	.341**	.225*	.341**	.483**	1	.634**
	Sig. (2-tailed)	.006	.001	.000	.001	.035	.001	.000		.000
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88
TOTAL_Y	Pearson Correlation	.686**	.705**	.747**	.720**	.667**	.671**	.630**	.634**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88

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

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



Lampiran 6

Hasil Uji Reliabilitas

1. Hasil Uji Reliabilitas Digitalisasi Pelayanan (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.828	12

2. Hasil Uji Reliabilitas Kemudahan Penggunaan (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.755	8

3. Hasil Uji Reliabilitas Kepercayaan (X3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.779	6

4. Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Risiko Transaksi (X4)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.959	12

5. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Anggota (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.835	8

Lampiran 7

Hasil Uji Normalitas

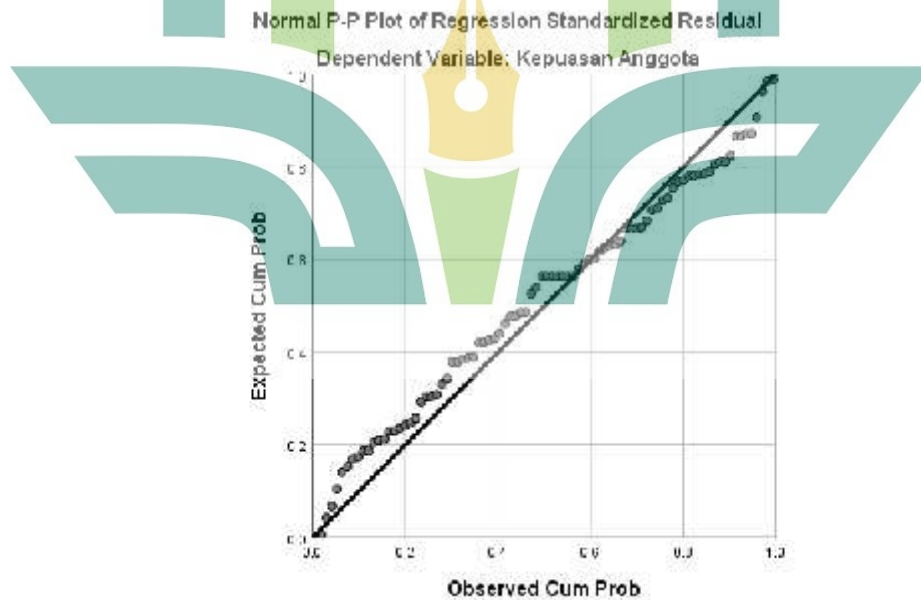
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		88
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.71261342
Most Extreme Differences	Absolute	.084
	Positive	.081
	Negative	-.084
Test Statistic		.084
Asymp. Sig. (2-tailed)		.176 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.



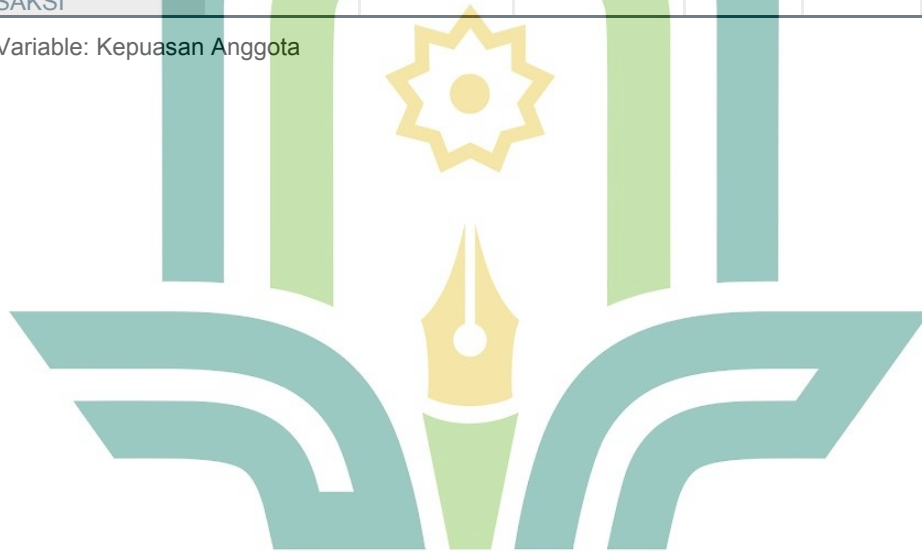
Lampiran 8

Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-1.184	3.023		-.392	.696		
	DIGITALISASI PELAYANAN	.272	.078	.344	3.489	.001	.530	1.888
	KEMUDAHAN PENGGUNAAN	.605	.115	.500	5.281	.000	.574	1.744
	KEPERCAYAAN	-.009	.142	-.007	-.064	.949	.473	2.114
	PERSEPSI RISIKO TRANSAKSI	.010	.030	.028	.352	.726	.831	1.203

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota



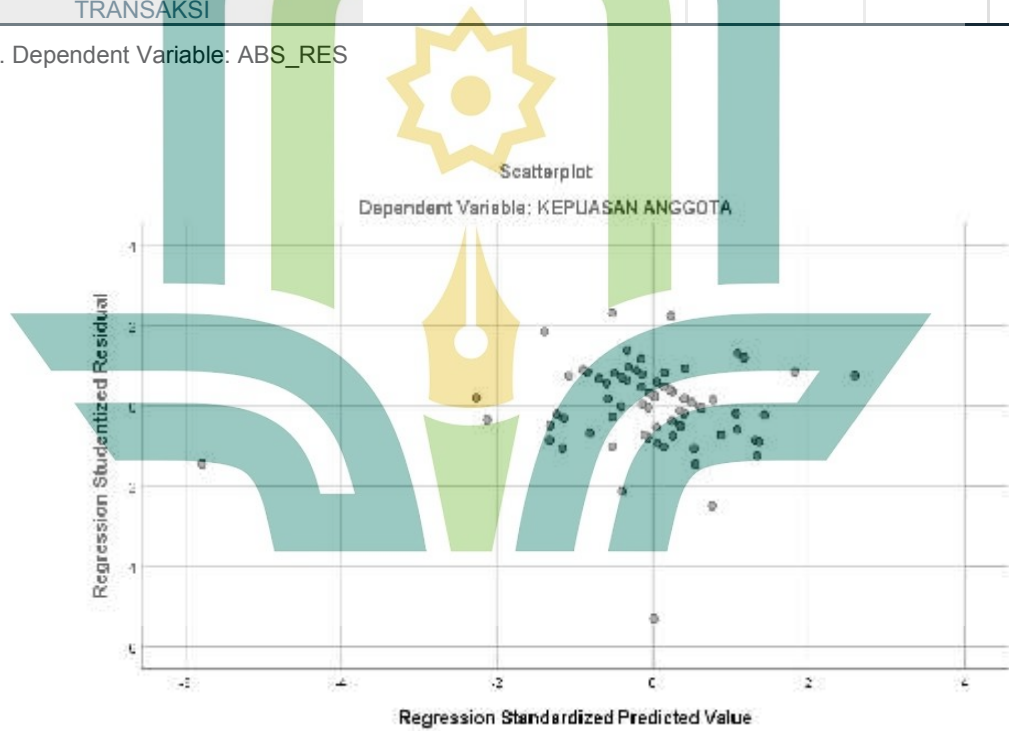
Lampiran 9

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	2.695	2.135		1.262	.210
	DIGITALISASI PELAYANAN	.019	.055	.051	.343	.733
	KEMUDAHAN PENGGUNAAN	-.018	.081	-.032	-.219	.827
	KEPERCAYAAN	-.036	.100	-.057	-.362	.719
	PERSEPSI RISIKO TRANSAKSI	-.011	.021	-.064	-.532	.596

a. Dependent Variable: ABS_RES



Lampiran 10

Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	-1.184	3.023		-.392	.696
	DIGITALISASI PELAYANAN	.272	.078	.344	3.489	.001
	KEMUDAHAN PENGGUNAAN	.605	.115	.500	5.281	.000
	KEPERCAYAAN	-.009	.142	-.007	-.064	.949
	PERSEPSI RISIKO TRANSAKSI	.010	.030	.028	.352	.726

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota



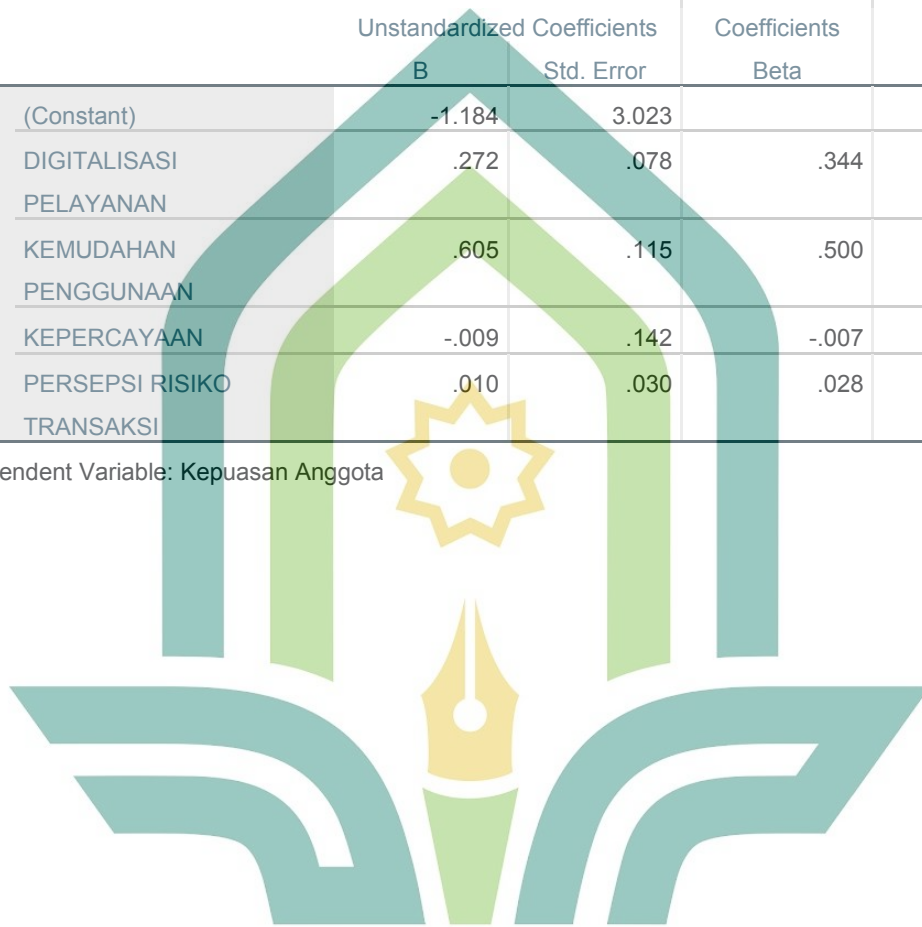
Lampiran 11

Hasil Uji T (Pengaruh Secara Parsial atau Langsung)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	-1.184	3.023		-.392	.696
	DIGITALISASI PELAYANAN	.272	.078	.344	3.489	.001
	KEMUDAHAN PENGGUNAAN	.605	.115	.500	5.281	.000
	KEPERCAYAAN	-.009	.142	-.007	-.064	.949
	PERSEPSI RISIKO	.010	.030	.028	.352	.726
	TRANSAKSI					

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota



Lampiran 12

Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	861.421	4	215.355	27.921	.000 ^b
	Residual	640.170	83	7.713		
	Total	1501.591	87			

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

b. Predictors: (Constant), Persepsi Risiko Transaksi, Digitalisasi Pelayanan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan



Lampiran 13

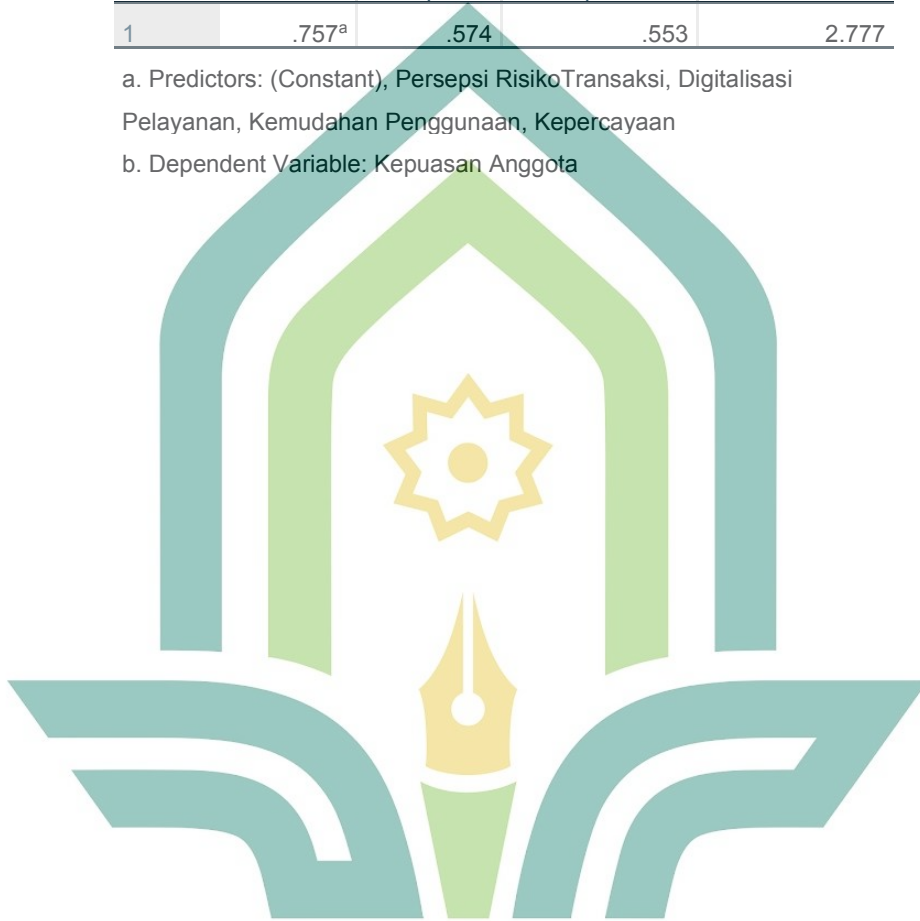
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.757 ^a	.574	.553	2.777

a. Predictors: (Constant), Persepsi Risiko Transaksi, Digitalisasi Pelayanan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan

b. Dependent Variable: Kepuasan Anggota



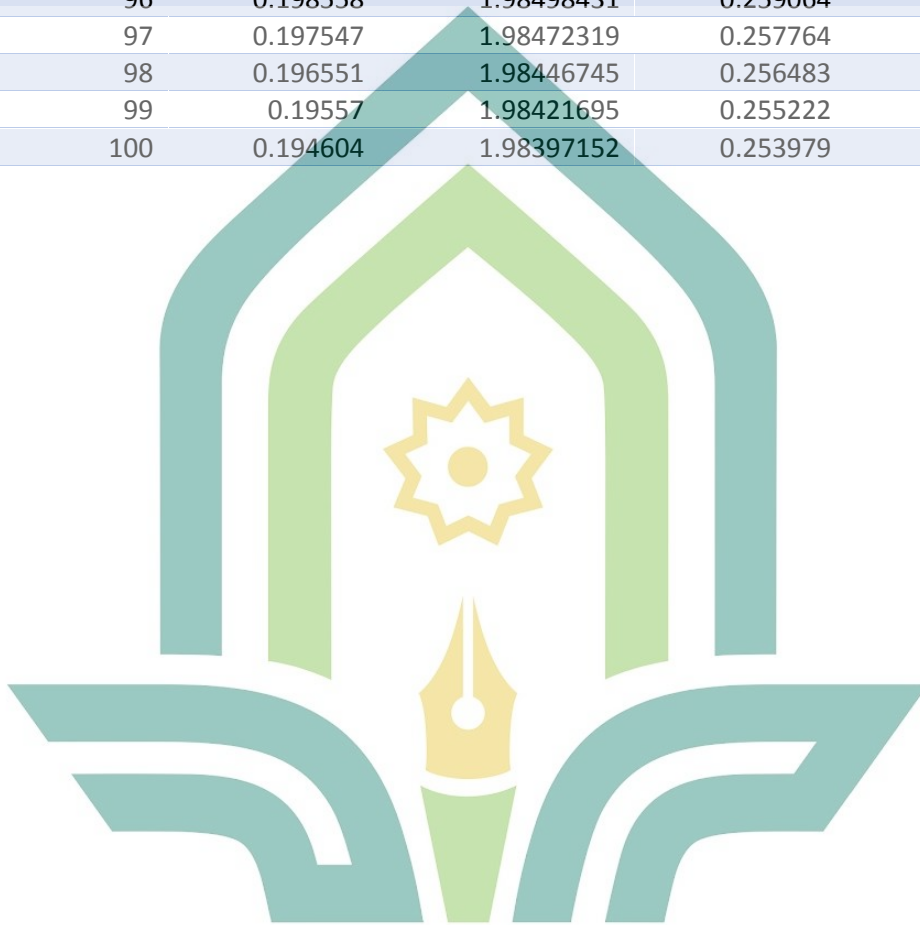
Lampiran 14

Tabel Distribusi

Df	5%		1%	
	r-tabel	t-tabel	r-tabel	t-tabel
1	0.996917	12.7062047	0.999877	63.6567412
2	0.95	4.30265273	0.99	9.9248432
3	0.878339	3.18244631	0.958735	5.84090931
4	0.811401	2.77644511	0.9172	4.60409487
5	0.754492	2.57058184	0.874526	4.03214298
6	0.706734	2.44691185	0.834342	3.70742802
7	0.666384	2.36462425	0.797681	3.4994833
8	0.631897	2.30600414	0.764592	3.35538733
9	0.602069	2.26215716	0.734786	3.24983554
10	0.575983	2.22813885	0.707888	3.16927267
11	0.552943	2.20098516	0.683528	3.10580652
12	0.532413	2.17881283	0.661376	3.05453959
13	0.513977	2.16036866	0.641145	3.01227584
14	0.497309	2.14478669	0.622591	2.97684273
15	0.482146	2.13144955	0.605506	2.94671288
16	0.468277	2.1199053	0.589714	2.92078162
17	0.455531	2.10981558	0.575067	2.89823052
18	0.443763	2.10092204	0.561435	2.87844047
19	0.432858	2.09302405	0.548711	2.86093461
20	0.422714	2.08596345	0.5368	2.84533971
21	0.413247	2.07961384	0.52562	2.83135956
22	0.404386	2.07387307	0.515101	2.81875606
23	0.39607	2.06865761	0.505182	2.80733568
24	0.388244	2.06389856	0.495808	2.7969395
25	0.380863	2.05953855	0.486932	2.78743581
26	0.373886	2.05552944	0.478511	2.77871453
27	0.367278	2.05183052	0.470509	2.77068296
28	0.361007	2.04840714	0.462892	2.76326246
29	0.355046	2.04522964	0.455631	2.7563859
30	0.34937	2.04227246	0.448699	2.74999565
31	0.343957	2.03951345	0.442072	2.74404192
32	0.338788	2.03693334	0.435728	2.73848148
33	0.333845	2.0345153	0.429648	2.73327664
34	0.329111	2.03224451	0.423814	2.72839437
35	0.324573	2.03010793	0.418211	2.72380559
36	0.320217	2.028094	0.412823	2.71948463
37	0.316032	2.02619246	0.407637	2.71540872
38	0.312006	2.02439416	0.402641	2.7115576
39	0.308131	2.02269092	0.397824	2.70791318
40	0.304396	2.02107539	0.393174	2.70445927
41	0.300793	2.01954097	0.388684	2.7011813

42	0.297315	2.0180817	0.384343	2.69806619
43	0.293955	2.0166922	0.380144	2.69510208
44	0.290706	2.01536757	0.37608	2.69227827
45	0.287563	2.01410339	0.372142	2.68958502
46	0.284519	2.0128956	0.368326	2.68701349
47	0.28157	2.01174051	0.364624	2.68455562
48	0.278711	2.01063476	0.361031	2.68220403
49	0.275936	2.00957524	0.357543	2.67995197
50	0.273243	2.00855911	0.354153	2.67779327
51	0.270628	2.00758377	0.350857	2.67572223
52	0.268086	2.00664681	0.347652	2.67373363
53	0.265614	2.005746	0.344533	2.67182264
54	0.263209	2.00487929	0.341496	2.6699848
55	0.260869	2.00404478	0.338538	2.66821599
56	0.258589	2.00324072	0.335655	2.6665124
57	0.256369	2.00246546	0.332845	2.66487048
58	0.254204	2.00171748	0.330104	2.66328695
59	0.252094	2.00099538	0.327429	2.66175875
60	0.250035	2.00029782	0.324818	2.66028303
61	0.248026	1.99962358	0.322269	2.65885713
62	0.246064	1.99897152	0.319779	2.65747856
63	0.244148	1.99834054	0.317345	2.65614503
64	0.242276	1.99772965	0.314966	2.65485434
65	0.240447	1.99713791	0.31264	2.65360447
66	0.238658	1.99656442	0.310364	2.65239352
67	0.236909	1.99600835	0.308138	2.65121969
68	0.235198	1.99546893	0.305958	2.6500813
69	0.233523	1.99494542	0.303824	2.64897677
70	0.231883	1.99443711	0.301734	2.64790462
71	0.230278	1.99394337	0.299687	2.64686344
72	0.228705	1.99346357	0.297681	2.64585191
73	0.227164	1.99299713	0.295714	2.64486878
74	0.225654	1.9925435	0.293786	2.64391287
75	0.224174	1.99210215	0.291895	2.64298307
76	0.222722	1.99167261	0.29004	2.64207831
77	0.221298	1.9912544	0.28822	2.64119761
78	0.219901	1.99084707	0.286433	2.64034002
79	0.21853	1.99045021	0.28468	2.63950463
80	0.217185	1.99006342	0.282958	2.6386906
81	0.215864	1.98968632	0.281267	2.63789711
82	0.214567	1.98931856	0.279606	2.63712341
83	0.213293	1.98895978	0.277974	2.63636876
84	0.212041	1.98860967	0.276371	2.63563246
85	0.210811	1.98826791	0.274794	2.63491385
86	0.209603	1.98793421	0.273245	2.63421231
87	0.208415	1.98760828	0.271721	2.63352723

88	0.207246	1.98728986	0.270222	2.63285804
89	0.206098	1.9869787	0.268748	2.63220419
90	0.204968	1.98667454	0.267298	2.63156517
91	0.203856	1.98637715	0.265871	2.63094046
92	0.202763	1.98608632	0.264467	2.63032961
93	0.201686	1.98580181	0.263084	2.62973215
94	0.200627	1.98552344	0.261723	2.62914764
95	0.199584	1.985251	0.260383	2.62857567
96	0.198558	1.98498431	0.259064	2.62801584
97	0.197547	1.98472319	0.257764	2.62746777
98	0.196551	1.98446745	0.256483	2.6269311
99	0.19557	1.98421695	0.255222	2.62640546
100	0.194604	1.98397152	0.253979	2.62589052



Lampiran 15

Tabel Distribusi F Tabel

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05															
df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	161	199	216	225	230	234	237	239	241	242	243	244	245	245	246
2	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30	19.33	19.35	19.37	19.38	19.40	19.40	19.41	19.42	19.42	19.43
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81	8.79	8.78	8.74	8.73	8.71	8.70
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.18	6.09	6.04	6.00	5.96	5.94	5.91	5.89	5.87	5.86
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95	4.86	4.82	4.77	4.74	4.70	4.68	4.66	4.64	4.62
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15	4.10	4.06	4.03	4.00	3.98	3.96	3.94
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68	3.64	3.60	3.57	3.55	3.53	3.51
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.50	3.44	3.39	3.35	3.31	3.28	3.26	3.24	3.22
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.29	3.23	3.18	3.14	3.10	3.07	3.05	3.03	3.01
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02	2.98	2.94	2.91	2.89	2.86	2.85
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	3.09	3.01	2.95	2.90	2.85	2.82	2.79	2.76	2.74	2.72
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3.00	2.91	2.85	2.80	2.75	2.72	2.69	2.66	2.64	2.62
13	4.67	3.81	3.41	3.16	3.03	2.92	2.83	2.77	2.71	2.67	2.63	2.60	2.58	2.55	2.53
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85	2.76	2.70	2.65	2.60	2.57	2.53	2.51	2.48	2.46
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.71	2.64	2.59	2.54	2.51	2.48	2.45	2.42	2.40
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54	2.49	2.46	2.42	2.40	2.37	2.35
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49	2.45	2.41	2.38	2.35	2.33	2.31
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46	2.41	2.37	2.34	2.31	2.29	2.27
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42	2.38	2.34	2.31	2.28	2.26	2.23
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39	2.35	2.31	2.28	2.25	2.22	2.20
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37	2.32	2.28	2.25	2.22	2.20	2.18
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34	2.30	2.26	2.23	2.20	2.17	2.15
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32	2.27	2.24	2.20	2.18	2.15	2.13
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30	2.25	2.22	2.18	2.15	2.13	2.11
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.28	2.24	2.20	2.16	2.14	2.11	2.09
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27	2.22	2.18	2.15	2.12	2.09	2.07
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.31	2.25	2.20	2.17	2.13	2.10	2.08	2.06
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24	2.19	2.15	2.12	2.09	2.06	2.04
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22	2.18	2.14	2.10	2.08	2.05	2.03
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21	2.16	2.13	2.09	2.06	2.04	2.01
31	4.16	3.30	2.91	2.68	2.52	2.41	2.32	2.25	2.20	2.15	2.11	2.08	2.05	2.03	2.00
32	4.15	3.29	2.90	2.67	2.51	2.40	2.31	2.24	2.19	2.14	2.10	2.07	2.04	2.01	1.99
33	4.14	3.28	2.89	2.66	2.50	2.39	2.30	2.23	2.18	2.13	2.09	2.06	2.03	2.00	1.98
34	4.13	3.28	2.88	2.65	2.49	2.38	2.29	2.23	2.17	2.12	2.08	2.05	2.02	1.99	1.97
35	4.12	3.27	2.87	2.64	2.49	2.37	2.29	2.22	2.16	2.11	2.07	2.04	2.01	1.99	1.96
36	4.11	3.26	2.87	2.63	2.48	2.36	2.28	2.21	2.15	2.11	2.07	2.03	2.00	1.98	1.95
37	4.11	3.25	2.86	2.63	2.47	2.36	2.27	2.20	2.14	2.10	2.06	2.02	2.00	1.97	1.95
38	4.10	3.24	2.85	2.62	2.46	2.35	2.26	2.19	2.14	2.09	2.05	2.02	1.99	1.96	1.94
39	4.09	3.24	2.85	2.61	2.46	2.34	2.26	2.19	2.13	2.08	2.04	2.01	1.98	1.95	1.93
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12	2.08	2.04	2.00	1.97	1.95	1.92
41	4.08	3.23	2.83	2.60	2.44	2.33	2.24	2.17	2.12	2.07	2.03	2.00	1.97	1.94	1.92
42	4.07	3.22	2.83	2.59	2.44	2.32	2.24	2.17	2.11	2.06	2.03	1.99	1.96	1.94	1.91
43	4.07	3.21	2.82	2.59	2.43	2.32	2.23	2.16	2.11	2.06	2.02	1.99	1.96	1.93	1.91
44	4.06	3.21	2.82	2.58	2.43	2.31	2.23	2.16	2.10	2.05	2.01	1.98	1.95	1.92	1.90
45	4.06	3.20	2.81	2.58	2.42	2.31	2.22	2.15	2.10	2.05	2.01	1.97	1.94	1.92	1.89

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.85	1.83	1.80
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.80
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.84	1.82	1.79
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.82	1.79
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.83	1.81	1.78
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.81	1.78
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78

Lampiran 16

Surat Pengantar Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Pahlawan KM. 5 Rowoloku Kajen Kab. Pekalongan Kode Pos 51161
www.febi.uiningsudur.ac.id email: febi@uinpekalongan.ac.id

Nomor : B-1490/Un.27/F.IV/TL.00/12/2022 05 Desember 2022
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Permohonan ijin penelitian

Yth. Pimpinan KSPPS BMT BAHTERA Cabang Batang
di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dibentahukan dengan hormat bahwa:

Nama : Nur Fiana
NIM : 4219054
Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Adalah mahasiswa Universitas Islam Negeri K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN yang akan melakukan penelitian di Lembaga/Wilayah yang Bapak/Ibu Pimpin guna menyusun skripsi/tesis dengan judul
"PENGARUH DIGITALISASI PELAYANAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KEPERCAYAAN, DAN PERSEPSI RISIKO TRANSAKSI TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA PADA PENGGUNAAN BAHTERA MOBILE DI KSPPS BMT BAHTERA CABANG BATANG (Studi kasus Anggota KSPPS BMT BAHTERA Cabang Batang)"

Sehubungan dengan hal tersebut, dimohon dengan hormat bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan izin dalam wawancara dan pengumpulan data penelitian dimaksud.

Demikian surat permohonan ini disampaikan, atas perhatian dan perkenannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'ataikum Wr. Wb.



Ditandatangani Secara Elektronik Oleh:

Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H, M.H
NIP. 197502201999032001

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) sehingga tidak diperlukan tanda tangan dan stempel basah.



Lampiran 17

Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian



K. S. P. P. S
BMTBAHTERA

Kantor Pusat :
Jl. Dr. Sutomo Mega Grosir MM Blok A.9-10 Pekalongan
Telp. (0285) 423134 - 427122 Fax. (0285) 4416400

SURAT KETERANGAN

No. 210/SKt.B/BMT-B/X/2023

Menindak lanjuti surat permohonan izin penelitian No B-1490/Un.27/F.IV/TL.00/12/2022, maka KSPPS BMT BAHTERA yang beralamat di Jl. Dr. Sutomo Mega Grosir MM Blok A.9-10 Pekalongan menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

Nama : Nur Fiana
NIM : 4219054
Universitas : Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid
Pekalongan

Yang bersangkutan benar-benar telah melakukan penelitian di KSPPS BMT Bahtera dengan judul **"Pengaruh Digitalisasi Pelayanan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, dan Persepsi Risiko Transaksi Terhadap Kepuasan Anggota Pada Penggunaan Bahtera Mobile di KSPPS BMT Bahtera Cabang Batang"**

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat digunakan seperlunya.

Pekalongan, 2 Oktober 2023


K. S. P. P. S
BMTBAHTERA

M Isro' Feriavanto, S.Pd
Personalia dan Humas

Lampiran 18

DOKUMENTASI



Lampiran 19

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. IDENTITAS

1. Nama : Nur Fiana
2. Tempat Tanggal Lahir : Batang, 02 Agustus 2000
3. Alamat Rumah : Jl. Cepoko No.21, Desa Cepokokuning, Rt. 06/ Rw.02, Kecamatan Batang, Kabupaten Batang, Jawa Tengah.
4. Email : fiya64545@gmail.com
5. Nama Ayah : Kastawi
6. Pekerjaan : Wiraswasta
7. Nama Ibu : Ciswati
8. Pekerjaan : Wirausaha

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SD Negeri Cepokokuning : 2007 - 2013
2. SMP Negeri 2 Wonotunggal : 2013 - 2016
3. MA Negeri Batang : 2016 – 2019

C. PENGALAMAN ORGANISASI

1. OSIS MAN Batang : 2016 - 2018
2. Anggota PKS (PASKIBRA) MAN Batang : 2016 - 2018
3. Sekretaris IPPNU Desa Cepokonuning : 2019 - 2021
4. Karang Taruna Desa Cepokokuning : 2022 - 2023