

**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 PENGGUNAAN, KEPERCAYAAN, DAN PERSEPSI RISIKO TRANSAKSI TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA PADA PENGGUNAAN 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](http://www.febi.uingusdur.ac.id) email: [febi@uingusdur.ac.id](mailto: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

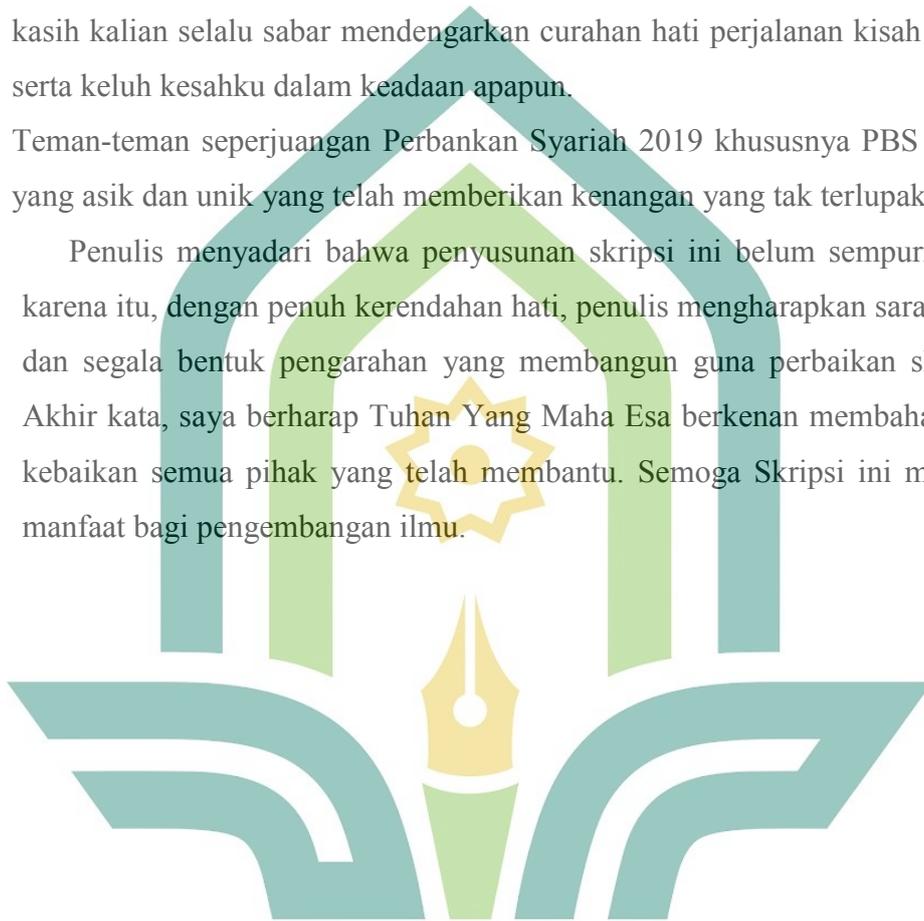
Puji Syukur kehadirat Allah SWT atas segala hidayah dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai pemenuhan syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) di Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Shalawat serta salam bagi junjungan Nabi besar kita Nabi Muhammad 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

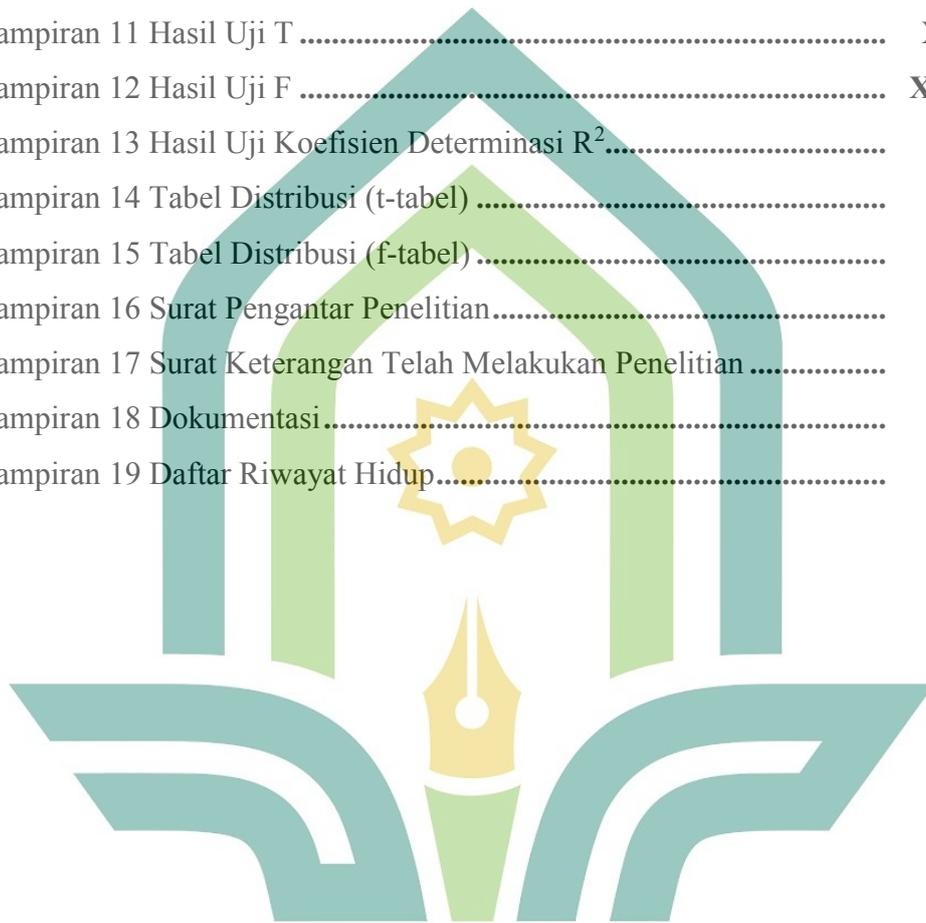


## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>NOTA PEMBIMBING .....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xx</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xxi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	14
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	15
D. Sistematika Penulisan.....	18
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>20</b>
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
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>60</b>
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
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>75</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	75
B. Deskripsi Data.....	78
C. Analisis Data.....	83
D. Pembahasan Hasil Penelitian .....	96
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>103</b>
A. Kesimpulan .....	103
B. Keterbatasan Penelitian.....	103
C. Implikasi Praktis dan Teoritis .....	104
D. Saran .....	104
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>106</b>
<b>LAMPIRAN</b>	
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	<b>I</b>
Lampiran 2 Data Identitas Responden.....	<b>II</b>
Lampiran 3 Data Mentah Kuisisioner.....	<b>XI</b>
Lampiran 4 Hasil Analisis Karakteristik Responden.....	<b>XXII</b>

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



## 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
ص	Sad	Ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	Ain	’	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	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*

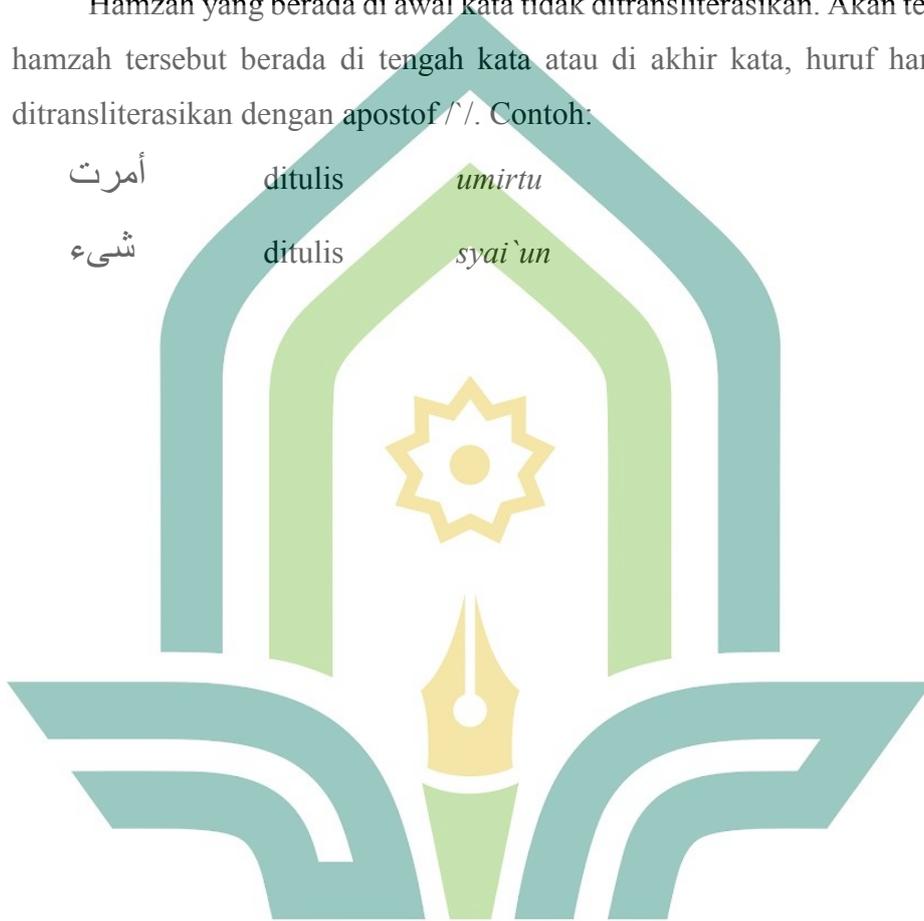
Kata sandang yang diikuti oleh “huruf qamariyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu /l/ diikuti terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang. Contoh:

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 II

### LANDASAN TEORI

#### A. Landasan Teori

##### 1. Pengertian TRA (*Theory of Reasoned Action*)

Sentral yang dibahas dalam penelitian ini mengenai kepuasan nasabah. Penelitian ini menggunakan *Theory of Reasoned Action (TRA)* / Teori Tindakan. Berasalan dari Ajzen dan Fishbein, dalam upaya untuk menawarkan mengenai konsistensi tentang hubungan antara perilaku dan sikap. Sejauh mana seseorang memiliki pendapat yang menguntungkan atau negatif tentang perilaku yang dipermasalahkan ditentukan oleh teori sikap Ajzen tentang perilaku. Hubungan antara sikap terhadap perilaku dan evaluasi menjelaskan mengenai keyakinan individu dalam perilaku yang menggambarkan probabilitas subjektif bahwa aktivitas akan menciptakan efek tertentu (Ajzen, 2010).

Menurut (Ajzen, 2010), ada dua variabel utama yang dapat mempengaruhi keinginan seseorang untuk melakukan sesuatu atau melakukan tindakan tertentu, yakni: sikap (*attitude against conduct*) dan pengaruh sosial atau norma subjektif (*subjective norm*). Dia mengklaim bahwa keyakinan perilaku menimbulkan sikap, sedangkan keyakinan normatif menimbulkan standar subjektif. Teori ini juga menghubungkan antara keyakinan (*belief*), perilaku (*behavior*), sikap (*attitude*), dan kehendak (*intention*). TRA memiliki daya prediksi pada perspektif sebab akibat yang

menerangkan perilaku konsumen yakni muncul dari keinginan melaksanakan tindakan yang muncul pada tahapan pengambilan keputusan secara logis.

Dari pemaparan diatas, maka kepuasan seseorang dapat diukur dengan menggunakan *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang dikemukakan oleh Ajzen dan Fishbein's yang mana teori tersebut didasarkan pada berbagai kriteria, termasuk sikap (*attitude*) yang diberikan oleh petugas/karyawan KSPPS BMT Bahtera cabang Batang khususnya dalam hal pelayanan digital. Kepuasan anggota akan tercapai apabila sikap dan layanan KSPPS BMT Bahtera cabang Batang memenuhi atau melebihi harapan anggotanya. Selain itu, kemudahan, kepercayaan, dan persepsi risiko transaksi atas layanan yang diberikan kepada anggota juga dapat mempengaruhi cara orang berfikir tentang tindakan mereka dan konsekuensi dari tindakan mereka saat memutuskan apakah akan menggunakan produk KSPPS BMT Bahtera cabang Batang atau tidak.

## 2. Digitalisasi Pelayanan

### a. Pengertian Digitalisasi Pelayanan

Sektor perbankan dan Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS) harus mampu mengikuti tren transaksi digital yang sedang berkembang, seperti pembayaran non-tunai, *Branchless Banking*, dan munculnya industri baru seperti *e-Commuting*, *Fintech*, dan layanan perbankan berbasis internet yang berkembang di Indonesia. Menurut (Lestari, 2021), digitalisasi pelayanan merupakan suatu mekanisme interaksi baru (era modern) antara pemerintah dan masyarakat, serta kelompok lain yang

berkepentingan (stakeholder) yang melibatkan penggunaan teknologi informasi (internet) dengan tujuan meningkatkan mutu kualitas layanan.

Salah satu bentuk inovasi layanan perbankan maupun LKMS adalah dengan melakukan digitalisasi pelayanan. Adanya layanan digital seperti Bahtera Mobile, seperti halnya Lembaga Keuangan Mikro Syariah BMT Bahtera, menunjukkan upaya untuk meningkatkan kualitas layanan yang ditawarkan oleh Lembaga. Jika KSPPS BMT Bahtera cabang Batang ingin tetap eksis maka harus memberikan pelayanan anggota yang prima (Zawiyah et al., 2019).

Efektivitas layanan memiliki dampak pada kepuasan anggota. Untuk bersaing secara efektif dan meningkatkan kepuasan anggota, KSPPS BMT Bahtera harus memberikan layanan anggota berkualitas tinggi. Pengukuran kepuasan anggota perlu dilakukan secara akurat, dan ini dapat dilakukan dengan menggunakan dimensi *E-Service Quality* dari *efficiency*, *reliability*, *fulfillment*, dan *privacy*, serta *E-Recovery Service Quality* dari dimensi *efficiency*, *reliability*, *fulfillment*, *privacy*, daya tanggap, kompensasi, dan kontak. Namun, dimensi kompensasi belum dapat diterapkan karena belum diterapkan di LKMS atau industri perbankan di Indonesia. Pendekatan ini bekerja dengan baik dan dapat dipercaya untuk menilai seberapa puas pelanggan (anggota) dengan layanan yang diberikan terhadap kualitas layanan yang dirasakan (Zawiyah et al., 2019).

Dengan menyadari pentingnya kepuasan anggota untuk mencapai tujuan lembaga. KSPPS BMT Bahtera sebagai salah satu LKMS terus

memperkuat ekuitas mereka dengan layanan digitalnya, yaitu Bahtera Mobile. Digitalisasi Pelayanan bisa dikatakan sebagai penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan kepuasan pelayanan serta memenuhi kebutuhan layanan atau transaksi keuangan anggota yang beragam (Izza, 2022).

b. Faktor yang mempengaruhi digitalisasi pelayanan

Dalam penelitian yang dilakukan (Susilawaty & Nicola, 2020) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan digital, yaitu :

i. Kenyamanan, merupakan kondisi dimana kebutuhan anggota telah terpenuhi. Setiap orang memiliki akses pada sistem layanan online, yang memungkinkan mereka membayar tagihan, memeriksa rekening, mentransfer uang, dan menggunakan layanan gratis lainnya setiap saat (Change et al., 2021).

ii. Kualitas Fungsional, merupakan sebuah komponen dalam kualitas layanan guna mengukur aspek-aspek cara penyampaian jasa kepada anggota.

iii. *Employee Customer Engagement* (Keterlibatan Pelanggan Karyawan), mengacu pada komunikasi atau kontak antara lembaga perusahaan dan pihak luar, seperti pelanggan/nasabah (anggota).

iv. *Digital Banking Service Quality*, merupakan layanan digital yang diberikan oleh pihak perusahaan/lembaga BMT kepada anggotanya, seperti memperoleh informasi saldo dan melakukan transaksi melalui

sebuah aplikasi mobile (Bahtera Mobile) guna meningkatkan kualitas pelayanan yang optimal, cepat, dan mudah.

- v. Inovasi Perbankan Digital, merupakan bahwa perbankan digital terus berevolusi dan melahirkan/memunculkan berbagai inovasi guna memenuhi kebutuhan dan gaya hidup masyarakat yang kini telah bertransformasi ke arah serba modern atau digital. Misalnya saja, salah satu inovasi perbankan digital yaitu adanya layanan digital seperti internet banking yang memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada nasabahnya dalam sistem pelayanan perusahaan.

c. Indikator Digitalisasi Pelayanan

Berdasarkan penelitian Nia Dwi dalam (Lestari, 2021) terdiri dari 6 pengelompokan indikator pengukuran digitalisasi pelayanan nasabah, yakni :

- i. *Efficiency* (Ketepatangunaan), merupakan kemampuan bank untuk menawarkan situs web yang ramah pengguna, struktur yang jelas dan dapat diterima, serta kapasitas untuk menyimpan informasi yang dapat digunakan sebagai masukan bagi klien. Aksesibilitas, penjelajahan, dan pencarian barang-barang yang diperlukan di situs online adalah aspek efisiensi.
- ii. *Reliability* (Keandalan), merupakan ketepatan janji layanan, yang mensyaratkan bahwa lembaga perusahaan dapat memberikan layanan kepada nasabah (anggota) dengan tepat dan akurat, serta memenuhi

janji pelayanan yang adil dan prima termasuk ketepatan dan ketanggapan dalam memproses pengaduan.

iii. *Fulfillment* (Pemenuhan), merupakan salah satu janji yang dibuat oleh situs tersebut harus terpenuhi. Karena pemenuhan janji layanan yang benar akan menghasilkan kepuasan nasabah (anggota) dan tingkat pemenuhan janji situs web merupakan indikasi penting dalam penelitian layanan digital.

iv. *Privacy* (Keamanan), tingkat privasi menentukan seberapa aman dan andal situs layanan digital bagi pengguna. Keamanan data nasabah (anggota) sangat penting untuk membangun kepercayaan dan kepuasan anggota karena privasi dapat berupa keamanan dan kerahasiaan data konsumen saat menggunakan layanan digital.

v. *Responsiveness* (Daya Tanggap), mengacu pada seberapa cepat perusahaan merespons masalah nasabah (anggota). Nasabah akan merasa lebih percaya diri pada suatu lembaga perusahaan jika mereka menerima layanan yang cepat dan tanggap, karena mereka yakin dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik. Nasabah akan tetap setia dan memberikan kepuasan anggota dengan pelayanan yang baik.

vi. *Contact*, merupakan suatu pusat panggilan yang menyediakan layanan telepon untuk menangani permintaan, keluhan, dan masalah nasabah. Saat nasabah mencari informasi tentang produk dan layanan, kontak juga mempermudah mereka untuk menghubungi lembaga perusahaan secara online. Masalah dan keinginan layanan pelanggan dapat

ditangani dengan cepat menggunakan layanan *call center digital* (online).

### 3. Kemudahan Penggunaan

#### a. Pengertian Kemudahan Penggunaan

Pertimbangan penting bagi anggota yang menggunakan layanan digital lembaga keuangan adalah kemudahan penggunaan. Sudah menjadi hal biasa bagi anggota untuk mempertimbangkan layanan online karena sistem yang sulit akan menyebabkan anggota lebih memilih menggunakan layanan ATM yang terbatas pada cek saldo, transfer uang, dan pembayaran tagihan. Ukuran kemudahan penggunaan dilihat dari seberapa mudah seseorang mengantisipasi untuk memanfaatkan teknologi tertentu.

Konsep kemudahan penggunaan mencerminkan seberapa banyak orang menganggap penggunaan mobile banking itu sederhana dan tidak banyak mengeluarkan usaha yang keras. Kemudahan penggunaan ini juga menunjukkan bagaimana nasabah akan lebih tertarik untuk menggunakan sistem layanan jika mobile banking mudah digunakan (Amanullah, 2016).

Menurut (Saptawati, 2018), mengemukakan bahwa sejauh mana seseorang menganggap pemanfaatan teknologi informasi itu sederhana dan tidak membutuhkan banyak usaha didefinisikan sebagai kemudahan penggunaan.

Dalam Islam, kemudahan penggunaan adalah salah satu pedoman utama yang diberikan Allah SWT untuk memastikan bahwa orang-orang mematuhi ajaran Islam dengan semangat dan ketekunan, terutama dalam

situasi yang sulit. Islam menawarkan fasilitas terbaik karena semuanya baik, menjadikannya fasilitas yang paling ideal. Sesuai dengan firman Allah SWT dalam surat Al-Baqarah (2): 185: “Allah SWT selalu memberikan kemudahan kepada setiap Sahabat-Nya.”



Artinya : “Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu. Hendaklah kamu mencukupkan bilangannya dan mengagungkan Allah atas petunjuk-Nya yang diberikan kepadamu, agar kamu bersyukur.”

Sedangkan, menurut Davis dalam penelitian (Ningrum, 2021) tingkat kemudahan pengguna terkait penggunaan teknologi digital disebut sebagai batas penggunaan. Sesuai pendapat Goodwin dan Silver, pola penggunaan dan perilaku pengguna dengan sistem tertentu juga dapat mengungkapkan tingkat kegunaan tertentu. Persepsi seseorang tentang teknologi yang mudah digunakan juga dikenal sebagai persepsi kemudahan penggunaan.

Persepsi kemudahan juga diartikan sebagai suatu keyakinan bahwa penggunaan sistem layanan digital tidak banyak usaha/upaya. Dalam hal

ini, maka jika layanan mudah digunakan, maka kemungkinan besar akan lebih banyak orang yang menggunakannya (Ningrum, 2021).

Dalam penelitian ini, kemudahan mengacu pada penggunaan fitur layanan aplikasi seluler atau Bahtera Mobile dimana dapat dipelajari dengan mudah serta digunakan kapan saja dan di mana saja selama jaringan internet dapat diakses. Seseorang juga dapat mengatakan bahwa sesuatu itu mudah digunakan jika mereka tidak kesulitan menggunakan layanan yang ditawarkan perusahaan. Dimana pernyataan tersebut bisa menunjukkan bahwa bagi seorang pengguna akan merasa mudah dan percaya pada penggunaan aplikasi mobile yang mana nantinya pengguna akan merasa bermanfaat bagi dirinya sendiri dalam menggunakan layanan digital tersebut (Saptawati, 2018).

#### b. Indikator Kemudahan Penggunaan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan (Saptawati, 2018), bahwa terdapat 4 indikator kemudahan penggunaan, yakni :

- i. Kemampuan Dalam Melakukan Transaksi, artinya anggota bisa memiliki kemampuan menggunakan produk atau jasa yang digunakan dengan mudah.
- ii. Tidak Ada Kesulitan Dalam Transaksi, artinya anggota tidak merasa kesulitan dalam menggunakan produk atau jasa yang digunakan.
- iii. Kemudahan Operasional Mobile Banking, artinya anggota merasa mudah mengoperasikan produk atau jasa yang digunakan.

iv. Efisiensi Waktu, artinya anggota merasa menghemat atau menggunakan waktu lebih baik pada produk atau jasa yang digunakan.

#### 4. Kepercayaan

##### a. Pengertian Kepercayaan

Kepercayaan adalah rasa yakin yang dimiliki satu pihak terhadap pihak lain untuk menegakkan hubungan antara kedua pihak. Keyakinan ini didasarkan pada asumsi pihak bahwa pihak lain akan menyelesaikan semua kewajibannya seperti yang diharapkan (Sa'idah, 2023). Mayoritas pengguna yang menggunakan *mobile banking* tidak sepenuhnya memahami risiko keamanan dan kerahasiaan. Sebaliknya, mereka hanya berasumsi bahwa bank telah memberikan perhatian pada keamanan dan kerahasiaan, meskipun mereka tidak mengetahui seberapa kuat fitur ini. Oleh karena itu, dalam industri perbankan kepercayaan nasabah merupakan elemen penting yang memotivasi nasabah untuk menyelesaikan transaksi (Ningrum, 2021).

Dalam Islam, kepercayaan disebutkan dalam Q.S. An-Nisa (4): 58, yaitu sebagai berikut :

هَٰذَا لِلَّهِ بِرُحْمَتِهِ أَنْ تُؤْتُوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ

تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعْمًا بِعَظِيمٍ يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَقْبَلُوا الرِّبَا بَعْدَ إِذْ أُبْحِرْتُمْ بِهِ وَإِنَّ اللَّهَ كَانُ سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya : “*Sesungguhnya Allah menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum diantara manusia hendaknya kamu menetapkannya dengan adil. Sungguh, Allah sebaik-*

*baiknya yang memberi pengajaran kepadamu. Sungguh, Allah Maha Mendengar, Maha Melihat.”*

Kepercayaan dalam ayat ini ialah percaya karena sifatnya yang universal. Dalam semua prosedur bisnis, baik dalam pengaturan offline maupun online, kepercayaan adalah faktor terpenting. Mengenal dan memahami satu sama lain dengan baik adalah dasar untuk kepercayaan. Selain perlindungan vertikal yang diberikan oleh pelaku usaha secara norma, nilai, dan etika, pelaku usaha juga dilindungi secara lateral oleh peraturan perundang-undangan. Demikian pula, dalam proses menjalankan bisnis online, koordinasi antara ketiga faktor tersebut di atas saling berkaitan dengan seluruh sistem guna membangun kepercayaan (Ningrum, 2021).

Selain itu, menurut Soderlund dan Julander (2003) dalam penelitian (Nugraheni et al., 2022), kinerja bisnis perusahaan dapat dikorelasikan dengan kepercayaan pelanggannya. Akibatnya, pada saat menggunakan jasa, pelanggan akan merasa yakin dengan pelayanan yang diterima jika penyedia jasa mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhannya dan jujur dalam melakukannya. Karena kepercayaan adalah keyakinan bahwa seseorang akan memperoleh apa yang dicarinya dari orang lain. Jika pelanggan mendapatkan layanan yang dapat diandalkan, mereka akan senang.

Dalam penelitian ini kepercayaan yang dimaksud ialah bahwa anggota akan merasa nyaman menggunakan Bahtera Mobile jika mereka yakin bahwa semua kewajiban yang mereka harapkan akan terpenuhi.

Dalam hal ini, konsep kepercayaan mengacu pada persepsi keyakinan anggota terhadap KSPPS BMT Bahtera cabang Batang sebagai penyedia layanan dan kesesuaiannya sebagai sumber kepercayaan.

#### b. Indikator Kepercayaan

Menurut (Ningrum, 2021) ada tiga cara berbeda untuk mengukur kepercayaan :

- i. Kehandalan, ialah kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan kepada nasabah dengan cepat, akurat, dan memuaskan.
- ii. Kepedulian, ialah ketika sebuah bank mampu mengatasi kesulitan nasabahnya, tingkat empati yang tinggi ditampilkan.
- iii. Kredibilitas, ialah pembentukan struktur operasional yang etis dan handal, serta dapat dipercaya untuk transaksi keuangan elektronik.

#### 5. Persepsi Risiko Transaksi

##### a. Pengertian Persepsi Risiko Transaksi

Secara umum, salah satu kekhawatiran terbesar yang dimiliki nasabah (anggota) saat menggunakan sistem teknologi adalah bahaya yang dirasakan. Risiko yang diterima pengguna saat menggunakan teknologi dikenal sebagai risiko yang dirasakan atau persepsi risiko. Estimasi anggota tentang ketidakpastian pada kemungkinan hasil yang tidak menguntungkan dari transaksi juga dikenal sebagai risiko yang dirasakan dan hal tersebut akan memungkinkan anggota menerima teknologi untuk

transaksi berkurang karena bahaya penggunaannya meningkat (Astuti et al., 2021).

Menurut Pavlou (2003) dalam penelitian (Soelistya & Agustina, 2018), risiko transaksi adalah suatu keadaan yang dipertimbangkan seseorang terhadap ketidakpastian, saat memutuskan apakah akan melakukan transaksi online atau tidak. Orang-orang dengan serius memperhitungkan jarak dan sifat impersonal dari transaksi internet dan bentuk infrastruktur global lainnya yang melibatkan risiko. Risiko dicirikan sebagai ekspektasi irasional konsumen akan kehilangan uang sebagai imbalan atas hasil yang diinginkan. Indikasi persepsi risiko meliputi hal-hal seperti memikirkan sesuatu yang berisiko, merasa ada risiko, dan mengalami kerugian.

Menurut Dowling dan Staelin dalam penelitian (Soelistya & Agustina, 2018), mengemukakan bahwa risiko dan kepercayaan saling terkait ketika beralih dari informasi sederhana ke keputusan pembelian produk (transaksi). Sebaliknya, Pride dan Ferrel dalam penelitian (Bakkara & Wijayangka, 2020), mengatakan bahwa persepsi risiko merupakan komponen psikologis yang mempengaruhi kepuasan anggota dalam belajar. Orang sering memikirkan bahaya keamanan dan privasi sebelum menggunakan sistem layanan online ialah karena terciptanya rasa takut akan kerugian yang mungkin akan terjadi. Menurut penelitian sebelumnya, di antara semua konstruk, risiko yang dirasakan pengguna adalah yang

paling berdampak pada kepuasan anggota dalam penggunaan layanan digital.

Selain itu, risiko transaksi merupakan hal yang paling diperhitungkan dalam transaksi online, baik karena jarak, pelayanan yang tidak melibatkan interaksi tatap muka dengan *teller atau customer service*, dan kemampuan teknologi yang memudahkan transaksi, serta banyak faktor lain yang diperhitungkan anggota (pelanggan) saat melakukan transaksi onlinenya (Soelistya & Agustina, 2018).

Penyebab persepsi risiko menjadi lebih tinggi, sebagai berikut:

- i. Produk tersebut merupakan produk baru.
- ii. Sedikit tersedia informasi mengenai produk.
- iii. Produk tersebut penting bagi anggota.
- iv. Produk tersebut memiliki produk yang kompleks.
- v. Rendahnya kepercayaan diri anggota untuk mengevaluasi merek.
- vi. Tingginya harga produk.

Anggota yang menggunakan aplikasi Bahtera Mobile berusaha untuk menghindari risiko yang dirasakan karena memiliki hasil yang buruk. Risiko negatif dapat terjadi dalam berbagai bentuk, seperti bahaya fisik yang disebabkan oleh kecelakaan peralatan (mesin) atau risiko yang terkait dengan produk yang digunakan. Selain itu, risiko finansial dimana adanya perbaikan produk yang digunakan tidak dapat mengembalikannya ke keadaan semula, sehingga anggota bisa mengalami kerugian (Bakkara & Wijayangka, 2020).

Dalam penelitian ini, indikator risiko dilihat dari tindakan yang dilakukan oleh lembaga KSPPS BMT Bahtera cabang Batang untuk memperkecil risiko dari penggunaan Bahtera Mobile. Diharapkan tindakan yang dilakukan oleh KSPPS BMT Bahtera cabang Batang untuk memperkecil risiko akan berdampak positif pada kepuasan anggota dalam penggunaan Bahtera Mobile (Soelistya & Agustina, 2018).

b. Indikator Persepsi Risiko

Berdasarkan penelitian yang dilakukan (Bakkara & Wijayangka, 2020), bahwa terdapat 6 indikator persepsi risiko, yaitu sebagai berikut :

- i. Risiko Keuangan, adalah risiko terkait dengan kekhawatiran mengalami kesulitan keuangan.
- ii. Risiko Fungsional, adalah risiko yang berkaitan dengan efek negatif yang mungkin terjadi jika pengguna mengetahui dan memahami bahwa banyak hal yang akan mereka gunakan memiliki banyak kekurangan.
- iii. Risiko Fisik, merupakan kekhawatiran anggota bahwa suatu produk dapat menyebabkan bahaya fisik tertentu.
- iv. Risiko Psikologis, merupakan risiko atas adanya dampak negative yang akan ditimbulkan pada dirinya ketika menggunakan produk tersebut.
- v. Risiko Sosial, merupakan risiko penggunaan produk yang berdampak negatif terhadap lingkungannya.
- vi. Risiko Waktu, merupakan risiko penggunaan produk akan memakan waktu lama.

## 6. Kepuasan Anggota

### a. Pengertian Kepuasan Anggota

Menciptakan kepuasan adalah salah satu tujuan utama bisnis jasa. Kepuasan anggota dinilai ketika anggota mengevaluasi apa yang diantisipasi saat menggunakan produk layanan dan membandingkannya dengan kinerja yang dialami setelah menggunakan produk (Soelistya & Agustina, 2018). Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan atau hasil yang diantisipasi adalah definisi lain dari kepuasan anggota. Anggota akan senang jika kinerja sesuai dengan harapan. Dalam hal ini, KSPPS BMT Bahtera cabang Batang harus terus mengembangkan inovasi layanan untuk menarik anggota baru dan kemampuan untuk mempertahankan yang sudah ada guna menumbuhkan kepuasan anggota. Kepuasan yang tinggi akan menumbuhkan keterikatan emosional terhadap produk yang digunakan, sehingga menghasilkan loyalitas anggota yang tinggi (Lestari, 2021).

Menurut Kotler dan Keller dalam penelitian (Kasus et al., 2009) kepuasan anggota adalah perasaan puas (senang) atau tidak puas (kecewa) seseorang yang muncul setelah membandingkan pandangan atau harapannya terhadap kinerja atau hasil yang dirasakan dari penggunaan suatu produk atau jasa. Anggota dengan tingkat kepuasan yang sesuai akan lebih mudah menerima perubahan pendapat mereka apabila penawaran yang lebih baik dibuat dan jika perusahaan berfokus pada kepuasan yang

tinggi. Oleh karena itu, akan sulit bagi anggota yang merasa senang untuk mengalihkan pikirannya.

Menurut Wilkie kepuasan anggota didefinisikan sebagai respon emosional terhadap evaluasi konsumen atas suatu produk atau layanan. Kepuasan juga merupakan pemenuhan dari pelanggan yang keinginannya telah terpenuhi. Ada perkiraan karakteristik produk dan layanan yang memberi hasil pada drajat kepuasan khusus, serta kepuasan pelanggan yang sebenarnya (Moch. Ikhsan Satria Bimasagti, 2022).

Menurut (Kotler, 2012), terdapat empat metode atau pendekatan untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu :

- i. Sistem Keluhan dan Saran, pelanggan (anggota) memiliki kesempatan terbesar untuk menyampaikan keprihatinan, rekomendasi, komentar, dan pendapat mereka melalui sistem pengaduan dan saran. Media dapat berbentuk kolom komentar, kotak saran, nomor telepon bebas pulsa eksklusif, dan lainnya.
- ii. *Ghost Shopping* (Belanja Hantu), mempekerjakan sejumlah Pembelanja Hantu untuk mengambil peran konsumen yang mungkin untuk layanan perusahaan dan pesaing adalah salah satu cara untuk memperoleh gambaran kepuasan pelanggan. Istilah “belanja hantu” mengacu pada Teknik untuk menentukan kebahagiaan anggota. Kuncinya adalah mempekerjakan beberapa orang menjadi *Ghost Shopper*. Tujuan pembeli hantu adalah berpura-pura menjadi konsumen yang melakukan pembelian dari bisnis atau salah satu pesaingnya.

Pembelanja hantu ini kemudian harus melaporkan temuannya kepada manajemen, termasuk kekuatan dan kekurangan barang perusahaan dan pesaing mereka, serta bagaimana perusahaan dan pesaingnya memperlakukan konsumen dan menangani keluhan pelanggan.

- iii. *Lost Customer Analysis* (Analisis pelanggan yang hilang), adalah ketika sebuah perusahaan yang menghubungi pelanggan (anggota) yang tidak lagi datang ke perusahaan yang bersangkutan atau telah pindah menjadi pelanggan perusahaan lain untuk menciptakan pilihan dan kebijakan bagi perusahaan.
- iv. Survei Kepuasan Anggota, dapat dilaksanakan dengan melalui proses telepon, wawancara, via pos atau surat, maupun email. Pelanggan akan memberikan balasan langsung kepada perusahaan melalui wawancara atau panggilan telepon. Dan jika dilakukan survei kepuasan pelanggan, hal ini akan menunjukkan bahwa KSPPS BMT Bahtera peduli dengan pelanggannya.

Menurut Wilkie dalam (Lestari, 2021) terdapat lima elemen aspek kepuasan anggota, yaitu sebagai berikut :

- i. *Expectation* (harapan)

Sebelum pengguna produk atau layanan, anggota telah menetapkan harapan tentang barang atau layanan. Anggota berharap untuk mendapatkan barang atau jasa selama transaksi yang memuaskan kebutuhan, keinginan, dan kepercayaan mereka.

ii. *Performance* (kinerja)

Tanpa dipengaruhi oleh ekspektasi mereka, anggota mengalami kinerja produk atau layanan yang sebenarnya saat menggunakannya. Anggota menyadari kegunaan asli suatu produk saat menggunakannya dan menerima bahwa kinerja produk merupakan faktor penting bagi mereka.

iii. *Comparison* (perbandingan)

Setelah menggunakan barang atau jasa, anggota membandingkan kinerja barang atau jasa dengan apa yang mereka antisipasi atau harapkan sebelum transaksi.

iv. *Confirmation or Disconfirmation*

Pengalaman pelanggan (anggota) memanfaatkan berbagai barang atau jasa berkualitas tinggi, serta pengalaman orang lain akan berdampak pada harapan mereka. Konfirmasi terjadi ketika nilai yang diharapkan dan kinerja layanan aktual dari rangkaian produk. Di sisi lain, diskonfirmasi terjadi ketika nilai prediksi tidak sesuai atau lebih rendah dari kinerja sebenarnya dari produk atau jasa. Ketika harapan terpenuhi atau tidak terpenuhi dalam kaitannya dengan kinerja barang atau jasa, anggota akan merasa puas.

v. *Discrepancy* (ketidaksesuaian)

Menunjukkan bagaimana ada perbedaan antara harapan dan tingkat kinerja. Anggota akan terus menggunakan produk atau layanan

yang sama jika mereka senang. Dan ketika anggota tidak senang, mereka akan meminta perbaikan/komplain pada perusahaan.

Kepuasan dan ketidakpuasan anggota akan berdampak, anggota yang senang sering memberikan testimoni positif tentang barang yang mereka gunakan. Akibatnya, kepuasan anggota dapat digunakan sebagai umpan balik dan masukan untuk mengembangkan dan menerapkan strategi kepuasan anggota. Berikut adalah beberapa strategi yang akan digunakan oleh lembaga, atau perusahaan, atau bank yang didedikasikan untuk kepuasan pelanggan (anggota) :

- i. Strategi pemasaran berkelanjutan (Relationship marketing strategy) adalah metode secara konsisten dalam membina hubungan pelanggan yang positif dalam jangka waktu pendek maupun jangka panjang. Anggota tidak hanya puas dengan lembaga perusahaan tetapi juga mengabdikan diri untuk itu.
- ii. Strategi pelayanan prima, yaitu pendekatan layanan yang fantastis secara khusus dengan menawarkan layanan berkualitas tinggi yang unggul dibandingkan dengan pesaing. Bisnis ini biasanya memiliki biaya tinggi tetapi juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap anggota. Di sisi lain, jika pengeluaran minim (kecil), anggota juga akan melihat dampak minim.

Keberhasilan atau kegagalan KSPPS BMT Bahtera Cabang Batang tergantung pada tingkat kepuasan anggota. KSPPS BMT Bahtera Cabang Batang akan mendapat manfaat dari kepuasan anggota, sedangkan

ancaman yang sangat serius (buruk) bagi lembaga akan muncul jika anggota tidak puas dengan kinerja karyawan (Japlani et al., 2020).

b. Indikator Kepuasan Anggota

Berdasarkan penelitian yang dilakukan (Bakkara & Wijayangka, 2020), bahwa terdapat lima indikator kepuasan anggota, yaitu sebagai berikut :

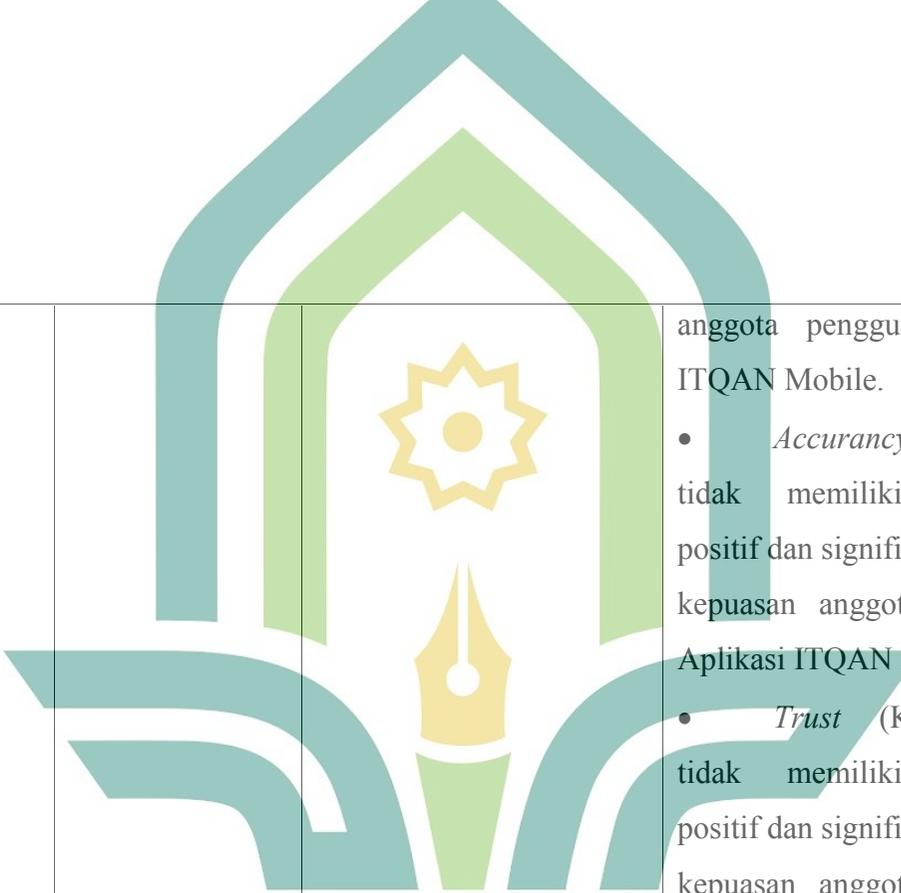
- i. Kualitas produk, anggota akan merasa puas jika produk yang mereka gunakan memiliki kualitas yang tinggi, sesuai dengan temuan penilaian mereka.
- ii. Kualitas Pelayanan, anggota akan merasa senang, terutama dalam bisnis jasa, jika mereka menerima layanan sesuai yang mereka harapkan.
- iii. Emosional, anggota menggunakan produk dari perusahaan tertentu yang memiliki tingkat kepuasan anggota lebih tinggi akan merasa bangga dengan dirinya sendiri dan berpikir bahwa orang lain akan tercengang karenanya. Jika anggota senang dengan beberapa merek, maka bukan karena kualitas produk, tetapi karena cita-cita masyarakat atau harga diri.
- iv. Biaya, anggota akan menempatkan nilai lebih tinggi pada barang dengan kualitas setara yang dijual dengan harga lebih murah. Anggota lebih cenderung puas dengan produk atau layanan jika mereka tidak harus membayar biaya tambahan atau membuang waktu untuk mendapatkannya.

## B. Telaah Pustaka

Dalam Telaah Pustaka ini, penulis menggunakan beberapa riset yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya sebagai bahan rujukan untuk meningkatkan informasi yang terdapat dalam riset yang dilakukan oleh penulis. Adapun beberapa penelitian terdahulu yang digunakan dalam penelitian ini, diantaranya :

**Tabel 2.1**  
**Telaah Pustaka**

No.	Nama Peneliti, Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Positioning Research
1.	(Haryadi, 2023)	“Pengaruh Layanan Aplikasi ITQAN Mobile Terhadap Kepuasan Anggota di KSPPS BMT ITQAN.”	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Speed</i> (Kecepatan) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota pengguna Aplikasi ITQAN Mobile.</li><li>• <i>Security</i> (Keamanan) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan</li></ul>	<p><b>Persamaan :</b> Menggunakan variabel layanan aplikasi mobile (X) dan kepuasan (Y).</p> <p><b>Perbedaan :</b> • Objek penelitian menggunakan anggota pengguna aplikasi ITQAN di KSPPS BMT ITQAN. Sedangkan, pada</p>



			<p>anggota pengguna Aplikasi ITQAN Mobile.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Accurancy</i> (Ketepatan) tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota pengguna Aplikasi ITQAN Mobile.</li> <li>• <i>Trust</i> (Kepercayaan) tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota pengguna Aplikasi ITQAN Mobile.</li> </ul>	<p>penelitian ini anggota KSPPS BMT Bahtera cabang Batang yang menggunakan Bahtera Mobile.</p>
2.	(Mukhlisah, 2022)	<p>“Pengaruh Pelayanan Digital Pada Aplikasi AUM Mobile Terhadap Kepuasan Anggota BMT (Studi Kasus BMT Amanah Ummah dan BMT Mazaya).”</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Efficiency, Fulfillment, Privacy, Responsiveness, dan Contact</i> tidak berpengaruh secara signifikan (parsial) terhadap kepuasan anggota</li> </ul>	<p><b>Persamaan :</b> Menggunakan variabel pelayanan digital Aplikasi Mobile (X) dan variabel kepuasan (Y).</p> <p><b>Perbedaan :</b></p>

			<p>BMT pengguna aplikasi AUM Mobile.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Availability</i> dan <i>Compensation</i> memiliki pengaruh yang signifikan (parsial) terhadap kepuasan anggota BMT pengguna aplikasi AUM Mobile.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objek penelitian menggunakan anggota BMT Amanah Ummah dan BMT Mazaya. Sedangkan pada penelitian ini anggota KSPPS BMT Bahtera Cabang Batang.</li> </ul>
3.	(Nurhayati, 2022)	“Pengaruh Kualitas Layanan IBS Mobile terhadap Kepuasan Anggota KSPPS BMT Artha Buana Metro.”	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hasil penelitian dengan menggunakan dimensi pengukuran kualitas layanan yaitu CARTER (<i>Compliance, Assurance, Reliability, Tangible, Empathy, Responsiveness</i>) bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota/nasabah</li> </ul>	<p><b>Persamaan :</b> Menggunakan variabel Layanan Digital (X) dan variabel kepuasan (Y).</p> <p><b>Perbedaan :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objek penelitian menggunakan anggota KSPPS BMT Artha Buana Metro. Sedangkan, pada penelitian ini adalah anggota KSPPS BMT</li> </ul>

			<p>pengguna IBS Mobile di KSP-PS BMT Artha Buana Metro.</p>	<p>Bahtera cabang Batang yang menggunakan Bahtera Mobile.</p>
4.	(Rohmawati, 2022)	<p>“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Kemudahan Terhadap Kepuasan Menjadi Anggota (Studi Kasus Bmt Al-Hikmah Semesta Nalumsari Jepara).”</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan menjadi anggota BMT Al- Hikmah Semesta Nalumsari Jepara.</li> <li>• Persepsi Kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan menjadi anggota BMT Al- Hikmah Semesta Nalumsari Jepara.</li> </ul>	<p><b>Persamaan :</b> Menggunakan variabel Persepsi Kemudahan (X) dan kepuasan (Y).</p> <p><b>Perbedaan :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tidak menggunakan variabel Kualitas Pelayanan (X). Sedangkan, pada penelitian ini digitalisasi pelayanan, kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan persepsi risiko transaksi (X).</li> <li>• Objek penelitian menggunakan anggota BMT Al-Hikmah Semesta Nalumsari Jepara. Sedangkan, pada penelitian ini anggota KSPPS BMT Bahtera</li> </ul>

				cabang Batang yang menggunakan aplikasi Bahtera Mobile.
5.	(Alfandi, 2022)	“Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Layanan, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Anggota Pada BMT Assafiyah Kota Gajah Lampung Tengah.”	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota.</li> <li>• Kualitas Layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota.</li> <li>• Lokasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota.</li> <li>• Kepercayaan, Kualitas Layanan, dan Lokasi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan anggota</li> </ul>	<p><b>Persamaan :</b></p> <p>Menggunakan variabel Kepercayaan (X), dan variabel kepuasan (Y).</p> <p><b>Perbedaan :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tidak menggunakan variabel Kualitas Layanan dan Lokasi (X). Sedangkan, pada penelitian ini digitalisasi pelayanan, kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan persepsi risiko transaksi (X).</li> <li>• Objek penelitian menggunakan anggota BMT Assafiyah Kota Gajah Lampung Tengah. Sedangkan, pada</li> </ul>

			BMT Assafiyah Kota Gajah Lampung Tengah.	penelitian ini anggota KSPPS BMT Bahtera cabang Batang yang menggunakan aplikasi Bahtera Mobile.
6.	(Faqih, 2021)	“Pengaruh Religiusitas dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota BMT Mubarakah Kudus.”	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Religiusitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota di BMT Mubarakah Kudus.</li> <li>• Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota di BMT Mubarakah Kudus.</li> <li>• Religiusitas dan kepercayaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota BMT Mubarakah Kudus.</li> </ul>	<p><b>Persamaan :</b> Menggunakan variabel Kepercayaan (X) dan kepuasan (Y).</p> <p><b>Perbedaan :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tidak menggunakan variabel Religiusitas (X). Sedangkan, pada penelitian ini digitalisasi pelayanan, kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan persepsi risiko transaksi (X).</li> <li>• Objek penelitian menggunakan anggota BMT Mubarakah Kudus. Sedangkan, pada penelitian ini anggota KSPPS</li> </ul>

				BMT Bahtera cabang Batang yang menggunakan Bahtera Mobile.
7.	(Japlani et al., 2020)	“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Cabang Bmt Fajar Metro Pusat.”	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BMT Fajar Metro Pusat.</li> <li>• Kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BMT Fajar Metro Pusat.</li> <li>• Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada BMT Fajar Metro Pusat.</li> </ul>	<p><b>Persamaan :</b> Menggunakan Kepercayaan (X) dan kepuasan (Y).</p> <p><b>Perbedaan :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tidak menggunakan variabel Kualitas Pelayanan (X). Sedangkan, pada penelitian ini digitalisasi pelayanan, kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan persepsi risiko transaksi (X).</li> <li>• Objek penelitian menggunakan nasabah pada BMT Fajar Metro Pusat. Sedangkan, pada penelitian ini anggota KSPPS BMT Bahtera cabang Batang yang menggunakan Bahtera Mobile.</li> </ul>

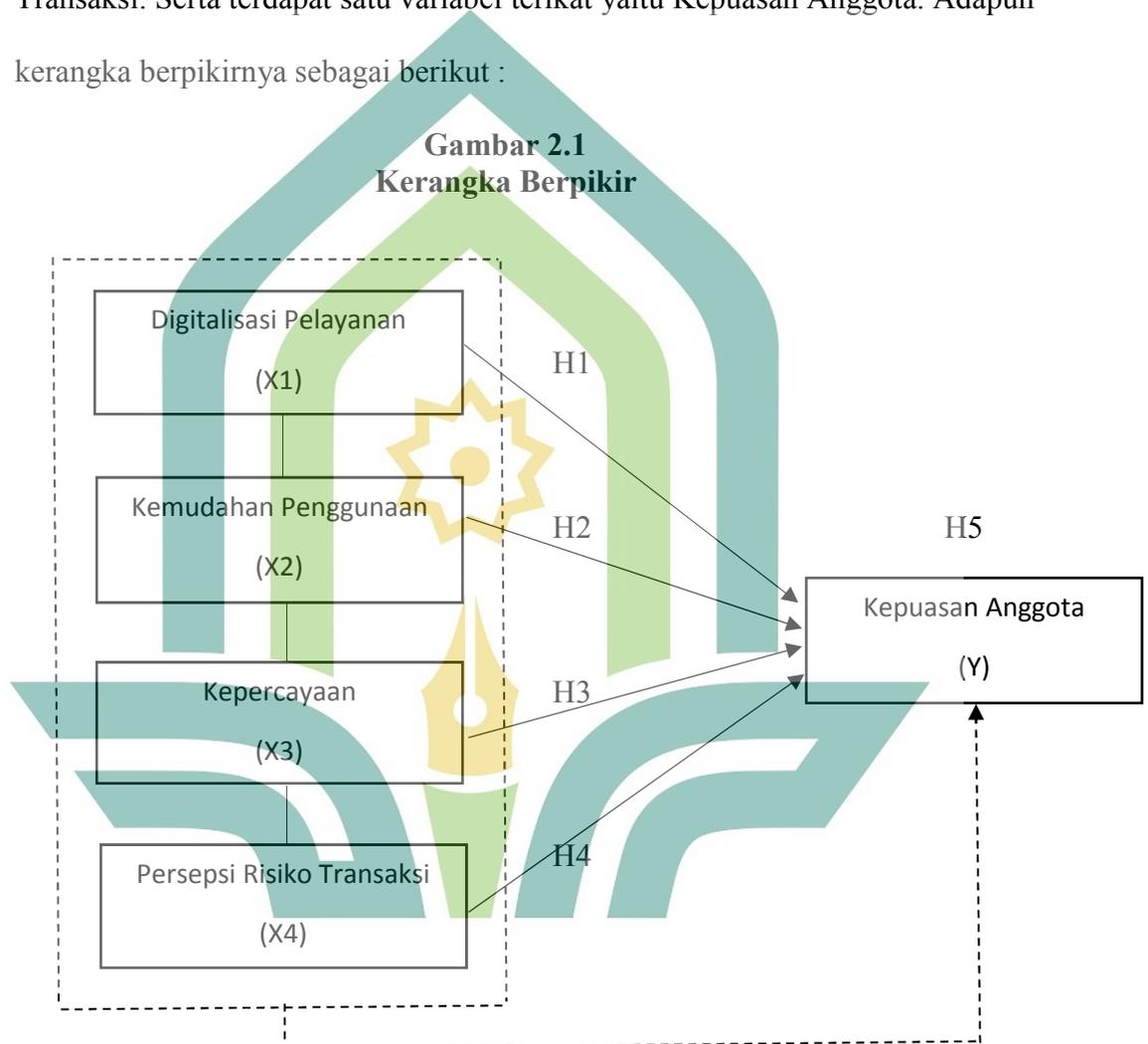
8.	(Makmuriyah & Vanni, 2020)	<p>“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Saat Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Semarang).”</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kemudahan penggunaan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BSM Semarang pada penggunaan layanan mobile banking.</li> <li>• Persepsi risiko tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BSM Semarang pada penggunaan layanan mobile banking.</li> <li>• Fitur layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BSM Semarang pada penggunaan layanan mobile banking.</li> </ul>	<p><b>Persamaan :</b> Menggunakan variabel kemudahan penggunaan dan persepsi risiko (X), serta kepuasan (Y).</p> <p><b>Perbedaan :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tidak menggunakan variabel fitur layanan (X). Survei tersebut juga mengkaji kepercayaan, persepsi risiko transaksi, dan kemudahan penggunaan dalam hal layanan (X).</li> <li>• Objek penelitian menggunakan nasabah BSM Semarang yang menggunakan layanan mobile banking. Sedangkan, pada penelitian ini anggota KSPPS BMT Bahtera cabang Batang yang menggunakan Bahtera Mobile.</li> </ul>
----	----------------------------	---	--	--

9.	(Saptawati, 2018)	<p>“Pengaruh Persepsi Kemudahan, Keamanan &amp; Manfaat Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bulukumba.”</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persepsi kemudahan memiliki pengaruh positif dan signifikan, terhadap kepuasan nasabah BRI cabang Bulukumba pada penggunaan mobile banking.</li> <li>• Keamanan memiliki pengaruh positif dan signifikan, terhadap kepuasan nasabah BRI cabang Bulukumba pada penggunaan mobile banking.</li> <li>• Manfaat memiliki pengaruh positif dan signifikan, terhadap kepuasan nasabah BRI cabang Bulukumba pada penggunaan mobile banking.</li> </ul>	<p><b>Persamaan :</b> Menggunakan variabel kemudahan (X) dan kepuasan (Y).</p> <p><b>Perbedaan :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tidak menggunakan variabel keamanan dan manfaat (X). sedangkan, pada penelitian ini digitalisasi pelayanan, kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan persepsi risiko transaksi (X).</li> <li>• Objek penelitian menggunakan nasabah BRI cabang Bulukumba yang menggunakan mobile banking. Sedangkan, pada penelitian ini anggota KSPPS BMT Bahtera cabang Batang yang menggunakan Bahtera Mobile.</li> </ul>
----	-------------------	--	--	--

10.	(Soelistya & Agustina, 2018)	<p>“Analisis Teknologi Informasi Mobile Banking dan Persepsi Risiko Transaksi Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Mandiri Syariah Cabang Jemur Handayani Surabaya).”</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teknologi informasi mobile banking dan persepsi risiko secara parsial dan simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BSM cabang Jemur Handayani Surabaya.</li> </ul>	<p><b>Persamaan :</b> Menggunakan variabel persepsi risiko (X) dan kepuasan (Y).</p> <p><b>Perbedaan :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tidak menggunakan teknologi informasi mobile banking (X). Sedangkan, pada penelitian ini digitalisasi pelayanan, kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan persepsi risiko transaksi (X).</li> <li>• Objek penelitian menggunakan nasabah BSM cabang Jemur Handayani Surabaya. Sedangkan, pada penelitian ini anggota KSPPS BMT Bahtera cabang Batang yang menggunakan Bahtera Mobile.</li> </ul>
-----	------------------------------	--	--	--

### C. Kerangka Berpikir

Berdasarkan penjelasan dari landasan teori diatas, maka muncul sebuah model kerangka berpikir yang terdiri dari empat variabel bebas yaitu Digitalisasi Pelayanan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, dan Persepsi Risiko Transaksi. Serta terdapat satu variabel terikat yaitu Kepuasan Anggota. Adapun kerangka berpikirnya sebagai berikut :



Keterangan :

- > : Pengaruh Secara Parsial  
 - - - - -> : Pengaruh Secara Simultan

Kerangka berpikir diatas menggambarkan pengaruh variabel independent (X) yaitu Digitalisasi Pelayanan (X1), Kemudahan Penggunaan (X2), Kepercayaan (X3), dan Persepsi Risiko Transaksi (X4) terhadap variabel dependen (Y) yaitu Kepuasan Anggota.

### **1. Hubungan Antara Digitalisasi Pelayanan Dengan Kepuasan Anggota**

Menurut peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) nomor 12/POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum (Andhita, 2022) digitalisasi pelayanan mengacu pada penggunaan fasilitas digital atau elektronik milik perusahaan untuk memberikan layanan perbankan. Hal ini dilakukan dengan memaksimalkan pemanfaatan data untuk melayani nasabah (anggota) secara lebih cepat, mudah, dan sesuai dengan kebutuhannya (customer experience). Adanya digitalisasi pelayanan dapat meningkatkan kepuasan nasabah secara maksimal dengan mengedepankan manajemen risiko pengelolaan teknologi informasi. Digitalisasi pelayanan juga disebut suatu inovasi dan strategi pelayanan yang dilakukan oleh lembaga perusahaan guna memberikan kepuasan kepada nasabah dalam melakukan berbagai transaksinya (Masitoh et al., 2023). Kepuasan pelanggan, menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller dalam (Afifah, 2019), adalah emosi kebahagiaan atau kekecewaan seseorang yang berkembang setelah membandingkan keefektifan (hasil) dari produk yang digunakan atau keefektifan yang diantisipasi.

Sejalan dengan hal tersebut, Asyuti melakukan penelitian yang menyimpulkan bahwa Digitalisasi Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan

nasabah pada Bank Syariah Indonesia dimasa pandemi covid-19, baik secara parsial maupun simultan (Asyuti, 2022). Kemudian, dalam penelitian Noneng Maitoh, dkk, juga menyimpulkan bahwa Layanan Digital Banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BNI Kantor Cabang Tasikmalaya, baik secara simultan maupun parsial (Masitoh et al., 2023). Dari pemaparan diatas dan juga diperkuat dengan penelitian yang dilakukan M. Asyuti dan Noneng Masitoh, dkk, maka dapat ditentukan Hipotesis pertamanya sebagai berikut :

**H<sub>0</sub>** = Digitalisasi Pelayanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Bahtera pada penggunaan Bahtera Mobile.

**H<sub>a</sub>** = Digitalisasi Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Bahtera pada penggunaan Bahtera Mobile.

## **2. Hubungan Antara Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Anggota**

Menurut Jogiyanto dalam (Hidayah et al., 2022) kemudahan penggunaan merupakan seberapa besar seseorang percaya bahwa layanan digital lebih mudah digunakan. Keyakinan tentang proses pengambilan keputusan yang terlibat dalam penggunaan produk tertentu dengan mudah juga disebut kemudahan penggunaan. Selain itu, karena layanan digital mudah digunakan dan dipahami, pengguna lebih mudah mempelajari cara melakukan transaksi menggunakan layanan ini. Kemudahan penggunaan

merupakan dimana seseorang percaya bahwa teknologi ramah pengguna dan yakin bahwa penggunaannya sederhana, mudah, dan bebas biaya. Jika seorang pengguna menganggap sistem teknologi itu nyaman, mereka akan menggunakannya. Ada bukti bahwa sistem dibuat untuk membuat hidup pengguna lebih mudah daripada lebih sulit (Muhaimin, 2019). Menurut Kotler dalam (Yenny, 2022) kepuasan nasabah (anggota) ialah suatu perasaan puas atau tidak puas seseorang yang muncul ketika persepsi atau kesan dibandingkan dengan kinerja dan harapan produk yang digunakan.

Sejalan dengan hal tersebut, Titania Zulkarnain melakukan sebuah penelitian yang menunjukkan hasil bahwa terdapat pengaruh positif dari kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pelanggan (anggota), baik secara parsial maupun silmutan (Zulkarnain, 2021). Kemudian, dalam penelitian Jelita Handayani Rambe dan Kiki Andrea Putri Hasibuan juga menunjukkan hasil bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna layanan banking, baik secara parsial maupun silmutan (Andrea & Hasibuan, 2022). Dari pemaparan diatas dan juga diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Zulkarnain dan Andrea Hasibuan, maka dapat ditentukan Hipotesis keduanya sebagai berikut

:

**H<sub>0</sub>** = Kemudahan Penggunaan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan Anggota KSPPS BMT Bahtera pada penggunaan Bahtera Mobile.

**Ha** = Kemudahan Penggunaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan Anggota KSPPS BMT Bahtera pada penggunaan Bahtera Mobile.

### 3. Hubungan Antara Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota

Ketika seorang konsumen melepaskan kendali langsung, mereka menunjukkan pikiran, perasaan, emosi, atau perilaku kepercayaan, menurut Leninkumar dalam Juan & Indrawati (2023). Keyakinan ini bahwa penyedia layanan akan bertindak demi kepentingan terbaik mereka. Keyakinan suatu pihak terhadap pihak lain dalam suatu hubungan juga disebut sebagai kepercayaan, dan didasarkan pada asumsi bahwa pihak yang dipercaya akan memenuhi semua tanggung jawabnya (Tyanisa & Hasanah, 2022). Kepuasan anggota akan dipengaruhi oleh seberapa aman dan percaya diri anggota dalam bertransaksi, dimana hal tersebut merupakan sebuah aspek lain dari kepercayaan anggota (Nanda Dian Rahmadani, 2022). Menurut Irawan dan Hansel Jonathan dalam (Suryanti, 2022) kepuasan adalah perasaan puas atau cukup dengan apa yang telah dicapai dan dilakukan orang lain. Kepuasan juga suatu penilaian atas harapan yang diinginkan dibandingkan dengan kinerja yang diterima setelah menggunakan produk atau layanan tertentu.

Sejalan dengan hal tersebut, Seneng Jayadi melakukan sebuah penelitian yang menunjukkan hasil bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari kepercayaan terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi di Bank Syariah, baik secara parsial maupun silmutan (Jayadi, 2022). Kemudian, dalam penelitian Firdha Tyanisa dan Nurul Hasanah juga menunjukkan hasil

bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari kepercayaan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking (Tyanisa & Hasanah, 2022). Dari pemaparan diatas dan juga diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Jayadi, Tyanisa, dan Hasanah, maka dapat ditentukan Hipotesis ketiganya sebagai berikut :

**H<sub>0</sub>** = Kepercayaan memiliki tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Bahtera pada Penggunaan Bahtera Mobile.

**H<sub>a</sub>** = Kepercayaan memiliki memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Bahtera pada Penggunaan Bahtera Mobile.

#### **4. Hubungan Antara Persepsi Risiko Terhadap Kepuasan Anggota**

Menurut Pavlou dalam (Suryanti, 2022) menjelaskan bahwa, dalam melakukan transaksi online, seseorang harus memperhitungkan risiko transaksi. Persepsi risiko juga didefinisikan sebagai ketidakpastian yang dihadapi para nasabah jika mereka tidak dapat mengetahui konsekuensi keputusan mereka dalam menggunakan produk atau jasa. Karena jarak, kemampuan teknologi dalam mempermudah transaksi, dan pelayanan yang tidak diberikan secara tatap muka dengan *teller/customer service*, serta berbagai hal lain yang menjadi tanggungan nasabah saat melakukan transaksi melalui internet banking, maka risiko transaksi sangat diperhatikan dalam melakukan transaksi online (virtual). Persepsi pelanggan tentang bahaya dan hasil yang tidak menguntungkan dikenal sebagai risiko yang dirasakan, dan

risikonya adalah perkiraan subyektif pelanggan yang menderita kerugian sebagai imbalan untuk mencapai hasil yang diinginkan. (Arwi Juni Aiming, 2020).

Sejalan dengan hal tersebut, Ayu Rosita melakukan sebuah penelitian yang menghasilkan pernyataan bahwa persepsi risiko berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Rosita, 2018). Kemudian, dalam penelitian Dewi Permata Sari juga menunjukkan bahwa persepsi risiko memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan e-money (Sari, 2020). Dari pemaparan diatas dan juga diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Rosita dan Sari, maka dapat ditentukan Hipotesis keempatnya sebagai berikut :

**H<sub>0</sub>** = Persepsi Risiko tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Bahtera pada Penggunaan Bahtera Mobile.

**H<sub>a</sub>** = Persepsi Risiko memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Bahtera pada Penggunaan Bahtera Mobile.

#### **5. Hubungan Antara Digitalisasi Pelayanan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, dan Persepsi Risiko Terhadap Kepuasan Anggota**

Menurut (Zawiyah et al., 2019) dalam penelitiannya, digitalisasi pelayanan sangat berdampak pada kepuasan anggota. Secara Islami, layanan transaksi digital dapat diterima selama mereka menjunjung tinggi prinsip-prinsip agama dan kuat dalam berbagai bentuk perdagangan. Kemampuan meningkatkan kepuasan dengan memperbarui inovasi layanan berbasis

digital adalah salah satu bentuk strategi KSPPS BMT Bahtera Cabang Batang yang sangat baik dalam menunjang atau meningkatkan kepuasan anggota yaitu dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan anggota, serta menyeimbangkan harapan anggota melalui pemanfaatan kemajuan teknologi dan komunikasi yang dibutuhkan anggota saat ini untuk memfasilitasi berbagai transaksinya.

Kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan persepsi risiko transaksi saling berhubungan dengan kepuasan. Kemudahan penggunaan muncul, kepercayaan akan penggunaan produk atau jasa semakin tinggi dan hal tersebut juga didominasi oleh berbagai bentuk risiko yang ada. Semakin mudah dalam penggunaan Bahtera Mobile dan minimnya risiko yang ada, maka anggota akan semakin tertarik terhadap penggunaan Bahtera Mobile dan anggota akan merasa percaya produk atau jasa yang diberikan oleh BMT Bahtera sesuai apa yang diharapkannya serta akan memicu adanya rasa puas tersendiri didalam diri anggota (Suryanti, 2022). Kesimpulan yang dapat diambil dari penjelasan diatas adalah bahwa kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan persepsi risiko transaksi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan anggota.

Sejalan dengan hal tersebut, Sari Dewi Permata melakukan penelitian yang menghasilkan sebuah pernyataan bahwa kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan persepsi risiko memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota (Sari, 2020). Begitu pula penelitian yang dilakukan oleh Sazkia Andhita yang menyatakan bahwa, digitalisasi

pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota (Andhita, 2022).

**H<sub>0</sub>** = Digitalisasi Pelayanan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, dan Persepsi Risiko tidak memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Bahtera Cabang Batang Pada Penggunaan Bahtera Mobile.

**H<sub>a</sub>** = Digitalisasi Pelayanan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, dan Persepsi Risiko secara simultan memiliki pengaruh terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Bahtera Cabang Batang Pada Penggunaan Bahtera Mobile.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Maksudnya, informasi dalam penelitian ini diperoleh dari penelitian lapangan yang mana diperoleh dengan cara mengamati, mencatat, dan mengumpulkan berbagai informasi serta dan yang ditemukan langsung ditempat penelitian melalui studi kasus dan survei.

Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data dari responden yaitu anggota KSPPS BMT Bahtera Cabang Batang yang menggunakan Bahtera Mobile untuk mendapatkan berbagai informasi yang diperlukan, yakni dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengambilan data.

#### **B. Pendekatan Penelitian**

Dalam penelitian ini, menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Pendekatan penelitian kuantitatif ialah jenis penelitian yang menggunakan data berupa angka, lalu dilakukan pengolahan dan ditarik kesimpulan. Tujuan akhir dari melakukan penelitian kuantitatif adalah menggunakan hasilnya untuk melihat dan memahami kondisi dan situasi yang sama dari kelompok atau populasi lain. Selain itu, penelitian kuantitatif digunakan untuk menjelaskan hubungan sebab akibat antar variabel yang diteliti. Peneliti dapat mengidentifikasi unsur-unsur (variabel) yang mempengaruhi kepuasan anggota dengan menggunakan metode ini.

Penelitian ini melihat pengaruh digitalisasi pelayanan, kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan persepsi risiko transaksi terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Bahtera Cabang Batang pada penggunaan Bahtera Mobile.

### **C. Setting Penelitian**

Setting penelitian merupakan wilayah, tempat, maupun lingkungan, serta waktu yang direncanakan oleh peneliti untuk menjadi objek penelitiannya. Dalam penelitian ini, objek penelitiannya hanya satu wilayah yaitu di wilayah Kabupaten Batang. Hal tersebut dikarenakan, dalam penelitian ini objek yang penulis tetapkan adalah Anggota KSPPS BMT Bahtera cabang Batang.

### **D. Populasi dan Sampel**

#### **1. Populasi Penelitian**

Menurut (Rizkiya, 2022), populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang memiliki karakteristik dan kualitas tertentu yang kemudian ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Dalam hal tersebut, populasi ialah kumpulan dari sebagian objek yang diteliti.

Berdasarkan pernyataan tersebut, maka populasi dalam penelitian ini terdiri dari anggota KSPPS BMT Bahtera cabang Batang yang menggunakan Bahtera Mobile 5 tahun terakhir, dengan jumlah anggota 702 orang (anggota) dimana data ini diperoleh secara langsung dari kantor pusat KSPPS BMT Bahtera dan karakteristik yang telah ditentukan sebelumnya oleh peneliti,

seperti pekerjaan, usia, pendidikan terakhir, penghasilan, dan berapa lama menggunakan Bahtera Mobile.

## 2. Sampel

Sampel ialah suatu karakteristik dalam populasi. Sampel juga merupakan sebagian populasi yang diteliti. Sampel yang baik adalah mampu menggambarkan atau mewakili populasi, menunjukkan karakter populasi agar besar sampel dapat ditentukan berdasarkan karakter tersebut (Rizkiya, 2022).

Guna untuk mengetahui jumlah pasti sampel, dipakailah rumus Slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

$$n = N / (1 + Ne)^2$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Pupulasi

e = Persen Kelonggaran Ketidakadilan/Batas Toleransi Kesalahan (Penulis menggunakan kelonggaran ketelitian 10% atau 0,1).

Dari populasi sejumlah 702 anggota, perhitungannya sebagai berikut :

$$n = \frac{702}{1 + 702 \cdot (0,1)^2}$$

$$n = \frac{702}{8,02}$$

$$n = 87,53$$

Dari perhitungan Slovin didapati responden sejumlah 87,53, namun peneliti bulatkan menjadi 88 responden dari anggota KSPPS BMT Bahtera cabang Batang yang menggunakan Bahtera Mobile.

### 3. Teknik Pengambilan Sampel (Teknik Sampling)

Teknik sampling merupakan teknik dalam mengambil sebuah sampel. Dalam hal ini, Teknik sampling adalah suatu cara pengambilan sebagian dari populasi yang sedemikian rupa dan dapat menggeneralisasi atau mewakili dari sebuah populasi yang ada pada sebuah penelitian.

Teknik *Purposive sampling* dipilih peneliti untuk mengambil sampel pada populasi karena anggota yang merasa puas memiliki karakteristik dan pertimbangan. Menurut Sugiyono (2016) *purposive sampling* merupakan suatu metode pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Adapun ketentuan responden pada penelitian ini adalah anggota yang sudah menggunakan Bahtera Mobile.

### E. Variabel Penelitian

Variabel dalam sebuah penelitian merupakan seluruh hal dalam berbagai macam bentuk yang telah ditentukan oleh seorang peneliti yang memuat mengenai berbagai informasi tentang penelitian, untuk dipelajari, lalu dapat ditarik kesimpulan oleh peneliti tersebut. Variabel dependen dan variabel independent dipilih oleh peneliti sebagai dua variabel yang akan diteliti..

Pemaparan dari kedua variabel tersebut, yakni :

1. Variabel Terikat (Dependent Variable), yaitu variabel yang mempengaruhi dan menjadi akibat karena variabel bebas. Kuantitas variabel dapat dikatakan

terpaut dengan variabel lain, jika kuantitas variabel lain berubah, maka kuantitas dari variabel terikat juga akan berubah. Variabel terikat pada penelitian ini adalah Kepuasan Anggota Pada Penggunaan Bahtera Mobile (Y) (Ningrum, 2021).

2. Variabel Bebas (Independent Variable), yaitu variabel yang dipengaruhi variabel terikat ataupun terdapat sebab munculnya perubahan pada variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu Digitalisasi Pelayanan (X1), Kemudahan Penggunaan (X2), Kepercayaan (X3), dan Persepsi Risiko Transaksi (X4) (Ningrum, 2021).

#### F. Definisi Operasional Variabel

**Tabel 3.1**  
**Definisi Operasional Variabel**

Jenis Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Pengukuran
Digitalisasi Pelayanan	Digitalisasi Pelayanan merupakan salah satu inovasi atau strategi yang dilakukan oleh suatu perusahaan/lembaga guna meningkatkan kepuasan nasabah (anggota) dalam melakukan transaksinya berupa layanan digital (online) seperti internet banking (Zawiyah et al., 2019).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Effeciency</i> (Ketepatangunaan).</li> <li>• <i>Reliabilty</i> (Keandalan).</li> <li>• <i>Fulfillment</i> (Pemenuhan).</li> <li>• <i>Privacy</i> (Keamanan).</li> <li>• <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).</li> <li>• <i>Contact</i> (Lestari, 2021).</li> </ul>	<i>Skala Likert</i>
Kemudahan Penggunaan	Kemudahan penggunaan ialah persepsi seseorang tentang betapa mudahnya	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kemampuan Dalam Melakukan Transaksi.</li> </ul>	<i>Skala Likert</i>

	memanfaatkan teknologi informasi dan betapa sedikit usaha/upaya yang dibutuhkan pengguna untuk menggunakannya (Ningrum, 2021).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tidak Ada Kesulitan Dalam Transaksi.</li> <li>• Kemudahan Operasional Mobile Banking.</li> <li>• Efisiensi Waktu (Saptawati, 2018).</li> </ul>	
Kepercayaan	Kepercayaan seseorang terhadap pihak lain untuk melakukan hubungan antara kedua belah pihak disebut sebagai kepercayaan. Hal ini didasarkan pada anggapan bahwa semua pihak yang terlibat akan melakukan tugasnya seperti yang diharapkan (Nugraheni et al., 2022).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kehandalan (Pelayanan yang dijanjikan).</li> <li>• Kepedulian (Solusi yang diberikan perusahaan).</li> <li>• Kredibilitas (Kejujuran Perusahaan) (Ningrum, 2021).</li> </ul>	<i>Skala Likert</i>
Persepsi Risiko Transaksi	Persepsi Risiko Transaksi merupakan keadaan ketidakpastian dimana seseorang mempertimbangkan risiko ketika memutuskan apakah akan melakukan transaksi online atau tidak (Soelistya & Agustina, 2018),.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Risiko Keuangan.</li> <li>• Risiko Fungsional.</li> <li>• Risiko Fisik.</li> <li>• Risiko Psikologis.</li> <li>• Risiko Sosial.</li> <li>• Risiko Waktu (Bakkara &amp; Wijayangka, 2020).</li> </ul>	<i>Skala Likert</i>
Kepuasan Anggota	Kepuasan anggota merupakan rasa puas (senang) atau tidak puas (kecewa) seseorang yang muncul ketika membandingkan harapannya dengan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kualitas Produk.</li> <li>• Kualitas Pelayanan.</li> <li>• Emosional.</li> <li>• Biaya (Bakkara &amp; Wijayangka, 2020).</li> </ul>	<i>Skala Likert</i>

	kinerja atau hasil produk dan jasa layanan yang dirasakan (Kasus et al., 2009).		
--	---	--	--

## G. Sumber Data

Sumber data dalam sebuah riset adalah berbagai sumber dari data dan informasi yang dibutuhkan dalam sebuah riset yang diperoleh. Pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti, sumber data diperoleh berdasarkan sumber data primer dan sumber data sekunder.

### 1. Data Primer

Data primer adalah informasi (data) yang diperoleh dari responden melalui survei (kuesioner), kelompok fokus, dan panel, serta informasi dari hasil wawancara antara peneliti dan informan. Periset mengumpulkan informasi sendiri secara langsung dari sumber utama ataupun tempat objek riset dilakukan sendiri (Noor, 2015).

### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber informasi yang tidak langsung memberikan informasi kepada seorang pengumpul data, seperti melalui orang lain atau catatan tertulis (dokumen). Data sekunder untuk penelitian ini diperoleh dari buku, jurnal, catatan, dan artikel dengan topik pengendalian internal atas sistem dan strategi untuk mendukung layanan digital (Noor, 2015).

## H. Teknik Pengumpulan Data Penelitian

Teknik pengumpulan data adalah cara yang diterapkan oleh peneliti dalam mengumpulkan dan menggali informasi dari responden yang digunakan untuk kepentingan penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah menerapkan dan membagikan pertanyaan-pertanyaan ataupun angket untuk mengetahui tingkatan validitas dan reabilitas suatu kuesioner tersebut. Kuesioner merupakan salah satu metode pengumpulan data berbentuk catatan pertanyaan yang diajukan kepada responden, baik dengan serangkaian pertanyaan tertulis maupun pertanyaan tak tertulis.

Adapun teknik atau metode yang diterapkan peneliti dalam pengumpulan data sebagai berikut :

### 1. Kuesioner

Kuesioner merupakan metode pengumpulan data dimana daftar pertanyaan diberikan atau dibagikan kepada responden dengan harapan mereka akan menjawab dengan daftar pertanyaan tersebut. Kuesioner pada penelitian ini, berisi tentang pertanyaan mengenai pengaruh Digitalisasi Pelayanan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, dan Persepsi Risiko Transaksi Terhadap Kepuasan Anggota KSPPS BMT Bahtera Cabang Batang pada Penggunaan Bahtera Mobile (Sa'idah, 2023).

Skala Likert digunakan sebagai skala pengukuran dalam penelitian ini. Menurut (Sa'idah, 2023) skala ini digunakan untuk menilai sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok terhadap peristiwa atau fenomena

sosial tertentu. Kategori skala Likert yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Tabel 3.2**  
**Kategori skala Likert**

Pertanyaan	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Cukup Setuju (CS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

## 2. Studi Kepustakaan

Sehubungan dengan keterbatasan informasi peneliti tentang bekal konsep kajian ini, peneliti terus menggali serta mengkaji literatur dari berbagai sumber untuk memperdalam pembahasan dan kesempurnaan pada penelitian ini.

### I. Metode Analisis Data

Adapun untuk metode analisis data yang ditujukan guna menganalisis perolehan data pada penelitian ini dapat dijelaskan dalam beberapa point, antara lain :

#### 1. Uji Instrumen Data Penelitian

##### a. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan guna mengetahui valid atau tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan-pertanyaan di dalamnya dapat menggambarkan variabel yang diukur (Suryanti, 2022). Landasan pengambilan keputusan dalam menggunakan uji validitas yaitu apabila nilai R hitung  $>$  R tabel, maka variabel tersebut dikatakan valid, dan sebaliknya apabila nilai R hitung  $<$  R tabel, maka variabel tersebut dikatakan tidak valid.

## **b. Uji Reliabilitas**

Karena menggunakan tipe data Likert, nilai *Cronbach Alpha* digunakan dalam uji reliabilitas penelitian ini untuk menunjukkan konsistensi instrumen pengukuran. Dengan menggunakan teknik ini, korelasi antara skala yang diukur dan variabel lain dapat dikodekan atau dianalisis. Ketergantungan ini diuji dengan menggunakan teknik statistik *Cronbach Alpha* dengan tingkat signifikansi 0,6. Ketika nilai *Cronbach Alpha* suatu variabel melebihi 0,6 akan menunjukkan bahwa pertanyaan pengukuran tes tersebut memiliki reliabilitas yang cukup. Sebaliknya, nilai *Cronbach Alpha* variabel kurang dari 0,6 menunjukkan bahwa item pertanyaan tidak dapat diandalkan atau tidak reliabel (Suryanti, 2022).

## **2. Uji Asumsi Klasik**

### **a. Uji Normalitas Data**

Uji normalitas data ialah salah satu cara pengujian untuk mengetahui apakah nilai residu dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak. Statistik yang dialokasikan artinya catatan yang berasal dari populasi yang biasanya tersebar, sehingga sampel yang diambil benar-benar merupakan populasi. Uji normalitas juga bisa dikerjakan dengan memperhatikan uji Kolmogorov-smirnov, yaitu data berdistribusi normal apabila nilai signifikan  $> 0,05$  (Sudaryana, 2020).

### **b. Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen dan

variabel dependen. Jika model regresi mengidentifikasi korelasi antara variabel independen dan variabel dependen, maka akan lulus uji multikolinearitas. Jika nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) atau tolerance  $>0,10$  dan nilai VIF  $<10$  maka model regresi dianggap baik dan bebas dari masalah multikolinearitas.

Uji Multikolinearitas dapat dilakukan dengan ketentuan sebagai berikut :

- i. Hasil estimasi nilai  $R^2$  dari regresi empiris sangat tinggi
- ii. Menganalisa nilai korelasi variabel-variabel bebas.
- iii. Indikasinya adalah adanya korelasi yang cukup tinggi, yakni diatas 0,90.
- iv. Nilai VIF yang tinggi dan toleransi yang besar memungkinkan untuk menunjukkan multikolinearitas. Terjadi multikolinearitas jika nilai tolerance  $<0,10$  dan nilai VIF  $>10$  (Tyanisa & Hasanah, 2022).

### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah terdapat ketidaksamaan varian antara residual satu periode pengamatan dengan periode pengamatan lainnya dalam suatu model regresi. Ini dapat dilakukan dengan menggunakan uji Glejser. Hasil pengujian diperoleh melalui regresi variabel bebas terhadap nilai residu mutlak. Sementara residual mengacu pada perbedaan antara nilai variabel Y dan nilai yang diharapkan, absolut mengacu pada nilai residual (semua nilai positif). Tidak terjadi heteroskedastisitas jika tingkat signifikan residual absolut dan variabel independent keduanya  $>0,05$  (Sudaryana, 2020).

### 3. Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi berganda merupakan berkembangnya regresi linier sederhana, yakni persamaan alat yang bisa dipakai untuk memprediksi permintaan dimasa depan didasarkan dari data masa lampau guna mengetahui pengaruh dari lebih variabel bebas pada satu variabel terikat. Adanya perbedaan penerapan teknik ini hanya terletak pada total variabel bebas yang dipakai (Putra & Sari, 2019).

Dalam penelitian ini pengujian hipotesis menggunakan model persamaan regresi linier berganda. Digunakan ketika terdapat dua atau lebih variabel independen (X). Dalam penelitian ini, variabel independen yang digunakan yaitu Digitalisasi Pelayanan (X1), Kemudahan Penggunaan (X2), Kepercayaan (X3), dan Persepsi Risiko Transaksi (X4).

Persamaan regresi linier berganda mengambil bentuk berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Anggota

X1 = Digitalisasi Pelayanan

X2 = Kemudahan Penggunaan

X3 = Kepercayaan

X4 = Persepsi Risiko Transaksi

a = Konstanta

b1 = Koefisien regresi X1

b2 = Koefisien regresi X2

$b_3$  = Koefisien regresi  $X_3$

$b_4$  = Koefisien regresi  $X_4$

$e$  = Standar Error

#### 4. Uji Hipotesis

##### a. Uji Statistik t (Parsial)

Dilakukannya uji t untuk menguji signifikansi korelasi variabel X dan Y, adakah pengaruh atas variabel (Digitalisasi Pelayanan ( $X_1$ ), Kemudahan Penggunaan ( $X_2$ ), Kepercayaan ( $X_3$ ), dan Persepsi Risiko Transaksi ( $X_4$ )) benar-benar terhadap variabel Y (Keuasan Anggota) secara terpisah atau parsial (Noor, 2015). Hipotesis yang dipakai dalam pengujian ini sebagai berikut:

- i.  $H_0$  : Beberapa variabel bebas (Digitalisasi Pelayanan ( $X_1$ ), Kemudahan Penggunaan ( $X_2$ ), Kepercayaan ( $X_3$ ), dan Persepsi Risiko Transaksi ( $X_4$ )) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat yakni kepuasan anggota pada penggunaan Bahtera Mobile (Y).
- ii.  $H_a$  : Beberapa variabel bebas (Digitalisasi Pelayanan ( $X_1$ ), Kemudahan Penggunaan ( $X_2$ ), Kepercayaan ( $X_3$ ), dan Persepsi Risiko Transaksi ( $X_4$ )) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat yakni kepuasan anggota pada penggunaan Bahtera Mobile (Y).

Dasar pengambilan keputusan dengan penggunaan angka probabilitas signifikansi, yakni :

- i. Taraf signifikansi ( $\alpha = 0,05$ ).
- ii. Distribusi t dengan derajat kebebasan ( $n - k$ ).

- iii. Jika  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel, maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak.
- iv. Jika  $t$  hitung  $<$   $t$  tabel, maka  $H_a$  ditolak dan  $H_o$  diterima.
- v. Jika angka probabilitas signifikansi  $>$  0.05, maka  $H_o$  diterima dan  $H_a$  ditolak.
- vi. Jika angka probabilitas signifikansi  $<$  0.05, maka  $H_o$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

b. Uji Statistik F (Simultan)

Uji f digunakan untuk menilai signifikansi pengaruh variabel independent (X) terhadap variabel dependen secara keseluruhan (Y). Variabel dependent dianggap secara simultan dipengaruhi oleh semua faktor independent jika tingkat probabilitasnya kurang dari 0,05 (Noor, 2015). Dalam penelitian yang dilakukan peneliti ini hipotesis yang dipakai adalah :

- i.  $H_o$  : Beberapa variabel bebas (Digitalisasi Pelayanan (X1), Kemudahan Penggunaan (X2), Kepercayaan (X3), dan Persepsi Risiko Transaksi (X4)) tidak memiliki pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap variabel terikat yakni kepuasan anggota pada penggunaan Bahtera Mobile (Y).
- ii.  $H_a$  : Beberapa variabel bebas (Digitalisasi Pelayanan (X1), Kemudahan Penggunaan (X2), Kepercayaan (X3), dan Persepsi Risiko Transaksi (X4)) memiliki pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap variabel terikat yakni kepuasan anggota pada penggunaan Bahtera Mobile (Y).

Dasar pengambilan keputusan dengan penggunaan angka probabilitas signifikansi, yakni :

- i. Taraf signifikansi ( $\alpha = 0,05$ ).
  - ii. Distribusi f dengan derajat kebebasan ( $n - k$ ).
  - iii. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak.
  - iv. Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_a$  ditolak dan  $H_o$  diterima.
  - v. Jika angka probabilitas signifikansi  $> 0.05$ , maka  $H_o$  diterima dan  $H_a$  ditolak.
  - vi. Jika angka probabilitas signifikansi  $< 0.05$ , maka  $H_o$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
- c. Uji Koefisien Determinasi  $R^2$

Uji koefisien determinasi bertujuan guna mengukur kemampuan variabel bebas dalam memberikan penjelasan mengenai variabel terikat. Perhitungan  $R^2$  dapat dikerjakan dengan bantuan SPSS. Hasil yang dilihat adalah pada tabel *Model Summary* dan tertulis *Adjusted R Square*. Fluktuasi variabel dependent mampu dijelaskan oleh variabel independent apabila nilai  $R^2$  sebesar 1 dan tidak disebabkan oleh faktor lain. Apabila nilai *Adjusted R<sup>2</sup>* diantara 0 sampai 1, artinya kemampuan variabel independent dalam menjelaskan fluktuasi variabel dependent semakin kuat (Putra & Sari, 2019).

## BAB IV

### ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Objek Penelitian

##### 1. KSPPS BMT Bahtera

BMT adalah suatu lembaga keuangan yang secara perlahan tumbuh dan berkembang, bersama dengan perjalanan masyarakat Indonesia. Berdirinya KSPPS BMT Bahtera Pekalongan sejak tanggal 1 Oktober 1995 dengan hukum Koperasi Serba Usaha (KSU) Bina Sejahtera (Bahtera) yang berada di Jl. Kartini Kota Pekalongan dengan di prakarsai Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) Kota Pekalongan, setelah mengalami proses yang demikian Panjang, melibatkan berbagai elemen warga, ulama, tokoh cendekiawan ICMI, dan mujahid serta para pejuang tegaknya ekonomi syariah di bumi pertiwi. Lahirnya BMT Bahtera bertepatan dengan hari Kesaktian Pancasila, yang berarti bahwa dimasa mendatang dengan terpaan angin yang demikian dahsyat, guncangan yang teramat berat, diharapkan BMT Bahtera tetap senantiasa sanggup bertahan serta mampu mengembangkan misi perberdayaan ekonomi umat. Tokoh pendiri BMT Bahtera terdapat 20-an, diantaranya Bapak H. Edi Supardi, H. M. Basyir, Jamal Ghozi, Helm Mutlih, Aziz Sholeh, Ibu Balgis, Ali Jupri, Aminudin, Sakhowi, Ali Muhammad, Arifin, Abdul Majid Alm., Ghofar Jawahir Alm., dan lain-lain (Isro'i, 2021).

Pada tahun 1996, KSU Bina Sejahtera mulai membuka cabang pertama kalinya di kecamatan Buaran tepat di Pasar Banyurip Buaran Pekalongan. Pada tahun 1997 dibuka cabang ke-3 yang berada di Jl. Dokter Wahidin, Kota

Pekalongan dengan nama Bahtera Inti, yang disebut juga dengan kantor pusat Bahtera. Selanjutnya, pada tahun 1998 Bahtera membuka cabang di Kabupaten Batang yang berlokasi di Ruko Exis Sempurna Jl. Ahmad Yani No. 4, Kauman, Batang. Dan pada tahun 1999 membuka cabang di Pemalang. Selama lima tahun berdirinya Bahtera, hampir setiap tahun membuka cabang, sehingga terjadi penambahan jumlah karyawan, investasi peralatan dan sewa lokasi sehingga laba akumulasinya belum bisa maksimal. Hal ini berdampak pada gaji pengelola yang masih sangat kecil dan jauh dari UMR (Isro'i, 2021).

Pada tahun 2003 BMT Bahtera telah memiliki Gedung yang pertama di Jl. Dr. Sutomo Mega Grosir MM Blok A6, Setono, Kota Pekalongan yang merupakan kantor cabang Pekalongan sekaligus sebagai kantor pusat KSPPS BMT Bahtera. Pada tahun 2004 Baitul Maal Bahtera mendapatkan izin operasional dari walikota Pekalongan dengan SK. Walikota No. 451.1-02711 sehingga secara resmi dapat mengelola zakat, infaq, dan shodaqah dari para anggota dan masyarakat secara umum (Isro'i, 2021).

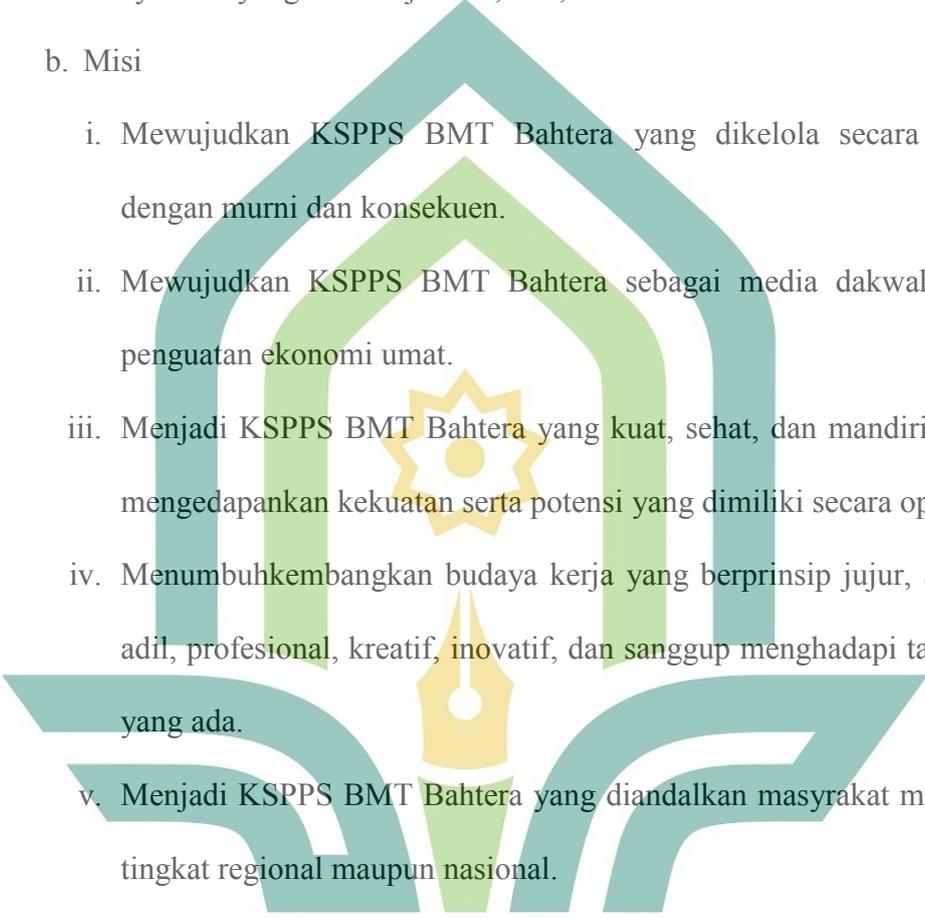
Pada bulan Februari 2016, BMT Bahtera mendapatkan pengesahan kelembagaan dari KJKS BMT Bahtera menjadi KSPPS BMT Bahtera berdasarkan keputusan tengah No. 011/PAD/XIV/XII/2015 Tentang Pengesahan Akta Perubahan Anggaran Dasar dari Koperasi Jasa Keuangan Syariah "BMT Bahtera" menjadi Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah "BMT Bahtera" Provinsi Jawa Tengah (Isro'i, 2021).

## 2. Visi dan Misi KSPPS BMT Bahtera

### a. Visi

“Menjadi Koperasi Simpan Pinjam (KSPPS) yang dikelola secara profesional dan amanah, bermanfaat bagi umat menuju kehidupan masyarakat yang lebih sejahtera, adil, dan diridhoi Allah SWT.”

### b. Misi

- i. Mewujudkan KSPPS BMT Bahtera yang dikelola secara syariah dengan murni dan konsekuen.
  - ii. Mewujudkan KSPPS BMT Bahtera sebagai media dakwah dalam penguatan ekonomi umat.
  - iii. Menjadi KSPPS BMT Bahtera yang kuat, sehat, dan mandiri dengan mendapatkan kekuatan serta potensi yang dimiliki secara optimal.
  - iv. Menumbuhkembangkan budaya kerja yang berprinsip jujur, amanah, adil, profesional, kreatif, inovatif, dan sanggup menghadapi tantangan yang ada.
  - v. Menjadi KSPPS BMT Bahtera yang diandalkan masyarakat muslim di tingkat regional maupun nasional.
  - vi. Menjadi KSPPS BMT Bahtera yang mendapatkan aspek kemanfaatan jangka panjang (Isro'i, 2021).
- 

## B. Deskripsi Data

### 1. Deskripsi Data Penelitian

Responden dari penelitian ini ialah anggota KSPPS BMT Bahtera Cabang Batang yang menggunakan Bahtera Mobile. Adapun metode penarikan sampel menggunakan *Purposive Sampling*. Pada penelitian ini kuesioner yang disebarakan ada 88 dengan kuesioner yang kembali 88 dan yang layak diolah sebanyak 88. Pernyataan dalam kuesioner terdiri dari dua bagian, yang pertama memuat pernyataan mengenai identitas responden berupa nama, jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendidikan, pendapatan, dan lama menggunakan Bahtera Mobile, yang kedua memuat pernyataan tentang 4 variabel independent yakni Digitalisasi Pelayanan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, dan Persepsi Risiko Transaksi, serta variabel dependent yakni Kepuasan Anggota KSPPS BMT Bahtera Cabang Batang yang menggunakan Bahtera Mobile.

Pendistribusian dan pengumpulan data kuesioner berlangsung selama bulan Agustus 2023. Kuesioner penelitian ini terdiri dari 46 item pernyataan dan disebarakan secara offline dengan mendatangi responden secara langsung. Setiap responden memiliki perbedaan karakteristik, maka perlu dilakukan pengelompokkan dengan karakteristik tertentu.

### 2. Karakteristik Responden

#### a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat dalam tabel 4.1 :

**Tabel 4.1**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

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

*Sumber : Data primer yang sudah diolah, 2023*

Berdasarkan tabel 4.1 diatas, responden dalam penelitian ini pengguna Bahtera Mobile di KSPSS BMT Bahtera Cabang Batang lebih didominasi oleh responden perempuan sebanyak 46 responden dengan presentase 52,3%. Sedangkan, responden laki-laki sebanyak 42 responden dengan presentase (47,7%) dari total responden 88.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat dalam tabel 4.2 :

**Tabel 4.2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

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

*Sumber : Data primer yang sudah diolah, 2023*

Berdasarkan tabel 4.2 diatas, responden dalam penelitian ini lebih didominasi oleh reponden dengan usia 21-30 tahun yakni sebanyak 49 responden dengan presentase 55,7%., dibandingkan dengan responden usia 31-40 tahun sebanyak 22 responden dengan presentase 25%, responden dengan usia 41-50 tahun sebanyak 12 responden dengan

presentase 13,6%, dan responden dengan usia < 20 tahun sebanyak 5 responden dengan presentase 5,7%. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna Bahtera Mobile di KSPPS BMT Bahtera Cabang Batang terdiri dari berbagai macam usia, mulai dari remaja hingga dewasa.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat dalam tabel 4.3 :

**Tabel 4.3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

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

*Sumber : Data primer yang sudah diolah, 2023*

Berdasarkan tabel 4.3 diatas, responden dalam penelitian ini lebih didominasi oleh responden dengan pekerjaan pegawai swasta yakni sebanyak 34 responden dengan presentase 38,6%, dibandingkan responden dengan pekerjaan pedagang/pengusaha UMKM sebanyak 23 responden dengan presentase 26,1%, responden dengan pekerjaan PNS/Guru sebanyak 8 responden dengan presentase 9,1%. Kemudian, mahasiswa sebanyak 12 responden dengan presentase 13,6%, dan responden yang bekerja dibidang lain sebanyak 11 responden dengan presentase 12,5%.

#### d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat dalam tabel 4.4 :

**Tabel 4.4**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

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

*Sumber : Data primer yang sudah diolah, 2023*

Berdasarkan tabel 4.4 diatas, responden dalam penelitian ini lebih didominasi oleh responden dengan tingkat pendidikan SLTA/Sederajat sebanyak 47 responden dengan presentase 53,4%, dibandingkan responden dengan tingkat pendidikan Sarjana (S1) sebanyak 35 responden dengan presentase 39,8%. Kemudian, responden dengan tingkat pendidikan Diploma (D3) sebanyak 3 responden dengan presentase 3,4%, responden dengan tingkat pendidikan SLTP/Sederajat sebanyak 2 responden dengan presentase 2,3%, dan responden dengan tingkat pendidikan SD sebanyak 1 responden dengan presentase 1,1%.

#### e. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

Karakteristik responden berdasarkan pendapatan dapat dilihat dalam tabel 4.5 :

**Tabel 4.5**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan**

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

*Sumber : Data primer yang sudah diolah, 2023*

Berdasarkan tabel 4.5 diatas, responden dalam penelitian ini lebih didominasi oleh responden dengan pendapatan Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000 sebanyak 27 responden dengan presentase 30,7%, dibandingkan responden dengan pendapatan > Rp. 5.000.000 sebanyak 28 responden dengan presentase 31,8%, responden dengan pendapatan Rp. 3.000.000 – Rp. 5.000.000 sebanyak 19 responden dengan presentase 21,6%, responden dengan pendapatan < Rp. 500.000 sebanyak 9 responden dengan presentase 10,2%, dan responden dengan pendapatan Rp. 500.000 – Rp. 1.000.000 sebanyak 5 responden dengan presentase 5,7%.

f. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Bahtera Mobile

Karakteristik responden berdasarkan lama menggunakan Bahtera Mobile dapat dilihat dalam tabel 4.6 :

**Tabel 4.6**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan**  
**Bahtera Mobile**

		Frequency	Percent
Valid	< 1 Tahun	22	25.0
	> 1 Tahun	66	75.0
	Total	88	100.0

*Sumber : Data primer yang sudah diolah, 2023*

Berdasarkan tabel 4.6 diatas, responden dalam penelitian ini lebih didominasi oleh responden yang sudah menggunakan Bahtera Mobile dalam rentan waktu > 1 tahun sebanyak 66 responden dengan presentase 75% dan responden yang berada dalam rentan waktu < 1 tahun sebanyak 22 responden dengan presentase 25%.

## C. Analisis Data

### 1. Uji Instrumen Data

#### a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Adapun kriteria sebuah data dikatakan valid apabila  $r$  hitung >  $r$  tabel, dengan tingkat signifikansi 5% dan taraf  $df$  (*Degree of Freedom*). Dalam penelitian ini, nilai  $df = n - 2 = 90 - 2 = 88$ , sehingga diperoleh nilai  $r$  tabel 0,207. Jika  $r$  hitung >  $r$  tabel dan nilai positif, maka item-item pernyataan didalam kuesioner dianggap valid. Berikut ini merupakan hasil uji validitas variabel Digitalisasi Pelayanan, Kemudahan Penggunaan,

Kepercayaan, dan Persepsi Risiko Transaksi di KSPSS BMT Bahtera Cabang Batang pada 90 eksemplat kuesioner yang telah diolah.

**Tabel 4.7**  
**Uji Validitas Digitalisasi Pelayanan (X1)**

Instrumen	r hitung	r tabel	Keterangan
X1.1	0,526	0,209	Valid
X1.2	0,545	0,209	Valid
X1.3	0,522	0,209	Valid
X1.4	0,496	0,209	Valid
X1.5	0,664	0,209	Valid
X1.6	0,571	0,209	Valid
X1.7	0,600	0,209	Valid
X1.8	0,619	0,209	Valid
X1.9	0,667	0,209	Valid
X1.10	0,674	0,209	Valid
X1.11	0,690	0,209	Valid
X1.12	0,528	0,209	Valid

*Sumber : Data primer yang sudah diolah, 2023*

**Tabel 4.8**  
**Uji Validitas Kemudahan Penggunaan (X2)**

Instrumen	r hitung	r tabel	Keterangan
X2.1	0,615	0,209	Valid
X2.2	0,567	0,209	Valid
X2.3	0,542	0,209	Valid
X2.4	0,507	0,209	Valid
X2.5	0,630	0,209	Valid
X2.6	0,659	0,209	Valid
X2.7	0,628	0,209	Valid
X2.8	0,709	0,209	Valid

*Sumber : Data primer yang sudah diolah, 2023*

**Tabel 4.9**  
**Uji Validitas Kepercayaan (X3)**

Instrumen	r hitung	r tabel	Keterangan
X3.1	0,681	0,209	Valid
X3.2	0,733	0,209	Valid
X3.3	0,659	0,209	Valid
X3.4	0,639	0,209	Valid

X3.5	0,780	0,209	Valid
X3.6	0,710	0,209	Valid

*Sumber : Data primer yang sudah diolah, 2023*

**Tabel 4.10**  
**Uji Validitas Persepsi Risiko Transaksi (X4)**

Instrumen	r hitung	r tabel	Keterangan
X4.1	0,787	0,209	Valid
X4.2	0,889	0,209	Valid
X4.3	0,879	0,209	Valid
X4.4	0,897	0,209	Valid
X4.5	0,917	0,209	Valid
X4.6	0,929	0,209	Valid
X4.7	0,840	0,209	Valid
X4.8	0,820	0,209	Valid
X4.9	0,877	0,209	Valid
X4.10	0,799	0,209	Valid
X4.11	0,661	0,209	Valid
X4.12	0,755	0,209	Valid

*Sumber : Data primer yang sudah diolah, 2023*

**Tabel 4.11**  
**Uji Validitas Kepuasan Anggota (Y)**

Instrumen	r hitung	r tabel	Keterangan
Y1	0,689	0,209	Valid
Y2	0,705	0,209	Valid
Y3	0,747	0,209	Valid
Y4	0,720	0,209	Valid
Y5	0,667	0,209	Valid
Y6	0,671	0,209	Valid
Y7	0,630	0,209	Valid
Y8	0,634	0,209	Valid

*Sumber : Data primer yang sudah diolah, 2023*

Berdasarkan tabel 4.7 - 4.11 diatas, dapat diketahui bahwa variabel digitalisasi pelayanan (X1), kemudahan penggunaan (X2), kepercayaan (X3), persepsi risiko transaksi (X4), dan kepuasan anggota (Y) di KSPPS BMT Bahtera Cabang Batang pada penggunaan Bahtera Mobile

menunjukkan hasil  $r$  hitung yang positif secara keseluruhan dan sesuai dengan dasar pengambilan keputusan hasil uji validitas dimana  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel. Maka dapat dinyatakan bahwa hasil penelitian ini valid secara keseluruhan karena  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (0,209) dan layak untuk dilakukan pengujian berikutnya.

#### b. Uji Reliabilitas

Untuk menguji reliabilitas, teknik analisis yang digunakan adalah Alpha Cronbrach. Kriteria suatu instrument penelitian dikatakan reliabel jika koefisien reliabilitas ( $r$ )  $>$  0,60. Berikut ini merupakan hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini :

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbrach's Alpha	Keputusan
Digitalisasi Pelayanan	0,828	Reliabel
Kemudahan Penggunaan	0,755	Reliabel
Kepercayaan	0,779	Reliabel
Persepsi Risiko Transaksi	0,959	Reliabel
Kepuasan Anggota	0,835	Reliabel

*Sumber : Data primer yang sudah diolah, 2023*

Berdasarkan tabel 4.12 diatas, dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach alpha* semua variabel yakni digitalisasi pelayanan (X1), kemudahan penggunaan (X2), kepercayaan (X3), persepsi risiko transaksi (X4), dan kepuasan anggota (Y) di KSPPS BMT Bahtera Cabang Batang pada penggunaan Bahtera Mobile menghasilkan nilai *Cronbach alpha*  $>$  60 sehingga dapat disimpulkan bahwa pernyataan kuesioner yang digunakan variabel digitalisasi pelayanan, kemudahan penggunaan, kepercayaan,

persepsi risiko transaksi, dan kepuasan anggota secara keseluruhan dinyatakan reliabel sebagai alat ukur variabel, sehingga data penelitian dianggap cukup baik serta reliabel sebagai input dalam proses penganalisaan data penelitian.

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak. Untuk mendeteksi normal atau tidaknya suatu data bisa menggunakan dua acara yaitu metode grafik dan metode analisis statistik menggunakan *Kolmogorov Smirnov*. Berdasarkan uji statistik pada SPSS 26 diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Normalitas *Kolmogorov Smirnov***

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>	
	Unstandardized Residual
Test Statistic	0,084
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,176 <sup>a</sup>

*Sumber : Data primer yang sudah diolah, 2023*

Berdasarkan tabel 4.13 diatas, dapat dilihat bahwa nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,176. Maka, data semua variabel pada penelitian ini berdistribusi normal karena nilai *Asymp. Sig*  $0,176 > 0,05$ .

### b. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independent) atau tidak. Dikatakan tidak adanya multikolinieritas antar variabel bebas didalam

model regresi ketika mendapatkan nilai tolerance  $> 10\%$  dan VIF  $< 10$ .

Berikut hasil uji multikolinieritas :

**Tabel 4.14**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

Coefficients <sup>a</sup>			
Model	(Constant)	Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	DIGITALISASI PELAYANAN	0,530	1.888
	KEMUDAHAN PENGGUNAAN	0,574	1.744
	KEPERCAYAAN	0,473	2.114
	PERSEPSI RISIKO TRANSAKSI	0,831	1.203

*Sumber : Data primer yang sudah diolah, 2023*

Berdasarkan tabel 4.14 diatas menunjukkan bahwa variabel Digitalisasi Pelayanan memiliki nilai *tolerance*  $0,530 > 0,10$  dan nilai VIF  $1,888 < 10$ , variabel Kemudahan Penggunaan memiliki nilai *tolerance*  $0,574 > 0,10$  dan nilai VIF  $1,744 < 10$ , variabel Kepercayaan memiliki nilai *tolerance*  $0,473 > 0,10$  dan nilai VIF  $2,114 < 10$ , dan variabel Persepsi Risiko Transaksi memiliki nilai *tolerance*  $0,831 > 0,10$  dan nilai VIF  $1,203 < 10$ . Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan tidak terjadi gejala multikolinieritas.

#### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan atau tidak pada *variance* dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Pada penelitian ini memakai uji

Glejser dan grafik Scatterplot, dengan taraf probabilitas signifikansinya 5%. Berikut hasil uji heteroskedastisitas :

**Tabel 4.15**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Coefficients <sup>a</sup>			
Model	(Constant)	Collinearity Statistics	
		T	Sig.
1	DIGITALISASI PELAYANAN	.343	.733
	KEMUDAHAN PENGGUNAAN	-.219	.827
	KEPERCAYAAN	-.362	.719
	PERSEPSI RISIKO TRANSAKSI	-.532	.596
a. Dependent Variable: ABS_RES			

*Sumber : Data primer yang sudah diolah, 2023*

Berdasarkan tabel 4.15 diatas menunjukkan bahwa hasil dari keempat variabel memiliki nilai signifikansi  $> 0,05$ . Variabel Digitalisasi Pelayanan (X1) sebesar  $0,733 > 0,05$ , variabel Kemudahan Penggunaan sebesar  $0,827 > 0,05$ , variabel Kepercayaan sebesar  $0,719 > 0,05$ , dan variabel Persepsi Risiko Transaksi sebesar  $0,596 > 0,05$ . Dengan demikian dapat dikatakan bahwa model regresi tidak mengindikasikan adanya heteroskedastisitas.

### 3. Analisis Regresi Linier Berganda

Dalam penelitian ini akan dilakukan analisis regresi linier berganda guna menguji pengaruh antara variabel independent (X1, X2,X3,X4) terhadap variabel dependent (Y). Berikut hasil uji statistik mengenai analisis regresi linier berganda :

**Tabel 4.16**  
**Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>			
Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	-1.184	3.023
	DIGITALISASI PELAYANAN	.272	.078
	KEMUDAHAN PENGGUNAAN	.605	.115
	KEPERCAYAAN	-.009	.142
	PERSEPSI RISIKO TRANSAKSI	.010	.030

a. Dependent Variable: KEPUASAN ANGGOTA

*Sumber : Data primer yang sudah diolah, 2023*

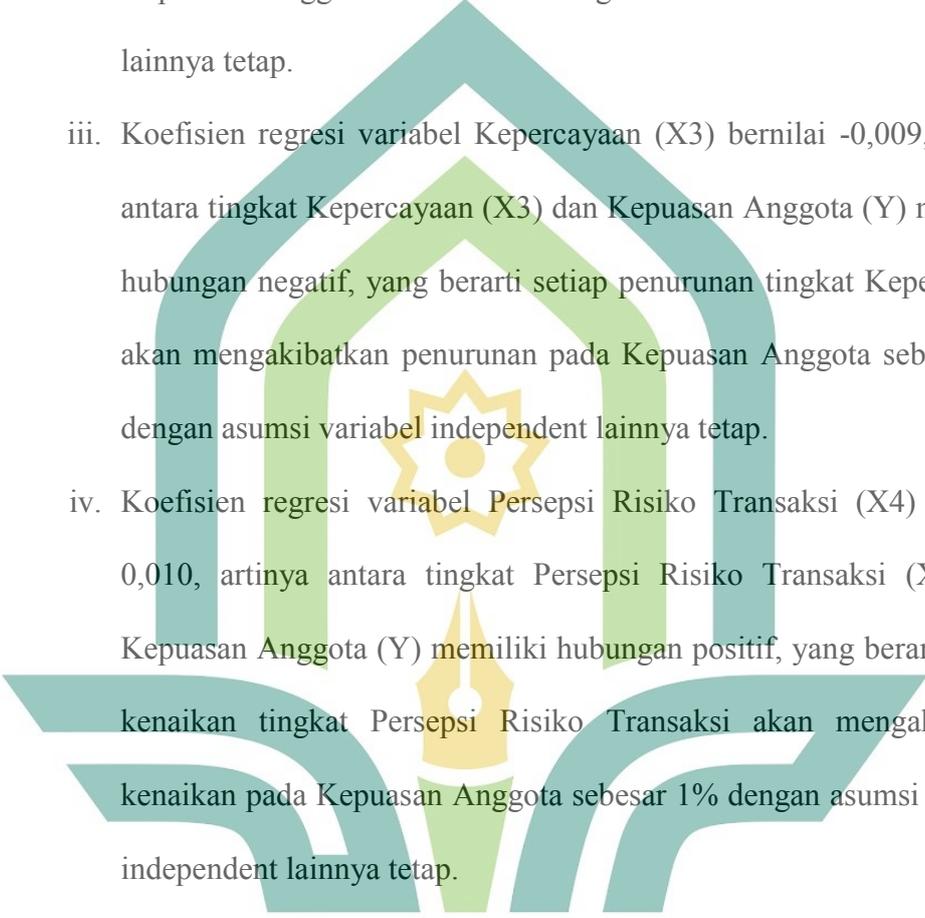
Dari hasil analisis tabel 4.16, dapat terbentuk persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + e$$

$$Y = -1,184 + 0,272 X_1 + 0,605 X_2 + -0,009 X_3 + 0,010 X_4 + e$$

Berdasarkan persamaan diatas diketahui bahwa nilai konstanta (a) bernilai -1,184, artinya jika variabel independent (Digitalisasi Pelayanan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, dan Persepsi Risiko Transaksi) dianggap ada atau sama dengan nol maka kepuasan anggota (Y) di KSPPS BMT Bahtera Cabang Batang yang menggunakan Bahtera Mobile akan menurun.

- i. Koefisien regresi variabel Digitalisasi Pelayanan (X1) bernilai 0,272, artinya antara tingkat Digitalisasi Pelayanan (X1) dan Kepuasan Anggota (Y) memiliki hubungan positif, yang berarti setiap kenaikan tingkat Digitalisasi Pelayanan akan mengakibatkan kenaikan pada Kepuasan Anggota sebesar 1% dengan asumsi variabel independent lainnya tetap.

- 
- ii. Koefisien regresi variabel Kemudahan Penggunaan ( $X_2$ ) bernilai 0,605, artinya antara tingkat Kemudahan Penggunaan ( $X_2$ ) dan Kepuasan Anggota ( $Y$ ) memiliki hubungan positif, yang berarti setiap kenaikan tingkat Kemudahan Penggunaan akan mengakibatkan kenaikan pada Kepuasan Anggota sebesar 1% dengan asumsi variabel independent lainnya tetap.
- iii. Koefisien regresi variabel Kepercayaan ( $X_3$ ) bernilai -0,009, artinya antara tingkat Kepercayaan ( $X_3$ ) dan Kepuasan Anggota ( $Y$ ) memiliki hubungan negatif, yang berarti setiap penurunan tingkat Kepercayaan akan mengakibatkan penurunan pada Kepuasan Anggota sebesar 1% dengan asumsi variabel independent lainnya tetap.
- iv. Koefisien regresi variabel Persepsi Risiko Transaksi ( $X_4$ ) bernilai 0,010, artinya antara tingkat Persepsi Risiko Transaksi ( $X_4$ ) dan Kepuasan Anggota ( $Y$ ) memiliki hubungan positif, yang berarti setiap kenaikan tingkat Persepsi Risiko Transaksi akan mengakibatkan kenaikan pada Kepuasan Anggota sebesar 1% dengan asumsi variabel independent lainnya tetap.

Error ( $e$ ) ialah kemungkinan variabel lain yang tidak terdapat pada penelitian ini yang dapat mempengaruhi intensi pembelian.

#### 4. Uji Hipotesis

##### a. Uji $t$ (Parsial)

Uji  $t$  pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independent secara individual dalam menerangkan variasi

variabel dependent. Kriterianya apabila  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sebaliknya jika  $t$  hitung  $<$   $t$  tabel  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Dan apabila nilai signifikansi  $t$  hitung  $<$  0,05, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sebaliknya jika nilai signifikansi  $t$  hitung  $>$  0,05  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Pada penelitian ini dilakukan uji  $t$  pada model regresi linier berganda. Berikut hasil perhitungan berdasarkan SPSS 26 :

**Tabel 4.17**  
**Hasil Uji t (Parsial)**

Model		Coefficients <sup>a</sup>	
		Standardized Coefficients	
		T	Sig.
1	(Constant)	-.392	.696
	DIGITALISASI PELAYANAN	3.489	.001
	KEMUDAHAN PENGGUNAAN	5.281	.000
	KEPERCAYAAN	-.064	.949
	PERSEPSI RISIKO TRANSAKSI	.352	.726

a. Dependent Variable: KEPUASAN ANGGOTA

*Sumber : Data primer yang sudah diolah, 2023*

Berdasarkan tabel 4.17 diatas, nilai  $t$  hitung dari masing-masing variabel akan dibandingkan dengan nilai  $t$  tabel dari  $df = N-2 = 86$ , sehingga diperoleh nilai  $t$  tabel sebesar 1,98793.

- i. Signifikansi pada variabel Digitalisasi Pelayanan ( $X_1$ ) sebesar 0,001  $<$  0,05 dan hasil  $t$  hitung lebih besar dibanding  $t$  tabel yakni 3,489  $>$  1,98793, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

**Kesimpulan :** Digitalisasi Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Anggota di KSPPS BMT Bahtera Cabang Batang yang menggunakan Bahtera Mobile.

- ii. Signifikansi pada variabel Kemudahan Penggunaan (X2) sebesar 0,000 < 0,05 dan hasil t hitung lebih besar dibanding t tabel yakni 5,281 > 1,98793, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

**Kesimpulan :** Kemudahan Penggunaan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Anggota di KSPPS BMT Bahtera Cabang Batang yang menggunakan Bahtera Mobile.

- iii. Signifikansi pada variabel Kepercayaan (X3) sebesar 0,949 > 0,05 dan hasil t hitung lebih kecil dibanding t tabel yakni -0,064 < 1,98793, maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

**Kesimpulan :** Kepercayaan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Anggota di KSPPS BMT Bahtera Cabang Batang yang menggunakan Bahtera Mobile.

- iv. Signifikansi pada variabel Persepsi Risiko Transaksi (X4) sebesar 0,726 > 0,05 dan hasil t hitung lebih kecil dibanding t tabel yakni 0,352 < 1,98793, maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

**Kesimpulan :** Persepsi Risiko Transaksi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Anggota di KSPPS BMT Bahtera Cabang Batang yang menggunakan Bahtera Mobile.

b. Uji F (Simultan)

Uji F bertujuan untuk menunjukkan apakah semua variabel independent yang terdapat didalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama (simultan) atau tidak terhadap variabel dependent. Jika nilai signifikansi yang dihasilkan uji F  $< 0,005$ , maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel independent secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependent. Selain itu, apabila F hitung  $> F$  tabel, maka  $H_0$  ditolak (signifikan) dan  $H_a$  diterima, yang berarti secara simultan variabel bebas tersebut mampu mempengaruhi variabel terikat. Berikut ini hasil uji F berdasarkan perhitungan SPSS 26 :

**Tabel 4.18**  
**Hasil Uji F (Simultan)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	861.421	4	215.355	27.921	.000 <sup>b</sup>
	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						

*Sumber : Data primer yang sudah diolah, 2023*

Berdasarkan tabel 4.18 diatas, nilai F hitung akan dibandingkan dengan nilai F tabel dari  $df_1 = k-1 = 5-1 = 4$  dan  $df_2 = n-k = 87-4 = 83$  sehingga diperoleh nilai F tabel sebesar 2,48. Hasil Anova atau F test diperoleh F hitung sebesar 27,921. Karena F hitung lebih besar dari F tabel yakni  $27,921 > 2,48$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak

dan  $H_a$  diterima. Sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel Digitalisasi Pelayanan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, dan Persepsi Risiko Transaksi berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Anggota KSPPS BMT Bahtera Cabang Batang yang menggunakan Bahtera Mobile.

c. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan variabel independent dalam menerangkan variasi variabel dependent. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independent dalam menjelaskan variabel-variabel dependent sangat terbatas.

**Tabel 4.19**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model Summary <sup>b</sup>		
Model	R Square	Adjusted R Square
1	0,574	0.553
a. Predictors: (Constant), PERSEPSI RISIKO TRANSAKSI, DIGITALISASI PELAYANAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KEPERCAYAAN		
b. Dependent Variable: KEPUASAN ANGGOTA		

*Sumber : Data primer yang sudah diolah, 2023*

Berdasarkan tabel 4.19 diatas, diketahui bahwa koefisien determinasi memiliki *Adjusted R Square* sebesar 0,553 atau 55,3% yang artinya pengaruh variabel independent yakni digitalisasi pelayanan, kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan persepsi risiko transaksi terhadap kepuasan anggota di KSPPS BMT Bahtera Cabang Batang yang menggunakan Bahtera Mobile (Y) sebesar 55,3%, sedangkan sisanya sebanyak 44,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

#### D. Pembahasan Hasil Penelitian

Bagian pembahasan akan menjelaskan hubungan antar variabel secara parsial maupun secara simultan berdasarkan analisis data yang sudah dilakukan menggunakan aplikasi SPSS 26. Berikut ini merupakan pembahasan hasil penelitian dari pengujian hipotesis penelitian :

##### 1. Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota KSPPS BMT Bahtera Cabang Batang pengguna Bahtera Mobile.

Berdasarkan hasil hipotesis uji t atau pengujian secara individual yang sudah dilakukan terbukti bahwa tingkat signifikansi variabel X1 (Digitalisasi Pelayanan) yaitu  $0,001 < 0,05$  (signifikan pada alpha 5%) dan nilai t hitung  $3,489 > t$  tabel  $1,98793$ . Maka, dapat dinyatakan bahwa variabel Digitalisasi Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Anggota di KSPPS BMT Bahtera Cabang Batang yang menggunakan Bahtera Mobile.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Digitalisasi Pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Anggota di KSPPS BMT Bahtera Cabang Batang yang menggunakan Bahtera Mobile, hasil ini memberikan bukti empiris bahwa Digitalisasi Pelayanan yang disediakan oleh KSPPS BMT Bahtera yang berupa ketepatan, keandalan, pemenuhan, keamanan, daya tanggap, dan kontak keamanan mempengaruhi kepuasan anggota. Hal ini selaras dengan *Theory of Reasoned Action (TRA)* dimana digitalisasi pelayanan yang tinggi meningkatkan kepuasan anggota (nasabah) menggunakan Bahtera Mobile di KSPPS BMT Bahtera Cabang Batang. Selain itu, sesuai yang dikatakan narasumber yakni

“Bapak Abdullah yang beralamat di Karangasem Batang anggota KSPPS BMT Bahtera Cabang Batang yang mengatakan bahwa adanya layanan digital baru berupa Bahtera Mobile di KSPPS BMT Bahtera adalah hal yang bagus dimana mampu bersaing dengan lembaga perbankan lain yang sudah lama menggunakan mobile banking guna menunjang kepuasan anggotanya.”

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Chairunisa, 2022), (Lestari, 2021), dan (Asytuti, 2022), yang menyatakan bahwa variabel Digitalisasi Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota (nasabah) pengguna mobile banking. Namun, penelitian ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Mawardi, 2021) dan (Imelda & Huwaida, 2019), yang mengatakan bahwa digitalisasi pelayanan tidak berpengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggota.

## 2. Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Anggota KSPPS BMT Bahtera Cabang Batang pengguna Bahtera Mobile.

Berdasarkan hasil hipotesis uji t atau pengujian secara individual yang sudah dilakukan terbukti bahwa tingkat signifikansi variabel X2 (Kemudahan Penggunaan) yaitu  $0,000 < 0,05$  (signifikan pada alpha 5%) dan nilai t hitung  $5,281 > t$  tabel  $1,98793$ . Sehingga, bisa dinyatakan bahwa variabel Kemudahan Penggunaan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Anggota di KSPPS BMT Bahtera Cabang Batang yang menggunakan Bahtera Mobile.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kemudahan Penggunaan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Anggota di KSPPS BMT Bahtera Cabang Batang yang menggunakan Bahtera

Mobile, hasil ini memberikan bukti empiris bahwa Kemudahan Penggunaan yang disediakan oleh KSPPS BMT Bahtera akan memberikan peningkatan pada kepuasan anggotanya. Hal ini ditunjukkan dengan kemampuan anggota dalam melakukan transaksi menggunakan Bahtera Mobile, tidak terdapat kesulitan dalam penggunaannya, dan kemudahan operasional pada layanan Bahtera Mobile, serta efisiensi waktu. Hal ini selaras dengan *Theory of Reasoned Action (TRA)* dimana kemudahan penggunaan yang tinggi meningkatkan kepuasan anggota (nasabah) menggunakan Bahtera Mobile di KSPPS BMT Bahtera Cabang Batang. Dalam hal ini juga menunjukkan kesan yang baik kepada anggota di KSPPS BMT Bahtera Cabang Batang sehingga dapat meningkatkan kepuasan anggota. Sesuai yang dikatakan narasumber yakni “Ibu Aprilia Rahmawati, S.pd, yang beralamat di Sambong Batang anggota KSPPS BMT Bahtera Cabang Batang yang mengatakan bahwa adanya Bahtera Mobile saat ini sangat membantu dan mempermudah para anggota KSPPS BMT Bahtera cabang Batang dalam melakukan berbagai transaksinya, karena dengan adanya Bahtera Mobile pelayanan menjadi lebih cepat, efisien dan praktis.”

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh menurut (Juan & Indrawati, 2023), (Hidayah et al., 2022), dan (Zulkarnain, 2021), yang menyatakan bahwa variabel Kemudahan Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota (nasabah) pengguna mobile banking. Namun, penelitian ini bertentangan dengan penelitian (Ramadayani et al., 2022) dan (Arisoemaryo et al., 2022), yang mengatakan bahwa

kemudahan penggunaan tidak berpengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggota.

### 3. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota KSPPS BMT Bahtera Cabang Batang pengguna Bahtera Mobile.

Berdasarkan hasil uji t yang telah dilakukan diperoleh tingkat signifikansi variabel X3 (Kepercayaan) yaitu  $0,949 > 0,05$  (signifikan pada alpha 5%) dan hasil t hitung  $-0,064 < t$  tabel 1,98793. Sehingga bisa dinyatakan variabel Kepercayaan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Anggota di KSPPS BMT Bahtera Cabang Batang yang menggunakan Bahtera Mobile.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kepercayaan (X3) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota Anggota di KSPPS BMT Bahtera Cabang Batang yang menggunakan Bahtera Mobile. Hal ini selaras dengan *Theory of Reasoned Action (TRA)* apabila tingkat kepercayaan yang diberikan kepada anggota seperti kehandalan, tingkat kepedulian, dan kredibilitas suatu lembaga/perusahaan dalam melayani atau menyediakan layanan anggota semakin rendah, maka anggota tidak akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini dibuktikan dengan pendapat narasumber yakni “Bapak Abdullah yang beralamat di Karangasem Batang anggota KSPPS BMT Bahtera Cabang Batang yang mengatakan bahwa sebagian besar anggota KSPPS BMT Bahtera Cabang Batang belum sepenuhnya percaya dengan tersedianya layanan digital yang disebabkan

layanan Bahtera Mobile masih terbilang baru dan belum terjamin keamanannya.”

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Yuni Fahmi Pratiwi, Yuliniar, 2022), (Sudaryana, 2020), dan (Susilawaty & Nicola, 2020), yang mengatakan bahwa Kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota. Namun, penelitian ini bertentangan dengan penelitian (Nurdin et al., 2020), (Japlani et al., 2020), dan (Tyanisa & Hasanah, 2022), yang mengatakan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota.

#### 4. Pengaruh Persepsi Risiko Transaksi Terhadap Kepuasan Anggota KSPPS BMT Bahtera Cabang Batang pengguna Bahtera Mobile.

Berdasarkan hasil uji  $t$  yang telah dilakukan diperoleh tingkat signifikansi variabel  $X_4$  (Persepsi Risiko Transaksi) yaitu  $0,726 > 0,05$  (signifikan pada  $\alpha$  5%) dan hasil  $t$  hitung  $0,357 < t$  tabel  $1,98793$ . Sehingga bisa dinyatakan bahwa variabel Persepsi Risiko Transaksi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Anggota di KSPPS BMT Bahtera Cabang Batang yang menggunakan Bahtera Mobile.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Persepsi Risiko Transaksi ( $X_4$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota Anggota di KSPPS BMT Bahtera Cabang Batang yang menggunakan Bahtera Mobile. Hal ini selaras dengan *Theory of Reasoned Action (TRA)* dimana 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. Seperti yang dikatakan narasumber anggota KSPSS BMT Bahtera Cabang Batang yakni “Bapak Tohari yang beralamat di Proyonanggan Batang bahwa selama menggunakan Bahtera Mobile kendala yang sering terjadi adalah layanan Bahtera Mobile seringkali mengalami problem (eror) pada sistem aplikasinya sehingga menghambat transaksinya maupun anggota lainnya, sering terjadi kegagalan transaksi, rahasia pribadi mudah di bajak, dan hal ini bisa mengakibatkan anggota cenderung mempunyai beberapa akun pada lembaga lain. Sehingga, semakin tinggi risiko maka akan semakin sedikit pula anggota yang tertarik dan menggunakan layanan Bahtera Mobile.”

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Suryanti, 2022), (Kamarudin & Novianti, 2022), dan (Makmuriyah & Vanni, 2020), yang mengatakan bahwa Persepsi Risiko Transaksi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota. Namun, penelitian ini bertentangan dengan (Bakkara & Wijayangka, 2020), (Astuti et al., 2021), dan (Soelistya & Agustina, 2018), yang mengatakan bahwa Persepsi Risiko Transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota.

5. Pengaruh Secara Simultan Digitalisasi Pelayanan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, dan Persepsi Risiko Transaksi Terhadap Kepuasan Anggota KSPSS BMT Bahtera Cabang Batang pengguna Bahtera Mobile.

Berdasarkan hasil uji F diperoleh nilai F hitung sebesar F hitung sebesar 27,921 lebih besar dari F tabel yakni yakni  $27,921 > 2,48$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel

Digitalisasi Pelayanan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, dan Persepsi Risiko Transaksi berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Anggota KSPPS BMT Bahtera Cabang Batang yang menggunakan Bahtera Mobile.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian (Suryanti, 2022) bahwa digitalisasi pelayanan, kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan persepsi risiko transaksi saling berhubungan dengan kepuasan. Digitalisasi pelayanan disediakan untuk mempermudah anggotanya dan kemudahan penggunaannya pun dipermudah, kepercayaan akan penggunaan produk atau jasa semakin tinggi dan hal tersebut juga didominasi oleh berbagai bentuk risiko yang ada. Semakin mudah dalam penggunaan Bahtera Mobile dan minimnya risiko yang ada, maka anggota akan semakin tertarik terhadap penggunaan Bahtera Mobile dan anggota akan merasa percaya produk atau jasa yang diberikan oleh BMT Bahtera sesuai apa yang diharapkannya serta akan memicu adanya rasa puas tersendiri didalam diri anggota

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Andhita, 2022), yang menyatakan bahwa secara simultan digitalisasi pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Begitu pula penelitian yang dilakukan (Sari, 2020), yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan persepsi risiko secara simultan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota.

## **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

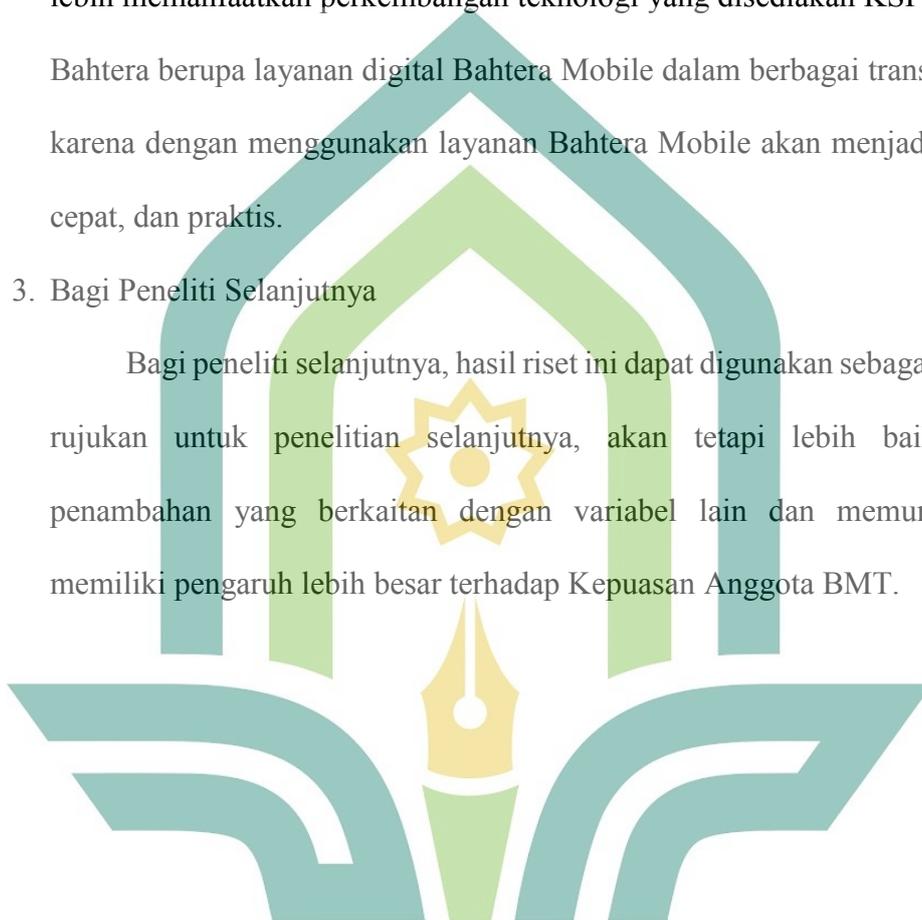
yakin dan percaya dengan penggunaan Bahtera Mobile dan hal tersebut dapat menimbulkan rasa kepuasan anggota.

## 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](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](http://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.	<b><i>Efficiency (Ketepatangunaan)</i></b> Proses Login penggunaan layanan Bahtera Mobile mudah dan cepat dilakukan untuk bertransaksi.					
	Tampilan dan fitur layanan bersifat jelas, informatif, menarik, dan simple.					
2.	<b><i>Reliability (Keandalan)</i></b> 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.	<b><i>Fulfillment (Pemenuhan)</i></b> 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.	<b><i>Privacy (Keamanan)</i></b> 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.	<b>Responsiveness (Daya Tanggap)</b> 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.	<b>Contact</b> 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.	<b>Kemampuan Dalam Melakukan Transaksi</b> 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.	<b>Tidak Ada Kesulitan Dalam Transaksi</b>					

	Saya tidak pernah merasa kesulitan bertransaksi menggunakan Bahtera Mobile.					
	Dengan Bahtera Mobile saya dapat melakukan transaksi di manapun.					
3.	<b>Kemudahan Operasional Layanan Digital</b> 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.	<b>Efisiensi Waktu</b> 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.	<b>Kehandalan (Pelayanan yang dijanjikan)</b> Saya merasa layanan Bahtera Mobile selalu akurat dan dapat dipercaya sepenuhnya.					
	Bahtera Mobile bekerja tanpa adanya gangguan (error).					
2.	<b>Kepedulian (Solusi yang diberikan perusahaan)</b> 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.	<b>Kredibilitas (Kejujuran Perusahaan)</b> 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.	<b>Risiko Keuangan</b> 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.	<b>Risiko Fungsional</b> 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.	<b>Risiko Fisik</b> Penggunaan Bahtera Mobile sangat berisiko terhadap pembobolan atau pencurian data.					

	Rahasia pribadi (PIN) Bahtera Mobile mudah di curi ataupun di bajak orang.					
4.	<p><b>Risiko Psikologis</b></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><b>Risiko Sosial</b></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><b>Risiko Waktu</b></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><b>Kualitas Produk</b>            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><b>Kualitas Layanan</b>            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><b>Emosional</b>            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><b>Biaya</b>            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	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	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
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).

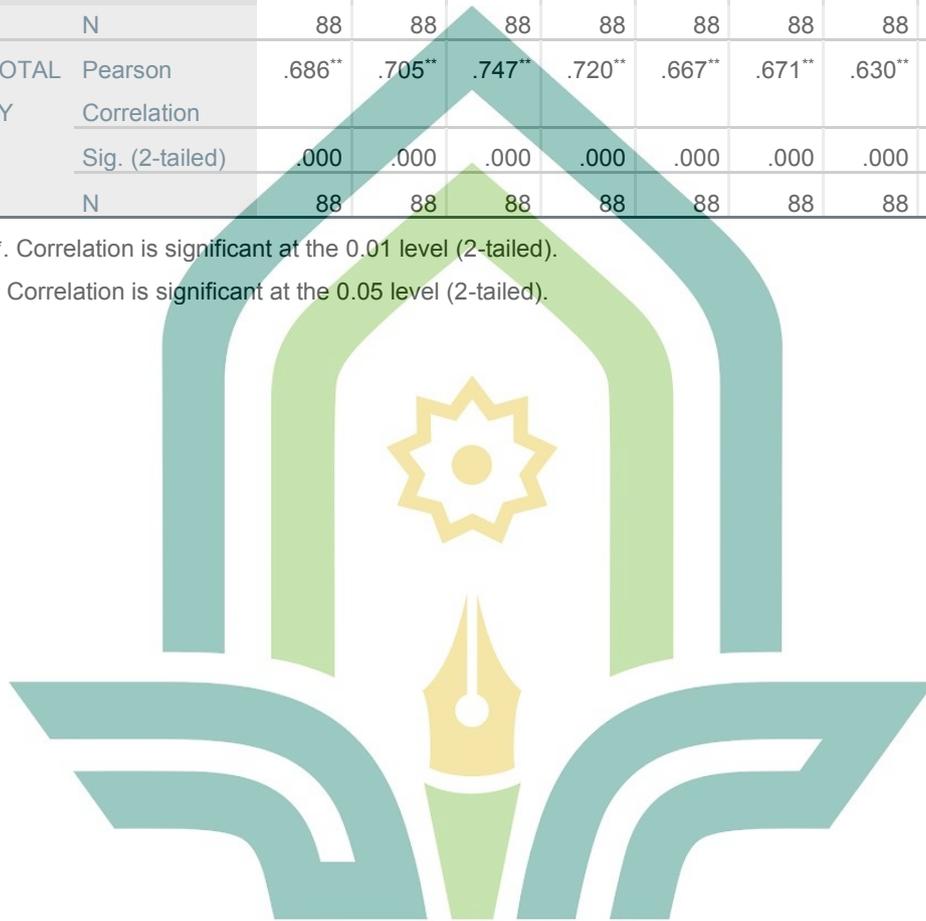
## 5. Hasil Uji Validitas Kepuasan Anggota (Y)

		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**

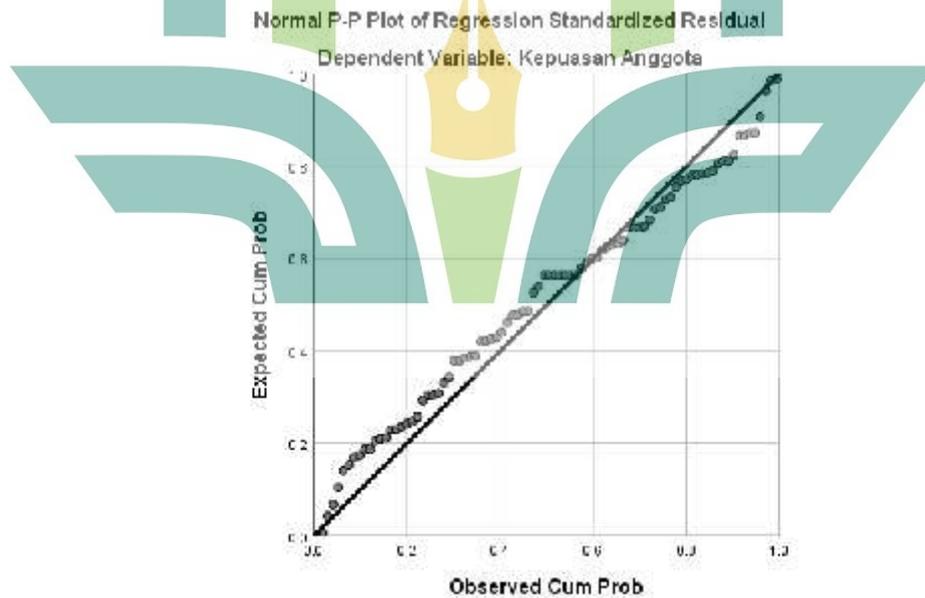
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

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

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.



*Lampiran 8*

**Hasil Uji Multikolinieritas**

**Coefficients<sup>a</sup>**

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



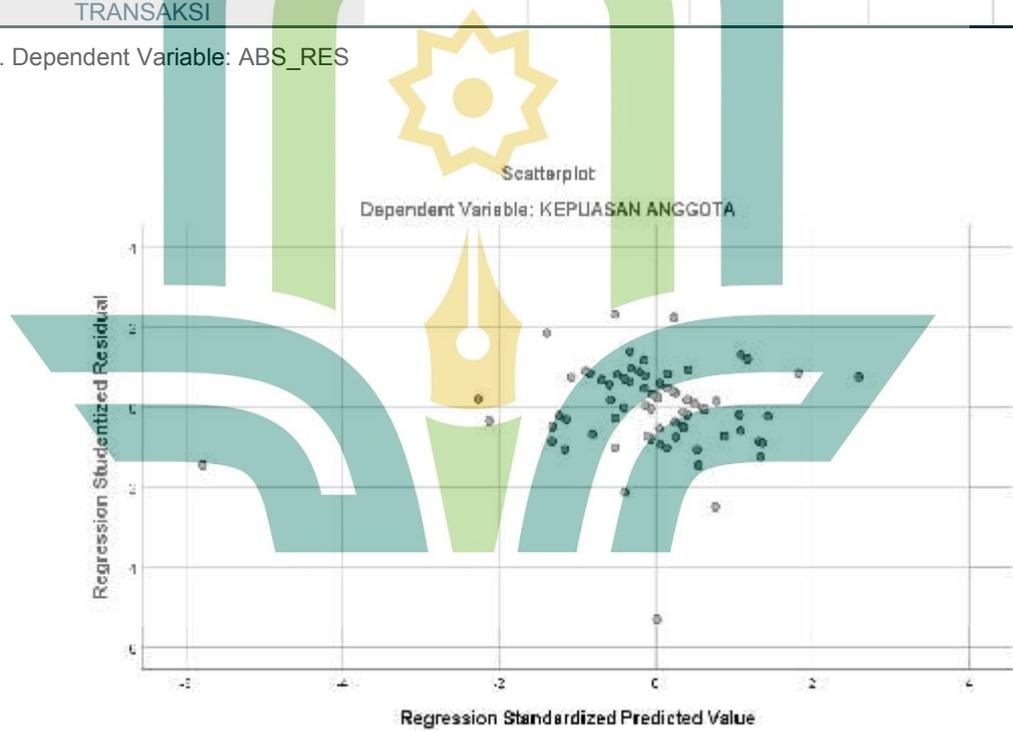
Lampiran 9

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients<sup>a</sup>

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<sup>a</sup>**

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



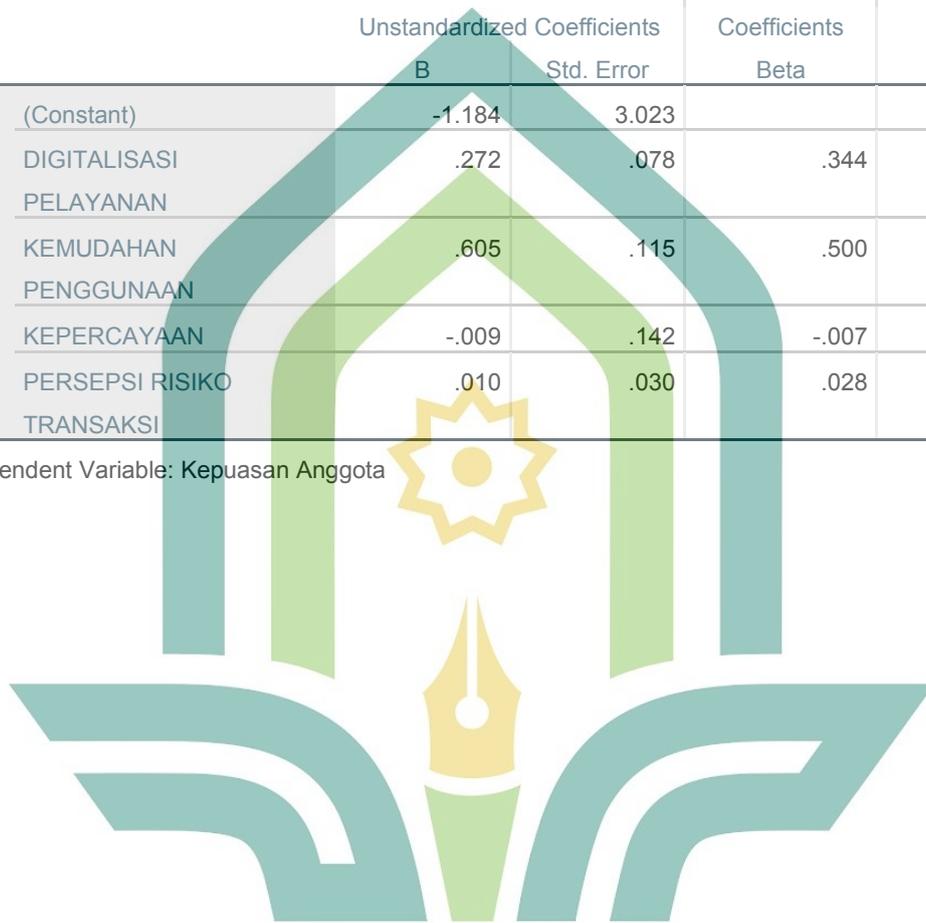
**Lampiran 11**

**Hasil Uji T (Pengaruh Secara Parsial atau Langsung)**

**Coefficients<sup>a</sup>**

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<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	861.421	4	215.355	27.921	.000 <sup>b</sup>
	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 (R<sup>2</sup>)**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.757 <sup>a</sup>	.574	.553	2.777

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

b. Dependent Variable: Kepuasan Anggota



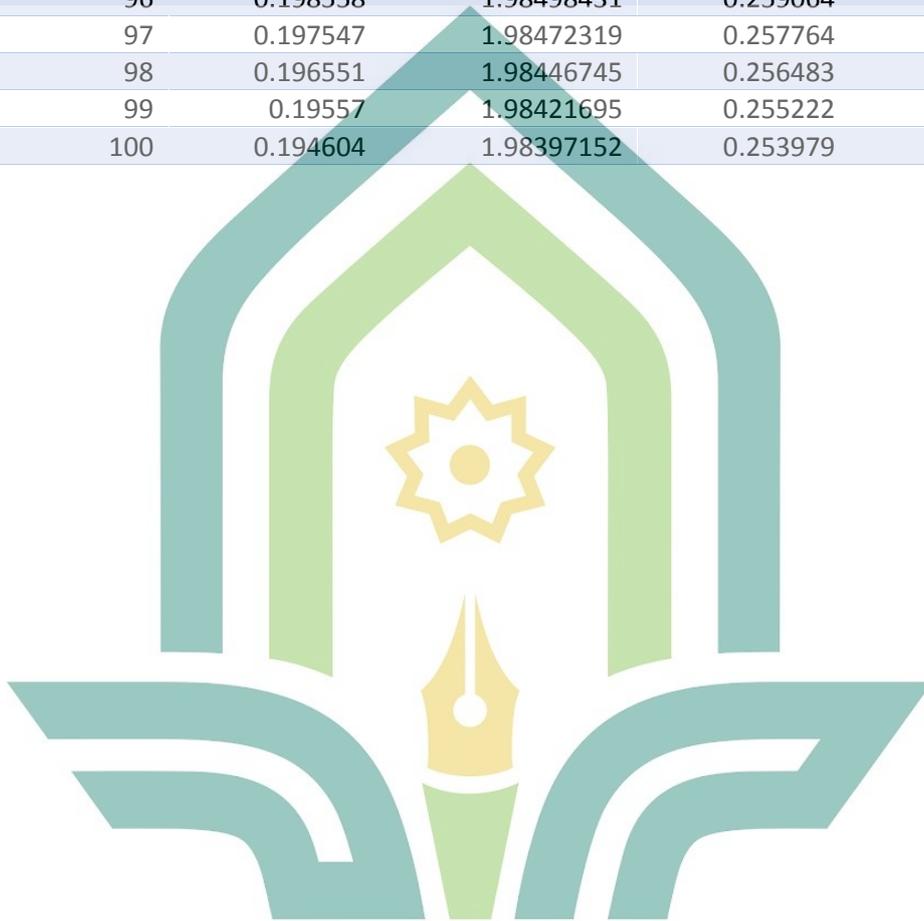
Lampiran 14

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 Pimpinan 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.

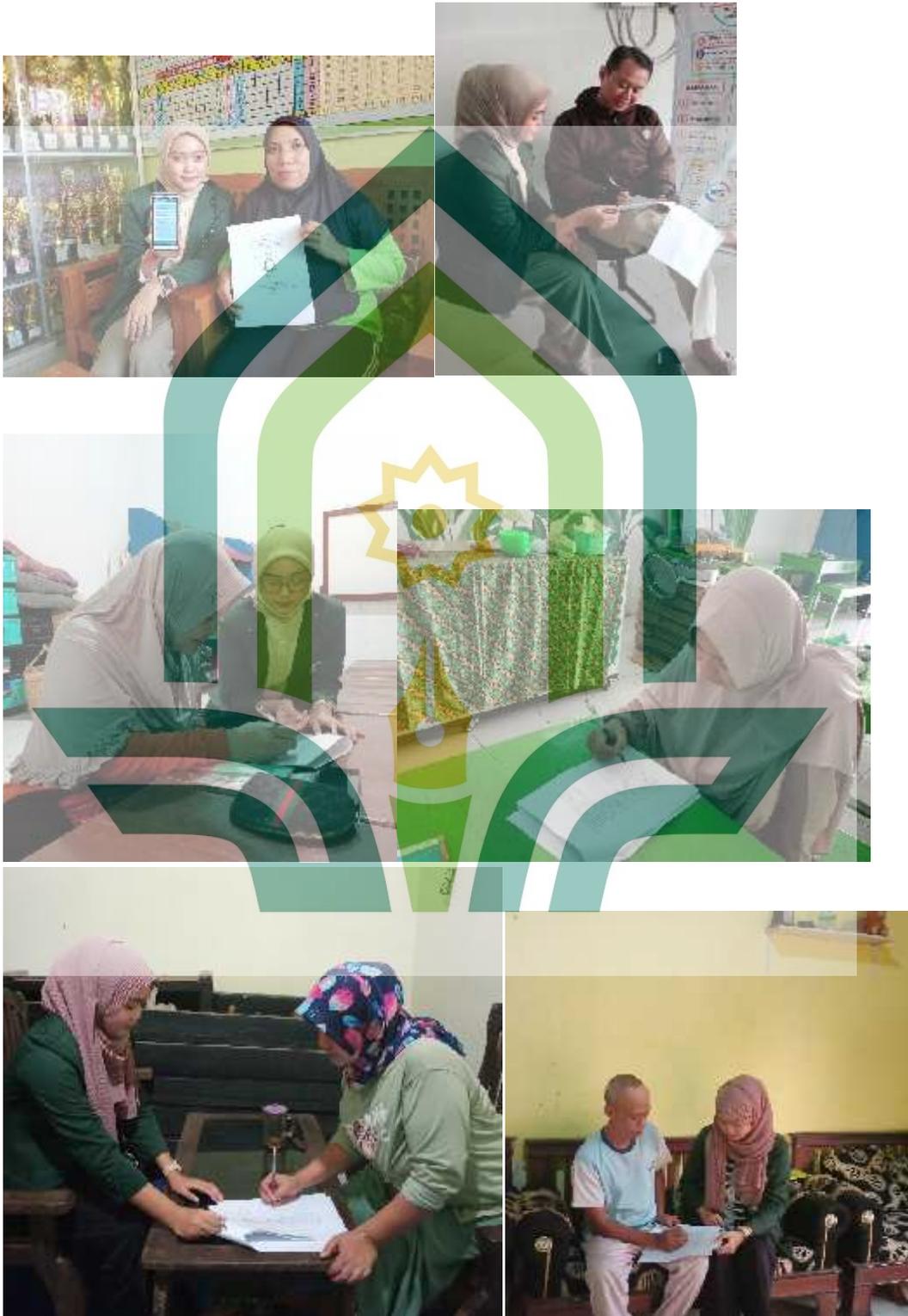
Pekalongan, 2 Oktober 2023

  
**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



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN  
UNIT PERPUSTAKAAN

Jl. Pahlawan KM 5 Rowolaku Kajen Pekalongan, Telp. (0285) 412575 Faks. (0285) 423418  
Website : [perpustakaan.uingusdur.ac.id](http://perpustakaan.uingusdur.ac.id) Email : [perpustakaan@uingusdur.ac.id](mailto:perpustakaan@uingusdur.ac.id)

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : NUR FIANA  
NIM : 4219054  
Program Studi : PERBANKAN SYARIAH  
E-mail address : [fiya64545@gmail.com](mailto:fiya64545@gmail.com)  
No. Hp : 087709156879

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN KH. Abdurrahman Wahid Pekalongan, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Tugas Akhir  Skripsi  Tesis  Desertasi  Lain-lain (.....)

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**

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data database, mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Pekalongan, 17 November 2023



**NUR FIANA**  
**NIM. 4219054**