

**PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPERCAYAAN
NASABAH DENGAN CITRA PERUSAHAAN
SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
(Studi Pada Nasabah Bank BSI di Kota Pekalongan)**

SKRIPSI

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



NIM. 4220106

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

2024

**PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPERCAYAAN
NASABAH DENGAN CITRA PERUSAHAAN
SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
(Studi Pada Nasabah Bank BSI di Kota Pekalongan)**

SKRIPSI

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



NIM. 4220106

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

2024

SURAT KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Akhmad Rikza Setiawan**

NIM : **4220106**

Judul Skripsi : **Pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Nasabah dengan Citra Perusahaan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Nasabah Bank BSI di Kota Pekalongan)**

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

Pekalongan, 28 Mei 2024

Yang Menyatakan



Akhmad Rikza Setiawan
NIM. 4220106

NOTA PEMBIMBING

H. Ahmad Rosyid, S.E., M.S.I

Perumahan Graha Tirto Asri Jl. Seroja 2 No. 43 Tanjung Tirto Pekalongan

Lamp : 2 (Dua) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdr. Akhmad Rikza Setiawan

Kepada 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 : **Akhmad Rikza Setiawan**

NIM : **4220106**

Judul Skripsi : **Pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Nasabah dengan Citra Perusahaan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Nasabah Bank BSI di Kota Pekalongan)**

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

Wassalamualaikum Wr. Wb

Pekalongan, 28 Mei 2024

Pembimbing

H. Ahmad Rosyid, S.E., M.S.I

NIP. 197903312006041003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Alamat: Jl. Pahlawan KM.5 Rowolaku Kaji Kab.Pekalongan Kode Pos 51161
www.febi.uingusdur.ac.id email: febi@iainpekalongan.ac.id

PENGESAHAN

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

Nama : **Akhmad Rikza Setiawan**
NIM : **4220106**
Judul Skripsi : **Pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Nasabah dengan Citra Perusahaan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Nasabah Bank BSI di Kota Pekalongan)**
Dosen Pembimbing : **H. Ahmad Rosyid, S.E., M.S.I**

Telah diujikan pada hari Jum'at tanggal 14 Juni 2024 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Penguji Dewan Penguji, Penguji II

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

Dr. H. Tamamudin, S.E., M.M.
NIP. 197910302006041018

Pekalongan, 19 Juni 2024
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



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

MOTTO

خير الناس أنفعهم للناس

“Sebaik-baiknya manusia adalah dia yang bisa bermanfaat bagi orang lain”

“Percayalah, nasib akan berubah kalau kamu mau berubah sekarang. Syukuri apa yang kita punya saat ini. Raih impianmu dengan usaha sepenuh hati. Di situ kamu akan paham apa arti hidup dan perjuangan.”

Jangan takut, karena kamu adalah hamba dari Allah Yang Maha Segala-Nya.

--- Ustadz Ahmadun Aini ---

ارح قلبك بالتَّقبُّلِ وارخ يديك بالأفلات, ودع كل ما حولك يأخذ
مجراه المُقدَّرَ له, فأحياناً لا طاقة لك إلا بالتَّسليم, ولا علم لك سوى
ادراك أن لكل شيءٍ حكمة

“Tenangkan dirimu dengan menerima semuanya mengalir seperti yang ditakdirkan. Terkadang, kamu tak bisa berbuat apa-apa selain pasrah serta yakin bahwa semua pasti ada hikmahnya.”

--- Fatimatuz Zahro ---

PERSEMBAHAN

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Sebuah pengharapan dari niat serta diiringi dengan usaha yang tulus, *alhamdulillah* tatkala selalu diberi kemudahan oleh Allah SWT. Sebuah usaha kecil dari kewajiban seorang muslim (menuntut ilmu), *alhamdulillah* telah Engkau lapangkan jalannya yang begitu mudah. Ya Allah, terima kasih atas rahmat serta karunia-Nya kepadaku sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada baginda Rasulullah Muhammad saw., manusia paling mulia, sebagai suri tauladan yang terbaik bagi umat manusia untuk keselamatan di dunia dan akhirat. Begitu pula keselamatan bagi keluarganya, para sahabatnya dan orang-orang yang istiqamah menguti ajarannya.

Saya persembahkan karya kecil ini untuk kedua orang tua ku. Dua orang yang penuh cinta dan kasih sayang dalam membesarkan anak-anaknya serta doa tulus dan ikhlas yang selalu mengiringi langkahku. Semoga Allah SWT, senantiasa mengampuni dan melindungi mereka serta menyayangi mereka sebagaimana mereka menyayangi ku di waktu kecil.

Dengan rasa hormat saya sampaikan dengan takzim kepada Dosen Pembimbing Akademik Ibu Nur Fani Arisnawati, S.E. Sy., M.M yang telah memberikan arahan dan menemani perjalanan kuliah sejak awal hingga beranjak untuk melanjutkan karya kecil ini. Kepada Bapak H. Amad Rosyid, S.E., M.S.I

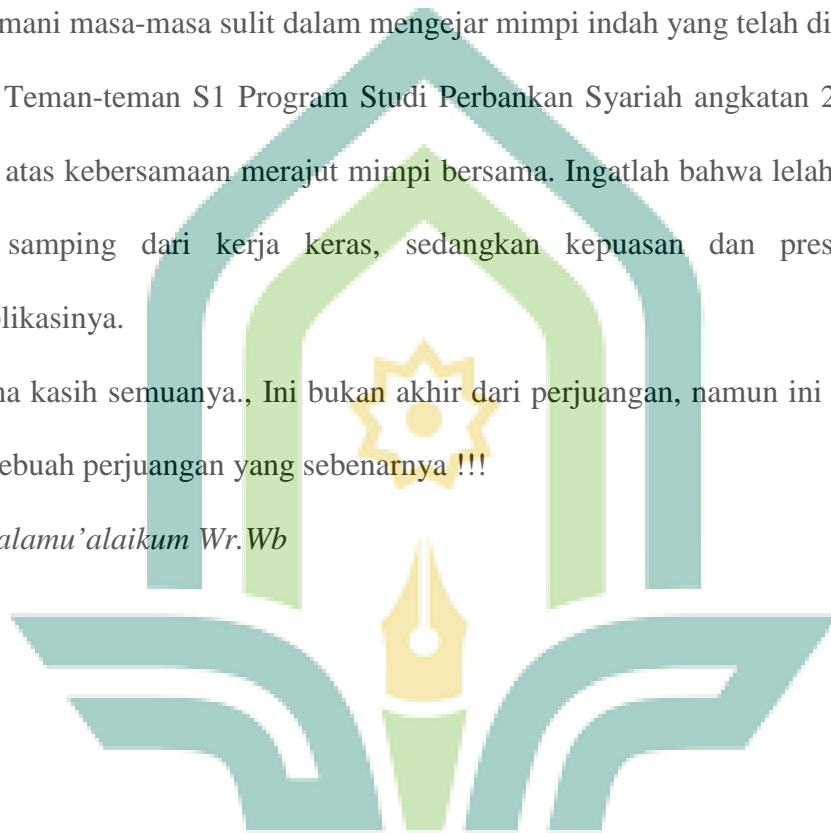
selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah kebersamai dalam penyusunan hingga menyelesaikan karya ini dengan baik.

Dan Ku bingkiskan karya ini kepada shohib shohibah UKM LPTQ dan UKM Kaligrafi terbaikku dalam mengejar mimpi. Rasa kekeluargaan serta harmonisasi kerap dirasa tatkala bercengkrama dengan mereka. Terima kasih telah menemani masa-masa sulit dalam mengejar mimpi indah yang telah dinanti.

Teman-teman S1 Program Studi Perbankan Syariah angkatan 2020, terima kasih atas kebersamaan merajut mimpi bersama. Ingatlah bahwa lelah merupakan efek samping dari kerja keras, sedangkan kepuasan dan prestasi adalah komplikasinya.

Terima kasih semuanya., Ini bukan akhir dari perjuangan, namun ini adalah awal dari sebuah perjuangan yang sebenarnya !!!

Wassalamu'alaikum Wr.Wb



ABSTRAK

AKHMAD RIKZA SETIAWAN. Pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Nasabah dengan Citra Perusahaan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Nasabah Bank BSI di Kota Pekalongan).

Kualitas pelayanan, citra perusahaan, dan kepercayaan nasabah merupakan siklus yang saling memengaruhi satu sama lain. Kualitas pelayanan yang baik membentuk citra perusahaan yang positif, yang pada gilirannya memperkuat kepercayaan nasabah. Pada era modern seperti sekarang ini, dunia perbankan mencoba mendongkrak kualitas pelayanan mereka seiring kemajuan teknologi. Pengembangan berbasis teknologi informasi sangat penting bagi bank dan lembaga keuangan untuk memberikan layanan nasabah yang memuaskan.

Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Pekalongan, baik secara langsung maupun melalui Citra Perusahaan. Jenis penelitian ini yaitu penelitian korelasional dengan menerapkan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu Nasabah BSI yang bertempat tinggal/berdomisili di Kota Pekalongan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini berupa penyebaran kuesioner dengan menggunakan sampel sebanyak 100 responden dan menggunakan rumus *lemeshow* dalam menentukan jumlah sampel, kemudian sampel diambil menggunakan metode *purposive sampling*.

Hasil penelitian ini menunjukkan, bahwa melalui metode SEM-PLS memperoleh hasil bahwa (1) Teknologi Informasi berpengaruh terhadap Citra Perusahaan dengan nilai *original sample* 0,262, nilai *p-value* sebesar 0,006 dan *t-statistic* sebesar 2,752. (2) Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Citra Perusahaan dengan nilai *original sample* 0,608, nilai *p-value* sebesar 0,000 dan *t-statistic* sebesar 6,792. (3) Teknologi Informasi berpengaruh terhadap Kepercayaan Nasabah dengan nilai *original sample* 0,256, nilai *p-value* sebesar 0,002 dan *t-statistic* sebesar 3,149. (4) Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepercayaan Nasabah dengan nilai *original sample* 0,163, nilai *p-value* sebesar 0,099 dan *t-statistic* sebesar 1,653. (5) Citra Perusahaan berpengaruh terhadap Kepercayaan Nasabah dengan nilai *original sample* 0,559, nilai *p-value* sebesar 0,000 dan *t-statistic* sebesar 6,255. (6) Teknologi Informasi berpengaruh terhadap Kepercayaan Nasabahnya melalui Citra Perusahaan, dengan nilai *original sample* 0,146, nilai *p-value* sebesar 0,007 dan *t-statistic* sebesar 2,687. (7) Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepercayaan Nasabahnya melalui Citra Perusahaan, dengan nilai *original sample* 0,340, nilai *p-value* sebesar 0,000 dan *t-statistic* sebesar 4,450.

Kata kunci: Teknologi Informasi, Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Kepercayaan Nasabah.

ABSTRACT

AKHMAD RIKZA SETIAWAN. Influence of Information Technology and Quality of Service on Customer Confidence with Corporate Image as Intervening Variable (Study on Customers of BSI Bank in Pekalongan City).

Quality of service, corporate image, and customer trust are cycles that influence each other. Good quality of service forms a positive company image, which in turn strengthens customer trust. In a modern era like this, the banking world is trying to highlight the quality of their services as technology advances. Information technology-based development is essential for banks and financial institutions to provide satisfactory customer service.

The research aims to find out the impact of Information Technology and Quality of Service on Customer Confidence of Sharia Bank Indonesia in Pekalongan City, both directly and through Company Image. This type of research is correlational research using a quantitative approach. The population in this study is a BSI resident who resides in Pekalongan City. The data collection technique in this study is the dissemination of a questionnaire using samples of 100 respondents and using the lemeshow formula in determining the number of samples, then samples are taken using the purposive sampling method.

The results of this study show that, through the SEM-PLS method, the results were obtained that (1) Information Technology affects Corporate Image with an original sample value of 0,262, p-value of 0,006 and t-statistic of 2,752. (2) Quality of Service affects of the Corporate Image with an initial sample of 0,608, p-value of 0,000 and t-statistic of 6,792. (3) Information technology affects Customer Confidence with an Original sample worth of 0,256, p-value of 0.002, t-statistic of 3,149. (4) Service Quality does not influence Customer Confidence with the Original Sample of 0.163, p-value of 0.009 and t-statistic value of 1,653. (5) Corporate Image affects Customer Confidence by an original sampling value of 0.559, p-value by 0,000, and t-statistic by 6,255. (6) Information Technology has an influence on Customer Confidence through Corporate Image, with an original sample value of 0.146, a p-value of 0.007 and a t-statistic of 2,687. (7) The quality of the Service affects the confidence of the Customer through the Corporate Image, with the original sample value of 0,340 and t-statistic value by 4,450.

Keywords: Information Technology, Quality of Service, Corporate Image and Customer Confidence.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr.Wb

Bismillâhir-rahmânir-rahîm

Puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang diberi judul **“Pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Nasabah dengan Citra Perusahaan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Nasabah Bank BSI di Kota Pekalongan)”**. Penulisan skripsi ini dilakukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Program Studi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan. Banyak pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini baik secara moril maupun spiritual. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Zaenal Mustakim, M.Ag selaku Rektor UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan.
3. Bapak Dr. H. Tamamudin, S.E., M.M selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan.

4. Bapak M. Shulthoni, Lc., MA., MSI., Ph.D selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan.
5. Ibu Nur Fani Arisnawati, S.E. Sy., M.M selaku Dosen Pembimbing Akademik yang senantiasa memberikan arahan dengan penuh semangat sejak awal perkuliahan hingga saat ini.
6. Bapak H. Amad Rosyid, S.E., M.S.I selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membersamai dalam penyusunan hingga menyelesaikan karya ini dengan baik.
7. Para Staf Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan yang telah membantu selama masa perkuliahan.
8. Untuk kedua orang tua serta keluarga besar yang senantiasa memberikan semangat dan mambantu baik secara moril maupun materiil yang tidak dapat dihitng. Terima kasih atas kasih sayang, doa, bimbingan dan nasihat serta banyaka lagi yang telah diberikan dengan tulus tanpa pamrih.
9. Shohib shohibah Pengurus UKM LPTQ 2021-2022 dan UKM Kaligrafi 2023 terbaikk dalam mengejar mimpi. Rasa kekeluargaan serta harmonisasi kerap dirasa tatkala bercengkrama dengan mereka. Terima kasih telah menemani masa-masa sulit dalam mengejar mimpi indah yang telah dinanti ini.
10. Teman-teman GenBI Komisariat UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan yang telah memberikan banyak ilmu serta pengalaman yang

luar biasa, karena di sini saya bertemu dan berkumpul dengan orang-orang hebat seperti kalian.

11. Teman-teman S1 Program Studi Perbankan Syariah angkatan 2020 dan Semua sahabat maupun teman yang kebersamai selama kuliah. Penuh kenangan dan pelajaran yang didapat.

12. Para responden yang telah meluangkan waktunya mengisi kuesioner.


13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah dengan tulus memberikan doa dan motivasi sehingga terselesaikannya skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan yang ada didalamnya. Karena itu, segala kritik dan saran yang membambung penulis harapkan sehingga nantinya dapat menyempurnakan penulisan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca maupun pihak yang berkepentingan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Pekalongan, 28 Mei 2024

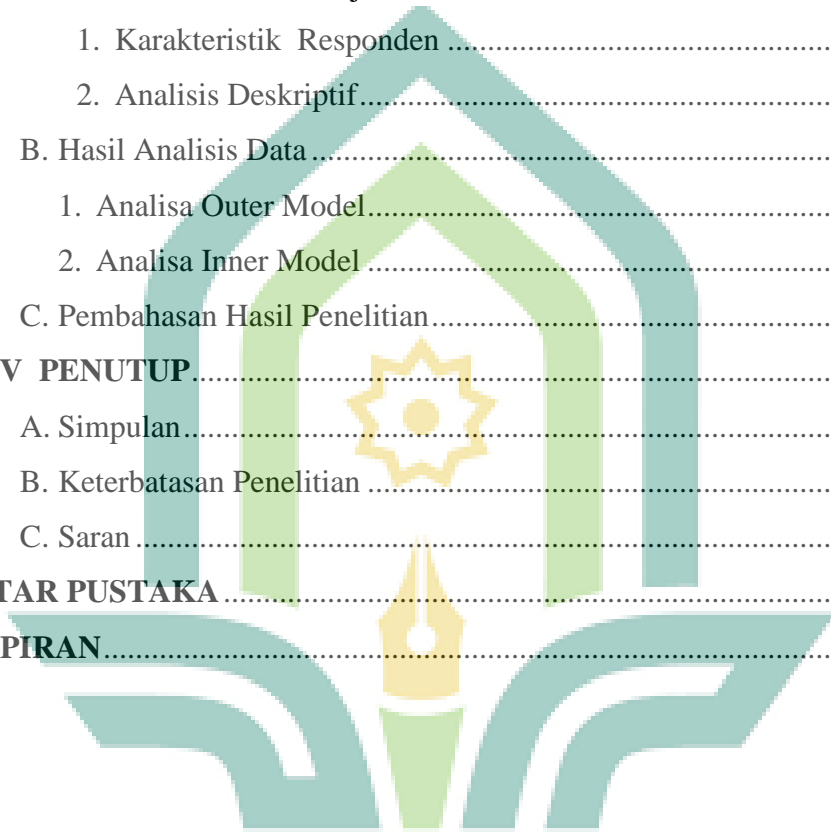


Akhmad Rikza Setiawan
NIM. 4220106

DAFTAR ISI

JUDUL	i
SURAT KEASLIAN KARYA	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xiii
TRANSLITERASI	xv
DAFTAR TABEL	xxiii
DAFTAR GAMBAR	xxiv
DAFTAR LAMPIRAN	xxv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	9
D. Sistematika Pembahasan	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
A. Landasan Teori	12
B. Telaah Pustaka.....	23
C. Kerangka Berpikir	28
D. Hipotesis	29
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Jenis Penelitian	36
B. Pendekatan Penelitian.....	36
C. Setting Penelitian.....	36
D. Populasi, Sampel Penelitian, dan Teknik Sampling	39
1. Populasi.....	39
2. Sampel	39

3. Teknik Sampling.....	38
E. Variabel Penelitian	39
F. Sumber Data	42
G. Teknik Pengumpulan Data	42
H. Metode Analisis Data	43
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	49
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	49
1. Karakteristik Responden	49
2. Analisis Deskriptif.....	51
B. Hasil Analisis Data	54
1. Analisa Outer Model.....	55
2. Analisa Inner Model	64
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	73
BAB V PENUTUP.....	85
A. Simpulan.....	85
B. Keterbatasan Penelitian	86
C. Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN.....	I



TRANSLITERASI

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

A. Konsonan

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

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa		es (dengan titik di atas)

ج	Jim	J	Je
ح	Ha		ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal		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		es (dengan titik di bawah)
ض	Dad		de (dengan titik di bawah)
ط	Ta		te (dengan titik di bawah)
ظ	Za		zet (dengan titik di bawah)
ع	Ain		koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki

ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah		Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Vokal

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

1. Vokal Tunggal

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

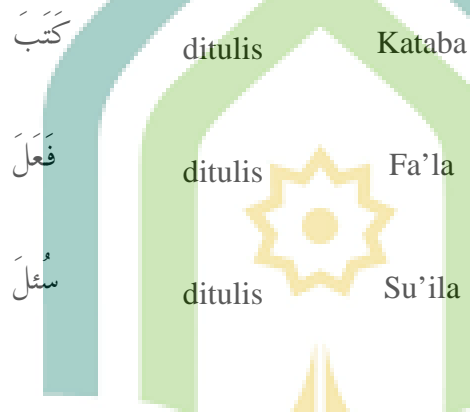
Tanda Vokal	Nama	Huruf Latin	Nama
..... ◌̇	Fattah	A	A
..... ◌̣	Kasrah	I	I
..... ◌̤	Dammah	U	U

2. Vokal Rangkap

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

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

Contoh:



C. Maddah

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

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

Contoh:

قَالَ ditulis Q la

رَمَى ditulis Ram

قِيلَ ditulis Q la

D. Ta'marbutah

Transliterasi untuk ta'marbutah ada dua:

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

Contoh:

مَرَأَةٌ جَمِيلَةٌ Ditulis *mar'atun jam lah*

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

Contoh:

فَاطِمَةٌ Ditulis *f imah*

E. Syaddah

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

Contoh:

رَبَّنَا Ditulis *Rabban*

الْبِرِّ Ditulis *al-birr*

F. Kata sandang

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

1. Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah

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

2. Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah

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

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

Contoh:

القَمَرِ ditulis *al-qamar*
الْبَدِيعِ ditulis *al-badî*

G. Hamzah

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

Contoh:

أَمْرٌ ditulis *umirtu*

شَيْءٌ ditulis *syai`un*

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'`il, isim maupun harf ditulis terpisah.

Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka transliterasi ini, penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

وَإِنَّا لِلَّهِ لَهَوَّخِيرُ الرَّازِقِينَ ditulis Wainnall halahuwakhairar-r ziqîn

إِبْرَاهِيمُ الْخَلِيلِ ditulis Ibr hîm al-Khalîl

I. Huruf Kapital

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

Contoh:

وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ ditulis Wa m Muhammadun ill rasl

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

Contoh:

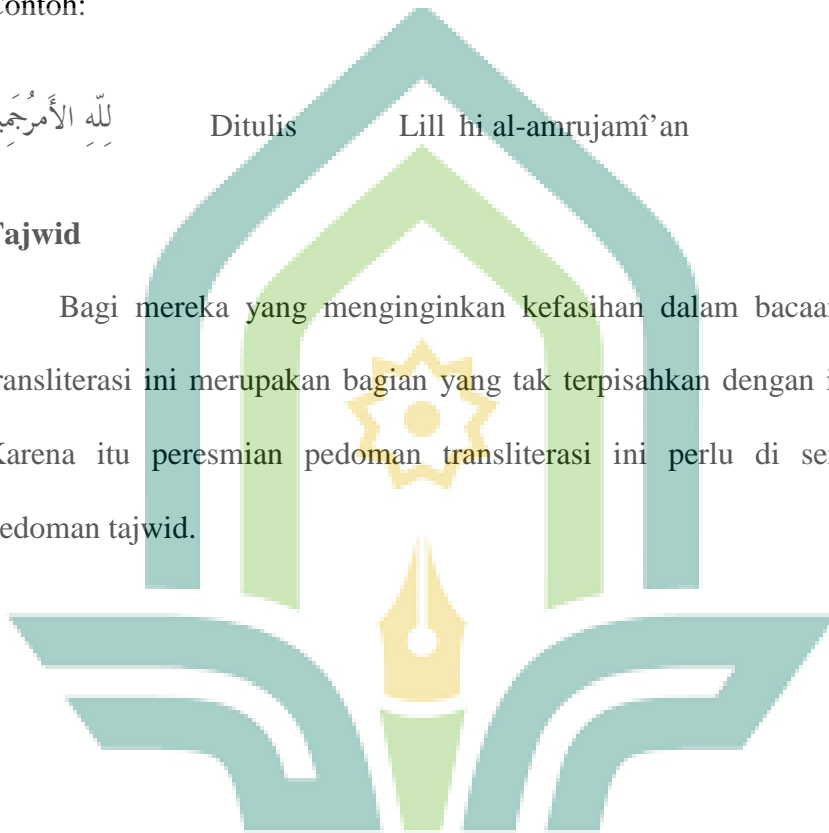
لِلَّهِ الْأُمُورُ جَمِيعًا

Ditulis

Lill hi al-amrujamî'an

J. Tajwid

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



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Telaah Pustaka	25
Tabel 3.1	Definisi Operasional	40
Tabel 4.1	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4.2	Data Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel 4.3	Data Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah BSI.....	50
Tabel 4.4	Data Responden Berdasarkan Penggunaan BSI Mobile Per Bulan	51
Tabel 4.5	Analisis Deskriptif	52
Tabel 4.6	Hasil Uji Convergent Validity Variabel Teknologi Informasi ...	56
Tabel 4.7	Hasil Uji Convergent Validity Variabel Kualitas Pelayanan.....	57
Tabel 4.8	Hasil Uji Convergent Validity Variabel Kepercayaan Nasabah.	58
Tabel 4.9	Hasil Uji Convergent Validity Variabel Citra Perusahaan	59
Tabel 4.10	Hasil Uji Discriminant Validity	61
Tabel 4.11	Hasil Uji Composite Reliability.....	62
Tabel 4.12	Hasil Uji Nilai VIF	63
Tabel 4.13	Hasil Uji R-Square.....	62
Tabel 4.14	Hasil Uji Model Fit.....	65
Tabel 4.15	Hasil Uji Pengaruh Langsung	67
Tabel 4.16	Hasil Uji Pengaruh Tidak Langsung.....	71

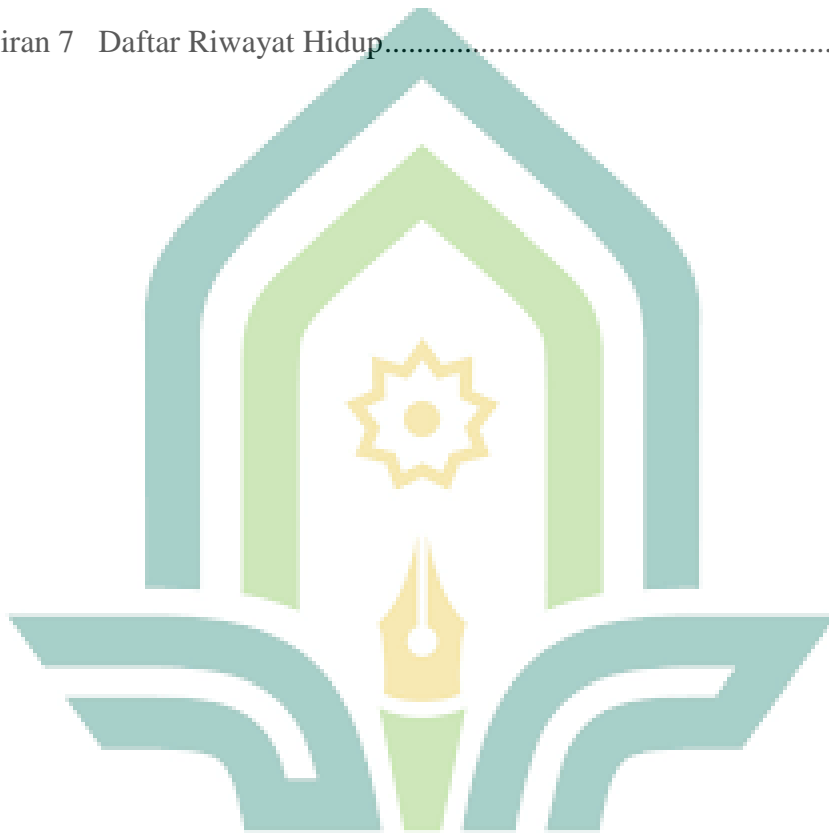
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	Persentase Perkembangan BSI Tahun 2022.....	4
Gambar 1. 2	Key Financial Bank Syariah Indonesia Juni 2023	5
Gambar 1. 3	Jumlah Penduduk Kota Pekalongan Berdasarkan Agama 2023	7
Gambar 2. 1	Kerangka Berfikir.....	30
Gambar 3. 1	Skala Likert	43



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Pengantar Penelitian.....	I
Lampiran 2	Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	II
Lampiran 3	Kuesioner Penelitian.....	IV
Lampiran 4	Data Mentah Penelitian	XI
Lampiran 5	Output Hasil Uji SmartPLS	XXII
Lampiran 6	Dokumentasi Penelitian.....	XXV
Lampiran 7	Daftar Riwayat Hidup.....	XXVII



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kepercayaan merupakan hal yang penting dalam menjalin sebuah hubungan, baik dalam usaha, sosial, maupun dalam kehidupan. Atas dasar kepercayaan, kita bisa memberikan segala sesuatu tanpa terdapat keraguan. Ini pula yang menjadi dasar kita sebagai seseorang nasabah dalam memilih bank (Fitri, 2019).

Kepercayaan dapat didefinisikan sebagai hubungan keyakinan yang terjalin antara nasabah (nasabah) kepada sebuah perusahaan atas penggunaan produk serta jasa yang ditawarkan perusahaan dengan profesional (Pambudi & Soliha, 2022). Bank yang mampu menjalankan transaksi dengan memberikan pelayanan yang baik dan tulus kepada nasabahnya maka akan semakin tinggi kepercayaan kita terhadap bank tersebut (Fitri, 2019).

Terwujudnya kepercayaan dan loyalitas nasabah merupakan bagian penting dari bisnis perbankan, yang membantu memperkuat reputasi bank. Tanpa adanya kepercayaan, bank tidak dapat menghimpun dana dari nasabah tanpa kepercayaan mereka. Jika kepercayaan hilang, maka nasabah akan menjadi tidak setia kepada bank (Dwiana et al., 2020). Semakin banyaknya berbagai layanan yang ditawarkan oleh bank menjadikan nasabah akan lebih berhati-hati dalam menentukan apakah akan menerima atau menolak layanan tersebut (Fitri, 2019).

Pada era modern seperti sekarang ini, dunia perbankan mencoba mendongkrak kualitas pelayanan mereka seiring kemajuan teknologi. Hal tersebut juga dimanfaatkan oleh Bank Syariah Indonesia atau biasa kita kenal dengan sebutan Bank BSI. Didukung dengan adanya kemajuan teknologi dan informasi, bank BSI mulai mengoptimalkan penggunaan jaringan internet demi mempermudah dan mengefisiensi transaksi yang dilakukan nasabah.

Dengan adanya perkembangan tersebut memudahkan nasabah dapat melakukan transaksi tidak hanya di kantor cabang, kita bisa menggunakan sistem internet ini untuk bertransaksi dari mana saja dan kapan saja. Selain itu, sistem tersebut dilengkapi dengan mesin Anjungan Tunai Mandiri, juga disebut ATM. Nasabah dapat melakukan transaksi dengan ATM tanpa bergantung pada jam kerja bank. BSI juga mengembangkan layanan yang hanya dapat diakses melalui *smartphone* saja yang dikenal sebagai *mobile banking*. Bank BSI mengembangkan aplikasi BSI *Mobile* yang kini sudah banyak digunakan oleh masyarakat.

Teknologi informasi juga menjadi alat pendukung utama ketika bank menawarkan layanan online. Penggunaan teknologi informasi dalam sistem perbankan bertujuan untuk bisa menarik lebih banyak nasabah untuk dapat menggunakan layanan yang ditawarkan oleh bank. Bank juga mendapatkan keuntungan tambahan dari penggunaan teknologi informasi karena proses perbankan menjadi lebih efisien, praktis, dan terkontrol (Fitri, 2019).

Namun, kepercayaan nasabah tidak hanya dipengaruhi oleh teknologi informasi saja. Faktor-faktor lain seperti keamanan data, keandalan sistem,

pelayanan yang baik, dan reputasi bank juga berperan penting dalam membangun kepercayaan nasabah.

Selain dari teknologi informasi yang terus dikembangkan, Bank BSI pastinya terus meningkatkan kualitas pelayanannya dalam segala hal demi membangun citra perusahaan yang bagus di mata nasabah. Sebagai lembaga jasa keuangan, kinerja bank akan bergantung pada seberapa baik atau buruk pelayanan nasabah secara keseluruhan. Dalam penelitian Della Adriadiva dkk. menunjukkan hasil bahwa nasabah akan lebih percaya kepada bank untuk membantu mereka menabung atau mengajukan pembiayaan jika bank tersebut memberikan pelayanan yang maksimal (Adriadiva et al., 2022).

Citra Perusahaan yang bagus akan membuat masyarakat percaya untuk menggunakan jasa dan layanan di bank tersebut (Prasetyo et al., 2022). Menurut Royhan Jamaan dalam penelitiannya mengatakan, jika citra perusahaan dalam suatu perusahaan menurut pandangan masyarakat kurang bagus, maka tingkat kepercayaan masyarakat juga akan rendah. Maka dari itu membangun citra perusahaan yang baik akan menambah kepercayaan nasabah atas bank tersebut. Nasabah pastinya akan lebih percaya terhadap suatu perusahaan yang memiliki reputasi baik (Jamaan, 2016).

Dikutip dari laman resmi (www.bankbsi.co.id), Hery Gunardi selaku direktur utama Bank BSI menjelaskan terkait penghimpunan Dana Pihak Ketiga (DPK). Bank BSI terus berusaha untuk meningkatkan jumlah tabungan mereka, khususnya pada Tabungan *Wadiah*. Pada Tabungan *Wadiah*, meningkat signifikan pada Desember 2021 dengan total dana mencapai

Rp34,10 triliun atau 15,30% secara *Year on Year*. Sementara itu, dalam periode yang sama total dana pada tabungan Bank BSI mencapai Rp 99,37 triliun atau meningkat 12,84%.

Dari sisi penyaluran pembiayaan, Bank BSI naik sebesar 21,2% *Year on Year* pada Desember 2022 atau lebih besar dibandingkan rata-rata Perbankan Syariah yang hanya 19,9% *Year on Year* dan Perbankan Nasional dengan angka 11,3% *Year on Year*.

Gambar 1.1
Persentase Perkembangan BSI Tahun 2022

Indikator	Bank Syariah Indonesia	Perbankan Syariah	Perbankan Nasional
Aset	15,24	35,72	9,89
Pembiayaan	21,26	19,93	11,36
Dana Pihak Ketiga	12,11	12,93	9,02
Ekuitas	33,95	35,72	9,35
Laba Bersih	40,68	46,43	47,89

Sumber : Laporan Tahunan Bank BSI 2022

Di tengah perkembangan BSI yang pesat di tahun 2021-2022 tersebut, ternyata pada tahun 2023 tepatnya Bulan Mei, masyarakat dibuat heboh dengan kasus adanya serangan siber yang mengakibatkan seluruh layanan perbankan ATM maupun *mobile banking* eror dan tidak bisa digunakan dan adanya peretasan data yang mengakibatkan kebocoran data para nasabah Bank BSI. Dilansir dari (www.cnbcindonesia.com), atas kejadian tersebut, OJK dengan cepat mengeluarkan sikap yang menenangkan masyarakat. OJK mengatakan bahwa layanan BSI telah berjalan normal di masyarakat dan mengharapkan masyarakat untuk tenang terhadap berita yang beredar saat ini.

Dengan kejadian tersebut, kehilangan kepercayaan nasabah dan lambatnya pemulihan gangguan layanan BSI dapat berdampak buruk pada reputasi bank dan mengurangi jumlah nasabah dan dana yang dikelola. Mereka mungkin ragu untuk menyimpan dan mengelola uang mereka di BSI.

Berbanding terbalik dengan adanya kejadian tersebut, justru tidak ada penurunan yang signifikan kepercayaan nasabah terhadap BSI, berdasarkan laporan keuangan pada Bulan Juni jumlah DPK justru naik sebesar 3,21% yoy dan pembiayaan juga meningkat sebesar 16% dan pengguna *mobile banking*nya juga naik sebesar 32,53%.



Sumber : Laporan Keuangan BSI Juni 2023

Dari fenomena yang terjadi di BSI tersebut, hal ini bisa terjadi tentunya tak lepas dengan adanya kepercayaan masyarakat yang tinggi terhadap Bank BSI. Citra Perusahaan yang bagus dari Bank BSI menunjukkan bahwa nasabah akan tetap percaya terhadap suatu bank yang sudah memiliki eksistensi dan citra perusahaan yang bagus walaupun ada sebuah kekurangan yang ada di

dalam bank tersebut. Ditambah dengan kualitas pelayanan yang bagus pula akan menambah tingkat kepercayaan nasabah. Bank BSI telah membuktikan bahwa mereka bisa membangun kepercayaan yang baik kepada nasabahnya. Atas hal tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tersebut di Bank BSI.

Menurut Zainul et al., (2020) dalam penelitian yang dilakukannya membuktikan bahwa teknologi informasi, kualitas pelayanan dan motif religius memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah secara parsial dan simultan. Namun, untuk saat ini belum ditemukan penelitian yang secara eksplisit menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara teknologi informasi dan kepercayaan nasabah. Maka dari itu, peneliti akan mencoba menguji hubungan kedua variabel tersebut dengan pengambilan objek riset kali ini pada nasabah Bank Syariah Indonesia. Dan pada penelitian ini untuk Variabel Teknologi Informasi berfokus pada aplikasi *BSI Mobile*.

Dalam penelitian lain, Sudarna et al., (2023) dalam penelitiannya memperoleh hasil bahwa pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap citra perusahaan. Dengan demikian, citra perusahaan yang bagus juga akan menjadikan masyarakat lebih percaya untuk menyimpan dananya di bank tersebut.

Pengembangan berbasis teknologi informasi sangat penting bagi bank dan lembaga keuangan untuk memberikan layanan nasabah yang memuaskan. Tujuan utama pengembangan teknologi informasi adalah untuk mengubah cara orang hidup di masa depan dengan memfasilitasi transaksi yang lebih mudah,

lebih terjangkau, lebih cepat, dan lebih aman. Kesuksesan bank dalam persaingan bergantung pada bagaimana mereka melayani nasabah mereka.

Dalam penelitian ini, peneliti ingin mencoba menerapkan dengan mengambil objek pada nasabah Bank BSI di Kota Pekalongan. Alasan peneliti mengambil Kota Pekalongan sebagai tempat penelitian karena sebagian besar masyarakat di Kota Pekalongan beragama islam yang kental dengan julukan Kota Santri. Data menunjukkan jumlah penduduk muslim di Pekalongan pada tahun 2023 berjumlah 307.434 jiwa.

Gambar 1.3
Jumlah Penduduk Kota Pekalongan Berdasarkan Agama 2023

Kecamatan <i>District</i>	Islam	Protestan <i>Protestant</i>	Katolik <i>Catholic</i>	Hindu	Budha <i>Buddha</i>	Konghucu
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
010. Pekalongan Barat	93.949	1.777	1.149	19	275	15
020. Pekalongan Timur	68.856	1.744	1.039	17	508	30
030. Pekalongan Selatan	76.858	83	35	-	17	5
040. Pekalongan Utara	67.757	1.952	1.366	9	455	23
Kota Pekalongan	307.434	5.556	3.589	45	1.255	73

Sumber :Badan Pusat Statistik Kota Pekalongan Tahun 2023

Sangat penting untuk melakukan penelitian lebih lanjut dalam konteks pada Bank BSI ini, dengan fokus pada hubungan antara teknologi informasi, kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepercayaan nasabah.

Penelitian ini akan menambah pemahaman yang lebih mendalam tentang salah satu elemen yang mempengaruhi kepercayaan nasabah BSI.

Dari point-point di atas tersebut, penting untuk kita bahas pada penelitian kali ini, maka penulis tertarik untuk mengangkat topik tersebut sebagai judul dalam penelitian ini: **“Pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Nasabah dengan Citra Perusahaan sebagai Variabel *Intervening* (Studi pada Nasabah Bank BSI di Kota Pekalongan)”**. Harapannya agar riset ini dapat menambah wawasan pembaca serta dapat memotivasi hati pembaca untuk tergerak dan ikut serta dalam upaya memajukan perekonomian syariah, khususnya di Pekalongan.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah Teknologi Informasi berpengaruh terhadap Citra Perusahaan?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Citra Perusahaan?
3. Apakah Teknologi Informasi berpengaruh terhadap Kepercayaan Nasabah?
4. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepercayaan Nasabah?
5. Apakah Citra Perusahaan berpengaruh terhadap Kepercayaan Nasabah?
6. Apakah Citra Perusahaan memediasi pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kepercayaan Nasabah?
7. Apakah Citra Perusahaan memediasi pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Nasabah?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk menguji pengaruh Teknologi Informasi terhadap Citra Perusahaan.
- b. Untuk menguji pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Citra Perusahaan.
- c. Untuk menguji pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kepercayaan Nasabah.
- d. Untuk menguji pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Nasabah.
- e. Untuk menguji pengaruh Citra Perusahaan terhadap Kepercayaan Nasabah.
- f. Untuk menguji peran Citra Perusahaan dalam memediasi pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kepercayaan Nasabah.
- g. Untuk menguji peran Citra Perusahaan dalam memediasi pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Nasabah.

2. Manfaat Penelitian

- a. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini memberikan wawasan dan literatur akademis dalam bidang perbankan syariah. Dengan judul penelitian “Pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah dengan Citra Perusahaan sebagai Variabel *Intervening* pada Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Pekalongan” ini, peneliti berharap agar penelitian ini dapat memperkaya pemahaman pembaca

tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepercayaan nasabah dalam dunia perbankan syariah.

b. Manfaat praktis

- i. Untuk Masyarakat: sebagai sumber pengetahuan serta acuan agar ikut mengembangkan perekonomian syariah dengan meningkatkan rasa kepercayaannya terhadap Bank Syariah Indonesia.
- ii. Untuk bank dan lembaga keuangan syariah: agar terus memaksimalkan pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanannya dan membangun citra perusahaan yang bagus demi mempertahankan kepercayaan para nasabah.

D. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan adalah penjelasan singkat yang saling terkait tentang berbagai topik yang akan dibahas secara sistematis sehingga semua pembaca dapat memahaminya dengan mudah. Berikut sistematika penulisannya:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang permasalahan, rumusan permasalahan yang sedang diteliti, tujuan penelitian, manfaat yang diharapkan bagi pihak-pihak terkait, dan proses penulisan semuanya disertakan dalam pendahuluan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini membahas landasan teori yang berisi beberapa teori yang digunakan dalam penelitian ini, telaah pustaka sebagai

pemaparan dalam riset sejenis sebelumnya yang sudah dilakukan, kerangka teori, serta hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

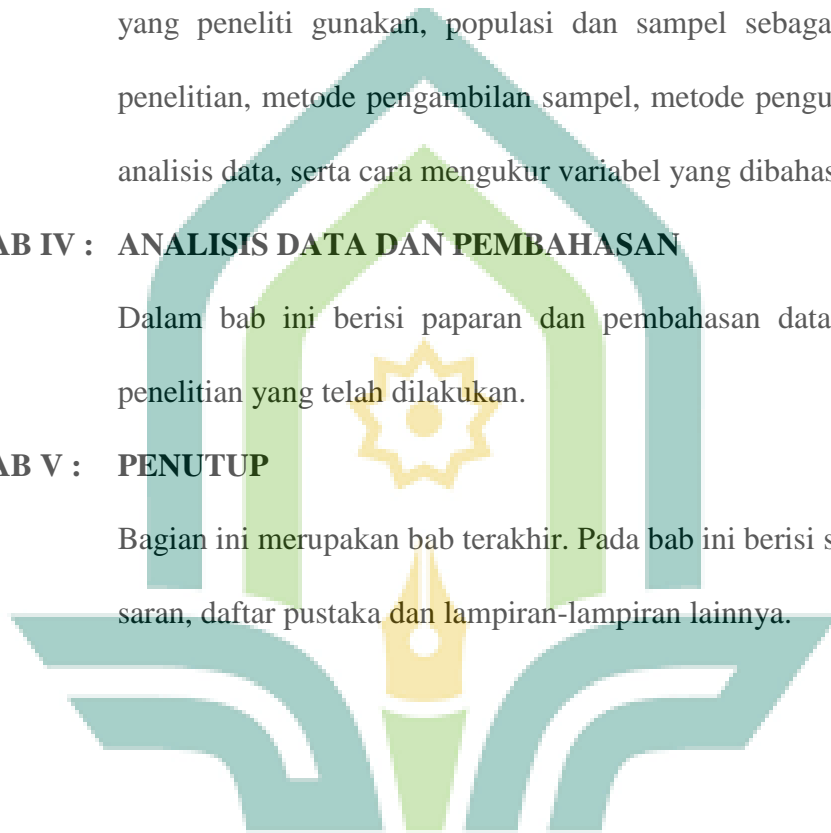
Pada bab ini membahas terkait berbagai bentuk penelitian dan metodologi penelitian, variabel penelitian atau komponen apa saja yang peneliti gunakan, populasi dan sampel sebagai instrumen penelitian, metode pengambilan sampel, metode pengumpulan dan analisis data, serta cara mengukur variabel yang dibahas.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi paparan dan pembahasan data serta hasil penelitian yang telah dilakukan.

BAB V : PENUTUP

Bagian ini merupakan bab terakhir. Pada bab ini berisi simpulan, saran, daftar pustaka dan lampiran-lampiran lainnya.



BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian secara kuantitatif yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Teknologi Informasi yang ada dalam BSI *Mobile* mampu mempengaruhi Citra Perusahaan secara langsung dengan nilai *original sample* menunjukkan nilai 0,262, nilai *p-value* sebesar 0,006 dan *t-statistic* sebesar 2,752.
2. Kualitas Pelayanan yang diberikan BSI mampu mempengaruhi Citra Perusahaan secara langsung dengan nilai *original sample* menunjukkan nilai 0,608, nilai *p-value* sebesar 0,000 dan *t-statistic* sebesar 6,793.
3. Teknologi Informasi yang ada dalam BSI *Mobile* mampu mempengaruhi Kepercayaan Nasabah secara langsung dengan nilai *original sample* menunjukkan nilai 0,256, nilai *p-value* sebesar 0,002 dan *t-statistic* sebesar 3,149.
4. Kualitas Pelayanan yang diberikan BSI tidak mampu mempengaruhi Kepercayaan Nasabah secara langsung dengan nilai *original sample* menunjukkan nilai 0,163, nilai *p-value* sebesar 0,099 dan *t-statistic* sebesar 1,653.

5. Citra Perusahaan yang ada pada BSI mampu mempengaruhi Kepercayaan Nasabah secara langsung dengan nilai *original sample* menunjukkan nilai 0,559, nilai *p-value* sebesar 0,000 dan *t-statistic* sebesar 6,255.
6. Teknologi Informasi yang diterapkan dalam BSI *Mobile* secara tidak langsung juga mempengaruhi suatu Kepercayaan Nasabahnya melalui Citra Perusahaan sebagai Variabel *Intervening*, nilai *original sample* menunjukkan nilai 0,146, nilai *p-value* sebesar 0,007 dan *t-statistic* sebesar 2,687.
7. Kualitas Pelayanan yang diberikan BSI secara tidak langsung juga mempengaruhi suatu Kepercayaan Nasabahnya melalui Citra Perusahaan sebagai Variabel *Intervening*, nilai *original sample* menunjukkan nilai 0,340, nilai *p-value* sebesar 0,000 dan *t-statistic* sebesar 4,450.

B. Keterbatasan Penelitian

Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan, peneliti memiliki beberapa keterbatasan dalam melakukan penelitiannya sebagai berikut:

1. Komponen variabel terbatas hanya mencakup teknologi informasi, kualitas pelayanan, dan citra perusahaan terhadap kepercayaan nasabah, padahal banyak faktor yang mempengaruhi kepercayaan seseorang nasabah.
2. Penelitian melakukan penyebaran data kuesioner kepada responden yang hanya berada pada satu wilayah yaitu Kota Pekalongan.
3. Keterbatasan akses media untuk penyebaran kuesioner kepada responden hanya berupa media komunikasi *WhatsApp*.

C. Saran

1. Bagi Perusahaan

Agar terus memaksimalkan pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanannya dan membangun citra perusahaan yang bagus demi mempertahankan kepercayaan para nasabah, karena Penggunaan teknologi informasi dan kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan citra perusahaan, yang pada gilirannya memperkuat kepercayaan nasabah. Citra perusahaan yang kuat dan positif dapat lebih lanjut memperkuat kepercayaan nasabah, menciptakan siklus yang berkelanjutan dari pertumbuhan dan keunggulan kompetitif bagi bank.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan agar dapat meneliti pada lingkup lain ataupun lingkup yang lebih luas, agar mampu menjadi pembanding dalam penelitian yang telah dilakukan. Diharapkan juga dapat menambahkan variabel lainnya dalam penelitian yang sejenis dengan penelitian ini. Karena memungkinkan variabel lain memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap Kepercayaan Nasabah BSI. Diharapkan juga agar dalam penelitian selanjutnya bisa mengambil sampel yang lebih luas dan lebih tepat sasaran.

DAFTAR PUSTAKA

- Adriadiva, D., Zufadil, & Rosyetti. (2022). The Effect of Service Quality on Customer Trust and Customer Loyalty At Bank Mandiri Pekanbaru City. *Kurs : Jurnal Akuntansi, Kewirausahaan Dan Bisnis*, 7(2), 196–203.
- Ahyar, H., Maret, U. S., Andriani, H., Sukmana, D. J., Mada, U. G., Hardani, S.Pd., M. S., ... Istiqomah, R. R. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. (H. Abadi, Ed.) (1st ed.). Yogyakarta: Pustaka Ilmu.
- Aryandi, R. (2015). *Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi , Kemudahan Penggunaan , Risiko Transaksi dan Fitur Layanan terhadap Minat Ulang Menggunakan Mobile Banking (Studi pada nasabah Bank BRI di Kota Purworejo)*. Universitas Muhammadiyah Purworejo.
- Atmika, F. (2023). *Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Dan Mutual Benefit Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP. Karang Kobar Purwokerto)*. *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Prof. KH. Saifuddin Zuhri. Purwokerto.
- Ayu Amelia. (2022). *Pengaruh Teknologi, Kepercayaan, dan Kemudahan terhadap Minat Nasabah BSI Dalam Menggunakan M-Banking (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi)*. *Skripsi*, IAIN Palopo.
- Ayu Oktapiani, A., & Anggraini, T. (2022). *Pengaruh Relationship Marketing , Comporate Image dan Syariah Compliance Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada PT BSI KCP Gunung Tua*. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(03), 3423–3433.
- Cavaler, N. D., & Soliha, E. (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Bank dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Simpeda Bank Jateng Cabang Utama Semarang*. *Prosiding SENDI*, 978–979.
- Dwiana, I., Wardi, Y., & Evanita, S. (2020). *Pengaruh Tingkat Kepercayaan dan Kepuasan atas Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan pada Bank Nagari Cabang Pasar Raya Padang*. *Jurnal Riset Manajemen Bisnis Dan Publik*.
- Fadli, M., Augustin, J., & Zahara, F. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan melalui Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Perkebunan Nusantara V Pekanbaru*. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 12(1), 76–88.

- Fitri, F. (2019). Pengaruh Pengetahuan Nasabah, Teknologi Informasi, Kepercayaan dan Mutu E-Banking terhadap Minat Bertransaksi Online (Studi Kasus Nasabah BNI Syariah Medan). *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Ghozali, I. (2008). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square* (1st ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. . F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R. Practical Assessment, Research and Evaluation* (Vol. 21). Swiss : Springer Nature Switzerland AG.
- Hamid, R. S., & Anwar, S. M. (2019). *Structural Equation Modeling (SEM) Berbasis Varian* (1st ed.). Jakarta: PT Inkubator Penulis Indonesia.
- Harahap, D. B. (2017). Pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Medan Aksara. *Skripsi*, UIN Sumatera Utara. Medan.
- Haryono, S. (2016). *Metode SEM Untuk Penelitian Manajemen dengan AMOS LISREL PLS* (1st ed.). Bekasi: Badan Penerbit PT. Intermedia Personalia Utama.
- Imani, M. F. (2023). Pengaruh Strategi Promosi Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah dengan Media Sosial sebagai Variabel Intervening pada Nasabah Bank Syariah Indonesia di UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. *Skripsi*, Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid. Pekalongan.
- Jamaan, R. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepercayaan Nasabah Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank Mandiri Syariah). *Skripsi*, UIN Syarif Hidayatullah. Jakarta.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2017). *Manajemen Pemasaran* (12th ed.). Jakarta: Erlangga.
- Kustiawan, W., Taufiqurrohman, A., Syafii, A., Zainina, A., Taminta, N. L., Jannah, N. M., & Imelda, P. (2022). Teori Pertukaran Sosial. *Jutkel: Jurnal Telekomunikasi, Kendali Dan Listrik*, 3(1), 12–16. Retrieved from
- Kusuma, P. (2021). Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Strategi Pemasaran pada Bank Syaria Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Curup. *Skripsi*, IAIN Curup.

- Kuswandarini, K. I., & Annisa, A. A. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Corporate Image, dan Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening. *Journal of Management and Digital Business*, 1(1), 37–51. <https://doi.org/10.53088/jmdb.v1i1.46>
- Maulana, R., & Sukartaatmadja, I. (2022). Pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri. *JIKES (Jurnal Informatika Kesatuan)*, 2(1).
<https://doi.org/10.37641/jikes.v2i1.1373>
- Meng, & Elliot. (2018). A Proposed Model of ETrust for Electronic Banking. *Journal of Service Research Technovation*.
- Mowen, J. C., & Minor, M. (2012). *Perilaku Konsumen* (Erlangga). Jakarta.
- Muhammad Darwin, Mamondol, M. R., Sormin, S. A., Nurhayati, Y., Tambunan, H., Sylvia, D., ... Gebang, A. A. (2021). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif Kualitatif*. (T. S. Tambunan, Ed.). Bandung: Media Sains Indonesia.
- Muhson, A. (2022). *Analisis Statistik dengan SmartPLS*. Yogyakarta.
- Mulyana, I., & Suwandi, D. (2004). *Citra Perusahaan Seri Pemasaran*. Bandung: Alfabeta.
- Napisah, S. (2023). Pengaruh Teknologi Informasi, Citra Perusahaan, dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Pembantu Sungailiat. *JEM : Jurnal Dan Manajemen STEI Pertiba Pangkalpinang*, 9(1), 31–46.
- Ogbeibu, S., Gaskin, J., & Hughes, M. (2021). Leveraging STARA competencies and green creativity to boost green organisational innovative evidence : A praxis for sustainable development. *WILEY : Bussines Strategy and the Environment*, (January), 2421–2440.
<https://doi.org/10.1002/bse.2754>
- Pambudi, T. W. S., & Soliha, E. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Bank, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 04(3), 27–39.
- Philip Kotler. (2005). *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan dan Pengendalian*. (T. A. A. Hermawan, Ed.). Jakarta: Erlangga.

- Prasetyo, A., Yulianeu, & Haryono, A. T. (2022). Pengaruh Corporate Image, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus di Bis Kota Perum Damri Semarang). *Journal of Management*, 3(3), 110.
- Putri, D. L., & Fithrie, S. (2019). Pengaruh risiko, manfaat dan kemudahan penggunaan terhadap kepercayaan nasabah dalam menggunakan internet banking di pekanbaru (studi kasus pada nasabah bank mandiri). *IKRAITH EKONOMIKA*, 2(2), 21–28.
- Qoyyimah, F. D. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Brand Image terhadap Minat Nasabah Menggunakan Produk dengan Kepercayaan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Bank BRI Syariah KCP Purwodadi). *Jurnal Administrasi Bisnis. Skripsi*, IAIN Salatiga.
- Rahmawati, C., Fitriani, D., Haira, F., & Panorama, M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank Muamalat Kantor Cabang Palembang). *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(7), 1073–1088. <https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i7.123>
- Rahmawati, I. (2021). Pengaruh Corporate Image terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening pada BSI KC Madiun S Parman. *Skripsi*, IAIN Ponorogo.
- Rahmayanti, P. (2021). Pengaruh Tingkat Kepercayaan Nasabah terhadap Implementasi Qanun Lembaga Keuangan Syariah No. 11 Tahun 2018 pada Bank Syariah (Survei di Kota Banda Aceh). *Skripsi*, UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
- Rezeki, D. S., & Sfenrianto, S. (2022). Analisis System Quality dan Service Quality terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah pada Digitalisasi Pembukaan Rekening Bank. *ITEJ (Information Technology Engineering Journals)*, 7(2), 77–87. <https://doi.org/10.24235/itej.v7i2.93>
- Rigawan, G., & Afriyeni. (2022). Penerapan Sistem Informasi Bank pada PT. Bank Central Asia Tbk (BCA). *IDEAS*, 1–9. Retrieved from <https://osf.io/download/5c7dea8158e63b0016d86789/>
- Shofa, A., Wafirotin, K. Z., & Wijayanti, I. (2022). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia , Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Sistem Pengendalian Internal terhadap Kaulitas Laporan Keuangan (Studi pada Bank Perkreditan Rakyat di Kabupaten Madiun). *ISOQUANT: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 6(1), 128–144.

- Sudarna, J., Zulkarnain, & Halim, E. H. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Citra Perusahaan PT Asuransi Askrida Syariah Pekanbaru dan Kepuasan Karyawan PT Bank Riau Kepri Syariah. *Jurnal Daya Saing*, 9(1).
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutomo, D. A., & Rofiuddin, M. (2022). Loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia: Dampak relationship marketing dan mobile banking dengan switching barrier sebagai variabel moderating. *Journal of Management and Digital Business*, 2(1), 39–47.
- <https://doi.org/10.53088/jmdb.v2i1.153>
- Ubaidillah, A. F., Irawan, D., & Khasani, I. (2022). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPERCAYAAN NASABAH BANK. *Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 1(1), 2809–6398.
- Yousefi, N., & Nasiripour, A. A. (2015). A proposed model of e-trust for electronic banking. *Management Science Letters*, 5, 1029–1040. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2015.8.008>
- Yudiana, F. E., & Setyono, J. (2016). Analisis Corporate Social Responsibility, Loyalitas Nasabah, Corporate Image dan Kepuasan Nasabah pada Perbankan Syariah. *Inferensi*, 10(1), 93.
- <https://doi.org/10.18326/infs13.v10i1.93-114>
- Zainul, Z. R., Ayumiati, & Zaskia, Y. (2020). Pengaruh Teknologi Informasi, Kualitas Pelayanan, dan Motif Religius terhadap Kepuasan Nasabah PT . Bank Syariah Mandiri Banda Aceh. *BISNIS: Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*, 8(1), 83–96.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengantar Penelitian



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

Jalan Pahlawan KM. 6 Rowobatu, Kapan. Kab. Pekalongan Kode Pos 81161
www.feki.uinpekalong.ac.id email: feki@uinpekalong.ac.id

Nomor : B-407/Un.27/J.IV.2/TL.00/03/2024 13 Maret 2024
Sifat : Biasa
Lampiran : *
Hal : Surat Izin Penelitian

Yth. Pimpinan BSI KCU Pekalongan Wahid Hasyim
di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dibentahukan dengan hormat bahwa:

Nama : Akhmad Rizka Setiawan
NIM : 4220106
Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Adalah mahasiswa Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan yang akan melakukan penelitian di Lembaga/Wilayah yang Bapak/Ibu Pimpin guna menyusun skripsi/tesis dengan judul
"**PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH DENGAN CITRA PERUSAHAAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA DI KOTA PEKALONGAN**"

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 perkeraniannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



Ditandatangani Secara Elektronik Oleh:
Prof. Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H
NIP. 197502201990032001
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balar Sertifikasi elektronik (BS/E), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) hingga tidak diperlukan tanda tangan dan stempel basah.



Lampiran 2 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian

SURAT KETERANGAN MELAKUKAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Halimatur Sakdiyah
Usia : 23 tahun
Alamat : Jl. Kuruma Bangsa, Boyong Sari 69-2
Pekerjaan : Guru
No. HP : 085941491

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang beridentitas

Nama : Akhmad Rikza Setiawan
NIM : 4220166
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas : UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan

Telah selesai melakukan penelitian yang berjudul "Pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Nasabah dengan Citra Perusahaan sebagai Variabel *Intervening* pada Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Pekalongan".

Pekalongan, 7 Maret 2024



..... Halimatur Sakdiyah

SURAT KETERANGAN MELAKUKAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muh. Imron
Usia : 44 th
Alamat : Jl. KH. Mas Mansyur Gg. 2A No. 16A Bendan Kergon Pekalongan
Pekerjaan : Pengusaha
No. HP : 085640090901

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang beridentitas

Nama : Akhmad Rikza Setiawan
NIM : 4220106
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas : UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan

Telah selesai melakukan penelitian yang berjudul "Pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Nasabah dengan Citra Perusahaan sebagai Variabel *Intervening* pada Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Pekalongan".

Pekalongan, 17 Maret 2024


Muh. Imron

Sudah berapa lama anda menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia?

< 6 Bulan 6 Bulan – 1 tahun > 1 Tahun

Apakah anda memiliki BSI *Mobile*?

Ya Tidak

Berapa kali anda menggunakan BSI *mobile* dalam satu bulan?

1-3 Kali 4-6 Kali > 6 Kali

B. Petunjuk Pengisian Angket

Pilihlah salah satu jawaban yang menurut anda paling tepat dengan memberi tanda check list (\checkmark) atau tanda silang (X) pada alternatif jawaban yang telah disediakan sesuai dengan kondisi yang menurut anda sesuai dengan anda. Pada setiap pertanyaan-pertanyaan telah disediakan bagian lima point skala di sampingnya dengan keterangan sebagai berikut:

Skor	Keterangan	Kode
5	Sangat Setuju	SS
4	Setuju	S
3	Cukup Setuju	CS
2	Tidak Setuju	TS
1	Sangat Tidak Setuju	STS

C. Daftar Pertanyaan

Variabel Teknologi Informasi

No.	Indikator dan Pertanyaan	Penilaian				
		SS	S	CS	TS	STS
Kecepatan						
1.	Layanan teknologi dalam BSI <i>mobile</i> sangat cepat dalam bertransaksi.					
2.	Dengan BSI <i>mobile</i> seluruh transaksi yang dilakukan langsung di proses tanpa menunggu beberapa jam karena didukung teknologi yang canggih.					
Kegunaan Teknologi						
3.	<i>Mobile banking</i> memiliki banyak manfaat bagi saya.					
4.	Dengan didukung sistem yang baik, proses pencatatan dan pelaporan menjadi lebih mudah dan cepat.					
Efisiensi						
5.	Transaksi dengan menggunakan BSI <i>mobile</i> dapat menghemat waktu dan biaya.					
6.	Saya dapat melakukan transaksi perbankan selama 24 jam dengan BSI <i>mobile</i> .					
Mendukung Aktivitas						
7.	Teknologi BSI <i>mobile</i> sangat membantu aktivitas perbankan saya, sehingga tidak perlu ke bank.					
8.	Seluruh aktivitas perbankan tersedia di BSI <i>mobile</i> sehingga					

	mendukung transaksi perbankan saya.					
--	-------------------------------------	--	--	--	--	--

Variabel Kualitas Pelayanan

No.	Indikator dan Pertanyaan	Penilaian				
		SS	S	CS	TS	STS
Bukti Nyata						
9.	Fasilitas dan teknologi yang digunakan BSI sesuai dengan perkembangan zaman, sehingga memudahkan kegiatan operasional perusahaan BSI dan nasabahnya.					
10.	BSI selalu memberikan bukti transaksi dan transparasi dalam pelayanan sesuai yang diinginkan nasabah.					
Kehandalan						
11.	Petugas BSI mampu memecahkan masalah dan keluhan yang disampaikan oleh nasabah.					
12.	Kesiapan petugas dalam melayani, ketepatan waktu, dan kesalahan minimum dalam memberikan layanan.					
Daya Tangkap						
13.	Petugas BSI memberikan respon yang baik dan cepat dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.					
14.	Petugas BSI selalu bisa memahami apa kemauan					

	nasabah.					
Jaminan						
15.	BSI memberikan jaminan keamanan terhadap semua data nasabah saat bertransaksi, sehingga nasabah merasa aman dengan semua data yang diberikan.					
16.	Petugas BSI mempunyai kemampuan dan pengetahuan yang baik sehingga memberikan kenyamanan saat bertransaksi.					
Empati						
17.	Petugas BSI memberikan tanggapan dengan baik terhadap saran dan keluhan nasabah.					
18.	Petugas BSI selalu membangun hubungan yang baik dengan nasabahnya.					

Variabel Citra Perusahaan

No.	Indikator dan Pertanyaan	Penilaian				
		SS	S	CS	TS	STS
Kepribadian (<i>Personality</i>)						
19.	BSI memberikan kesan positif kepada nasabah.					
20.	BSI mampu bersaing dengan bank syariah lain.					
Reputasi (<i>Reputation</i>)						
21.	Bank BSI memiliki reputasi yang baik di Kota Pekalongan.					

22.	Bank BSI memiliki nama baik sebagai bank syariah di Kota Pekalongan.					
<i>Etika (Ethics)</i>						
23.	Karyawan BSI mempunyai etika yang baik saat melayani nasabah.					
24.	BSI selalu menjalin hubungan yang baik kepada semua nasabahnya.					
<i>Identitas perusahaan (Corporate Identity)</i>						
25.	BSI sudah dikenal Masyarakat Kota Pekalongan.					
26.	BSI memiliki logo yang mudah diingat Masyarakat Kota Pekalongan.					

Variabel Kepercayaan Nasabah

No.	Indikator dan Pertanyaan	Penilaian				
		SS	S	CS	TS	STS
<i>Kesungguhan (Benevolence)</i>						
1.	BSI memiliki itikad baik untuk memberikan kepuasan kepada nasabahnya.					
2.	BSI memiliki perhatian dan memiliki kemauan untuk memberikan pelayanan terbaik bagi nasabahnya.					
<i>Kemampuan (Ability)</i>						
3.	Bank BSI mampu memberikan					

	Pelayanan yang memuaskan.					
4.	Bank BSI mampu memenuhi kebutuhan transaksi dengan baik.					
Integritas (<i>Integrity</i>)						
5.	Bank BSI konsisten dalam melayani nasabahnya.					
6.	BSI mampu memenuhi apa yang diharapkan oleh nasabahnya serta menyembunyikan informasi yang penting bagi nasabahnya.					
Kesediaan Untuk Bergantung Kepada Perusahaan						
7.	Saya siap menerima resiko apapun yang terjadi di Bank BSI.					
8.	Saya akan selalu menggunakan layanan BSI dalam transaksi perbankan.					



Lampiran 4 Data Mentah Penelitian

No.	Teknologi Informasi (X1)								Total
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	32
2	4	4	4	4	4	5	5	5	35
3	4	4	4	4	4	2	4	4	30
4	4	4	4	5	3	4	3	4	31
5	5	5	5	5	5	5	5	5	40
6	5	5	5	5	5	5	5	5	40
7	4	4	5	5	5	5	5	5	38
8	4	4	4	4	4	4	4	3	31
9	4	5	4	4	4	4	4	4	33
10	4	4	4	4	4	4	4	4	32
11	5	5	5	5	5	5	5	5	40
12	5	5	4	5	5	5	5	4	38
13	4	5	5	5	5	5	5	5	39
14	5	5	5	5	5	5	5	5	40
15	3	2	2	3	3	3	2	3	21
16	5	5	5	4	4	5	5	4	37
17	3	4	4	2	3	3	4	3	26
18	3	5	3	3	3	3	3	3	26
19	5	5	5	5	5	5	5	5	40
20	4	4	5	5	5	5	4	4	36
21	3	3	4	4	4	3	3	3	27
22	4	4	4	4	4	4	4	4	32
23	3	3	3	3	3	3	3	3	24
24	5	5	5	5	5	5	5	5	40
25	5	5	5	4	5	4	5	5	38
26	5	4	4	5	5	4	5	4	36
27	4	3	4	3	4	5	5	4	32
28	4	4	3	4	5	5	4	5	34
29	3	3	4	3	4	3	4	4	28
30	5	5	5	5	4	5	5	5	39
31	4	5	4	4	5	4	4	4	34
32	2	2	2	2	2	2	2	2	16
33	4	4	5	5	5	5	4	4	36
34	4	5	5	4	4	5	2	3	32
35	5	5	5	5	5	5	5	5	40
36	4	4	5	4	4	5	4	4	34

37	3	3	3	3	5	4	4	3	28
38	4	4	4	4	4	4	5	3	32
39	4	4	5	4	5	5	4	4	35
40	5	5	5	4	5	4	5	5	38
41	4	4	5	4	5	4	4	4	34
42	4	4	5	4	5	4	4	4	34
43	4	5	4	4	4	3	4	3	31
44	5	4	5	5	5	4	5	5	38
45	4	3	5	5	5	4	4	5	35
46	5	5	5	5	5	5	5	5	40
47	3	3	4	4	4	3	3	4	28
48	3	3	3	3	3	3	3	3	24
49	4	4	4	4	5	4	4	3	32
50	5	4	5	4	5	4	5	5	37
51	4	4	5	4	5	4	3	4	33
52	5	5	4	5	5	4	4	4	36
53	5	5	5	5	5	5	5	4	39
54	5	4	5	5	4	4	5	5	37
55	4	4	5	4	4	5	5	4	35
56	3	3	5	3	4	4	5	2	29
57	4	4	4	5	4	4	5	4	34
58	5	4	4	4	5	5	5	5	37
59	4	4	5	4	5	5	5	5	37
60	4	5	5	4	5	4	4	5	36
61	5	5	5	5	5	5	3	5	38
62	4	4	4	4	3	5	5	5	34
63	4	3	4	4	4	4	4	4	31
64	4	4	5	4	5	5	5	4	36
65	4	4	5	5	5	5	5	5	38
66	5	4	5	5	5	5	4	4	37
67	5	5	4	4	4	5	5	4	36
68	4	4	4	4	4	4	4	4	32
69	2	2	2	2	2	2	2	2	16
70	4	4	4	3	3	4	4	3	29
71	5	5	5	5	5	5	5	5	40
72	5	5	5	5	5	5	5	5	40
73	4	3	4	4	3	2	4	4	28
74	3	3	2	2	3	2	3	3	21
75	5	5	5	5	5	4	2	5	36

76	4	5	5	4	5	4	4	4	4	35
77	5	3	5	5	5	1	5	5	5	34
78	5	4	5	5	5	5	5	5	5	39
79	4	4	5	5	5	5	5	5	5	38
80	4	5	5	4	4	5	5	4	4	36
81	4	5	5	4	4	3	5	4	4	34
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40
84	5	4	5	5	5	4	5	4	4	37
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
86	4	4	5	5	4	5	5	4	4	36
87	4	4	4	4	4	5	5	5	5	35
88	5	5	5	5	5	5	5	4	4	39
89	4	4	5	4	5	5	5	3	4	34
90	5	5	4	4	4	4	5	3	4	34
91	4	4	4	5	5	5	5	5	5	37
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
94	4	5	4	4	4	5	4	4	4	34
95	3	4	4	4	5	4	5	5	5	34
96	5	5	5	4	5	3	5	5	5	37
97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32

No	Kualitas Pelayanan (X2)										Total
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	
1	5	4	5	3	4	5	5	5	4	4	44
2	4	2	4	4	5	4	2	4	4	5	38
3	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	36
4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	43
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
7	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	45
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
10	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41

11	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	43
12	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
13	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	47
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
15	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	30
16	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4	42
17	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	31
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
19	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	48
20	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	45
21	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	32
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
23	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	35
24	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	45
25	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	44
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
27	5	4	3	3	4	4	4	4	4	5	40
28	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	41
29	3	4	3	3	2	3	4	4	3	3	32
30	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	43
31	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	42
32	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	29
33	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49
34	5	5	2	2	4	4	4	2	2	4	34
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
37	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	30
38	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	38
39	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
40	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	44
41	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	42
42	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	44
43	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	37
44	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	42
45	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	46
46	5	5	4	3	3	4	5	5	5	3	42
47	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	36
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
49	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	38

50	3	4	2	4	3	4	3	5	5	4	37
51	4	4	3	3	4	3	5	4	4	4	38
52	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	43
53	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	43
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
55	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	45
56	4	4	3	4	3	4	4	5	5	4	40
57	4	4	3	3	4	3	2	4	4	4	35
58	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	46
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
61	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	43
62	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	35
63	3	3	3	3	4	3	4	4	3	2	32
64	5	4	3	4	5	3	2	4	4	5	39
65	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
66	5	5	4	5	5	4	2	4	4	4	42
67	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
69	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
74	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	33
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
79	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	48
80	4	5	2	3	3	4	5	4	4	4	38
81	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	43
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
84	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	48
85	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	43
86	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	47
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
88	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	43

89	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	40
90	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	33
91	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	39
92	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	47
93	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	35
94	5	5	4	3	4	3	4	4	5	5	42
95	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
96	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
98	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	46
99	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	35
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40

No	Citra Perusahaan (Z)								Total
	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	
1	5	4	5	5	5	5	5	5	39
2	5	5	4	5	4	5	5	3	36
3	4	4	4	4	4	4	2	2	28
4	4	4	4	4	4	4	4	5	33
5	5	5	5	5	5	5	5	5	40
6	5	5	5	5	5	5	5	5	40
7	5	4	4	4	4	5	4	4	34
8	4	4	4	4	4	3	3	3	29
9	4	4	4	4	4	4	4	4	32
10	4	4	4	5	4	4	5	5	35
11	4	4	4	4	5	5	4	4	34
12	4	5	5	5	5	5	5	5	39
13	5	5	5	5	5	5	5	5	40
14	5	5	5	5	5	5	5	5	40
15	3	3	3	3	4	3	4	4	27
16	4	4	4	4	5	4	4	4	33
17	3	3	4	4	3	3	4	3	27
18	5	5	5	5	5	5	5	5	40
19	5	5	5	5	4	5	5	3	37
20	5	5	5	5	5	5	5	5	40
21	3	4	4	3	4	3	3	2	26
22	4	5	4	4	4	4	5	5	35
23	3	3	3	3	5	4	3	4	28

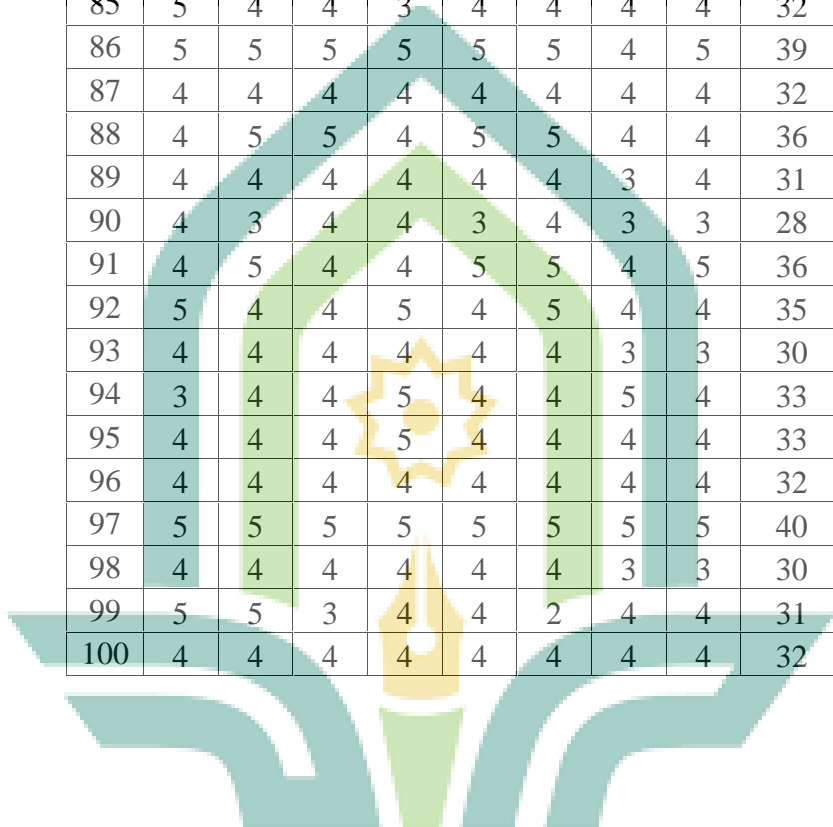
24	5	4	5	5	5	4	3	4	35
25	5	4	5	5	4	4	3	4	34
26	4	5	5	4	4	4	5	5	36
27	5	5	5	4	5	5	4	4	37
28	4	3	3	3	3	3	3	2	24
29	4	4	3	3	3	3	3	3	26
30	5	5	4	4	4	4	4	4	34
31	3	3	3	4	4	3	3	3	26
32	3	2	2	2	2	3	2	2	18
33	5	5	4	5	5	5	5	4	38
34	4	1	5	4	5	5	3	4	31
35	5	5	5	5	5	5	5	5	40
36	4	4	4	5	4	4	5	5	35
37	4	4	3	3	3	4	3	4	28
38	3	5	3	3	4	5	4	3	30
39	4	4	4	4	4	4	4	4	32
40	4	4	4	4	4	4	5	5	34
41	5	5	4	4	5	4	4	4	35
42	5	5	5	5	4	5	4	5	38
43	4	5	5	5	4	4	5	3	35
44	4	5	4	4	4	5	4	4	34
45	3	4	4	5	5	4	5	5	35
46	5	5	5	5	5	3	4	5	37
47	5	3	3	3	3	3	3	4	27
48	3	3	3	3	3	3	3	3	24
49	4	4	4	4	4	4	3	4	31
50	4	5	3	5	4	4	5	5	35
51	5	4	4	5	5	4	5	4	36
52	5	4	5	5	5	5	4	4	37
53	5	5	5	5	5	5	5	5	40
54	4	3	5	5	4	4	3	4	32
55	5	5	5	5	5	5	5	5	40
56	4	4	4	4	3	4	5	4	32
57	4	4	5	4	4	4	4	3	32
58	5	5	5	5	5	4	5	4	38
59	4	5	5	5	5	5	4	4	37
60	5	4	5	4	5	4	4	4	35
61	5	4	5	5	5	5	5	5	39
62	3	3	3	3	3	3	3	3	24

63	4	4	4	4	3	3	3	3	28
64	5	5	3	4	5	5	5	2	34
65	4	4	4	4	4	4	4	4	32
66	5	5	5	5	5	5	5	5	40
67	3	3	3	4	4	3	4	4	28
68	4	4	4	4	4	4	4	4	32
69	2	2	2	2	2	2	2	2	16
70	4	3	4	4	4	4	4	4	31
71	5	5	5	4	5	5	5	5	39
72	5	5	5	5	5	5	5	5	40
73	4	4	4	4	4	4	4	5	33
74	4	4	4	4	4	3	2	2	27
75	5	5	4	4	5	5	3	4	35
76	4	4	5	4	4	4	5	4	34
77	5	5	5	5	5	5	5	5	40
78	4	4	4	4	4	4	4	4	32
79	5	5	5	5	5	5	5	5	40
80	4	5	5	5	4	4	3	4	34
81	4	5	5	5	5	5	5	5	39
82	4	4	4	4	4	4	4	4	32
83	5	5	5	5	5	5	5	5	40
84	5	4	5	5	5	5	3	5	37
85	4	5	4	4	5	4	4	4	34
86	5	5	5	5	5	4	5	5	39
87	4	4	4	4	4	4	4	3	31
88	5	5	5	5	5	5	4	4	38
89	4	4	3	3	4	4	3	4	29
90	4	4	3	3	3	3	3	3	26
91	4	3	4	4	4	4	3	4	30
92	5	5	5	5	5	5	5	5	40
93	4	4	4	4	4	4	4	4	32
94	4	5	4	4	4	4	4	4	33
95	4	4	4	4	4	4	4	4	32
96	4	4	4	4	4	4	3	4	31
97	5	5	5	5	5	5	5	5	40
98	4	4	4	4	4	4	4	4	32
99	4	4	4	4	4	4	4	4	32
100	4	4	4	4	4	4	4	4	32

No	Kepercayaan Nasabah (Y)								Total
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	40
2	5	4	4	4	5	4	5	5	36
3	4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	3	4	5	3	4	5	3	3	30
5	5	5	5	5	5	5	5	5	40
6	5	5	5	5	5	4	4	5	38
7	5	5	5	5	5	5	4	4	38
8	4	4	4	4	3	3	3	3	28
9	4	4	4	4	4	4	4	4	32
10	3	4	4	4	3	4	4	4	30
11	4	5	4	5	5	4	4	5	36
12	4	4	5	5	4	5	4	5	36
13	5	5	5	5	5	5	4	4	38
14	5	5	5	5	5	5	5	5	40
15	3	3	3	3	3	3	3	2	23
16	5	5	5	4	4	5	4	4	36
17	2	4	4	3	4	3	4	4	28
18	5	5	5	5	5	5	5	5	40
19	5	4	5	5	5	5	5	5	39
20	5	5	4	4	4	4	4	4	34
21	3	3	4	3	3	4	2	2	24
22	4	4	4	4	4	4	3	4	31
23	3	4	3	3	3	4	3	3	26
24	5	5	5	5	4	4	5	5	38
25	5	5	4	5	4	5	4	3	35
26	5	5	5	4	4	4	4	3	34
27	4	3	4	4	5	3	3	4	30
28	3	4	4	4	3	3	2	4	27
29	3	3	3	3	3	4	4	3	26
30	5	5	5	5	5	5	3	4	37
31	4	4	4	4	4	3	3	3	29
32	1	1	2	2	2	2	2	2	14
33	5	5	5	5	5	5	5	5	40
34	4	5	4	3	4	5	3	5	33
35	5	5	5	5	5	5	5	5	40
36	4	4	4	4	4	4	3	4	31
37	4	4	4	4	4	3	3	3	29

38	5	4	3	4	5	4	4	3	32
39	4	4	4	4	4	4	4	4	32
40	4	5	5	4	3	4	2	4	31
41	4	4	5	4	4	4	3	2	30
42	4	5	5	5	5	5	4	3	36
43	5	5	5	4	4	4	3	3	33
44	5	5	4	4	4	5	5	5	37
45	4	5	4	5	5	4	5	5	37
46	5	4	5	5	5	3	3	5	35
47	3	3	4	4	4	3	3	3	27
48	3	3	3	3	3	3	3	3	24
49	4	4	4	4	4	4	3	4	31
50	5	3	5	5	4	3	5	5	35
51	4	4	4	3	4	5	4	3	31
52	5	5	5	5	5	5	5	3	38
53	5	5	5	5	5	5	5	5	40
54	4	4	4	4	4	4	3	4	31
55	5	5	5	5	5	4	3	5	37
56	4	5	4	5	4	4	2	3	31
57	4	4	4	4	4	3	4	3	30
58	4	5	5	5	5	5	3	4	36
59	4	4	4	4	4	4	4	4	32
60	5	5	5	5	5	5	5	5	40
61	5	4	5	5	5	4	3	5	36
62	3	3	3	3	3	3	3	3	24
63	3	4	4	4	3	4	3	3	28
64	5	4	3	3	4	2	3	3	27
65	4	4	4	4	4	4	4	4	32
66	5	5	5	5	5	2	5	3	35
67	4	4	3	3	4	4	3	3	28
68	4	4	4	4	4	4	4	4	32
69	2	2	2	2	2	2	2	2	16
70	4	4	4	4	4	4	3	4	31
71	5	5	5	5	5	5	5	5	40
72	5	5	5	5	5	5	5	5	40
73	4	4	4	4	3	4	2	2	27
74	3	3	3	3	4	4	3	2	25
75	5	5	5	4	4	4	2	4	33
76	4	5	4	4	4	4	4	4	33

77	5	5	5	5	5	5	5	3	38
78	4	4	4	4	4	4	4	4	32
79	5	5	5	5	5	5	5	5	40
80	4	4	4	4	4	4	3	4	31
81	4	4	4	4	3	3	5	4	31
82	4	4	4	4	4	4	4	4	32
83	5	5	5	5	5	5	5	5	40
84	5	4	5	5	5	5	5	4	38
85	5	4	4	3	4	4	4	4	32
86	5	5	5	5	5	5	4	5	39
87	4	4	4	4	4	4	4	4	32
88	4	5	5	4	5	5	4	4	36
89	4	4	4	4	4	4	3	4	31
90	4	3	4	4	3	4	3	3	28
91	4	5	4	4	5	5	4	5	36
92	5	4	4	5	4	5	4	4	35
93	4	4	4	4	4	4	3	3	30
94	3	4	4	5	4	4	5	4	33
95	4	4	4	5	4	4	4	4	33
96	4	4	4	4	4	4	4	4	32
97	5	5	5	5	5	5	5	5	40
98	4	4	4	4	4	4	3	3	30
99	5	5	3	4	4	2	4	4	31
100	4	4	4	4	4	4	4	4	32

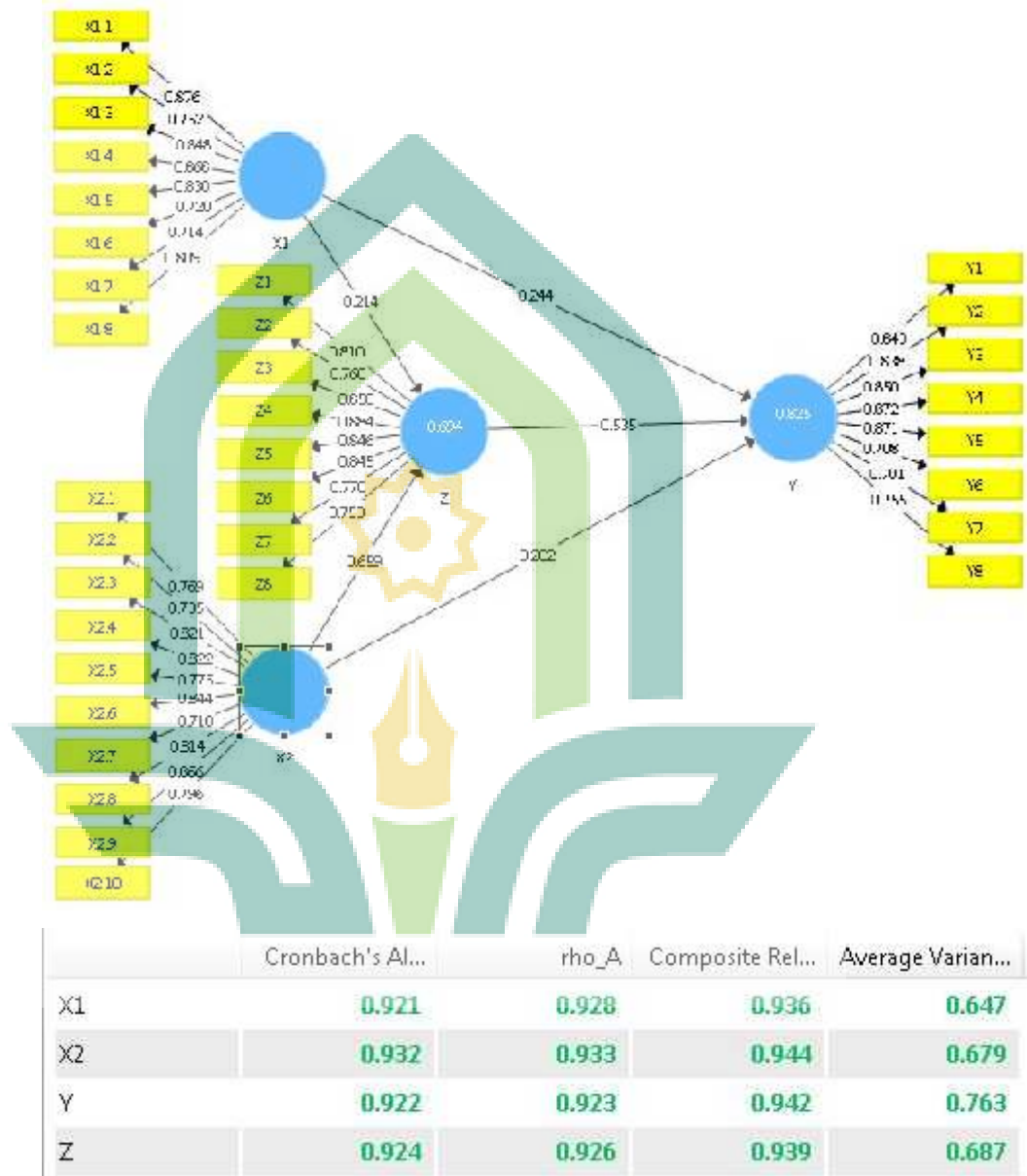


Lampiran 5 Output Hasil Uji SmartPLS

Output Hasil Uji *SmartPLS*

1. Analisa Outer Model

a. Uji *Convergent Validity*



b. Uji Discriminant Validity

	X1	X2	Y	Z
X1	0.804			
X2	0.744	0.824		
Y	0.775	0.801	0.874	
Z	0.714	0.803	0.872	0.829

c. Uji Composite Reliability

	Cronbach's Al...	rho_A	Composite Rel...	Average Varian...
X1	0.921	0.928	0.936	0.647
X2	0.932	0.933	0.944	0.679
Y	0.922	0.923	0.942	0.763
Z	0.924	0.926	0.939	0.687

2. Analisa Inner Model

Uji R-Square

	R Square	R Square Adjus...
Y	0.816	0.810
Z	0.675	0.668

Uji Model Fit

	Saturated Model	Estimated Model
SRMR	0.061	0.061
d_ULS	1.528	1.528
d_G	1.371	1.371
Chi-Square	665.280	665.280
NFI	0.764	0.764

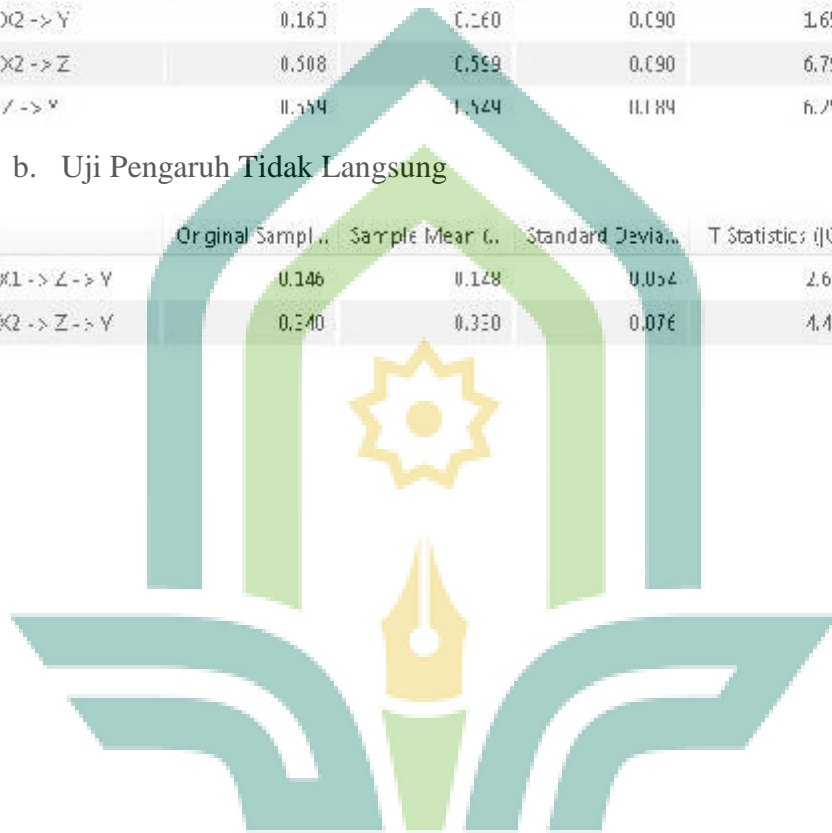
3. Uji Hipotesis

a. Uji Pengaruh Langsung

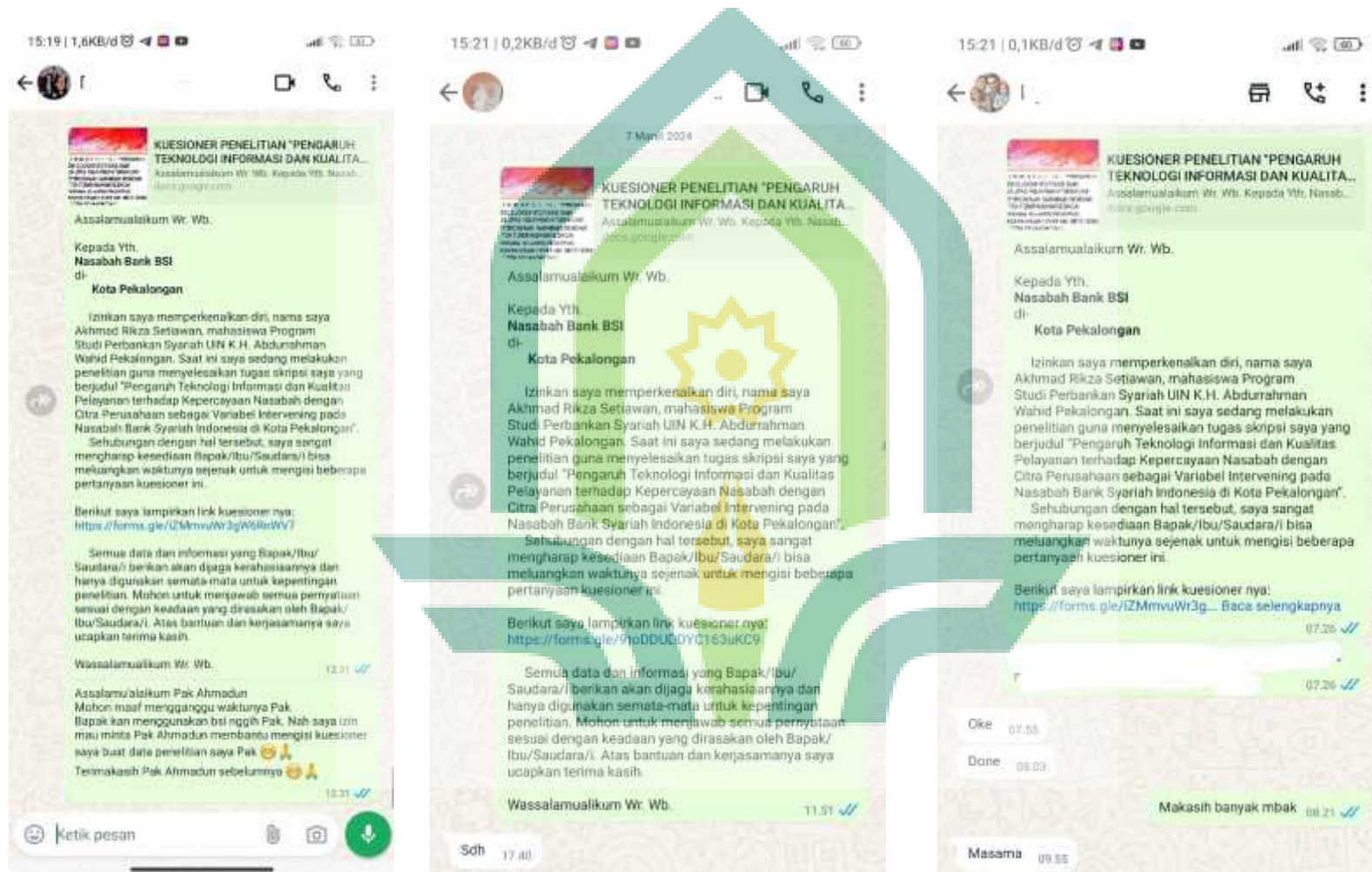
	Original Samp...	Sample Mean C...	Standard Devia...	T Statistics (O...	P Values
X1 -> Y	0.256	0.266	0.081	3.143	0.002
X1 -> Z	0.262	0.271	0.095	2.752	0.006
X2 -> Y	0.163	0.160	0.090	1.653	0.099
X2 -> Z	0.508	0.559	0.090	6.793	0.000
V -> Y	1.554	1.544	0.184	6.753	0.000

b. Uji Pengaruh Tidak Langsung

	Original Samp...	Sample Mean C...	Standard Devia...	T Statistics (O...	P Values
X1 -> Z -> Y	0.146	0.148	0.054	2.687	0.007
X2 -> Z -> Y	0.340	0.330	0.076	4.453	0.000



Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian





Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup

RIWAYAT HIDUP PENULIS

A. Identitas Diri

1. Nama : Akhmad Rikza Setiawan
2. Tempat Tanggal lahir : Pekalongan, 7 April 2002
3. Jenis Kelamin : Laki-laki
4. Agama : Islam
5. Alamat : Krapyak Lor Gg. 9 Kota Pekalongan
6. Email : akhmadrikza988@gmail.com
7. Nomor *Handphone* : 0856-4146-2352
8. Nama Ayah : Muhammad Isa
9. Pekerjaan : Wiraswasta
10. Nama Ibu : Harmini
11. Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

B. Riwayat Pendidikan

1. SD : SDN Landungsari 01 (2008-2014)
2. SMP : SMP Salafiyah Pekalongan (2014-2017)
3. SMA : MA Salafiyah Pekalongan (2017-2020)

C. Pengalaman Organisasi

1. Pengurus Divisi Kaligrafi UKM LPTQ UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan 2021
2. Wakil Ketua UKM LPTQ UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan 2022
3. Ketua Umum UKM Kaligrafi UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan 2023
4. Generasi Baru Indonesia (GENBI) Komisariat UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan

Pekalongan, 28 Mei 2024



Akhmad Rikza Setiawan