

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN
DIGITAL BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(STUDI PADA BANK BTN SYARIAH KC CIREBON)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Disusun oleh:

NURUL RISMATUL HUDA

NIM 1708203028



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYEKH NURJATI CIREBON
1443 H/ 2021 M**

ABSTRAK

NURUL RISMATUL HUDA, NIM: 1708203028 “PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN DIGITAL BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI PADA BANK BTN SYARIAH KC CIREBON)”, 2021.

Perkembangan teknologi informasi membawa banyak perubahan dan pergeseran di masyarakat. Kemajuan dengan teknologi informasi inilah mampu membuat banyak perubahan sistem dalam melakukan transaksi. Teknologi aplikasi dalam perbankan dinamakan dengan *digital banking* yang merupakan layanan perbankan dengan memanfaatkan teknologi digital untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Oleh karena itu, penelitian ini dilatar belakangi dengan masih rendahnya pemahaman dan kesadaran nasabah bank terkait transaksi menggunakan layanan *digital banking*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara parsial maupun simultan antara kepercayaan dan kualitas pelayanan *digital banking* terhadap kepuasan nasabah Bank BTN Syariah KC Cirebon. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 95 responden. Pengambilan sampel menggunakan teknik *probability sampling* dengan metode *simple random sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan penyebaran kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan meliputi uji instrumen penelitian, uji asumsi klasik, uji analisis regresi berganda, uji koefisien determinasi, dan uji hipotesis.

Berdasarkan hasil penelitian, hasil uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa kepercayaan diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,331 > 1,661$ dan nilai signifikansi $0,022$ ($Sig_{hitung} < 0,05$) artinya secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BTN Syariah, kualitas pelayanan *digital banking* diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $7,514 > 1,661$ dan nilai signifikansi $0,000$ ($Sig_{hitung} < 0,05$) artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BTN Syariah. Hasil uji simultan (uji F) menunjukkan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $69,894 > 3,09$ artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepercayaan dan kualitas pelayanan *digital banking* terhadap kepuasan nasabah pada Bank BTN Syariah. Nilai R square sebesar $0,603$ sehingga dapat diketahui bahwa pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan *digital banking* memberikan kontribusi sebesar $60,3\%$ terhadap kepuasan nasabah pada Bank BTN Syariah.

Kata Kunci: Kepercayaan, Kualitas Pelayanan Digital Banking Dan Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

NURUL RISMATUL HUDA, NIM: 1708203028 “INFLUENCE OF TRUST AND QUALITY OF DIGITAL BANKING SERVICES ON CUSTOMER SATISFACTION (STUDY ON SHARIA BANK BTN KC CIREBON)” Thesis 2021.

The development of information technology brings many changes and shifts in society. Advances with information technology are able to make many system changes in conducting transactions. Application technology in banking is called digital banking which is a banking service by utilizing digital technology to meet customer needs. Therefore, this research is motivated by the low understanding and awareness of bank customers regarding using digital banking transaction services.

This study aims to determine the partial or simultaneous effect of trust and quality of digital banking services on customer satisfaction at Bank BTN Syariah KC Cirebon. This study uses quantitative methods with a sample size of 95 respondents. Sampling uses probability sampling technique with simple random sampling method. Data collection techniques use questionnaires, observations, and documentation. The data analysis used includes research instrument testing, classical assumption test, multiple regression analysis test, test the coefficient of determination, and test the hypothesis.

Based on the results of the study, the results of the partial test (t test) show that the confidence obtained by the t count > t table is $2,331 > 1,661$ and the significance value is 0,022 (sig arithmetic <0,05) meaning that it partially has a positive and significant effect on customer satisfaction at Bank BTN Sharia, the quality of digital banking services obtained by the value of t count > t table, namely $7,514 > 1,661$ and a significance value of 0,000 (sig arithmetic <0,05) meaning that there is a positive and significant effect on customer satisfaction at Bank BTN Sharia. The results of the simultaneous test (F test) show the calculated F value > F table is $69,894 > 3,09$ which means that there is a positive and significant influence between trust and the quality of digital banking services on customer satisfaction at Bank BTN Sharia. The value of R square is 0,603 so it can be seen that the influence of trust and quality of digital banking services contributes 60,3% to customer satisfaction at Bank BTN Sharia.

Keywords: *Trust, Quality Of Digital Banking Services, And Customers Satisfaction*

المخلص

نورول راسماتول هدى ، نيم " 1708203028 :تأثير الثقة وجودة الخدمات المصرفية الرقمية على إرضاء العملاء) دراسة عن بنك الشريعة " (BTN KC CIREBON هذه 2021

إن تطور تكنولوجيا المعلومات يجلب العديد من التغييرات والتحولات في المجتمع ، فالتقدم في تكنولوجيا المعلومات قادر على إجراء العديد من التغييرات في النظام في إجراء المعاملات. تسمى تكنولوجيا التطبيق في البنوك المصرفية الرقمية وهي خدمة مصرفية باستخدام التكنولوجيا الرقمية لتلبية احتياجات العملاء ويرجع ذلك إلى قلة الفهم والوعي لدى عملاء البنوك فيما يتعلق بالمعاملات باستخدام الخدمات المصرفية الرقمية.

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد تأثير جزئي أو متزامن بين الثقة وجودة الخدمات المصرفية الرقمية على رضا العملاء في بنك. BTN Syariah KC Cirebon. تستخدم هذه الدراسة الطرق الكمية مع حجم عينة من 95 مستجيبًا. تستخدم العينات تقنية أخذ العينات الاحتمالية مع عشوائية بسيطة طريقة أخذ العينات باستخدام الاستبيانات والملاحظات والتوثيق ، ويتضمن تحليل البيانات المستخدم اختبار أدوات البحث ، واختبار الافتراض الكلاسيكي ، واختبار تحليل الانحدار المتعدد ، واختبار معامل التحديد ، واختبار الفرضيات.

بناءً على نتائج الدراسة ، تشير نتائج الاختبار الجزئي (اختبار t) إلى أن الثقة التي حصل عليها جدول $t > t$ هي $2,331 < 1,661$ وقيمة المعنوية 0.022 (Sig الحسابي > 0.05) مما يعني أنها جزئيًا له تأثير إيجابي وهام على رضا العملاء في بنك BTN Sharia ، وجودة الخدمات المصرفية الرقمية التي تم الحصول عليها من خلال قيمة $t \text{ table} > t \text{ count}$ ، أي $7.514 < 1.661$ وقيمة دلالة 0.000 (حساب Sig > 0.05) مما يعني أن هناك تأثير إيجابي وهام على رضا العملاء في بنك BTN Syariah تظهر نتائج الاختبار المتزامن (اختبار F) قيمة F المحسوبة < جدول F هي $69.894 < 3.09$ ، مما يعني أن هناك تأثيرًا إيجابيًا وهامًا بين الثقة والخدمات المصرفية الرقمية جودة الخدمة على رضا العملاء في بنك BTN الشريعة تبلغ قيمة $R \text{ square } 0.603$ لذا يمكن ملاحظة أن تأثير الثقة وجودة الخدمات المصرفية الرقمية يساهم بنسبة 60.3% في إرضاء العملاء في بنك BTN Syariah

الكلمات الرئيسية: الثقة وجودة الخدمة المصرفية الرقمية ورضا العملاء

PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN *DIGITAL BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI PADA BANK BTN SYARIAH KC CIREBON)

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Oleh:

Nurul Rismatul Huda

NIM: 1708203028

Pembimbing

Pembimbing I



Muhammad Qoes Atieq, MBA

NIP. 19891206 2017 3 102

Pembimbing II



Alvien Septian Haerisma, SEI, MSI

NIP. 198009122006041001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Eef Saefullah, M.Ag

NIP. 19760312 200312 1 003

NOTA DINAS

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
Di
Cirebon

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara/i **Nurul Rismatul Huda, NIM: 1708203028** dengan judul **“Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan *Digital Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank BTN Syariah KC Cirebon)”**. Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut di atas sudah dapat diajukan pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (FSEI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqosyahkan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Menyetujui,

Pembimbing I



Muhammad Qoes Atieq, MBA

NIP. 19891206 2017 3 102

Pembimbing II



Alvien Septian Haerisma, SEI, MSI

NIP. 198009122006041001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Eef Saefulloh, M.Ag

NIP. 19760312 200312 1 003

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **“PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN *DIGITAL BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI PADA BANK BTN SYARIAH KC CIREBON)”**, oleh **Nurul Rismatul Huda, NIM: 1708203028**, telah diajukan dalam sidang munaqosyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 26 Agustus 2021.

Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (FSEI) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

Sidang Munaqosyah


Ketua Sidang
Eef Saefulloh, M.Ag
NIP. 19760312 200312 1 003

Sekretaris Sidang

Nur Eka Setiowati, M.Si
NIP. 19810308 200604 2 001

Penguji I,

Dr. Layaman, M.Si
NIP. 19721007 201101 1 002

Penguji II,

Syaeful Bakhri, M.Si
NIP. 19731125 201411 1 002

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillaahirrahmaanirrahim

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini yang berjudul **“PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN *DIGITAL BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI PADA BANK BTN SYARIAH KC CIREBON)”**, merupakan hasil karya asli saya yang diajukan untuk memenuhi salah satu pernyataan memperoleh gelar strata satu (S1) di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon dan semua sumber yang saya gunakan dalam penulisan ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon. Jika dikemudian hari terbukti bahwa karya ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan jiplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Cirebon, 26 Juli 2021



Nurul Rismatul Huda

NIM 1708203028

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Nurul Rismatul Huda, dilahirkan di Cirebon pada tanggal 23 Mei 1999. Penulis merupakan anak kedua dari dua bersaudara, dari pasangan Bapak Mashadi dan Ibu Siti Asiyah. Penulis bertempat tinggal di Dusun 02 Blok Lebak RT/RW 007/004 Desa Leuwidingding Kecamatan Lemahabang Kabupaten Cirebon.

Jenjang pendidikan formal yang pernah penulis tempuh sebagai berikut:

1. SD Negeri Leuwidingding pada tahun 2005-2011
2. SMP Negeri 1 Lemahabang pada tahun 2011-2014
3. SMA Negeri 1 Lemahabang pada tahun 2014-2017

Penulis menempuh program pendidikan Strata Satu (S-1) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon dan mengambil judul skripsi **“PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN DIGITAL BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI PADA BANK BTN SYARIAH KC CIREBON)”**, dibawah bimbingan Bapak Muhammad Qoes Atieq, MBA dan Bapak Alvien Septian Haerisma, SEI., MSI.

KATA PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahnya yang telah memberikan kekuatan, kesehatan dan kesabaran untukku sehingga dalam mengerjakan skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Shalawat dan salam semoga tetap tercurah limpahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW yang menjadi teladan dan panutan bagi semua umat.

Aku persembahkan karya sederhana ini untuk kedua orang tua tercinta, Bapak Mashadi dan Ibu Siti Asiyah yang tidak bosan selalu memberikan dukungan, do'anya serta tak pernah kenal lelah untuk memberikan dan mengupayakan yang terbaik untuk anaknya. Terimakasih banyak pak, bu, atas semua kasih sayang, perhatian, nasihat, semangat dan dorongan terbaik yang telah diberikan sampai saat ini, sehingga terselesaikannya skripsi ini sebagai tanda lulus anakmu dari bangku perkuliahan semoga kelak aku lebih bisa membuat kalian bangga dan membahagiakannya lebih dari sebuah karya sederhana ini. Terimakasih juga teruntuk kakakku Luthfi Ababil, dan seluruh keluarga yang telah memberi motivasi, dorongan dan do'a untukku.

Terimakasih yang tak terhingga kepada dosen-dosenku, terutama bagi pembimbingku bapak Muhammad Qoes Atieq, MBA dan bapak Alvien Septian Haerisma, SEI., MSI yang tak pernah lelah dan sabar memberi bimbingan dan arahan kepadaku.

Terimakasihku juga aku persembahkan kepada para sahabatku yang senantiasa menjadi penyemangat dan menemani disetiap hariku. Teruntuk teman-teman angkatanku yang selalu membantu, berbagi keceriaan dan melewati setiap suka dan duka selama kuliah. Terimakasih banyak.

MOTTO

Be kind to everyone, everyone has big problems that you don't know about.



KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur atas kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat, hidayah, dan taufik-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi dengan judul **“PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN *DIGITAL BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI PADA BANK BTN SYARIAH KC CIREBON)”**. Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Studi Jenjang Strata Satu (S1) Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

Shalawat serta salam senantiasa kami haturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah memberi syafaat dan telah menuntun umatnya ke jalan kebenaran dan keadilan. Dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini tidak sedikit hambatan dan kesulitan yang penulis hadapi. Namun, berkat kesungguhan hati dan kerja keras serta dorongan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga membuat penulis tetap bersemangat dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih sedalam-dalamnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. H. Sumanta, M.Ag, selaku Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
3. Bapak Eef Saefulloh, M. Ag., selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah.
4. Ibu Nur Eka Setiowati, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah.
5. Bapak Prof. Dr. H. Abdus Salam DZ MM. Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan perhatian dan bimbingannya selama proses akademik perkuliahan.
6. Bapak Muhammad Qoes Atieq, MBA., dan Bapak Alvien Septian Haerisma, SEI., MSI, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang dengan

sabar telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.

7. Segenap Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon yang telah mengamalkan ilmunya dengan ikhlas selama penulis menempuh studi.
8. Ibu Nita Lestari, selaku Human C Support Bank BTN Syariah KC Cirebon yang telah banyak membantu dan mengarahkan penulis selama penelitian skripsi.
9. Semua pegawai dan karyawan Bank BTN Syariah KC Cirebon yang telah banyak membantu pada saat kegiatan penelitian skripsi.
10. Kedua orangtua penulis yang selalu memberikan do'a, ridho, motivasi, dukungan materil dan non materil, memberikan semangat dan kasih sayang tiada henti sehingga mampu menyelesaikan tugas akhir ini.
11. Sahabat-sahabat seperjuangan Destya Prasista, Risma Faulina, Ipa Syarifah, Ayu Lestari Saryan dan Mimin Minkhatul Maula.
12. Sahabat sekaligus teteh, Nur Kholishotunnisa dan Nur Shofiiyyatul Maula yang selalu menghibur dan mendukung.
13. Teman-teman seperjuangan angkatan 2017 Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon.
14. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu selama proses perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini.

Penulis hanya dapat berucap terimakasih, serta berdoa atas segala motivasi dan dukungannya, semoga Allah SWT melipat gandakan pahala kebaikan yang telah terjadi. Aamiin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, masukan yang konstruktif terhadap perbaikan skripsi ini sangat diharapkan penulis. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya. Aamiin.

Jazakumullahu khairon katsir, Wassalamua'alaikum Wr.Wb

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
المخلص	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iv
NOTA DINAS.....	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI.....	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PERSEMBAHAN	ix
MOTTO	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
PEDOMAN TRANSLITERASI	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah.....	6
D. Rumusan Masalah.....	6
E. Tujuan Penelitian.....	7
F. Manfaat Penelitian.....	7
G. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	9
A. Landasan Teori	9
1. Kepuasan Nasabah.....	9
2. <i>Digital Banking</i>	12
3. Kepercayaan/ <i>Trust</i>	18
4. Kualitas Pelayanan.....	20
B. Penelitian Terdahulu.....	22
C. Kerangka Pemikiran	29
D. Hipotesis Penelitian	30

BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Sasaran, Tempat, dan Waktu Penelitian	32
1. Sasaran Penelitian	32
2. Tempat Penelitian	32
3. Waktu Penelitian.....	32
B. Pendekatan dan Metode Penelitian.....	32
C. Populasi dan Sampel.....	32
1. Populasi.....	32
2. Sampel	33
D. Sumber Data	33
1. Data Primer	33
2. Data Sekunder.....	34
E. Instrumen Penelitian.....	34
F. Definisi Operasional	34
G. Teknik Pengumpulan Data	36
H. Teknik Analisis Data	37
1. Uji Instrumen Penelitian	37
2. Uji Asumsi Klasik.....	38
3. Analisis Regresi Linear Berganda	39
4. Koefisien Determinasi (r^2)	39
5. Uji Hipotesis	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
A. Gambaran Umum BTN Syariah	41
1. Sejarah Singkat BTN Syariah	41
2. Profil BTN Syariah	42
3. Visi dan Misi BTN Syariah	43
4. Nilai Dasar BTN Syariah.....	44
5. Etika BTN Syariah.....	44
6. Struktur Organisasi (Dilampirkan)	45
7. Produk dan Aplikasi Akad.....	45
B. Karakteristik Responden.....	49
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Layanan <i>E-banking</i> Yang Digunakan.....	51
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan	52
C. Deskripsi Variabel Penelitian	52
1. Distribusi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kepercayaan ..	53
2. Distribusi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan.....	55
3. Distribusi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kepuasan Nasabah	58
D. Hasil Uji Instrumen Penelitian	61
1. Hasil Uji Validitas	61
2. Hasil Uji Reliabilitas.....	62
E. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	63
1. Uji Normalitas.....	63
2. Uji Multikolinearitas.....	66
3. Uji Heteroskedastisitas	66
F. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	67
G. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	70
H. Hasil Uji Hipotesis.....	70
1. Uji t	70
2. Uji F	71
I. Pembahasan	72
1. Pengaruh Kepercayaan (X1) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y).....	72
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Digital Banking (X2) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)	75
3. Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Digital Banking Terhadap Kepuasan Nasabah.....	77
J. Analisis Ekonomi	78
BAB V PENUTUP.....	81
A. Kesimpulan.....	81
B. Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN-LAMPIRAN	87

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3. 1 Skala <i>Likert</i>	34
Tabel 3. 2 Operasional variabel Penelitian	35
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden	50
Tabel 4. 2 Usia Responden.....	50
Tabel 4. 3 Layanan e-banking yang digunakan Responden.....	51
Tabel 4. 4 Lama Responden Menggunakan Layanan e-banking	52
Tabel 4. 5 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kepercayaan	53
Tabel 4. 6 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan.....	56
Tabel 4. 7 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Nasabah.....	58
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Variabel X1 (Kepercayaan)	61
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Variabel X2 (Kualitas Pelayanan).....	61
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Nasabah).....	62
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas.....	63
Tabel 4. 12 Hasil uji Kolmogorov-Smirnov Test.....	65
Tabel 4. 13 Hasil uji Multikolinearitas	66
Tabel 4. 14 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	68
Tabel 4. 15 Analisis Regresi Linear Berganda.....	69
Tabel 4. 16 Besaran Pengaruh Variabel Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan..	69
Tabel 4. 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	70
Tabel 4. 18 Hasil Uji t_{test}	71
Tabel 4. 19 Hasil Uji F.....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Pengguna Smartphone dan Pengguna Internet Tahun 2011-2019 di Indonesia	2
Gambar 1. 2 Persentase Penggunaan Layanan Perbankan Digital.....	Error!
Bookmark not defined.	
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	30
Gambar 4. 1 Garis Kontinum Kepercayaan	55
Gambar 4. 2 Garis Kontinum Kualitas Pelayanan	57
Gambar 4. 3 Garis Kontinum Kepuasan Nasabah	60
Gambar 4. 4 Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram	64
Gambar 4. 5 Hasil Uji Normalitas Grafik P-Plot	64
Gambar 4. 6 Hasil Uji Heteroskedastisitas	67



PEDOMAN TRANSLITERASI

A. Konsonan

Fenomena konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dengan tanda dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Dibawah ini disajikan daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	dak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Śa	Ś	Es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥ a	ḥ	Ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ž	Zet (dengan titik diatas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	Ş	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Ş a	Ş	Es (dengan titik dibawah)
ض	ḍ ad	ḍ	De (dengan titik dibawah)
ط	ṭ a	ṭ	Te (dengan titik dibawah)
ظ	ẓ a	ẓ	Zet (dengan titik dibawah)
ع	‘ain	–‘	koma terbalik (didas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka

ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

A. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti bahasa Indonesia terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkal atau *difong*.

1. Vokal Tunggal

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

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
— /	Fathah	A	A
— /	Kasrah	I	I
ُ	Dammah	U	U

Contoh :

كَتَبَ = *kataba*

سُئِلَ = *su'ila*

حَسُنَ = *hasuna*

2. Tunggal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang labangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ي — /	fathah dan ya	Ai	a dan i
و — /	fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh :

كَيْفَ = kaifa

قَوْلٌ = qaula

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
يَا — — /	fathah dan alif / ya	Â	a dan garis atas
ي — — /	fathah dan ya	I	i dan garis atas
وُ — —	dammah dan wau	Ú	u dan garis atas

Contoh :

قُلْ سُبْحَانَكَ = qala subhānaka

إِذْ قَالَ يُسُوفُ لِأَبِيهِ = iz qalā yusufu li abihi

4. Ta Marbutah

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua :

a. Ta Marbutah Hidup

Ta Marbutah yang hidup atau mendapat *harakat fathah, kasrah, dan dammah*, transliterasinya adalah /t/.

b. Ta Marbutah Mati

Ta Marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada kata yang terakhir dengan *ta marbutah* diikuti oleh yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbutah* itu di transliterasikan dengan /h/.

Contoh :

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ = raudah al-atfal atau raudatul atfal

طَلْحَةُ = talhah

5. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, yaitu tanda *sayaddah* atau *tasydid*, dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi *syaddah* itu.

Contoh :

رَبَّنَا = rabbānā
نُعَمُّ = nu'ima

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan ل. Namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

a. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah*

Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu :

Huruf-huruf *syamsiah* ada empat belas, yaitu :

1.	ت	T	8.	ش	Sy
2.	ث	S	9.	ص	ṣ
3.	د	D	10.	ض	ḍ
4.	ذ	Ẓ	11.	ط	ṭ
5.	ر	R	12.	ظ	ẓ
6.	ز	Z	13.	ل	L
7.	س	S	14.	ن	N

Contoh :

أَلَدَّهْرُ = ad-dahru أَلشَّمْسُ = asy-syamsu
أَلنَّمْلُ = an-namlu أَللَّيْلُ = al-lailu

b. Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai juga dengan bunyinya.

Huruf-huruf *qamariah* ada empat belas, yaitu :

1.	ا	a, i, u	8.	ف	F
2.	ب	B	9.	ق	Q
3.	ج	J	10.	ك	K
4.	ح	h	11.	م	M
5.	خ	Kh	12.	و	W
6.	ع	-'	13.	ه	H
7.	غ	G	14.	ي	Y

Contoh :

أَلْقَمَرُ = *al-qamaru*

أَلْفَقْرُ = *al-faqr*

أَلْغَنِبُ = *al-gaibu*

أَلْعَنُ = *al-'ainu*

7. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan dengan *apostrof*. Namun, hanya berlaku bagi hamzah yang terletak ditengah dan di akhir kata. Apabila terletak diawal kata, *hamzah* tidak dilambangkan karena dalam tulisan Arab berupa *alif*.

Contoh :

شَيْئُ = *syai'un*

أَمْرُتُ = *umirtu*

إِنَّ = *inna*

أَكَلُ = *akala*

8. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fill* (kata kerja), *isim* (kata benda), dan *haraf*, 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 :

إِبْرَاهِيمُ الْخَلِيلُ	=	<i>ibrahim al Khalil atau Ibrahimul-Khalil</i>
بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَهَا وَمُرسَهَا	=	<i>Bissmillahi majraha wa mursaha</i>

9. Penulisan Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti berlaku dalam Ejaan Bahasa Indonesia yang Disempurnakan, antara lain huruf kapital digunakan untuk menulis huruf awal nama diri dan penulisan kalimat. Apabila nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandang. Contoh :

وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ	=	<i>Wa ma Muhammad illa rasul</i>
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ	=	<i>Alhamdu lillahi rabbil-'alamin</i>

Penggunaan huruf kapital untuk Allah berlaku jika dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian. kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga huruf dan harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan. Contoh :

لِلَّهِ الْأَمْرُ جَمِيعًا	=	<i>Lillahi al-amru jami'an</i>
وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ	=	<i>Wallahu bi kulli syai'in 'alim</i>

10. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu, peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid. Untuk maksud ini pada Musyarakah Kerja Ulama Al-Quran tahun 1987/1988 dan tahun 1988/1989 telah dirumuskan konsep. Pedoman praktis tajwid Al-Quran ini sebagai pelengkap Transliterasi Arab-Latin.