

**PENGARUH *ELECTRONIC SERVICE QUALITY* DAN RISIKO
OPERASIONAL TERHADAP KEPUASAN NASABAH
BANK BJB SYARIAH
(STUDI KASUS PADA BANK BJB SYARIAH KCP INDRAMAYU)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Program Jurusan Perbankan
Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Disusun Oleh :

Maya Saroh

NIM. 2108203014

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON**

1446 H/2024 M

ABSTRAK

Maya Saroh, 2108203014, skripsi 2024, judul “Pengaruh *Electronic Service Quality* Dan Risiko Operasional Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BJB Syariah KCP Indramayu)”

Bank BJB Syariah KCP Indramayu merupakan salah satu lembaga keuangan Syariah yang terus berupaya meningkatkan kualitas layanan *mobile* masalah untuk memenuhi kebutuhan nasabah sekaligus menjawab tantangan kemajuan teknologi. Dalam era digitalisasi, layanan perbankan syariah berbasis digital, seperti aplikasi *Mobile Masalah*, menjadi kebutuhan yang sangat penting untuk memberikan kemudahan, kecepatan, keamanan, dan kenyamanan bagi nasabah. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana *electronic service quality* dan risiko operasional memengaruhi kepuasan nasabah, Selain itu penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi *Mobile Masalah* sebagai salah satu layanan unggulan Bank BJB Syariah.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan penelitian lapangan (*field research*). Teknik pengambilan sampel dilakukan menggunakan *probability sampling* dengan metode *random sampling*. Ukuran sampel dihitung menggunakan rumus Slovin dengan margin of error 5%, sehingga diperoleh 96 responden yang dipilih berdasarkan kriteria tertentu. Analisis data dilakukan menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistics versi 26 untuk mendukung pengolahan data kuantitatif.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa secara individu, *electronic service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan kontribusi sebesar 27,6%. Begitu pula risiko ope, yang secara positif dan signifikan mempengaruhi kepuasan nasabah dengan kontribusi sebesar 16,6%. Secara bersama-sama, kedua variabel ini berkontribusi sebesar 43,1% terhadap tingkat kepuasan nasabah, sementara 56,9% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata kunci: *Electronic Service Quality*, Risiko Operasional, Kepuasan Nasabah.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

ABSTRACT

Maya Saroh, 2108203014, Thesis 2024, Title: "The Influence of Electronic Service Quality and Risk on Customer Satisfaction (A Case Study of Bank BJB Syariah KCP Indramayu)."

Bank BJB Syariah KCP Indramayu is one of the Islamic financial institutions that continuously strives to improve the quality of its Mobile Maslahah services to meet customer needs and address the challenges of technological advancement. In the digitalization era, digital-based Islamic banking services, such as the Mobile Maslahah application, are essential for providing convenience, speed, security, and comfort to customers. Therefore, this study aims to analyze the extent to which electronic service quality and risk influence customer satisfaction. Additionally, it seeks to identify the main factors affecting customer satisfaction in using the Mobile Maslahah application as one of Bank BJB Syariah's flagship services.

This study employs a quantitative method with a field research approach. The sampling technique used is probability sampling with the random sampling method. The sample size was determined using the Slovin formula with a margin of error of 5%, resulting in 96 respondents selected based on specific criteria. Data analysis was conducted using IBM SPSS Statistics version 26 to support quantitative data processing.

The findings of this research show that individually, electronic service quality has a positive and significant influence on customer satisfaction, contributing 27.6%. Similarly, risk also positively and significantly affects customer satisfaction, contributing 16.6%. Together, these two variables contribute 43.1% to customer satisfaction levels, while the remaining 56.9% is influenced by other variables not included in this study.

Keywords: *Electronic Service Quality, Risk, Customer Satisfaction*

UINSSC

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON**

المخلص

مايا ساره، 2108203014، رسالة البكالوريوس لعام 2024، العنوان: "تأثير جودة الخدمة الإلكترونية والمخاطر على رضا العملاء (دراسة حالة في بنك بي جي بي الشريعة فرع إندرامايو)".

فرع إندرامايو أحد المؤسسات المالية الإسلامية التي تسعى باستمرار لتحسين جودة BJB Syariah يُعد بنك لتلبية احتياجات العملاء ومواجهة تحديات التقدم التكنولوجي. في Mobile Maslahah خدمات تطبيق ضرورةً، عصر الرقمنة، أصبحت الخدمات المصرفية الإسلامية الرقمية، مثل تطبيق أساسية لتوفير الراحة والسرعة والأمان والطمأنينة للعملاء. لذلك، تهدف هذه الدراسة إلى تحليل مدى تأثير جودة الخدمة الإلكترونية والمخاطر على رضا العملاء. بالإضافة إلى ذلك، تسعى الدراسة إلى تحديد العوامل كأحد الخدمات Mobile Maslahah الرئيسية التي تؤثر على مستوى رضا العملاء عند استخدام تطبيق BJB Syariah المميزة لبنك.

تستخدم هذه الدراسة المنهج الكمي مع نهج البحث الميداني. تم استخدام تقنية أخذ العينات الاحتمالية بطريقة بهامش خطأ 5%، مما أسفر عن اختيار 96 Slovin العينة العشوائية. تم تحديد حجم العينة باستخدام معادلة الإصدار IBM SPSS Statistics مستجيبًا بناءً على معايير محددة. وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج لدعم معالجة البيانات الكمية 26.

أظهرت نتائج الدراسة أن جودة الخدمة الإلكترونية تؤثر بشكل إيجابي وملحوظ على رضا العملاء بمساهمة بلغت 27.6%. وبالمثل، فإن المخاطر تؤثر أيضًا بشكل إيجابي وملحوظ على رضا العملاء بمساهمة بلغت مجتمعةً، تسهم هذان المتغيران بنسبة 43.1% في مستويات رضا العملاء، بينما تتأثر النسبة المتبقية 16.6% البالغة 56.9% بمتغيرات أخرى لم تشملها هذه الدراسة.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة الإلكترونية، المخاطر، رضا العملاء.

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang Berjudul “ **PENGARUH ELECTRONIC SERVICE QUALITI DAN RISIKO OPERASIONAL TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BJB SYARIAH (STUDI KASUS BANK BJB SYARIAH KCP INDRAMAYU)**”. Oleh Maya Saroh NIM 2108203014, Telah diajukan dalam sidang Munaqosah UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon pada hari kamis tanggal 02 januari 2025

Skripsi telah di terima sebagai salah satu syarat mendapat gelar sarjana Ekonomi (S.E) Pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.

SIDANG MUNAQOSAH

Ketua Sidang



Dr. Wartoyo, M. Si

NIP. 198307022011011008

Sekretaris Sidang



Hj. Nining Wahyuningsih, MM.

NIP. 197309302007102001

Penguji I



Hj. Nining Wahyuningsih, MM.

NIP. 197309302007102001

Penguji II



Diana Djuwita, MM.

NIP. 198003142008012018

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul :

“PENGARUH *ELECTRONIC SERVICE QUALITY* DAN RISIKO OPERASIONAL TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BJB SYARIAH KCP INDRAMAYU (STUDI KASUS BANK BJB SYARIAH KCP INDRAMAYU)”. Dibuat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi sarjana strata satu program SI pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon dan telah di setujui untuk diujikan dalam sidang Munaqosah sesuai dengan ketentuan administrasi akademik yang berlaku.

Maya Saroh

Nim 2108203014

Pembimbing I

Dr. Rita kusumadewi, SE.,MM

NIP . 198404222011012018

Pembimbing II

Haula Nakhwatunnisa, M, Si

NIP . 198402082019032005

Mengetahui

Ketua jurusan perbankan syariah

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON



Dr. Wartovo, M. Si

NIP. 198307022011011008

NOTA DINAS

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Di

Cirebon

Assalamu'alaikum wr.wb.

Setelah melakukan bimbingan, telah di koreksi terhadap skripsi Maya Saroh NIM 2108203014, judul skripsi **“Pengaruh *Electronic Service Quality* Dan Risiko Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bjb Syariah Kcp Indramayu (Studi Kasus Bank Bjb Syariah Kcp Indramayu)”** kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon untuk di Munaqosahkan. Demikian nota dinas ini kami sampaikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Rita kusumadewi, SE.,MM

NIP . 198404222011012018

Haula Nakhwatunnisa, M, Si

NIP . 198402082019032005

Mengetahui

Ketua jurusan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON



Dr. Wartoyo, M. Si

NIP. 198307022011011008

PERYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Maya Saroh

Nim : 2108203014

Tempat Tanggal Lahir : Indramayu, 09 Oktober 2003

Alamat : Dusun Tengah RT/RW 007/003 Desa Cangkingan
Kec.Kedokan Bunder Kab. Indramayu

Dengan ini saya menyatakan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul **“Pengaruh *Electronic Service Quality* Dan Risiko Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BJB Syariah KCP Indramayu (Studi Kasus Bank BJB Syariah KCP Indramayu)”**. Yang dibuat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi sarjana strata satu pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon, sebagaimana yang saya ketahui adalah bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi yang sudah pernah diajukan atau dipakai untuk mendapatkan gelar di lingkungan Universitas maupun di perjuruan tinggi atau instansi lainnya, kecuali pada bagian-bagian tertentu yang menjadi sumber informasi atau acuan yang dicantumkan sebagaimana mestinya.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan aturan yang berlaku, apabila di kemudian hari menemukan adanya pelanggaran etika keilmuan dan klaim terhadap keaslian karya tulis ini.

Cirebon, 02 Januari 2025



Maya saroh

NIM. 2108203014

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Kabupaten Indramayu, Jawa Barat pada tanggal 09 Oktober 2003. Dengan penuh kasih sayang, Penulis dibesarkan dengan Nama Maya Saroh. Merupakan anak Ketiga dari Empat bersaudara dan lahir dari pasangan Suami Istri Bapak Asmui dan Ibu Ipah. Penulis bertempat tinggal di Desa Cangkingan Blok Dusun Tengah RT/RW 007/003 Kec. Kedokan Bunder. Sekarang, Penulis menuntut Ilmu di Kota Cirebon di Universitas Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Riwayat Pendidikan

1. TK Remasari pada tahun 2007-2009
2. SD Negeri Cangkingan 1 pada tahun 2009-2015
3. SMP Negeri 2 Kedokan Bunder pada tahun 2015-2018
4. SMA Negeri 1 Kedokan Bunder pada tahun 2018-2021
5. Universitas Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon, S1 Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, lulus tahun 2021-2025

Penulis juga aktif dalam Organisasi, di antaranya:

1. PMII (UIN Syekh Nurjati Cirebon)
2. Pramuka (UIN Syekh Nurjati Cirebon)

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

MOTTO HIDUP DAN PERSEMBAHAN

"Jadikan ilmu sebagai cahaya untuk meraih ridha Allah. Berjalanlah dengan keyakinan, berusaha dengan sepenuh hati, dan berserah diri pada takdir-Nya, karena setiap langkah adalah ibadah jika diniatkan untuk kebaikan."

-Maya Saroh-

Segala puji syukur ke hadirat Allah SWT atas limpahan nikmat, ilmu, dan cinta yang telah diberikan-Nya. Berkat karunia dan kemudahan-Nya, skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Terima kasih yang tak terhingga saya sampaikan kepada:

1. **Bapak Asmui.** Sosok pahlawan penyemangat yang penuh kasih sayang. Dukungan dan do'anya membawa penulis ke titik ini. Semoga Allah senantiasa memberikan kesehatan dan umur panjang untuk terus mendampingi setiap langkah dan pencapaian penulis.
2. **Mimi Ipah,** Pintu surgaku, yang dengan tulus berkorban demi pendidikan saya. Walaupun beliau tidak pernah merasakan bangku kuliah, tapi beliau memberikan yang terbaik agar anaknya bisa meraih gelar ini. Skripsi ini saya persembahkan untuk Mimi, sebagai wujud rasa syukur dan cinta yang mendalam.
3. **Keluarga tercinta: adikku Wike Jahari, serta kakak-kakakku Nurkolifah dan Amar Udin.** Terima kasih atas doa, dukungan, dan bantuan yang kalian berikan selama saya menyelesaikan tugas akhir ini.
4. **Ibu Dr. Rita Kusumadewi, MM. Dan Ibu Haulah Nakhwatunnisa, M. Si.** Pembimbing yang penuh kesabaran dan dedikasi, yang telah membimbing saya dari awal hingga akhir penulisan skripsi ini. Semoga bimbingan dan motivasi yang diberikan menjadi amal jariyah dan bermanfaat bagi perjalanan akademik saya ke depan.
5. **Sahabat-sahabat terbaik: Mutia Khaerunisa, Lina Rosliana, Dede Naeni, Wafa Cahyani, Khoerotun Nisa, serta keluarga kontrakan Majasem.** Kehadiran kalian dengan doa, dukungan, dan semangat yang tulus sangat berarti dalam perjalanan ini.
6. **TR.** Terima kasih atas segala support dan dorongan yang telah diberikan sepanjang perjalanan ini.

Semoga skripsi ini menjadi manfaat, tidak hanya untuk saya, tetapi juga bagi banyak orang.

KATA PENGANTAR

Segala Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH *ELECTRONIC SERVICE QUALITY* DAN RISIKO OPERASIONAL TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BJB SYARIAH (STUDI KASUS PADA BANK BJB SYARIAH KCP INDRAMAYU)”**. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, dan seluruh umat Islam, semoga kita termasuk umatnya yang mendapatkan syafa’at di hari kiamat, aamiin.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon. Dalam proses penyusunan skripsi, penulis menghadapi berbagai tantangan dan hambatan, namun berkat bantuan dan dukungan dari banyak pihak, penulis dapat menyelesaikan tugas ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

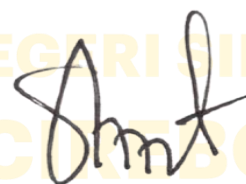
1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag, Selaku Rektor UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. H. Didi Sukardi, M. H. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Dr. Wartoyo, M. Si. Selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah.
4. Ibu Nining Wahyuningsih, M.M. Selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah.
5. Ibu Dr. Rita Kusumadewi, M.M. dan Ibu Haulah Nakhwatunnisa, M. Si. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang dengan sabar membimbing, memotivasi dan memberikan saran-saran kepada penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon yang dengan sabar dan Ikhlas dalam mengajarkan serta memberikan Ilmu selama penulis menempuh studi.

7. Seluruh Staff Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon yang berkenan dalam membantu penulis.
8. Segenap pegawai Bank BJB Syariah KCP Indramayu yang telah membantu pelaksanaan penelitian dan mengumpulkan data-data yang dibutuhkan penulis.
9. Kepada kedua orang tua berterimakasih Bapak Asmui dan Mimi Ipah, dan Kakaku Nurkolifah, Amarudin, dan Adiku Wike Jahari dan segenap keluarga yang telah memberikan do'a, dukungan dan nasihat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.
10. Terimakasih saya sampaikan kepada teman-teman yang sudah membantu menyelesaikan skripsi yang tak bisa penulis sebutkan satu persatu dan terimakasih untuk menjadi rumah ke-2.
11. Teman-teman Seperjuangan Perbankan Syariah A yang telah memberikan dukungan, semangat dan membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi.
12. Maya Saroh, terima kasih karena telah berani melangkah dan menyelesaikan apa yang telah dimulai, meskipun perjalanan ini penuh tantangan. Hari ini adalah bukti bahwa kerja keras dan keteguhanmu tidak sia-sia. Ya allah terima kasih telah memberiku kekuatan untuk menjadi wanita yang tegar dan mandiri. Saya mungkin belum mencapai semua impianku, tetapi aku bangga dengan langkah besar yang telah kupapai sejauh ini. Perjalanan ini adalah awal dari sesuatu yang lebih besar.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi masih jauh dari kata sempurna, karena masih banyak kekurangan, dan keliruan baik dalam penulisan maupun dalam penyajian. Hal ini disebabkan karena keterbatasan pengetahuan dan wawasan penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya untuk membangun guna perbaikan pada masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, terutama bagi pembaca dan semua pihak yang memerlukan skripsi ini.

Cirebon, 02 Januari 2024

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON



MAYASAROH

2108203014

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

A. Konsonan

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

Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Śa	ś	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥa	ĥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Żal	Ż	Zet (dengan titik di atas)

ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	z	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, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

1. Vokal Tunggal

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

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	Fathah	a	A
اِ	Kasrah	i	I
اُ	Dammah	u	U

2. Vokal Rangkap

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

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
يَ...ِ	Fathah dan ya	ai	a dan u
وَ...ِ	Fathah dan wau	au	a dan u

Contoh:

- كَتَبَ *kataba*
- فَعَلَ *fa`ala*
- سَأَلَ *suila*
- كَيْفَ *kaifa*
- حَوْلَ *hauila*

C. Maddah

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

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ...ِ	Fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis di atas
إِ...ِ	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di atas
أُ...ِ	Dammah dan wau	ū	u dan garis di atas

Contoh:

- قَالَ *qāla*
- رَمَى *ramā*
- قِيلَ *qīla*
- يَقُولُ *yaqūlu*

D. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

1. Ta' marbutah hidup
Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah "t".
2. Ta' marbutah mati
Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".
3. Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan "h".

Contoh:

- رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ *raudah al-atfāl/raudahtul atfāl*
- الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ *al-madīnahal-munawwarah/al-madīnatul munawwarah*
- طَلْحَةَ *talhah*

E. Syaddah (Tasydid)

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

Contoh:

- نَزَّلَ *nazzala*
- الْبِرُّ *al-birr*

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

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

2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

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

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

Contoh:

- الرَّجُلُ *ar-rajulu*
- الْقَلَمُ *al-qalamu*
- الشَّمْسُ *asy-syamsu*
- الْجَلَالُ *al-jalālu*

G. Hamzah

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

Contoh:

- تَأْخُذُ *ta'khuẓu*
- شَيْئٌ *syai'un*
- النَّوْءُ *an-nau'u*
- إِنَّ *inna*

H. Penulisan Kata

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

Contoh:

- وَ إِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ *Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn/*
Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn
- بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا *Bismillāhi majrehā wa mursāhā*

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:

- الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ *Alhamdu lillāhi rabbi al-`ālamīn/*
Alhamdu lillāhi rabbil `ālamīn
- الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ *Ar-rahmānir rahīm/Ar-rahmān ar-rahīm*

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

Contoh:

- اللَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ *Allaāhu gafūrun rahīm*
- لِلَّهِ الْأُمُورُ جَمِيعًا *Lillāhi al-amru jamī`an/Lillāhil-amru jamī`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 disertai dengan pedoman tajwid. Karena itu, peresmian pedoman transliterasi ini perlu di sertai dengan pedoman tajwid. Untuk ini pada musyarakah kerja ulama Al- Quran tahun 1987/1988 dan tahun 1988/1989 telah di rumuskan konsep.pedoman praktis tajwid Al-Quran ini sebagai pelengkap Transliterasi Arab-Latin.

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACK.....	ii
المخلص.....	iii
LEMBARAN PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN	v
NOTA DINAS	vi
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR.....	x
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	xii
DAFTAR ISI	xxi
DAFTAR GAMBAR	xxv
DARFAR TABEL	xxvi
DAFTAR LAMPIRAN	xxv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Batasan Masalah	8
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian	9
G. Sistematika Penulisan	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
a. Definisi <i>Electronic Service Quality</i>	12
b. Konsep <i>Electronic Service Quality</i> Dalam Perspektif Islam	14
c. Dimensi <i>Electronic Service Quality</i> Risiko Operasional	14
d. Indikator <i>Electronic Service Quality</i>	19
e. Definisi Risiko Operasional	19
f. Konsep Risiko Dalam Perspektif Islam	21

g. Dimensi Risiko Operasional	21
h. Indikator Risiko Operasional	25
i. Definisi Kepuasan Nasabah	26
j. Konsep Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Islam	27
k. Dimensi Kepuasan Nasabah	28
l. Indikator Kepuasan Nasabah	33
m. Penelitian Terdahulu/ <i>Literatur Riview</i>	34
n. Kerangka Pemikiran Dan Pengembangan Hipotesis	39
o. Pengembangan Hipotesis	43
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	44
A. Objek Penelitian	44
B. Jenis Dan Sumber Data	44
C. Operasional Variabel Penelitian	44
1. Variabel Bebas	45
2. Variabel Terikat	45
D. Populasi, Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel Penelitian	51
1. Populasi	51
2. Sampel Penelitian Dan Teknik Pengambilan Sampel Penelitian ...	52
E. Jenis Data Dan Teknik Pengumpulan Data	53
1. Jenis Dan Sumber Data	53
2. Teknik Pengumpulan Data	53
F. Uji Instrumen Penelitian	54
1. Uji Validitas	55
2. Uji Reabilitas	55
3. Uji Asumsi Klasik	57
4. Uji Normalitas	57
5. Uji Multikoloniaritas	58
6. Uji Heteroskedastisitas	59
7. Analisis Regresi Linear Berganda	59
8. Uji Hipotesis	60
a. Menguji Signifikan Dengan Uji T	60

b. Menguji Signifikan Dengan Uji F	60
c. Koefisien Determinasi (R^2).....	61
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	63
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian	63
1. Sejarah Bank BJB Syariah	63
2. Visi Dan Misi Bank BJB Syariah	64
3. Budaya Kerja Bank BJB Syariah	65
4. Produk Dan Layanan Bank BJB Syariah	66
5. Struktur Organisasi Dan Tugas-Tugas Struktur Bank BJB Syariah	72
B. Karakteristik Responden Penelitian	75
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	75
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	75
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir ..	76
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	77
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Pengguna <i>Mobile</i> Masalah	78
C. Gambaran Umum Variabel	78
1. Deskripsi Variabel <i>Electronic Service Quality</i> (X_1)	79
2. Deskripsi Variabel Risiko (X_2)	82
3. Deskripsi Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	85
D. Hasil Uji Instrumen Penelitian	87
1. Uji Validitas	87
2. Uji Reabilitas	89
3. Uji Asumsi Klasik.....	89
a. Uji Normalitas	89
b. Uji Linearitas.....	90
c. Uji Multikolinearitas	91
d. Uji Heteroskedastisitas.....	92
4. Uji Regresi Linear Berganda.....	95
5. Uji Hipotesis.....	94

a. Uji Signifikansi Secara Parsial (Uji T).....	94
b. Uji Signifikansi Secara Simultan (Uji F)	95
c. Uji Koefisien Determinasi	96
E. Pembahasan Penelitian.....	96
1. Pengaruh <i>Electronic Service Quality</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank BJB Syariah KCP Indramayu	96
2. Pengaruh Risiko Operasional Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank BJB Syariah KCP Indramayu.....	99
3. Pengaruh <i>Electronic Service Quality</i> Dan Risiko Operasional Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank BJB Syariah KCP Indramayu	101
F. Analisis Ekonomi	103
BAB V PENUTUP	106
A. Kesimpulan	106
B. Saran	108
DAFTAR PUSTAKA	109
LAMPIRAN	114

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Ulasan Pada <i>Play Store</i> Pada <i>Mobile</i> Masalah	3
Gambar 1.2 Rating Dan Ulasan Tentang <i>E-SQ</i>	4
Gambar 1.3 Rating Dan Ulasan Dari Risiko Operasional	4
Gambar 1.4 Kepuasan Nasabah	5
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	40
Gambar 4.1 Piagam Penghargaan Bank BJB Syariah KCP Indramayu.....	67
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Bank BJB Syariah KCP Indramayu	74



UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	35
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	46
Tabel 3.2 Pengukuran Skala Likert	53
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	75
Tabel 4.2 Karakteristik Usia Responden.....	76
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	76
Tabel 4.4 Karakteristik Pekerjaan Responden	77
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Waktu Menjadi Anggota	78
Tabel 4.6 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap <i>E-Sq</i> (X_1).....	79
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Risiko Operasional.....	82
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Kepuasan Nasabah.....	85
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas	87
Tabel 4.10 Hasil Uji Realibilitas	89
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas.....	89
Tabel 4.12 Hasil Uji Linearitas	90
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	91
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas	92
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	92
Tabel 4.16 Hasil Uji Pengaruh Individual.....	93
Tabel 4.17 Hasil Uji Signifikansi Secara Parsial	94
Tabel 4.18 Hasil Uji Signifikansi Secara Simultan.....	95
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi	96

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Pengantar Penelitian	116
2. Surat Keputusan Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi	117
3. Surat Keterangan Penelitian	118
4. Kuesioner	119
5. Hasil Uji Validitas	124
6. Hasil Uji Reabilitas	125
7. Hasil Uji Asumsi Klasik	126
8. Hasil Uji Linearitas	126
9. Hasil Uji Multikolinearitas.....	127
10. Hasil Uji Heteroskedastisita.....	128
11. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	128
12. Hasil Uji Pengaruh Individua.....	129
13. Hasil Uji Signifikansi Secara Parsial	129
14. Hasil Uji Signifikansi Secara Simultan.....	130
15. Hasil Uji Koefisien Determinasi	130
16. Data Pengisian Kuesioner	131

Dokumentasi

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON