

**PENGARUH FITUR DAN TINGKAT KEAMANAN TERHADAP  
TINGKAT KEPUASAN MELALUI KEPERCAYAAN SEBAGAI  
VARIABEL MEDIASI PADA NASABAH BSI GENERASI X**

**SKRIPSI**

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



Oleh:

**ESTA MELANDARI**

**NIM : 2108203162**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NURJATI CIREBON**

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER**

**SYEKH NURJATI CIREBON**

**2024 M/1446 H**

**HALAMAN JUDUL**

**PENGARUH FITUR DAN TINGKAT KEAMANAN TERHADAP  
TINGKAT KEPUASAN MELALUI KEPERCAYAAN SEBAGAI  
VARIABEL MEDIASI PADA NASABAH BSI GENERASI X**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Pada Jurusan Perbankan Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**ESTA MELANDARI**

**NIM : 2108203162**

**UINSSC**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER**

**SYEKH NURJATI CIREBON**

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER**

**SYEKH NURJATI CIREBON**

**2024 M/1446 H**

## ABSTRAK

**Esta Melandari, 2108203162, Pengaruh Fitur dan Tingkat Keamanan Terhadap Tingkat Kepuasan Melalui Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi Pada Nasabah BSI Generasi X, Skripsi, Cirebon, Jurusan Perbankan Syariah (PS) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon, 2024.**

Perkembangan teknologi perbankan telah mengubah perilaku nasabah, terutama di kalangan Generasi X, yang lahir saat teknologi dan informasi berkembang. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh fitur dan tingkat keamanan terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) generasi X, dengan kepercayaan sebagai variabel mediasi. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan survei. Populasi dalam penelitian ini adalah dosen dan karyawan UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon generasi X yang merupakan nasabah BSI. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada responden dengan jumlah sampel 72 orang. Analisis data dilakukan menggunakan analisis *Structural Equation Model* (SEM).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fitur *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah BSI generasi X, dengan nilai t-statistik  $4.370 > 1.96$  dan p values  $0.000 < 0.05$ . Tingkat keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah BSI generasi X, dengan nilai t-statistik  $3.176 > 1.96$  dan p values  $0.002 < 0.05$ . Sementara fitur *mobile banking* tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah BSI generasi X, dengan nilai t-statistik  $0.490 < 1.96$  dan p values  $0.624 > 0.05$ . Tingkat keamanan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah BSI generasi X, dengan nilai t-statistik  $2.780 > 1.96$  dan p values  $0.005 < 0.05$ . Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah BSI generasi X, dengan nilai t-statistik  $5.525 > 1.96$  dan p values  $0.000 < 0.05$ . Kepercayaan mampu memediasi pengaruh fitur *mobile banking* terhadap tingkat kepuasan nasabah BSI generasi X, dengan nilai t-statistik  $3.425 > 1.96$  dan p values  $0.001 < 0.05$ . Dan kepercayaan mampu memediasi pengaruh tingkat keamanan terhadap tingkat kepuasan nasabah BSI generasi X, dengan nilai t-statistik  $2.830 > 1.96$  dan p values  $0.005 < 0.05$ .

**Kata Kunci:** Fitur, Keamanan, Kepuasan, Kepercayaan, Perbankan Syariah.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NURJATI CIREBON

## ABSTRACT

*Esta Melandari, 2108203162, "The Influence of Features and Level of Security on the Level of Satisfaction Through Trust as a Mediating Variable in BSI Generation X customers". Thesis, Cirebon, Departement of Sharia Banking (PS), Faculty of Islamic Economics and Business, UIN Cyber Syekh Nurjati Cirebon, 2024.*

*The development of banking technology has changed customer behavior, especially among Generation X, who was born when technology and information were developing. This study aims to analyze the influence of features and security levels on the level of customer satisfaction of Bank Syariah Indonesia (BSI) generation X, with trust as a mediating variable. This study uses a type of quantitative research with a survey approach. The population in this study is lecturers and employees of UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon generation X who are BSI customers. Data was collected through a questionnaire distributed to respondents with a sample of 72 people. Data analysis was carried out using Structural Equation Model analysis (SEM).*

*The results show that the mobile banking feature has a significant effect on the trust of BSI generation X customers, with t-statistical values of 4,370 > 1.96 and p values of 0.000 < 0.05. The level of security has a significant effect on the trust of BSI generation X customers, with t-statistical values of 3,176 > 1.96 and p values of 0.002 < 0.05. Meanwhile, the mobile banking feature did not have a significant effect on the satisfaction level of BSI generation X customers, with t-statistical values of 0.490 < 1.96 and p values of 0.624 > 0.05. The level of security has a significant effect on the level of customer satisfaction of BSI generation X, with t-statistical values of 2,780 > 1.96 and p values of 0.005 < 0.05. Trust has a significant effect on the satisfaction level of BSI generation X customers, with t-statistical values of 5,525 > 1.96 and p values of 0.000 < 0.05. Trust is able to mediate the influence of mobile banking features on the satisfaction level of BSI generation X customers, with t-statistical values of 3,425 > 1.96 and p values of 0.001 < 0.05. And trust is able to mediate the influence of security level on the satisfaction level of BSI generation X customers, with t-statistical values of 2,830 > 1.96 and p values of 0.005 < 0.05.*

**Keywords:** Features, Security, Satisfaction, Trust, Sharia Banking.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NURJATI CIREBON

**PERSETUJUAN PEMBIMBING  
SKRIPSI**

**PENGARUH FITUR DAN TINGKAT KEAMANAN TERHADAP  
TINGKAT KEPUASAN MELALUI KEPERCAYAAN SEBAGAI  
VARIABEL MEDIASI PADA NASABAH BSI GENERASI X**

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

Oleh:

**ESTA MELANDARI**

NIM. 2108203162

Menyetujui,

**Pembimbing I**



**Dr. Anton Sudrajat, M.A**  
NIP. 198307212020121001

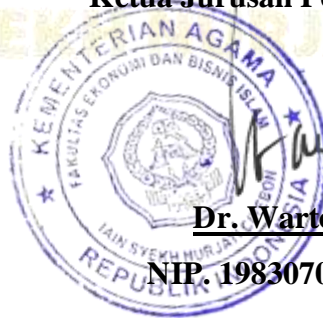
**Pembimbing II**



**Abdul Muizz AWKA, M.Si**  
NIP. 198708272019031009

Mengetahui,

**Ketua Jurusan Perbankan Syariah**



**Dr. Wartoyo, M.S.I**

NIP. 198307022011011008

## PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

*Bismillahirrahmanirrahim*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Esta Melandari  
NIM : 2108203162  
Tempat, Tanggal Lahir : 13 September 2003  
Alamat : Kp. Kedung RT/RW 001/006, Ds. Panyindangan,  
Kec. Cibinong, Kab. Cianjur Jawa Barat

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH FITUR DAN TINGKAT KEAMANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MELALUI KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA NASABAH BSI GENERASI X”** ini beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Seluruh ide, pendapat atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau klaim terhadap keaslian karya saya ini. Saya siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku di UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Cirebon, 03 Desember 2024

Pembuat Pernyataan

UINSSC  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH NURJATI CIREBON



The image shows a handwritten signature in black ink over a yellow official stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'PETERAI TEMPEL' and the identification number '80A75AKX668008836'.

**ESTA MELANDARI**

**NIM. 2108203162**

## NOTA DINAS

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Siber Syekh Nurjati

Di

Cirebon

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara **Esta Melandari, NIM: 2108203162** dengan judul **“PENGARUH FITUR DAN TINGKAT KEAMANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MELALUI KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA NASABAH BSI GENERASI X”**. Kami bersepakat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqosyahkan.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Menyetujui,

**Pembimbing I**



**Dr. Anton Sudrajat, M.A**

**NIP. 198307212020121001**

**Pembimbing II**



**Abdul Muizz AWKA, M.Si**

**NIP. 198708272019031009**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan Perbankan Syariah**



**Dr. Wartoyo, M.S.I**


**NIP. 198307022011011008**


## LEMBAR PENGESAHAN


Skripsi yang berjudul “PENGARUH FITUR DAN TINGKAT KEAMANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MELALUI KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA NASABAH BSI GENERASI X”, oleh Esta Melandari NIM 2108203162. Telah diujikan dalam sidang munaqosah UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon (UIN SSC) pada tanggal 10 Desember 2024. Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada jurusan Perbankan Syariah (PS) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Sidang Munaqosah

**Ketua Sidang**  
  
**Dr. Wartoyo, M.Si**  
NIP. 198307022011011008

**Sekretaris Sidang**  
  
**Hj. Nining Wahyuningsih, M.M**  
NIP. 197309302007102001

**Penguji I**  
  
**Dr. Wartoyo, M.Si**  
NIP. 198307022011011008

**Penguji II**  
  
**Sri Rokhlinasari, S.E M.SI**  
NIP.197308061999032003



## MOTTO

Teruslah bergerak, hingga kelelahan itu lelah mengikutimu

Teruslah berlari, hingga kebosanan itu bosan mengejarmu

Teruslah berjalan, hingga keletihan itu letih bersanamu

Teruslah bertahan, hingga kefuturan itu futur menyertaimu

Teruslah berjaga, hingga kelesuan itu lesu menemanimu

-KH. Rahmat Abdullah

*"everything will be okai if Allah always in our life"*



# UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NURJATI CIREBON

## KATA PERSEMBAHAN

*Alhamdulillahirobbil'alamin*, dengan menyebut beribu syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Sholawat dan salam tak lupa selalu tucurahkan kepada baginda alam Rasulullah SAW yang telah memberikan tauladan yang baik kepada umatnya.

Dengan ini aku persembahkan sebuah karya teruntuk cinta pertama dan panutanku, ayahanda Asep Sopian. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai di bangku perkuliahan, namun beliau lah yang selalu mengusahakan dan memotivasi penulis hingga akhirnya bisa dijenjang ini. Beliau memang kerap kali terlihat dingin, namun beliau lah pondasi keluarga, seorang pemimpin yang bertanggungjawab dan mengasahi keluarga dengan caranya sendiri.

Teruntuk pintu surgaku, Ibunda Maemunah. Beliau sangat berperan penting dalam setiap proses penulis, beliau juga tidak sempat merasakan pendidikan sampai di bangku perkuliahan. Namun semangat, motivasi dan do'a beliau yang tak pernah terhenti hingga membuat penulis dapat menyelesaikan studi sampai tahap ini.

Teruntuk adik-adikku Amelia, Neri, Alia dan Azka terima kasih karena selalu memberikan dukungan dan menjadi motivasi untuk teteh cepat menyelesaikan studi ini. Semoga kelak kalian pun bisa menempuh jenjang perkuliahan bahkan sampai jenjang yang lebih tinggi.

Teruntuk kakek, nenek, paman, bibi, dan keluarga besar yang tak hentinya juga selalu memberikan dukungan serta do'a. Terima kasih banyak, akhirnya ada salah satu dari anggota keluarga besar yang dapat menyelesaikan studinya sampai sarjana. Semoga kedepannya lebih banyak lagi anggota keluarga yang dapat mengenyam pendidikan sampai ke dunia perkuliahan

Teruntuk Ketua Jurusan Bapak Dr. Wartoyo, M.S.I, Dosen Pembimbing I Bapak Dr. Anton Sudrajat, M.A dan Dosen Pembimbing II Bapak Abdul Muizz AWKA, M.Si, terima kasih atas bimbingan serta arahannya sehingga penulis dapat menyelaesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Semoga ilmu yang diberikan mendapatkan keberkahan serta menjadi amal jariyah bagi bapak.

Teruntuk teman-teman sekalian, terima kasih telah kebersamai penulis dalam proses studi ini dengan berproses dan berkembang bersama. Terima kasih telah

menjadi keluarga kedua penulis di kota perantauan ini. Senang sekali bisa bertemu dan berteman dengan kalian yang sangat luar biasa ini.

Teruntuk manusia yang kerap kali tidak percaya diri, terimakasih telah bertahan dan selalu berusaha. Apresiasi setinggi-tingginya, ternyata kamu hebat bisa sampai ditahap ini, menepikan ego dan memilih untuk tetap berproses. Esta Melandari, semoga kamu selalu diberikan keberkahan serta kelancaran dalam setiap hal. Ini barulah awal dari permulaan hidup, tetap semangat, berdo'a dan ikhtiar. Pasti bisa!!

Salam, Esta Melandari



**UINSSC**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NURJATI CIREBON**

## RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Esta Melandari, lahir di Cianjur pada tanggal 13 September 2003. Anak perempuan pertama dari lima bersaudara, yaitu kakak dari Amelia, Neri, Alia dan Azka. Dilahirkan serta dibesarkan dengan penuh kasih dan sayang oleh Ibunda Maemunah dan Ayahanda Asep Sopian. Penulis bertempat tinggal di sebuah desa kecil diujung Selatan Cianjur, yaitu Kp. Kedung, Ds. Panyindangan, Kec. Cibinong, Kab. Cianjur, Jawa Barat.

Adapun jenjang pendidikan yang telah ditempuh oleh penulis adalah:

1. SD Negeri Kertamanah pada tahun 2009-2015
2. SMP Negeri 3 Cibinong - Cianjur pada tahun 2015-2018
3. SMA Negeri 1 Cibinong - Cianjur pada tahun 2018-2021
4. UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon pada tahun 2021-2024

Penulis mengikuti program Strata 1 (S-1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah dan mengambil judul skripsi **“PENGARUH FITUR DAN TINGKAT KEAMANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MELALUI KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA NASABAH BSI GENERASI X”** di bawah bimbingan Bapak Dr. Anton Sudrajat, M. A dan Bapak Abdul Muizz AWKA, M.Si.

**UINSSC**  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NURJATI CIREBON

## PEDOMAN LITERASI

Pedoman Transliterasi Arab Latin yang merupakan Hasil Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama serta Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor: 158 tahun 1987 dan Nomor: 0543b/U/1987.

### A. Konsonan Tunggal

Daftar huruf Bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf latin dapat dilihat pada halaman berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak Dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Sa'	Ṣ	Es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	Ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ẓ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Sad	Ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	Ḍ	De (dengan titik dibawah)
ط	Ta	Ṭ	Te (dengan titik dibawah)
ظ	Za	Ẓ	Zet (dengan titik dibawah)

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ع	'Ain	— ‘	Apostraf terbalik
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa’	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	We
ه	Ha’	H	Ha
ء	Hamzah	— ’	Apostrof
ي	Ya’	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanda diberi tanda apapun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (’).

## B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal (monoftong) dan vokal rangkap (diftong). Vokal tunggal bahasa Arab lambangnya berupa tanda atau harakat, yaitu fathah (—) untuk vokal a, kasroh (—) untuk vokal i, dan dhummah (—) untuk vokal u. Vokal rangkap bahasa Arab lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf yaitu auyaitu harakat a (fathah) diikuti wawu (و) sukun (mati), dan ai yaitu harakat a (fathah) diiringi huruf ya’ (ي) sukun (mati).

Contoh vokal tunggal : كَسَرَ ditulis kasara

Contoh vokal rangkap :

1. Fathah + yā’ tanpa dua titik yang dimatikan ditulis ai (أي).

Contoh: كَيْفَ ditulis kaifa

2. Fathah + wāwu mati ditulis au (او).

Contoh: هَوَّلَ ditulis haula

### C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang di dalam bahasa Arab dilambangkan dengan harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda. Vokal panjang ditulis, masing-masing dengan tanda hubung (-) di atasnya.

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ا...َ	Fathah dan alif	Â	a dengan garis di atas
ي...ِ	Atau fathah dan ya		
ي...ِ	Kasrah dan ya	Î	i dengan garis di atas
و...ُ	Dammah dan wau	Û	u dengan garis di atas

Contoh : قَالَ ditulis qâla  
 قِيلَ ditulis qîla  
 يَقُولُ ditulis yaqûlu

### D. Ta' marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu : ta' marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan ta' marbutah yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al- serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh : رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ ditulis raudâh al-aţfâl  
 رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ ditulis raudatul aţfâl

### E. Syaddah

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydid, dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda syaddah.

Jika huruf ع ber-tasydid di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah عِ, maka ia ditransliterasi seperti huruf maddah (i).

Contoh : رَبَّانَا ditulis rabbanâ  
 الْحَدُّ ditulis al-ḥaddu

## F. Kata Sandang Alif + Lam (ال)

Transliterasi kata sandang dibedakan menjadi dua macam, yaitu :

### 1. Kata sandang diikuti huruf syamsiah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu atau huruf lam diganti dengan huruf yang mengikutinya.

Contoh : الرَّجُلُ      ditulis      ar-rajulu  
                 الشَّمْسُ      ditulis      as-syamsu

### 2. Kata sandang diikuti huruf qamariah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditulis al-.

Contoh : الْمَلِكُ      ditulis      al-Maliku  
                 الْقَلَمُ      ditulis      al-qalamu

## G. Hamzah (ء)

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir kata, maka ditulis dengan tanda apostrof (').

## H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim maupun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara, bisa terpisah per kata dan bisa pula dirangkaikan.

Contoh :

وَإِنَّ اللَّهَ لَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ

Ditulis: *Wa innallâha lahuwa khair al-râziqîn* atau *Wa innallâha lahuwa khairurrâziqîn,*

### 1. Huruf Kapital

Walaupun dalam sistem huruf Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf kapital tetap digunakan. Penggunaan huruf kapital sesuai dengan EYD, di antaranya huruf kapital digunakan untuk penulisan



huruf awal, nama diri, dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Penggunaan huruf capital untuk allah hanya berlaku bila dalam tulisan arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf / harakat yang dihilangkan, huruf capital tidak dipergunakan.

Contoh : البُخَارِي     ditulis     al-Bukhârî

الْبَيْهَقِي     ditulis     al-Baihaqî



**UINSSC**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NURJATI CIREBON**

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Alhamdulillahirobbil'alamiin*, puji serta syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **"Pengaruh Fitur dan Tingkat Keamanan Melalui Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi Pada Nasabah BSI Generasi X"**. Tidak lupa sholawat beserta salam penulis panjatkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, kepada Sahabatnya dan semoga kita termasuk golongan umatnya serta mendapatkan syafaatnya di *yaumul kiyamah*. Aamiin.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Pada Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon. Terima kasih banyak penulis ucapkan kepada berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan dan dukungan, baik berupa moral, materiil ataupun spiritual sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan sebagaimana mestinya. Dengan penuh kerendahan hati, perkenankan penulis menyampaikan ucapan terima kasih 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, MH selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon
3. Bapak Dr. Wartoyo, MSI. selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
4. Ibu Hj. Nining Wahyuningsih, MM, selaku Sekretaris Prodi Perbankan Syariah
5. Bapak Abdul Fatakh, S.H.I., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberi arahan dan bimbingan selama perkuliahan.
6. Bapak Dr. Anton Sudrajat, M.A, selaku Dosen Pembimbing Skripsi I dan Bapak Abdul Muizz AWKA, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Skripsi II, yang dengan penuh kesabaran meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk

memberikan arahan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

7. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah mengajarkan berbagai ilmu pengetahuan selama perkuliahan, serta seluruh staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang selalu memberikan pelayanan terbaik.
8. Kedua orang tua tercinta Ayahanda Asep Sopian dan Ibunda Maemunah, yang selalu mendukung dan menjadi *sponsorlife*. Serta adik-adikku Amel, Neri, Alia dan Azka yang selalu memberikan doa, dukungan juga kekuatan terbesar untuk penulis.
9. Teman-teman seperjuanganku Sri, Armilda, Sherly, Zikri, Hanifah, Karis, Silva dan Indah. Juga teman organisasiku Nabila, Audy, Zizah, Silvitita dan Rani. Yang telah memberikan *support*, semangat, do'a dan telah kebersamai penulis dalam setiap proses perkuliahan khususnya saat penyusunan skripsi.
10. Teman-teman KKN, teman kelas Perbankan Syariah E'21, teman se-Cianjuran dan teman-teman lainnya yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu. Yang selalu memberi semangat, do'a, *support* serta telah menjadi bagian dari proses yang penulis lalui selama perkuliahan.
11. Keluarga Besar Umah Ramah, *blue yellow family*, Sekolah Sudhamala, DEMA-FEBI, Teras Puan, L-SAMI dan lainnya yang menjadi tempat berproses penulis. Yang telah memberikan pengalaman, ilmu, arahan, motivasi dan menjadi wadah saat penulis berproses.

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dan kekeliruan dalam penulisan ini. Kritik dan saran yang membangun penulis harapkan dari para pembaca guna perbaikan penulisan selanjutnya. Semoga skripsi ini dapat memberikan hal positif dan bermanfaat bagi para pembaca.

Cirebon, 03 Desember 2024  
Penulis,



**Esta Melandari**

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI .....	iii
NOTA DINAS.....	v
LEMBAR PENGESAHAN.....	vi
KATA PERSEMBAHAN.....	viii
RIWAYAT HIDUP.....	x
PEDOMAN LITERASI .....	xi
KATA PENGANTAR.....	xvi
DAFTAR ISI.....	xviii
DAFTAR GAMBAR .....	xx
DAFTAR TABEL.....	xxi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	7
C. Pembatasan Masalah .....	7
D. Rumusan Masalah .....	8
E. Tujuan Penelitian.....	8
F. Manfaat Penelitian.....	9
G. Sistematika Pembahasan .....	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	11
A. Landasan Teori.....	11
B. Literatur Review.....	27
C. Kerangka Konseptual.....	30
D. Pengembangan Hipotesis .....	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	36
B. Objek penelitian .....	36
C. Populasi dan sampel.....	37
D. Teknik Sampling .....	38
E. Jenis dan Sumber Data.....	38

F. Teknik Pengumpulan Data.....	39
G. Operasionalisasi Variabel.....	40
E. Teknik Analisis Data.....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Profil Bank Syariah Indonesia.....	46
B. Hasil Penelitian .....	49
C. Pembahasan .....	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	72
A. Kesimpulan.....	72
B. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA .....	75
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	80



**UINSSC**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NURJATI CIREBON**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Aplikasi Mobile Banking yang Sering Digunakan di Indonesia.....	2
Gambar 1.2 Jumlah rating review aplikasi BSI <i>mobile</i> 2024.....	3
Gambar 2. Kerangka Pemikiran .....	31
Gambar 4.1 Fitur BSI Mobile .....	47
Gambar 4.2 <i>Outer Model</i> .....	58
Gambar 4.3 <i>Inner Model</i> .....	61



**UINSSC**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER  
SYEKH NURJATI CIREBON

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tingkatan Skala Likert .....	39
Tabel 3.2 Definsi Operasional.....	40
Tabel 4.1 Jumlah Data Responden.....	51
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	51
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	52
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan .....	52
Tabel 4.5 Hasil Kuesioner Pada Pernyataan Variabel Fitur .....	53
Tabel 4.6 Hasil Kuesioner Pada Pernyataan Variabel Tingkat Keamanan .....	54
Tabel 4.7 Hasil Kuesioner Pada Pernyataan Variabel Tingkat Kepuasan .....	55
Tabel 4.8 Hasil Kuesioner Pada Pernyataan Variabel Kepercayaan .....	56
Tabel 4.9 Nilai Loading Factor .....	58
Tabel 4.10 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	59
Tabel 4.11 <i>Fornel Larcker</i> .....	60
Tabel 4.12 <i>Cronbach's Alpha</i> .....	60
Tabel 4.13 Uji Multikolinearitas (VIF).....	61
Tabel 4.14 <i>R-square</i> .....	62
Tabel 4.15 Uji Hipotesis.....	63

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Bimbingan Skripsi .....	80
Lampiran 2. . Surat Pengantar Penelitian .....	81
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian .....	82
Lampiran 4. Rekapitulasi Data Kuesioner Penelitian .....	85
Lampiran 5. <i>Output Uji Converhent Validity</i> .....	87
Lampiran 6. <i>Output Uji Discriminant Validity</i> .....	88
Lampiran 7. <i>Output Uji Composite reliability</i> .....	88
Lampiran 8. <i>Output Uji Asumsi</i> .....	88
Lampiran 9. <i>Output Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)</i> .....	89
Lampiran 10. <i>Output Uji Hipotesis</i> .....	89
Lampiran 11. Dokumentasi .....	90
Lampiran 12. Kartu Bimbingan Skripsi .....	91
Lampiran 13. Surat Keterangan Selesai Penelitian .....	92

