

**PENGARUH KEBUTUHAN NASABAH, PENGEMBANGAN
SISTEM DAN PELAYANAN ONLINE PADA BYOND BSI
MOBILE TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BSI KCP
INDRAMAYU**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam



Disusun Oleh:

YUNI MARDIANA

NIM : 2282110137

**KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER SYEKH NURJATI
CIREBON 2026/1447 H**

**PENGARUH KEBUTUHAN NASABAH, PENGEMBANGAN
SISTEM DAN PELAYANAN ONLINE PADA BYOND BSI
MOBILE TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BSI KCP
INDRAMAYU**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat

untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh:

YUNI MARDIANA

NIM : 2282110137

**KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER SYEKH NURJATI
CIREBON 2026/1447 H**

ABSTRAK

YUNI MARDIANA (2282110137). “Pengaruh Kebutuhan Nasabah, Pengembangan Sistem dan Pelayanan Online pada BYOND BSI Mobile terhadap Kepuasan Nasabah Bank BSI KCP Indramayu”, 2026

Perkembangan teknologi digital telah mendorong sektor perbankan untuk menyediakan layanan berbasis mobile banking guna meningkatkan kemudahan dan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) telah menghadirkan aplikasi Byond BSI Mobile. Aplikasi ini dirancang agar nasabah lebih mudah dalam melakukan berbagai transaksi, seperti transfer uang, pembayaran tagihan, hingga pembukaan rekening secara online. Namun dalam implementasinya masih terdapat beberapa kendala seperti masalah performa aplikasi, alur penggunaan yang kurang mudah dipahami, atau fitur yang belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan nasabah, kesulitan dalam penggunaan aplikasi serta pelayanan online yang belum optimal, khususnya pada BSI KCP Indramayu. Hal ini dapat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan tersebut. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kebutuhan nasabah, pengembangan sistem dan pelayanan online pada BYOND BSI Mobile terhadap kepuasan nasabah: survei BSI KCP Indramayu

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada 150 responden yang merupakan nasabah aktif BYOND BSI Mobile. Teknik analisis data yang digunakan adalah Structural Equation Modeling (SEM) berbasis Partial Least Square (PLS) dengan bantuan software SmartPLS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebutuhan nasabah, pelayanan online tidak berpengaruh positif dan signifikan, dan pengembangan sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan masing-masing nilai koefisien kebutuhan nasabah sebesar 0.183 dengan nilai P-value sebesar 0,054, pengembangan sistem sebesar 0.298 dengan P-value sebesar 0.004, dan pelayanan online sebesar 0.213 dengan P-value sebesar 0.058.

Kata Kunci: Kebutuhan Nasabah, Pengembangan Sistem, Pelayanan Online, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

YUNI MARDIANA (2282110137). “The Impact of Customer Needs, System Development, and Online Services on the BYOND BSI Mobile App on Customer Satisfaction at Bank BSI’s Indramayu Branch” 2026

Advances in digital technology have driven the banking sector to provide mobile banking services to enhance convenience and customer satisfaction. Bank Syariah Indonesia (BSI) has launched the Byond BSI Mobile app. This app is designed to make it easier for customers to perform various transactions, such as money transfers, bill payments, and opening accounts online. However, its implementation still faces several challenges, such as app performance issues, a user flow that is difficult to understand, or features that do not fully meet customer needs, difficulties in using the app, and suboptimal online services, particularly at BSI KCP Indramayu. These factors can impact customer satisfaction with the service. This study was conducted to determine the influence of customer needs, system development, and online services on BYOND BSI Mobile regarding customer satisfaction: a survey of BSI KCP Indramayu.

This study employed a quantitative method, using a questionnaire distributed to 150 respondents who are active BYOND BSI Mobile customers. The data analysis technique used was Structural Equation Modeling (SEM) based on Partial Least Squares (PLS) with the assistance of SmartPLS software.

The results of the study indicate that customer needs and online services do not have a positive and significant effect, and system development have a positive and significant effect on customer satisfaction, with respective coefficient values of 0.183 for customer needs (P-value: 0.054), 0.298 for system development (P-value: 0.004), and 0.213 for online services (P-value: 0.058).

Keywords: Customer Needs, System Development, Online Services, Customer Satisfaction

تجريدي

يوني مارديانا (2282110137). (تأثير الاحتياجات وتطوير النظام والخدمات الإلكترونية في تطبيق BSI في إندرامايو: دراسة استقصائية لفرع بنك BSI على رضا عملاء فرع بنك BYOND BSI Mobile في إندرامايو»، 2026

أدى تطور التكنولوجيا الرقمية إلى دفع القطاع المصرفي إلى توفير خدمات مصرفية عبر الهاتف تطبيق (BSI) المحمول بهدف تعزيز سهولة التعامل ورضا العملاء، وقد أطلقت بنك الشريعة الإندونيسي، صُمم هذا التطبيق لتسهيل إجراء العملاء لمختلف المعاملات، مثل تحويل الأموال. Byond BSI Mobile. ودفع الفواتير، وحتى فتح الحسابات عبر الإنترنت. ولكن لا تزال هناك بعض العقبات في تنفيذه، مثل مشاكل أداء التطبيق، وسير الاستخدام الذي يصعب فهمه، أو الميزات التي لا تلبي احتياجات العملاء بالكامل BSI وصعوبة استخدام التطبيق، والخدمات عبر الإنترنت التي لم تصل إلى المستوى الأمثل، خاصة في فرع وقد يؤثر ذلك على مستوى رضا العملاء عند استخدام هذه الخدمات. أجريت هذه KCP Indramayu. BYOND الدراسة لمعرفة تأثير احتياجات العملاء، وتطوير النظام والخدمات عبر الإنترنت في تطبيق في إندرامايو BSI على رضا العملاء: استطلاع فرع BSI Mobile

استخدمت هذه الدراسة منهجية كمية مع تقنية لجمع البيانات من خلال استبيان تم توزيعه على 150 النشطين. أما تقنية تحليل البيانات المستخدمة فهي نمذجة BYOND BSI Mobile مشاركا من عملاء بمساعدة برنامج (PLS) القائمة على تقنية المربعات الصغرى الجزئية (SEM) المعادلات الهيكلية SmartPLS.

وأظهرت نتائج الدراسة أن احتياجات العملاء والخدمات الإلكترونية لا تؤثر بشكل إيجابي وهام وأن تطوير النظام له تأثير إيجابي وهام على رضا العملاء، حيث بلغت قيمة معامل احتياجات العملاء 0.183 تبلغ 0.004، والخدمات الإلكترونية P-value تبلغ 0.054، وتطوير النظام 0.298 بقيمة P-value بقيمة 0.058 P-value 0.213.

الكلمات المفتاحية: احتياجات العملاء، تطوير النظم، الخدمات الإلكترونية، رضا العملاء

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kebutuhan Nasabah, Pengembangan Sistem dan Pelayanan Online pada BYOND BSI Mobile terhadap Kepuasan Nasabah Bank BSI KCP Indramayu”, oleh Yuni Mardiana, Nim. 2282110137, telah diajukan dalam sidang munaqosah Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon pada hari Kamis Tanggal 07 Mei 2026.

Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Jurusan Perbankan Syariah (PS) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) pada Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Sidang Munaqosah

Ketua Sidang



Dr. Wicaksono, M.S.I
NIP. 19830702 201101 1 008

Sekretaris Sidang

Hj. Nining Wahvuningsih, S.E., M.M
NIP. 197309302007102001

Penguji I

Dr. Rita Kusumadewi, MM.
NIP. 198404222011012018

Penguji II

Dr. Alvien Septian Haerisma, SEI., MSI.
NIP. 198009122006041001

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH KEBUTUHAN NASABAH, PENGEMBANGAN SISTEM
DAN PELAYANAN ONLINE PADA BYOND BSI MOBILE TERHADAP
KEPUASAN NASABAH BANK BSI KCP INDRAMAYU

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
pada Jurusan Perbankan Syariah (PS)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh:

Yuni Mardiana

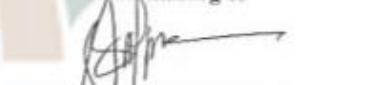
Nim. 2282110137

Menyetujui

Pembimbing I


Prof. Dr. Abdul Aziz, M.Ag.
NIP. 197305262005011004

Pembimbing II


Abdul Muiz Abdul Wadud, M.Si.
NIP. 198708272019031009

Mengetahui:

Ketua Jurusan Perbankan Syariah


Dr. Murtanto, M.Si.
NIP. 19830702 201101 1 008

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, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudari Yuni Mardiana, Nim. 2282110137 dengan Judul "Pengaruh Kebutuhan Nasabah, Pengembangan Sistem dan Pelayanan Online pada BYOND BSI Mobile terhadap Kepuasan Nasabah Bank BSI KCP Indramayu". Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut diatas sudah dapat diajukan pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqosahkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Menyetujui,

Pembimbing 1

Pembimbing II

Prof. Dr. Abdul Aziz, M.Ag.

NIP. 197305262005011004

Abdul Muiz Abdul Wadud, M.Si.

NIP. 198708272019031009

Mengetahui:

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



NIP. 19830702 201101 1 008

PERNYATAAN OTENSITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmannirrahim

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Yuni Mardiana

Nim : 2282110064

Tempat, Tanggal lahir : Indramayu, 29 Juni 2004

Alamat : Dusun Baru Tipis RT/RW 003/001 Desa Jengkok
Kec.Kertasemaya. Kab. Indramayu

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan Judul “ **Pengaruh Kebutuhan Nasabah, Pengembangan Sistem dan Pelayanan Online pada BYOND BSI Mobile terhadap Kepuasan Nasabah Bank BSI KCP Indramayu**”. Ini beserta isinya adalah benar-benar karya 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 kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, 30 April 2026

Saya yang menyatakan



Yuni Mardiana

NIM. 2282110137

KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobil'alamiin

Dengan penuh rasa syukur kehadirat Allah SWT, terima kasih atas segala rahmat, nikmat, kesehatan, dan kemudahan. Penulis persembahkan dengan tulus kepada kedua orang tercinta, Bapak Edi Al Amin dan Ibu Marini yang selalu menjadi alasan terbesar penulis untuk terus berjuang. Terima kasih atas segala doa yang tidak pernah terputus, kasih sayang yang tulus, pengorbanan yang begitu besar, serta dukungan yang selalu menguatkan penulis dalam setiap langkah. Semoga skripsi ini menjadi salah satu bentuk kebanggaan untuk bapak dan ibu.

Terimakasih untuk kakak ku Febriyanti, Kiki Islamiyah yang selalu memberikan doa, semangat, dan dukungan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Kehadiran dan dukungan kakak menjadi salah satu motivasi bagi penulis untuk terus berusaha dan menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya.

Tak lupa pula terimakasih ku ucapkan kepada dosen pembimbing I bapak Prof. Dr. Abdul Aziz, M.Ag dan dosen pembimbing II Bapak Abdul Muiz Abdul Wadud, M.Si yang telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk selalu memberi bimbingan, arahan, doa, dan semangat sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini tepat pada waktunya.

Terimakasih untuk Fitri Antika, sahabat kandung rasa saudara yang kini berada di negeri orang. Terima kasih atas doa dan dukunganmu dari jauh, dan kebersamaan yang selalu menguatkan langkahku hingga sampai titik ini semoga kita segera dipertemukan kembali dalam kebahagiaan.

Terimakasih untuk sahabat saya Dewi Khabibah, Deva Budiyantri, Erika Sari Devi yang selalu memberikan semangat, dukungan, dan menemani penulis serta memberikan saran yang sangat membantu sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik

Untuk seseorang dengan Nim 2285130038 terimakasih yang telah mensupport, membantu, memberikan semangat, terima kasih atas waktu, perhatian, dan kesediaannya untuk mendengarkan keluh kesah penulis, dan menemani penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Terakhir untuk diri saya sendiri, Yuni Mardiana, terima kasih karena tidak pernah menyerah walaupun lelah, tidak berhenti walaupun pernah ingin menyerah, dan tetap bertahan dalam setiap proses yang tidak mudah. Terima kasih atas segala usaha, kesabaran, air mata, dan doa yang terus menyertai setiap langkah terus berusaha sampai akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan.



MOTTO HIDUP

“Mulai dengan doa, akhiri dengan syukur”



UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Yuni Mardiana yang dilahirkan di Indramayu pada tanggal 29 juni 2004. Penulis merupakan anak ketiga dari pasangan suami istri Bapak Edi Al amin dan Ibu Marini. Penulis tinggal di Dusun Baru Tipis RT 003 RW 001 Desa Jengkok Kecamatan Kertasemaya Kab Indramayu Provinsi Jawa Barat.

Jenjang Pendidikan yang telah ditempuh adalah:

- | | |
|------------------------------------|-----------|
| 1. TK Cempaka | 2009-2010 |
| 2. SDN Jengkok 1 | 2010-2016 |
| 3. SMPN 2 Kertasemaya | 2016-2019 |
| 4. SMA Al Hikmah 2 Brebes | 2019-2022 |
| 5. Uin Siber Syekh Nurjati Cirebon | 2022-2026 |

Penulis menempuh Program Pendidikan Sastra Satu (S1) pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon dan mengambil judul "**Pengaruh Kebutuhan Nasabah, Pengembangan Sistem dan Pelayanan Online pada BYOND BSI Mobile terhadap Kepuasan Nasabah Bank BSI KCP Indramayu**", dibawah bimbingan Bapak Prof. Dr. Abdul Aziz, M.Ag

Selama masa perkuliahan penulis juga aktif di organisasi:

- | | |
|--|-----------|
| 1. UKM Hayatu Tahfidzul Qur'an (HTQ) periode | 2023-2024 |
|--|-----------|

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah menganugerahkan rahmat, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kebutuhan Nasabah, Pengembangan Sistem dan Pelayanan Online pada BYOND BSI Mobile terhadap Kepuasan Nasabah Bank BSI KCP Indramayu”**. Skripsi ini merupakan tugas akhir untuk menyelesaikan studi jenjang Sastra 1 (S1) Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Penulis dapat menyelesaikan dengan baik berkat dukungan serta kerjasama dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya terutama kepada kedua Orang Tua tercinta dan tersayang yang telah memberikan segala bentuk pengorbanannya yang tidak terbatas serta senantiasa selalu mendoakan dan memberi semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Serta dengan tulus penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag, Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon
2. Bapak Dr. H. Didi Sukardi, MH, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon
3. Bapak Wartoyo, M.S.i Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.
4. Ibu Hj. Nining Wahyuningsih, SE, MM, Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.
5. Ibu Diana Djuwita, M.M selaku pembimbing akademik.
6. Bapak Prof. Dr. Abdul Aziz, M.Ag, selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan banyak perhatian arahan serta bimbingan nya selama penulis menyelesaikan skripsi.

7. Bapak Abdul Muiz Abdul Wadud, M.Si, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan banyak perhatian, arahan serta bimbingannya selama penulis menyelesaikan skripsi.
8. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon yang telah memberikan ilmunya dengan ikhlas selama penulis menempuh pendidikan studi.
9. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pimpinan dan seluruh karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Indramayu yang telah memberikan izin, kesempatan, serta bantuan kepada penulis untuk melakukan penelitian lapangan. Penulis juga mengucapkan terima kasih atas kesediaan pihak BSI KCP Indramayu dalam memberikan informasi, data, serta dukungan yang sangat membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.
10. Kedua orangtua penulis bapak Edi Al Amin dan Ibu Marini, untuk keduanya skripsi ini. penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua tercinta, atas segala doa, kasih sayang, dukungan, pengorbanan, serta motivasi yang tiada henti diberikan kepada penulis. Terima kasih atas setiap nasihat, kesabaran, dan kepercayaan yang selalu menguatkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Untuk kaka ku Febriyanti, Kiki Islamiyah ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kakak tercinta atas segala dukungan, perhatian, dan semangat yang selalu diberikan kepada penulis. Kehadiran dan dukungan kakak menjadi salah satu motivasi bagi penulis untuk terus berusaha dan menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya.
12. Terimakasih juga untuk seluruh responden yang telah membantu dan meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian. Tanpa dukungan dan kontribusi dari para responden, penelitian ini tidak akan berjalan dengan lancar.
13. Terimakasih untuk Fitri Antika, sahabat kandung rasa saudara yang kini berada di negeri orang. Terima kasih atas doa dan dukunganmu dari jauh,

dan kebersamaan yang selalu menguatkan langkahku hingga sampai titik ini semoga kita segera dipertemukan kembali dalam kebahagiaan.

14. Untuk seluruh sahabat-sahabat penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Dewi Khabibah, Deva Budiyanti, Erika Sari Devi dan yang telah memberikan dukungan, bantuan, semangat, serta motivasi kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas waktu, perhatian, dan kesediaannya untuk mendengarkan keluh kesah penulis, serta memberikan saran yang sangat membantu sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
15. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah kebersamai pada masa perkuliahan serta saat penyusunan skripsi ini.

Penulis hanya dapat mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya, dan berdoa semoga Allah SWT agar melipat gandakan segala kebaikan yang telah diberikan. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, sangat diharapkan kritik dan saran yang membangun untuk memperbaiki dalam penelitian selanjutnya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis serta pembaca baik akademisi, maupun masyarakat.



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – LATIN

Transliterasi adalah mengalihaksarakan suatu tulisan kedalam aksara latin. Misalnya dari aksara arab ke aksara latin.

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 h/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

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:

Tabel 0.1

Transliterasi Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De

ذ	Ẓal	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	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	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:

Tabel 0.2
Transliterasi Vokal Tunggal

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

2. Vokal Rangkap

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

Tabel 0.3
Transliterasi Vokal Rangkap

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*
- سئِلَ *Suila*
- كَيْفَ *Kaifa*

- حَوْلَ *Haula*

3. Maddah

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

Tabel 0.4

Transliterasi *Maddah*

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا...ى...	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
ى...	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
و..	Dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

- قَالَ *Qāla*
- رَمَى *Ramā*
- قِيلَ *Qīla*
- يَقُولُ *Yaqūlu*

4. 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".

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-Madīnah Al-Munawwarah/ Al-Madīnatul
Munawwarah*
- طَلْحَة *Talhah*

5. 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*

6. 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*

- اَلْجَلَالُ *Al-Jalālu*

7. 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*

- شَيْءٌ *Syai'un*

- النَّوْءُ *An-Nau'u*

- إِنَّ *Inna*

8. 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*

9. 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



DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
تجريدي.....	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
LEMBAR PERSETUJUAN	vii
NOTA DINAS	viii
PERNYATAAN OTENSITAS SKRIPSI	ix
KATA PERSEMBAHAN	x
MOTTO HIDUP.....	xii
RIWAYAT HIDUP	xiii
KATA PENGANTAR.....	xiv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – LATIN	xvii
A. Konsonan	xvii
B. Vokal	xix
DAFTAR ISI	xxiv
DAFTAR TABEL	xxvi
DAFTAR GAMBAR	xxvii
DAFTAR LAMPIRAN	xxviii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	11
C. Pembatasan Masalah	11
D. Rumusan Masalah.....	12
E. Tujuan Penelitian	12
F. Manfaat Penelitian	13
BAB II LANDASAN TEORI	16

A. Kajian Pustaka	16
B. Penelitian Terdahulu	35
C. Kerangka Berpikir	46
D. Hipotesis	50
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	51
A. Jenis Penelitian	51
B. Objek Penelitian dan Lokasi Penelitian	52
C. Populasi Dan Sampel	52
D. Sumber Data	53
E. Teknik pengumpulan Data	54
F. Variabel Penelitian	55
G. Operasionalisasi Variabel	56
H. Metode Analisis Data	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	64
A. Profil Bank BSI Syariah	64
B. Karakteristik Responden	75
C. Analisis Deskriptif	78
D. Uji Instrumen Penelitian	90
E. Pembahasan Hasil Penelitian	105
BAB V PENUTUP	120
A. Kesimpulan	120
B. Saran	122
DAFTAR PUSTAKA.....	124
LAMPIRAN – LAMPIRAN.....	128
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	128

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	35
Tabel 3.1 Skala Pengukuran Kuesioner.....	55
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	56
Tabel 4.1 Hasil Uji Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin Responden.....	76
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	76
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	77
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah .	78
Tabel 4.5 Penilaian Analisis Deskriptif.....	79
Tabel 4.6 Rekapitulasi Penilaian Kebutuhan Nasabah Terhadap BYOND By BSI (X1)	80
Tabel 4.7 Rekapitulasi Penilaian Pengembangan Sistem BYOND By BSI (X2)	82
Tabel 4.8 Rekapitulasi Penilaian Pelayanan Online BYOND By BSI.....	85
Tabel 4.9 Rekapitulasi Penilaian Kepuasan Nasabah (Y)	88
Tabel 4.10 <i>Outer Loading</i>	92
Tabel 4.11 <i>Discriminant Validity (Cross Loading)</i>	94
Tabel 4.12 <i>Fornel-Lacker Criterion</i>	95
Tabel 4.13 <i>Composite Reability (rho_a)</i>	96
Tabel 4.14 <i>Composite Reability (rho_c)</i>	96
Tabel 4.15 <i>Cronbach's Alpha</i>	97
Tabel 4.16 Rata-Rata Varians Diekstrak (Ave)	97
Tabel 4.17 Tabel Hasil Uji <i>R-Square</i>	99
Tabel 4.18 Uji <i>F-Square</i>	100
Tabel 4.19 <i>Goodness Of-Fit (Model Fit)</i>	101
Tabel 4.20 <i>Path Coefficient</i>	103

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Mobile Banking Terpopuler 2024.....	3
Gambar 1.2 BSI Mobile Dan BYOND By BSI	6
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	50
Gambar 4.1 Logo Perusahaan Bank Syariah Indonesia	66
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Pada Bank BSI KCP Indramayu	75
Gambar 4.3 Outer Model	91
Gambar 4.4 Inner Model (Model Struktural)	98



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	128
Lampiran 2 Karakteristik Responden	135
Lampiran 3 Jawaban Responden	137
Lampiran 4 Diagram Output Loading, Outer Loading, Discriminant Validity, Dan Composite Reability	152
Lampiran 5 Uji Inner Model.....	155
Lampiran 6 Surat Pengantar Penelitian.....	147

