

**PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI DAN KEMUDAHAN  
MENGUNAKAN *MOBILE-BANKING* TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA  
(STUDI PADA MAHASISWA PERBANKAN SYARIAH UIN STS JAMBI)**

**S K R I P S I**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Meraih Gelar Sarjana



Oleh :

**ADITYA WARMAN**

**NIM. 502210061**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI  
2025**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:  
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi  
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

### SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aditya Warman  
Nim : 502210061  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Perbankan Syariah

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul: **“PENGARUH TEKNOLOGI INROMASI DAN KEMUDAHAN MENGGUNAKAN *MOBILE-BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (STUDI PADA MAHASISWA PERBANKAN SYARIAH UIN STS JAMBI)”** adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari skripsi orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka Saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar keserjanaannya).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Jambi, 19 Mei 2025  
Pembuatan Pernyataan



Aditya Warman  
Nim. 502210061

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Jambi, Mei 2025

Pembimbing : Erwin Saputra Siregar, S.E.I., M.E  
Alamat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi  
Jl. Jambi-Muara Bulian KM. 16 Simp. Sei Duren, Jambi Luar Kota  
Muaro Jambi, Jambi 36361  
Website <https://febiuinjambi.ac.id>

Kepada Yth,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi  
Di-

Jambi

NOTA DINAS

*Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara Aditya Warman NIM: 502210061 yang berjudul: **"PENGARUH TEKNOLOGI INROMASI DAN KEMUDAHAN MENGGUNAKAN M-BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA(STUDI PADA MAHASISWA PERBANKAN SYARIAH UIN STS JAMBI)"** telah disetujui dan dapat diajukan untuk diujikan pada ujian skripsi dengan tujuan melengkapi tugas dan memenuhi persyaratan guna memperoleh Sarjana Strata Satu (S.1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

Maka dengan ini kami mengajukan skripsi tersebut agar dapat diterima dengan baik. Demikian nota dinas ini kami buat, kami ucapkan terimakasih. Semoga bermanfaat bagi kepentingan agama, nusa dan bangsa.

*Wassalamu 'alamikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Yang Menyatakan  
Dosen Pembimbing



Erwin Saputra Siregar, S.E.I., M.E  
NIP. 19901231 201903 1 019

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN**  
**JAMBI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
 Jl Lintas Jambi-Muaro Bulian KM. 16 Simpang Sungai Duren Kab. Muaro Jambi Kode  
 Pos 36124  
 Telp/Fax : (0741) 583183 - 584118 Website : <https://febi.uinjambi.ac.id>

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Nomor : B-502210784/D.V/PP.00.9/09/2025

Skripsi dengan judul:

**Pengaruh Teknologi Informasi dan Kemudahan Menggunakan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Uin Sts Jambi)**

Yang disusun oleh:

Nama : ADITYA WARMAN  
 NIM : 502210061  
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
 Islam Program Studi: Perbankan Syariah  
 Nilai Munaqasyah : 75.70 (B+)

telah diujikan pada sidang skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi pada tanggal 6 Agustus 2025. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) dalam kajian Ekonomi Syariah(S.E.).

Susunan Tim Penguji:

- 1 Ketua Penguji  
Drs. Arsa, M.H.I  
 NIP. 196212291993021001
- 2 Penguji I  
Faturahman, S.E., M.S.Ak., CTFAIA  
 NIP. 198007212011011010
- 3 Penguji II  
Rabiyatul Alawiyah, S.Pd., ME  
 NIP. 199308292023212045
- 4 Pembimbing I  
Erwin Saputra Siregar, S.E.I., M.E  
 NIP. 199012312019031019
- 5 Sekretaris  
Fathiyyatur Rahmah, SE, ME  
 NIP. 199907292025052008

Tanda Tangan



Jambi, 17 September 2025

Dekan



Dr. Rafidah, S.E., M.E.I, CCIB  
 NIP. 197105151991032001



## MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

Artinya: “Maka sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.”

(Q.S Al-Insyira: 5)<sup>1</sup>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

---

<sup>1</sup> QS. Al-Insyira: 5. Departemen Agama. 2018

<sup>2</sup> Etta Mamang Sangadji dkk. Perilaku Konsumen. Yogyakarta : Andi. 2018

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil 'aalamiin

Puji syukur kehadiran Allah SWT karena atas segala nikmat yang telah diberikan baik kesehatan jasmani maupun rohani. Shalawat beriring salam juga di panjatkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari zaman zahiliyah menuju zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti saat ini.

Skripsi ini saya persembahkan kepada Ayahanda Imron dan Ibunda Hartati. Terimakasih atas dukungannya baik moril maupun materi yang telah engkau berikan selama ini, maafkan keterlambatan anakmu, doain anakmu semoga sukses dunia dan akhirat.

Terima kasih kepada keluarga, sahabat, teman yang selalu ada mendengarkan keluh kesah penulis, serta memberikan do'a dan semangat yang begitu luar biasa, terima kasih untuk selalu ada dalam suka maupun duka kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini hingga selesai.

Dan tidak lupa pahlawan tanpa jasa untuk pembimbing saya Bapak Erwin Saputra Siregar, S.E.I., M.E terimakasih saya ucapkan sebanyak-banyaknya karna berkat ilmu, kesabaran dan didikan nya saya bisa menyelesaikan Skripsi saya.

Semoga kita semua dalam Ridho-Nya dan menjadi amal baik dan mendapat ganjaran yang setimpal dari Allah SWT. Aamiin yaarobbal 'aalamiin.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
  2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobil'alamin, segala puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah yang telah melimpahkan rahmatnya dan karunianya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Sholawat dan salam semoga tetap senantiasa dilimpahkan kepada junjungan kita Rasulullah SAW. Semoga kelak Rasulullah SAW memberikan safaatnya kepadaku. Semoga keberhasilan ini menjadi langkah awalku untuk menggapai sukses dunia dan akhirat.

Skripsi ini berjudul **“Pengaruh Teknologi Informasi dan Kemudahan Menggunakan *Mobile-Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Uin Sts Jambi)”**.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan baik dalam metode penulisan maupun dalam pembahasan teori. Hal ini dikarenakan keterbatasan penulis, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk memperbaiki segala kekurangan. Dalam penulisan skripsi ini, penulis selalu mendapatkan bimbingan, motivasi, dukungan serta semangat dari banyak pihak baik yang bersifat moril maupun materil. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan rasa terima kasih pada:

1. Bapak Erwin Saputra Siregar S.E.I., M.E selaku pembimbing.  
Terima kasih atas arahan dan bimbingannya semoga Allah senantiasa membala segala kebaikan yang bapak berikan.
2. Bapak Prof. Dr. Kasful, M. Pdselaku Rektor Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi periode 2024-2028.
3. Ibu Efni Anita, S.E., M.E.Sy selaku ketua program studi Perbankan Syariah dan ibu Eri Nofriza, SST, M.E selaku sekretaris program studi Perbankan Syariah yang telah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

memberikan kesempatan dan dukungan dalam proses penyusunan Skripsi ini

4. Bapak dan ibu dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah mengajar dan memberikan ilmunya kepada peneliti sehingga peneliti menjadi lebih dewasa dalam bersikap, berfikir, dan bertindak.
5. Seluruh Staff Pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Negeri Sultan Thaha Saifuddin Jambi.
6. Mahasiswa/Mahasiswi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Thaha Saifuddin Jambi yang telah menjadi responden dalam penulisan skripsi ini, serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu kelancaran dalam penulisan skripsi ini.
7. Mahasiswa/i Program Studi Perbankan Syariah yang telah menjadi responden dalam penulisan skripsi ini, serta semua pihak yang terlibat dan selalu memberikan support kepada saya.

Di samping itu, penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Maka dari itu, jika terdapat banyak kekurangan dan kesalahan baik penulisan maupun penyebutan nama, instansi dan lain sebagainya, mohon untuk dimaafkan. Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun supaya bisa menjadi catatan untuk kedepan yang lebih baik.

Jambi, 19 Mei 2025

Penulis

Aditya Warman  
Nim. 502210061



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh teknologi informasi dan kemudahan menggunakan *m-banking* terhadap kepuasan nasabah bank syariah Indonesia. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Angkatan 2021 Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Populasi penelitian berjumlah 95 orang. Sampel penelitian berjumlah 77 orang dan dalam penelitian ini digunakan metode *purposive sampling*. *Purposive sampling* yaitu penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu untuk pengambilan sampel. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda. Berdasarkan hasil analisis regresi berganda menunjukkan: (1) Hasil Uji T menunjukkan bahwa variabel teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah bank syariah Indonesia. (2) Hasil Uji T menunjukkan bahwa variabel kemudahan menggunakan *m-banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah bank syariah indonesia. (3) Hasil Uji F menunjukkan bahwa variabel teknologi informasi dan kemudahan menggunakan *m-banking* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah bank syariah Indonesia.

**Kata Kunci:** Teknologi Informasi, Kemudahan, Kepuasan Nasabah, Menggunakan *M-banking*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

## ABSTRACT

*This study aims to determine the effect of information technology and ease of use of m-banking on customer satisfaction of Indonesian Islamic banks. The sample used in this study were students of the 2021 Islamic Banking Study Program, Sulthan Thaha Saifuddin State Islamic University, Jambi. The research population was 95 people. The research sample was 77 people and in this study the purposive sampling method was used. Purposive sampling is the determination of samples with certain considerations for sampling. The data analysis technique uses multiple linear regression. Based on the results of the multiple regression analysis, it shows: (1) The T-test results show that the information technology variable has a positive and significant effect on customer satisfaction of Indonesian Islamic banks. (2) The T-test results show that the ease of using m-banking variable has a positive and significant effect on customer satisfaction of Indonesian Islamic banks. (3) The F-test results show that the information technology variable and ease of using m-banking simultaneously have a significant effect on customer satisfaction of Indonesian Islamic banks.*

**Keywords:** Information Technology, Convenience, Customer Satisfaction, Using M-banking.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>NOTA DINAS .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	11
C. Batasan Masalah .....	11
D. Rumusan Masalah.....	11
E. Tujuan Penelitian .....	12
F. Manfaat Penelitian .....	12
G. Sistematika Penulisan .....	13
<b>BAB II KAJIAN TEORI, KERANGKA FIKIR, DAN HIPOTESIS</b>	
A. Landasan Teori.....	11
B. Studi Relevan .....	25
C. Kerangka Berfikir .....	28
D. Hipotesis Penelitian .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Metode dan Jenis Penelitian.....	30
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	30
C. Jenis dan Sumber Data.....	30

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:  
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi  
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

D.	Populasi dan Sampel .....	31
E.	Metode Penarikan Sampel .....	32
F.	Teknik dan Instrumen Penelitian .....	33
G.	Defenisi Operasional Variabel .....	35
H.	Metode Pengolahan Data dan Analisis Data .....	38
1.	Analisa Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	40
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>		
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	43
B.	Hasil Penelitian .....	44
C.	Pembahasan hasil Penelitian .....	54
<b>BAB V PENUTUP</b>		
A.	Kesimpulan .....	60
B.	Implikasi .....	60
C.	Saran .....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>60</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>		<b>63</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>		<b>81</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir .....	28
Gambar 4. 1 Loading Factor .....	46

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
  2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Hasil Pra Riset Survei Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Angkatan 2021 Mengenai Teknolgi Informasi Perbankan Syariah (BSI).....	7
Tabel 1. 2 Hasil Pra Riset Survei Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Angkatan 2021 Mengenai Kemudahan Menggunakan M-Banking Bank Syariah (BSI).....	8
Tabel 1. 3 Hasil Pra Riset Survei Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Angkatan 2021 Mengenai Kepuasan Nasabah Terhadap Teknologi Informasi dan Kemudahan Menggunakan <i>M-Banking</i> Bank Syariah (BSI) .....	9
Tabel 2. 1 Studi Relevan .....	25
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	36
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden .....	44
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Prodi .....	45
Tabel 4. 4 Outer Loading .....	46
Tabel 4. 5 Average Variance Extracted (AVE) .....	47
Tabel 4. 6 Akar Kuadrat AVE.....	48
Tabel 4. 7 <i>Cronbach's Alpha</i> .....	49
Tabel 4. 8 <i>Compsite Reliability</i> .....	50
Tabel 4. 9 <i>R Square</i> .....	51
Tabel 4. 10 Nilai NFI .....	52
Tabel 4. 11 <i>Path Coefficient</i> .....	53

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Kepuasan konsumen ditentukan oleh kualitas produk dan layanan yang diinginkan oleh konsumen, sehingga perbankan syariah harus memastikan bahwa produk dan layanan tersebut memiliki kualitas yang tinggi. Dua hal penting yang saling berkaitan erat untuk kepuasan konsumen terhadap layanan adalah harapan konsumen terhadap kualitas layanan. Klien selalu menilai layanan dibandingkan dengan apa yang diharapkan atau diinginkan. Kualitas layanan sangat-sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen, yang pada dasarnya akan memberikan apa yang menjadi harapan konsumen. Peningkatan kualitas layanan dan fasilitas harus terus diperhatikan untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Kepuasan konsumen sangat penting. Melakukan penelitian tentang kepuasan konsumen dan membuat sistem layanan terbaik adalah strategi yang banyak digunakan. Pelayanan yang tidak sesuai dengan standar biasanya kurang dimata konsumen karena kepuasan konsumen tidak ada batasnya. Perbaikan suatu sistem, penggunaan teknologi (*mobile banking*), termasuk kualitas layanan adalah cara untuk meningkatkan tingkat kepuasan konsumen. Perbaikan suatu sistem, penggunaan teknologi (*mobile banking*), termasuk kualitas layanan itu sendiri, yang dilakukan secara terus-menerus sehingga pengguna layanan merasakan dampak yang positif dengan menggunakan teknologi (*Mobile Banking*) yang aman dan membantu dalam bertransaksi<sup>2</sup>.

Dalam penelitian ini kepuasan nasabah diarahkan untuk mengetahui sejauh mana mahasiswa perbankan syariah angkatan 2021 Uin Sts Jambi merasa puas terhadap layanan sistem teknologi informasi dan kemudahan menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia(BSI) yang mereka gunakan. Peneliti melihat kepuasan nasabah sebagai hasil dari interaksi antara teknologi informasi dan kemudahan penggunaan yang disediakan bank.

---

<sup>2</sup> Etta Mamang Sangadji dkk. Perilaku Konsumen. Yogyakarta : Andi. 2018



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Terkait dengan teknologi informasi (TI), BSI fokus untuk memastikan keandalan dan keamanan sistem khususnya pada stabilisasi sistem, standarisasi infrastruktur dan peningkatan keamanan. Bank melakukan transformasi dengan menyiapkan teknologi terbaru untuk masa depan. Untuk mendukung pencapaian bank, perencanaan dan pengembangan TI di lingkungan BSI difokuskan pada moderisasi *core banking* serta penguatan bisnis dan digital banking. Pengembangan digital dilakukan dengan metode *agile* yang dapat merespon kebutuhan pasar dengan cepat.<sup>3</sup>

Perkembangan dunia perbankan syariah tidak lepas dari kemajuan dan perkembangan teknologi yang diiringi dengan perkembangan sistem informasi berbasis teknologi. Pada umumnya tujuan pemanfaatan teknologi informasi pada industri perbankan lebih meningkatkan pengurangan kesalahan dalam memproses transaksi yang selama ini dilakukan secara manual dan memberikan informasi laporan keuangan yang akurat dan tepat waktu yang dapat digunakan oleh manajemen untuk membuat keputusan, sehingga memberikan dampak yang luar biasa meningkat industri perbankan merupakan industri yang paling tinggi tingkat ketergantungannya pada aktifitas-aktifitas pengumpulan, pemrosesan, analisis dan penyampaian laporan yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan para nasabahnya<sup>4</sup>.

Pada saat ini perkembangan teknologi informasi dan komunikasi semakin pesat. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dipicu oleh globalisasi, semua sudah dibuat menjadi lebih mudah. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi membantu pertumbuhan ekonomi negara di seluruh dunia dengan membuat bisnis menjadi lebih mudah bertransaksi, terutama di sektor keuangan, yang sebelumnya melakukan transaksi secara konvensional. Pada dasarnya, teknologi dirancang untuk meningkatkan kualitas hidup manusia dan memudahkan aktifitas manusia menjadi lebih efisien dan efektif.

<sup>3</sup> PT Bank Syariah Indonesia TBK. 2023. Ekspansi dan Akselerasi Bisnis untuk Pertumbuhan Berkelanjutan.

<sup>4</sup> Firmawan, Frimariodan Marsono. 2019. Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan penggunaan informasi (sistem usage) studi empiris pada nasabah bank mandiri. *Jurnal universitas diponegoro*.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi berdampak pada beberapa industri, termasuk perbankan, yang berfungsi sebagai pengangkut kebutuhan ekonomi masyarakat. Perkembangan telah memasuki era perbankan digital, dimana nasabah menerima layanan dan barang secara tidak langsung. Perbankan harus memiliki layanan digital *end-to-end*, yang berarti sistem pengumpulan pembayaran dan koneksi cepat antara *back office* dan layanan pelanggan. Tidak hanya transformasi ini digitalisasi produk yang sudah ada, tetapi juga mengubah cara berpikir dan solusi menjadi digital agar sesuai dengan perilaku dan kebutuhan masyarakat. Salah satu tujuan melakukan digitalisasi ini adalah untuk mencapai kepuasan nasabah. Era globalisasi datang begitu cepat seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi. Perkembangan teknologi, khususnya dibidang teknologi informasi yang demikian pesat telah mentransformasi aktifitas kehidupan manusia dalam berbagai bidang. Beragamnya aktifitas manusia modern saat ini menuntut agar selalu bertindak dengan cepat, efektif, praktis efisien, terutama dalam bertransaksi.

Penggunaan teknologi informasi sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa yang pada dasarnya pengguna jasa akan memberikan apa yang menjadi harapan pengguna jasa. Untuk selalu menjaga kepuasan nasabah maka salah satu cara yang harus terus diperhatikan yaitu meningkatkan kualitas, baik itu dari segi fasilitas ataupun layanan yang berbasis teknologi yang harus disesuaikan dengan kebutuhan nasabah pada saat ini.

Kemudian suatu ketidakpuasan nasabah mengenai sistem teknologi informasi perbankan syariah dikarenakan sering terjadinya gangguan bahkan pernah mengalami pembobolan data nasabah, seperti nomor *handphone*, alamat, nomor rekening, saldo rekening rata-rata, riwayat transaksi, dan lain sebagainya. Hal ini pernah terjadi pada Bank Syariah Indonesia (BSI) pada Mei 2023, sehingga layanan ATM dan BSI *Mobile* pada waktu itu lumpuh beberapa hari akibat kejadian tersebut. Dengan kejadian suatu pembobolan data nasabah waktu itu dapat mengurangi rasa kepercayaan dan kepuasan nasabah di Indonesia pada saat ini dalam penggunaan teknologi informasi perbankan yang telah disediakan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) tersebut.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Dengan adanya teknologi informasi perbankan seharusnya dapat membantu nasabah dalam bertransaksi dan dapat mempermudah dalam mengakses informasi perbankan. Sistem dan teknologi informasi perbankan sangat penting dalam meningkatkan efisiensi operasional dan layanan pelanggan. Teknologi seperti internet Banking, *Mobile Banking*, dan sistem manajemen *database* membantu bank dalam mengelola transaksi secara *real time*, meningkatkan keamanan data dan memberi akses lebih mudah kepada nasabah. Selain itu, penggunaan teknologi juga memungkinkan analisis data yang lebih baik, membantu bank dalam pengambilan keputusan dan pengembangan produk yang lebih sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Namun, tantangan seperti keadaan siber dan privasi data tetap harus diatasi untuk menjaga kepercayaan nasabah. Dengan demikian sistem dan teknologi informasi dalam perbankan sangat penting karena memainkan peran krusial dalam meningkatkan efisiensi, keamanan, dan kenyamanan transaksi keuangan.

Kepercayaan mengarah kepada keyakinan individu terhadap sesuatu dan percaya bahwa pada akhirnya apa yang dilakukan akan membawa kebaikan atau keuntungan. Selain itu juga kepercayaan nasabah terhadap risiko keamanan dalam menggunakan *mobile banking* masih kurang sehingga menimbulkan rasa keragu-raguan serta waspada akan apa yang terjadi nantinya atau takut terkena penipuan di saat menggunakannya<sup>5</sup>.

*Digital banking* telah menjadi inovasi besar dalam industri perbankan modern. Dengan kemajuan teknologi, bank syariah juga mulai mengadopsi layanan digital untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan bagi nasabah. *Mobile banking*, sebagai salah satu bentuk layanan digital banking, memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi perbankan melalui perangkat seluler. Layanan ini tidak hanya menawarkan kemudahan akses, tetapi juga berpotensi meningkatkan kepuasan nasabah melalui fitur-fitur yang lebih canggih dan user friendly. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mempelajari

<sup>5</sup> Gani, Abdul. 2023. Pengaruh Penggunaal Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Jambi. *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Islam*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

bagaimana layanan *mobile banking* berdampak pada kemudahan dan kepuasan nasabah bank syariah dalam menggunakan layanan ini.

Dalam konteks persaingan perbankan digital, kemudahan penggunaan (ease of use) menjadi salah satu indikator utama dalam teori Technology Acceptance Model (TAM) yang memengaruhi penerimaan dan pemanfaatan teknologi. Apabila aplikasi perbankan mudah digunakan, nasabah akan merasa lebih nyaman, sering bertransaksi, dan akhirnya merasa puas. Sebaliknya, jika aplikasi sulit digunakan, nasabah cenderung enggan memanfaatkannya secara rutin bahkan berpotensi beralih ke bank lain.

Dalam dunia perbankan saat ini telah diramaikan dengan adanya fasilitas kemudahan bertransaksi secara *Mobile*. Melalui *M-Banking* pihak perbankan berusaha memberikan layanan yang cepat, mudah, nyaman, dapat di akses dimana saja dan kapan saja. Dengan adanya layanan *mobile banking* semua transaksi lebih mudah digunakan. Teknologi informasi ini juga telah ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia dalam bentuk aplikasi *M-Banking* agar kegiatan transaksi lebih mudah, bermanfaat, dan keuntungan lainnya yang dapat diperoleh penggunaannya. Berbicara tentang keunggulan penggunaan *Mobile Banking* tentu tidak lepas dari risiko yang bisa terjadi baik dari segi keamanan atau segi kestabilan sistem dan mengakibatkan kehilangan data-data penting sehingga hal inilah yang menyebabkan kurangnya ketertarikan dan tingkat kepuasan masyarakat/mahasiswa dalam menggunakan *Mobile Banking*<sup>6</sup>.

Oleh karena itu, penting untuk meneliti sejauh mana kemudahan penggunaan M-Banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, khususnya pada kalangan mahasiswa yang merupakan pengguna aktif layanan digital dan menjadi target pasar potensial bagi perbankan syariah. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi BSI untuk meningkatkan kualitas desain dan fungsi aplikasinya agar benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi nasabah.

<sup>6</sup> Ahmad Syarizal dkk. 2023. Pengaruh Penggunaan mobile banking terhadap kepuasan nasabah bank syariah indonesia cabang jambi. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Hal tersebut terjadi seiringnya dengan tuntutan terhadap tersedianya kemudahan dan kesederhanaan prosedur yang semakin lama semakin meningkat. Masyarakat/mahasiswa semakin menuntut kepraktisan dan mulai enggan menjalankan suatu prosedur yang tidak hanya menghabiskan banyak waktu, namun tanpa terasa telah mengikis sumber pendapatan seseorang. Hal ini menjadi dasar pemikiran para nasabah untuk mulai beralih dari kebiasaannya selama ini<sup>7</sup>.

Dalam Al-Quran tidak ada ayat yang secara langsung membahas tentang teknologi perbankan syariah atau kepuasan nasabah, karena konteks tersebut adalah hasil perkembangan zaman modern. Namun Al-Quran mengandung prinsip-prinsip yang relevan dengan etika dalam bisnis, keadilan, dan layanan kepada masyarakat yang dapat dihubungkan dengan praktik perbankan syariah. Salah satu ayat Al-Quran yang dapat dijadikan dasar adalah dalam Al-Quran Surah: Al-Baqarah ayat: 282. Dan Surah: Al-Baqarah ayat: 275. Sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ ۖ وَلْيَكْتُب بَيْنَكُمْ  
كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ ۚ

*“Wahai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermuamalah (bertransaksi) tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya. Hendaklah seorang pencatat di antara kamu menuliskannya dengan benar”. (Q.S Al-Baqarah: 282)<sup>8</sup>.*

Ayat ini mengajarkan pentingnya transparansi dan kejelasan dalam transaksi. Dalam konteks perbankan syariah, teknologi dapat digunakan untuk memastikan bahwa transaksi dilakukan secara adil dan jelas, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

<sup>7</sup> Aditya Ahmad Fauzi dkk. 2023. Pemanfaatan Teknologi Informasi di berbagai Sektor Pada Masa Society 5.0 Jambi : PT.Sonpedia Publishing Indonesia.

<sup>8</sup> QS Al-Baqarah: 282.

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا<sup>9</sup>.

“Orang-orang yang memakan (bertransaksi dengan) riba tidak dapat berdiri, kecuali seperti orang yang berdiri sempoyongan karena kesurupan setan. Demikian itu terjadi karena mereka berkata bahwa jual beli itu sama dengan riba. Padahal, Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba”. (Q.S Al-Baqarah: 275)<sup>9</sup>.

Dengan prinsip ini, teknologi dalam perbankan syariah harus mendukung transaksi yang tidak hanya mematuhi hukum syariah, tetapi juga memberikan manfaat bagi kedua belah pihak (bank dan nasabah), sehingga dapat menciptakan kepuasan yang lebih tinggi. Meskipun tidak ada ayat langsung mengenai teknologi perbankan, prinsip-prinsip yang terkandung dalam Al-Qur'an memberikan panduan bagi pengembangan sistem perbankan yang adil dan transparan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

**Tabel 1. 1**

**Hasil Pra Riset Survei Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Angkatan 2021 Mengenai Teknolgi Informasi Perbankan Syariah (BSI).**

No	Pernyataan	Jumlah Responden	Persentase
1	Mahasiswa perbankan syariah yang puas dengan Teknologi Informasi Perbankn Syariah	6	40%
2	Mahasiswa perbankan syariah yang belum puas dengan Teknologi informasi Perbankan Syariah	7	46,7%

<sup>9</sup> Q.S Al-Baqarah: 275.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

3	Mahasiswa perbankan syariah yang sangat tidak puas dengan Teknologi Informasi Perbankan Syariah	2	13,3%
Jumlah		15	100%

Sumber data: Hasil Observasi dengan menyebarkan kuesioner.

Berdasarkan hasil observasi pra penelitian yang dilakukan secara acak pada mahasiswa prodi perbankan syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi Angkatan 2021, menunjukkan bahwa dari 15 mahasiswa yang mengisi kuesioner, mahasiswa yang dapat merasakan kepuasan dalam mengakses informasi dengan layanan teknologi dari Bank Syariah (BSI) berjumlah 6 orang atau 40%, sedangkan yang tidak merasakan kepuasan dalam mengakses informasi dengan layanan teknologi dari Bank Syariah (BSI) berjumlah 7 orang atau 46,7%, dan yang merasakan sangat tidak puas berjumlah 2 orang atau 13,3%. Hal tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa prodi perbankan syariah Angkatan 2021 masih banyak yang tidak merasakan kemudahan dalam mengakses informasi dengan layanan Bank Syariah Indonesia (BSI).

**Tabel 1. 2**  
**Hasil Pra Riset Survei Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Angkatan 2021 Mengenai Kemudahan Menggunakan M-Banking Bank Syariah (BSI)**

No	Pernyataan	Jumlah Responden	Persentase
1	Mahasiswa perbankan syariah yang mudah dalam menggunakan M-Bankin Bank Syariah	2	13,3%
	Mahasiswa perbankan syariah yang tidak mudah dalam menggunakan M-		

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

2	Bangking Bank Syariah	13	86,7%
Jumah		15	100%

Sumber data: Hasil Observasi dengan menyebarkan kuesioner.

Berdasarkan hasil observasi pra penelitian yang dilakukan secara acak pada mahasiswa prodi Perbankan Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi Angkatan 2021, menunjukkan bahwa dari 15 mahasiswa yang telah mengisi kuesioner, ada beberapa mahasiswa perbankan syariah Angkatan 2021 yang menggunakan *M-Banking* Bank Syariah (BSI) yaitu berjumlah sebanyak 2 orang atau 13,3%, sedangkan mahasiswa perbankan syariah Angkatan 2021 yang belum menggunakan *M-Banking* bankan Syariah (BSI) berjumlah 13 orang atau 86,7%. Hal ini menunjukkan bahwa Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Angkatan 2021 masih merasa bahwa dari segi penggunaan teknologi informasi perbankan syariah ini belum cukup efektif dan praktis efisien pada *BSI Mobile* yang cukup tinggi.

**Tabel 1. 3**

**Hasil Pra Riset Survei Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Angkatan 2021 Mengenai Kepuasan Nasabah Terhadap Teknologi Informasi dan Kemudahan Menggunakan M-Banking Bank Syariah (BSI)**

No	Pernyataan	Jumlah Responden	Persentase
1	Mahasiswa perbankan syariah yang puas dengan layanan Teknologi Informasi dan penggunaan M-Banking Bank Syariah	3	20%
2	Mahasiswa perbankan syariah yang tidak puas dengan layanan Teknologi Informasi dan penggunaan M-Banking Bank Syariah	12	80%
Jumlah		15	100%

Sumber data: Hasil Observasi dengan menyebarkan kuesioner.





Berdasarkan hasil observasi pra penelitian yang dilakukan secara acak pada mahasiswa prodi perbankan syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi Angkatan 2021, menunjukkan bahwa dari 15 mahasiswa yang mengisi kuesioner, mahasiswa yang puas dengan layanan layanan teknologi informasi dan penggunaan *m-banking* Bank Syariah (BSI) berjumlah 3 orang atau 20%, sedangkan yang tidak puas dengan layanan teknologi informasi dan penggunaan *m-banking* Bank Syariah (BSI) berjumlah 12 orang atau 80%. Hal tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa prodi perbankan syariah Angkatan 2021 masih banyak yang merasakan tidak puas dengan layanan teknologi informasi dan penggunaan *m-banking* Bank Syariah, yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI).

Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai bank syariah terbesar di Indonesia juga menghadirkan layanan BSI Mobile untuk memberikan akses transaksi yang lebih praktis, aman, dan sesuai prinsip syariah. Layanan ini diharapkan dapat memenuhi tuntutan nasabah yang menginginkan proses transaksi yang fleksibel, user-friendly, dan hemat waktu. Fitur-fitur seperti transfer, pembayaran tagihan, top-up, cek saldo, hingga layanan zakat dan wakaf telah terintegrasi dalam satu aplikasi.

Namun, kenyataannya tidak semua pengguna merasakan kemudahan yang diharapkan. Hasil pra-riset pada mahasiswa Perbankan Syariah angkatan 2021 UIN STS Jambi menunjukkan bahwa 86,7% responden merasa M-Banking BSI belum mudah digunakan. Keluhan yang muncul meliputi tampilan aplikasi yang kurang intuitif, proses login dan transaksi yang lambat, gangguan sistem, serta kesulitan memahami beberapa fitur. Hal ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara harapan pengguna dan kenyataan yang mereka alami.

Selain itu peneliti juga melakukan wawancara dengan beberapa mahasiswa prodi Perbankan Syariah UIN STS Jambi, terkait untuk mengetahui pendapat mereka mengenai penggunaan teknologi informasi perbankan syariah (*BSI MOBILE*) hasil dari wawancara tersebut terdapat memang ada sebagian dari mahasiswa prodi perbankan syariah mengatakan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

sering terjadinya kegagalan atau gangguan saat melakukan transaksi, dan sering eror dan lemot atau loading lama setiap mengakses *Mobile Banking* dan ada juga yang berpendapat bahwa banyak fitur yang kurang dimengerti<sup>10</sup>.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti. Dengan demikian peneliti mengangkat judul **“Pengaruh Teknologi Informasi dan Kemudahan Menggunakan *Mobile-Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia “(Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah UIN STS Jambi)”**.

## B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pemaparan pada latar belakang masalah diatas, maka diperoleh beberapa permasalahan yang dapat di definisikan, antara lain:

1. Banyaknya Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2021 UIN STS Jambi yang masih belum puas dengan Teknologi informasi perbankan syariah.
2. Banyaknya Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2021 UIN STS Jambi yang belum menggunakan Mobile Banking Bank Syariah.

## C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, penelitian ini hanya membatasi penelitian pada Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2021 UIN STS JAMBI. Penelitian ini dibatasi agar dapat dilakukan lebih fokus, dan mendalam maka penulis memandang permasalahan penelitian yang diangkat perlu dibatasi variabelnya.

## D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian tersebut, maka pokok permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian dirumuskan dalam bentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah teknologi informasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?
2. Apakah kemudahan menggunakan *m-banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah secara parsial?

<sup>10</sup> Dwi Susilo dkk. Mahasiswa Uin Jambi Prodi Perbankan Syariah 2021, Wawancara.

3. Apakah teknologi informasi dan kemudahan menggunakan *m-banking* bank syariah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah secara simultan?

#### E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan diadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh teknologi informasi terhadap kepuasan nasabah secara parsial.
2. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan menggunakan *m-banking* terhadap kepuasan nasabah secara parsial.
3. Untuk mengetahui pengaruh teknologi informasi dan penggunaan mobile banking bank syariah terhadap kepuasan nasabah secara simultan.

#### F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Bank

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan teknologi informasi dan *mobile banking* bank syariah dalam bertansaksi sehingga dapat menjadi bahan kebijakan dalam upaya meningkatkan bangsa pasarnya.

2. Bagi nasabah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi dalam memanfaatkan teknologi informasi dan penggunaan *mobile banking* bank syariah, kemudian bagi nasabah yang belum dapat atau belum pernah menggunakan teknologi informasi dan penggunaan mobil banking bank syariah dapat mengetahui kegunaan serta fungsinya, sehingga dapat dimanfaatkan dalam kehidupan sehari-hari untuk mendapatkan kepuasan nasabah dalam bertransaksi.

3. Bagi peneliti

Hasil dari peneitian ini dapat digunakan sebagai acuan dasar bagi penelitian berikutnya, terutama penelitian yang tertarik pada tema teknologi informasi dan penggunaan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah bank syariah indonesia dalam bertransaksi di bank syariah

dengan cara menambah beberapa variabel yang tidak di bahas dalam penelitian ini.

## G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini dibuat untuk mempermudah dalam penyusunan penelitian ini maka perlu ditentukan sistematika penulisan yang baik dan benar. Sistematika penulisannya dibagi dalam beberapa bab, yaitu:

### BAB I PENDAHULUAN.

Bab ini berisi Latar belakang masalah, Identifikasi masalah, Batasan masalah, Rumusan masalah, Tujuan penelitian, Manfaat penelitian, Sistematika Penulisan.

### BAB II LANDASAN TEORI, KERANGKA BERFIKIR DAN HIPOTESIS.

Bab ini berisi Landasan teori, Studi relevan, kerangka berfikir, Hiptesis.

### BAB III METODE PENELITIAN.

Bab ini berisi Metode dan Jenis penelitian, Lokasi dan Waktu penelitian, Jenis dan Sumber data, Populasi dan Sampel, Metode penarikan sampel, Instrumen penelitian, Definisi operasional variabel, Metode pengolahan dan Analisis data.

### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab IV memuat gambaran umum mengenai objek penelitian, hasil yang diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan, serta analisis dan pembahasan terhadap hasil tersebut.

### BAB V PENUTUP

Bab penutup ini mencakup kesimpulan dari peneliti yang telah dilakukan implikasi dari temuan yang diperoleh, serta saran yang diberikan berdasarkan hasil penelitian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## BAB II

### KAJIAN TEORI, KERANGKA FIKIR, DAN HIPOTESIS

#### A. Landasan Teori

##### 1. Perilaku Konsumen

##### a. Pengertian Perilaku Konsumen

Menurut Nugraha, Jefri Putri, dkk. orang-orang dengan berbagai alasan berusaha memengaruhi atau mengubah perilaku konsumen, termasuk mereka yang kepentingan utamanya adalah pemasaran. Tidak mengherankan bahwa penelitian tentang perilaku konsumen ini sangat populer di bidang ekonomi, terutama dalam pemasaran. Jika perusahaan yang menghasilkan barang dan jasa dapat melakukan studi perilaku konsumen dengan baik, mereka akan mendapatkan imbalan yang jauh lebih besar dari pada pesaing-pesaingnya. Ini karena perusahaan dapat memberikan kepuasan yang lebih besar kepada pelanggannya dengan mengetahui tentang studi perilaku konsumen. Perilaku konsumen adalah suatu perilaku atau tindakan individu maupun kelompok (konsumen) dalam membeli atau mempergunakan produk ataupun jasa yang melibatkan proses pengambilan keputusan sehingga mereka akan mendapatkan produk ataupun jasa yang diinginkan oleh seorang konsumen<sup>11</sup>.

Keputusan untuk membeli barang dan jasa untuk konsumsi pribadi termasuk dalam kategori perilaku. Pemasar harus memahami perilaku konsumen untuk mendapatkan dan mempertahankan pelanggan baru, Peter dan Olson menggambarkan perilaku konsumen sebagai interaksi terus berubah antara pengaruh, kesadaran, perilaku, dan lingkungan dalam hubungannya dengan berbagai aspek kehidupan. Berdasarkan berbagai definisi diatas dapat disimpulkan serangkaian proses dan aktivitas yang terjadi saat konsumen, baik individu, kelompok atau organisasi, mencari, memilih, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi produk, layanan, ide, atau pengalaman. Tujuan utama dari perilaku konsumen adalah memenuhi

---

<sup>11</sup> Nugraha, Jefri Putri, dkk. Buku. *Teori Perilaku Konsumen*. Pekalongan: Nasya Expanding Management. (2021)



kebutuhan dan keinginan mereka, yang harus dipertimbangkan dengan hati-hati saat membuat keputusan pembelian.

#### b. Teori Perilaku Konsumen

Berikut adalah teori-teori perilaku konsumen menurut

- 1) *Nicosia Model*. Berpendapat bahwa banyak hal yang dapat dimanfaatkan pelanggan saat melakukan pembelian. Ini mencakup hal-hal seperti fitur produk, karakteristik perusahaan, penelitian pelanggan, keputusan yang dibuat oleh pelanggan tentang apa yang mereka beli, perilaku mereka setelah pembelian, penggunaan produk, stok penyimpanan produk dan konsumsi. Model ini mengupayakan pemasaran perusahaan dapat memengaruhi sikap dan perilaku konsumen terhadap barang dan jasa yang ditawarkan. Model nicosia memandang konsumen sebagai perilaku yang terlibat aktif dalam proses pengambilan keputusan dari awal pencarian informasi hingga pasca pembelian, bukan hanya sebagai individu yang merespon terhadap stimulus.
- 2) *Sigmund Freud*. menyatakan bahwa elemen kepribadian memengaruhi perilaku pelanggan. Faktor-faktor ini berasal dari alam sadar dan bawah sadar, dan terbentuk melalui hubungan antara tiga bagian pikiran manusia: id, ego dan super ego. Id adalah dorongan awal yang bekerja sebagai pikiran bawah sadar; ego adalah pikiran sadar yang berkembang dari pikiran bawah sadar dan bergantung pada prinsip-prinsip realitas, seperti persepsi, pikiran, ingatan dan perasaan; super ego mengontrol keinginan sadar (id) dan mempengaruhi ego. Super ego membantu pelanggan memahami norma dan nilai budaya masyarakat dan mendorong upaya keras untuk mencapai kesempurnaan yang sesuai dengan standar sosial dan budaya. Freud menyatakan bahwa motivasi kompleks yang bersumber dari dalam diri manusia menentukan perilaku manusia, termasuk perilaku konsumen. Teori psikoanalisis Freud dalam pemasaran menunjukkan bahwa faktor simbolis mempengaruhi konsumen saat mereka memutuskan untuk membeli produk tertentu. Penelitian tentang pengaruh faktor-faktor ini dan motivasi konsumen sangat penting

untuk pengembangan produk, terutama dalam hal desain, fitur, periklanan, dan berbagai strategi pemasaran lainnya.

- 3) *Input-Proces-Output Model*. Memperhatikan produk yang dipasarkan, pengaruh lingkungan sekitar, dan latar belakang keluarga konsumen. Input berasal dari strategi pemasaran seperti produk, harga, dan distribusi, serta iklan yang dilakukan oleh bisnis atau pemasar. Fokus proses adalah tahap-tahap yang diperlukan konsumen untuk membuat keputusan pembelian, seperti pengakuan, kesadaran, evaluasi, dan pembelian. Output menitikberatkan pada respon konsumen terhadap upaya pemasaran, termasuk keputusan pembelian, pilihan produk, merek, tokoh, waktu dan jumlah pembelian, serta perilaku pasca pembelian.
- 4) *Industrial Buying Model* oleh Jagdish N. Sheth, yang berfokus pada proses pengambilan keputusan pembelian dalam kelompok industri. Model ini melibatkan berbagai bagian, departemen, dan unit organisasi yang bertanggung jawab atas pengambilan keputusan pembelian. *Research and development, quality control, procurement or purchasing, finance, manufacturing, dan technical support* adalah semua bagian dari departemen ini.
- 5) *Sociological Model* oleh Karl R. Propper, yang berfokus pada kebutuhan konsumen terhadap produk dan gaya hidup mereka dalam konteks kelas sosial. Ide ini menggambarkan bagaimana pelanggan memilih produk berdasarkan kelas sosial dan gaya hidup mereka, memberikan dasar untuk membuat strategi yang efektif untuk mempengaruhi perilaku pembelian pelanggan. Konsumen adalah bagian penting dari masyarakat yang lebih luas, menurut perspektif model sosiologis. Keterlibatan konsumen dalam masyarakat atau komunitas, baik yang bersifat informal, seperti teman dan keluarga, maupun formal, seperti perusahaan atau organisasi, memengaruhi perilakunya. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan sangat dipengaruhi oleh interaksi yang terjadi dalam komunitas mereka. Keluarga dan teman dekat, misalnya sangat mempengaruhi gaya hidup dan kebiasaan makan seseorang. Karena

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

konsumen cenderung mengikuti norma-norma yang berlaku dalam kelompok atau kelas sosial mereka, status sosial dan kelas sosial juga memainkan peran penting dalam membentuk standar gaya hidup dan pola perilaku. Pemasaran bergantung pada segmentasi pasar untuk memahami pola perilaku dan gaya hidup yang dominan dalam kelas atau kelompok konsumen tertentu.<sup>12</sup>

## 2. Teknologi Informasi

### a. Pengertian Teknologi Informasi

Martin berpendapat bahwa teknologi informasi tidak hanya mencakup teknologi komputer, seperti perangkat keras dan perangkat lunak, yang digunakan untuk memproses dan menyimpan data, tetapi juga teknologi komunikasi, yang digunakan untuk mengirimkan data<sup>13</sup>. Teknologi informasi adalah kumpulan alat yang memungkinkan Anda berinteraksi dengan data dan melakukan aktivitas yang terkait dengan pemrosesan data, menurut Haag dan Keen. Menurut Williams dan Sawyer, teknologi informasi adalah jenis teknologi yang menggabungkan komputer dengan tautan komunikasi berkecepatan tinggi yang memungkinkan transmisi data, audio, dan video<sup>14</sup>. Menurut Undang-Undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, teknologi informasi adalah metode untuk mengumpulkan, memproduksi, menyimpan, mengolahnya, menerbitkan, menganalisis, dan/atau mendistribusikan informasi.

### b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Teknologi Informasi

Adapun faktor yang mempengaruhi teknologi informasi menurut Aji Binawan Putra sebagai berikut:

#### a) Kartu ATM

Dalam bahasa Indonesia, ATM berarti Anjungan Tunai Mandiri. Untuk transaksi pengambilan uang tunai di *Automatoc Teller Machine*

<sup>12</sup> Wardhana, Aditya. Buku. *Perilaku Konsumen di Era Digital*. Purbalingga: Eureka Media. Aksara. 2024

<sup>13</sup> Sutarman. Buku. *Pengantar Teknologi Informasi*. Jakarta: Bumi Aksara. 2023

<sup>14</sup> Abdul, Kadir. Buku. *Pengantar Teknologi Informasi Edisi Revisi*. Yogyakarta: CV Andi. 2019

(ATM) yang terutama di lokasi yang ramai orang, kartu ATM digunakan. Misalnya, hampir semua bank saat ini menawarkan kartu ATM dan menjadi bagian dari layanan bagi pelanggan yang membuka rekening tabungan di pusat perbelanjaan, pasar, sekolah, dan perkantoran. Pelanggan yang membuka rekening tabungan biasanya memiliki dua pilihan: memiliki buku tabungan mereka sendiri atau menggunakan kartu ATM bank tersebut untuk mendapatkan layanan ATM.

Kartu ATM telah berkembang dengan sangat cepat dan memiliki manfaat dan kemudahan:

- 1) Menggunakan ATM untuk mengambil uang tunai.
- 2) Melakukan transfer atau pengiriman uang antar rekening ke bank yang sama atau bank lain yang memiliki jaringan yang sama.
- 3) Pembayaran dengan kartu kredit, listrik(PLN), telepon, handphone, air (PDAM), dan pajak bumi dan bangunan (PBB), dan
- 4) Pembelian pulsa handphone prabayar, dan
- 5) Fasilitas telepon banking, dan
- 6) Fasilitas kartu debit untuk pembelian barang.<sup>15</sup>

Beberapa bank memungkinkan pelanggan menggunakan kartu ATM mereka dengan debit atau kartu debit. Dengan menggunakan fasilitas ini, orang dapat membeli barang dan jasa di lokasi tertentu yang bekerja sama dengan bank tersebut. Saat anda membeli barang atau jasa, prosesnya adalah mendebit rekening nasabah atau mengurangi saldo rekening nasabah sambil menambah saldo rekening tabungan penjual. Penjual bekerja sama dengan bank. Penjual memiliki alat untuk memeriksa keabsahan kartu, termasuk kepemilikan dan jumlah simpanan.

Setiap pemilik kartu ATM dan debit memiliki jaminan keamanan dan kerahasiaan karena kartu tersebut dimiliki secara pribadi oleh nasabah. Akan diberikan nomor identifikasi pribadi atau PIN, yaitu nomor rahasia yang akan digunakan untuk melakukan transaksi keuangan. Tidak ada yang dapat

<sup>15</sup> Binawan, Aji Putra. 2020. Analisis Pemanfaatan Teknologi Informasi Perbankan Dan Pendampingan Pada Nasabah KUR di BRI Syariah KCP Blitar. Ponorogo.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

mengetahui nomor ini, termasuk bank. Nomor PIN dapat diubah sesuai keinginan nasabah dan selalu digunakan untuk setiap transaksi keuangan di ATM maupun pembelian barang melalui fasilitas debit. Mesin ATM otomatis memenuhi kebutuhan nasabah setiap saat. ATM terletak di tempat yang strategis<sup>16</sup>.

#### b). *Mobile Banking*

*Mobile banking* adalah salah satu hasil dari pengembangan teknologi mobile di bidang komersial. Menggabungkan teknologi informasi dan aplikasi bisnis, *mobile banking* memungkinkan nasabah melakukan transaksi 24 jam sehari tanpa harus mengunjungi kantor cabang bank. *Mobile banking* adalah layanan agak baru yang ditawarkan oleh bank kepada nasabahnya.

Salah satu layanan perbankan yang menggunakan teknologi informasi adalah *mobile banking*. Bank dapat memberikan nilai tambahan kepada klien mereka melalui layanan ini. Konsumen akan terpengaruh secara langsung oleh promosi *mobile banking*. Untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan, bank menyediakan layanan perbankan yang dikenal sebagai *mobile banking*, juga dikenal sebagai *mobile banking*. Serta kemampuan pelanggan untuk melakukan berbagai transaksi dengan cepat dan efisien.

*Mobile banking* tidak akan berfungsi jika tidak didukung oleh suatu alat yang memungkinkan *mobile banking*. Setiap orang yang memiliki telepon seluler atau ponsel dapat menggunakan fasilitas ini untuk berkomunikasi kapan saja dan dimana saja. Selain itu, banyak bank menawarkan layanan bank online dan *mobile banking* untuk menyenangkan dan menarik lebih banyak klien. Dengan berbagai kemudahan layanan perbankan, diharapkan klien akan puas dengan berbagai barang dan jasa yang ditawarkan oleh bank.

<sup>16</sup> Mentari Aprilia Hana, dkk. 2025. Pengaruh Teknologi Informasi dan Mobile Banking Bank Syariah(BSI) Dalam Mewujudkan Konsep Paperless di Sektor Perbankan Syariah. *Jurnal Intele Insan Cendikia*.



Dengan layanan *E-banking* lainnya, *mobile banking* juga berkembang paling cepat. Ini karena *mobile banking* dapat memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat modern. *Mobile banking* menyatukan semua layanan perbankan dalam satu sentuhan. Klien akan lebih puas dengan layanan *mobile banking*. Selain itu, sebagai metode penyampaian jasa nirkabel, *mobile banking* menciptakan “nilai” untuk klien bank.

### c). *E-Banking atau Online Banking*

Salah satu fitur sistem teknologi informasi keuangan bank yang paling penting adalah integrasi sistem. Ini berarti bahwa seluruh operasi perusahaan dapat dilakukan melalui suatu sistem aplikasi atau bahwa sistem dapat secara otomatis mengirimkan keluaran atau outputnya ke sistem lain.

Salah satu tren TSI perbankan saat ini adalah sistem online, atau sistem aplikasi perbankan terintegrasi, yang memungkinkan setiap bagian atau nasabah bank untuk berkomunikasi dengan pihak-pihak di seluruh kantor cabang secara online. Sistem ini memerlukan sistem jaringan komputer yang menghubungkan seluruh kantor cabang, serta pembuatan subsistem aplikasi yang terintegrasi dengan mempertimbangkan hubungan fungsional dan konektivitas antar bagian bank.

### c. Fungsi Teknologi Informasi

Beberapa fungsi teknologi yaitu:

- 1) Menangkap dan menggabungkan catatan terperinci tentang suatu kegiatan. Untuk ilustrasi, gunakan alat seperti keyboard, pemindai, mikrofon, dll.
- 2) Menerima input dan mengolahnya menjadi informasi. Dengan kata lain, dengan mengubah data menjadi bentuk yang berbeda, menghitung, menganalisis kondisi, dan menggabungkan berbagai jenis data dan informasi.
- 3) Menghasilkan, mengorganisasikan, dan menyampaikan hasil yang bermanfaat.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

- 4) Menyimpan, sebagai alat untuk menyimpan dan merekam data dan informasi yang dapat digunakan untuk berbagai tujuan.
- 5) Mencari kembali, mencari, mengambil, atau menyalin data dan informasi yang disimpan Untuk contoh, menemukan supplier yang telah membayar utang, dll.
- 6) Mentransmisi adalah proses mengirimkan data dan informasi dengan bantuan jaringan komputer. Mengirim hasil data sebagai contohnya.<sup>17</sup>

#### d. Dimensi Teknologi Informasi

Dimensi teknologi informasi yaitu:

1. Transaksi keuangan mudah dilakukan dalam hitungan menit.
2. Risiko tidak selalu merupakan hal yang buruk. Dalam kenyataannya, risiko bisa mengandung peluang yang sangat besar bagi mereka yang mengelolanya dengan baik.
3. Ketika seseorang menggunakan teknologi informasi, mereka percaya bahwa itu akan bermanfaat bagi mereka.

#### e. Peran Teknologi Informasi

Teknologi informasi sangat penting dalam kehidupan modern. Secara umum, teknologi informasi memiliki peran, menurut Abdul Kadir dalam buku Pengenalan Teknologi Informasi.

- 1) teknologi informasi mengurangi peran manusia.

Akan ada kebutuhan akan kemanusiaan di sana. Komputer dan Internet sangat penting untuk mengotomatisasi tugas dan prosedur biasa.

- 2) Teknologi Informasi meningkatkan peran manusia.

Manusia memainkan peran yang jauh lebih besar dalam masyarakat saat ini daripada saat teknologi informasi muncul. Proses presentasi, pemrosesan, dan pemrosesan data dapat dipercepat. Selain itu, informasi yang dihasilkan memiliki manfaat yang maksimal.

- 3) Teknologi Informasi merestrukturisasi peran manusia.

<sup>17</sup> Oscar Jaya Negara, dkk. 2023. Peran Transformasi Teknologi Informasi di Era Industri 4.0 Pada profesi Akuntansi. *Jurnal Mentari : Manajemen Pendidikan dan Teknologi Informasi*.

Dengan adanya teknologi informasi, semua pekerjaan dan aktivitas dilakukan oleh manusia. Dengan adanya teknologi informasi, manusia dapat melakukan pekerjaan lain. Perubahan yang menguntungkan bisnis atau organisasi.

Karena semua yang berkaitan dengan sistem bank tentunya dibantu oleh teknologi informasi, teknologi sangat penting untuk kemajuan bank. Ketika kemudahan layanan diterapkan pada bank terus berkembang, ini menunjukkan bahwa bank memiliki teknologi yang kompleks dan beragam. Salah satu inovasi produk perbankan digital yang ditawarkan oleh bank adalah aplikasi perbankan mobile.

#### f. Teori TAM

Teori *Technology Acceptance Model* (TAM) berfungsi sebagai model dasar dan menyelidiki berbagai faktor yang mempengaruhi sikap dan perilaku niat untuk mengadopsi teknologi. *Technology Acceptance Model* menggunakan hubungan kasual dari *Theory Of Reasoned Action* (TRA), yang diusulkan oleh Ajzen dan Fishbein, untuk menjelaskan perilaku penerimaan individu pada sistem informasi. *Technology Acceptance Model*, yang merupakan modifikasi dari teori TRA, menyatakan bahwa TAM berpendapat bahwa niat perilaku seseorang memengaruhi penggunaan teknologi, yang dipengaruhi oleh sikap mereka terhadap teknologi, manfaatnya, dan kemudahan yang dirasakan. Berdasarkan teori Davis, manfaat yang dirasakan mengacu pada seberapa besar pelanggan percaya bahwa penggunaan teknologi itu akan meningkatkan kinerjanya, dan kemudahan penggunaan mengacu pada seberapa mudahnya menggunakannya.

### 3. Kemudahan Penggunaan M-Banking

#### a. Kemudahan Penggunaan

Dafinisi dalam jurnal Dimas Agung mendefinisikan persepsi kemudahan sebagai Tingkat Dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan teknologi informasi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya. Sun dan Zhang



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

mengidentifikasi dimensi dari persepsi kemudahan yaitu, *ease to learn* (mudah untuk dipelajari), *ease to use* (mudah digunakan), *clear and understandable* (jelas dan mudah dimengerti), dan *become skillful* (menjadi terampil).

Dari beberapa definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan merujuk pada sejauh mana individu yakin bahwa using teknologi tidak akan memerlukan upaya mental dan fisik yang besar.

Aspek-aspek kemudahan penggunaan menurut Venkatesh dan Davis dalam skripsi Ratna dan Ramaditya membagi dimensi persepsi kemudahan penggunaan menjadi berikut:

- 1) *Easyness*, yaitu kemudahan sebuah system untuk digunakan. Kemudahan ini mengacu pada semudah apa *website* dapat dijalankan oleh individu.
- 2) *Clear, and understandable*, yaitu Tingkat sejauh mana sebuah system memiliki kejelasan. Hal ini mengacu pada sebuah *website* yang memiliki content yang mudah dipahami.
- 3) *Easy to learn*, yaitu tingkat sejauh mana sebuah system mudah untuk dipelajari dan diadopsi oleh seorang individu. Dimensi ini mengacu pada sejauh mana *website* dapat dipelajari untuk nantinya digunakan sebagai media yang diakses sehari-hari.
- 4) *Overall easiness*, yaitu tingkat kemudahan secara keseluruhan yang dimiliki oleh sebuah system. Dimensi ini mengacu pada kemudahan secara keseluruhan yang dirasakan dalam menggunakan *website*.

## b. *Mobile Banking*

### 1. *Pengertian Mobile Banking*

*Mobile banking* adalah jasa pelayanan perbankan yang disediakan oleh bank, termasuk bank syariah agar nasabah dapat bertransaksi setiap saat, tanpa harus datang ke bank yang bersangkutan, layanan ini berbasis

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

teknologi seluler yang memberikan kemudahan dalam melakukan kegiatan transaksi perbankan.<sup>18</sup>

Menurut Budi Agus Riswandi *mobile banking* adalah layanan digital perbankan yang ditawarkan oleh bank untuk nasabahnya melakukan transaksi hanya melalui smartphone. *Mobile Banking* bank syariah merupakan layanan digital yang memanfaatkan teknologi *mobile* atau perangkat seluler seperti smartphone atau tablet untuk melakukan transaksi perbankan syariah secara elektronik.

## 2. Manfaat Mobile Banking

*Mobile banking* bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah, memenuhi keinginan pasar, memberi kemudahan kepada nasabah untuk melakukan transaksi. Ada beberapa layanan yang bisa digunakan nasabah dalam mobile banking antara lain untuk mengirim uang (transfer) antar rekening bank, untuk membayar tagihan telepon, rumah, Listrik, atau pinjaman uang setiap bulan, dan transaksi non-finansial lainnya.

## 4. Kepuasan

### a. Pengertian Kepuasan

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul ketika mereka membandingkan kinerja produk (atau hasil) mereka dengan ekspektasi mereka. Kepuasan pelanggan dapat digambarkan sebagai respons pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian dan tingkat kepentingan sebelumnya.

Menurut Philip Khotler kepuasan adalah seberapa baik seseorang menilai kinerja produk yang dia anggap (atau hasilnya) dalam kaitannya dengan ekspektasi. Jika kinerja produk tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan akan menjadi tidak puas dan kecewa; jika kinerja produk sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas; dan jika kinerja produk melebihi ekspektasi, pelanggan akan senang. Pelanggan akan kecewa jika kinerja

<sup>18</sup> Rambe Jelita Handayani, dkk. 2022. Pengaruh kemudahan dan manfaat mobile banking terhadap kepuasan mahasiswa jurusan perbankan syariah uin Sumatera utara. *Jurnal Kajian Ekonomi dan Perbankan Syariah*.

tidak sesuai dengan harapan. Harapan pelanggan akan dibentuk oleh pengalaman sebelumnya, komentar dari keluarga, janji, dan informasi tentang persaingan. Pelanggan yang puas akan lebih setia, kurang sensitif terhadap harga, dan memberikan ulasan positif tentang bisnis.

Kepuasan dapat didefinisikan sebagai upaya untuk memenuhi sesuatu atau membuat sesuatu cukup. Perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya dikenal sebagai sebagai kepuasan. Kinerja dan harapan menentukan kepuasan. Konsumen akan tidak puas jika kinerja kurang dari harapan, tetapi jika kinerja memenuhi harapan, konsumen akan puas dan akan sangat puas jika kinerja melebihi harapan. Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai ketika kinerja suatu barang atau jasa setidaknya memenuhi harapan.

Berdasarkan berbagai definisi di atas, kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai tanggapan perilaku pelanggan terhadap suatu barang atau jasa yang disakannya dibandingkan dengan harapan pelanggan terhadap barang atau jasa tersebut. Dalam industri perbankan, kepuasan pelanggan Bank Syariah Indonesia (BSI) dapat dilihat dari banyaknya transaksi yang dilakukan. Jika pelanggan puas dengan penggunaan teknologi yang diberikan oleh pihak bank tersebut, maka mereka akan terus mempercayakan keuangannya pada bank lain dan bahkan akan menyarankan orang lain untuk meabung atau melakukan pembiayaan di Bank Syariah Indonesia (BSI). Beberapa definisi di atas memiliki kesamaan, misalnya:

Melibatkan aspek kepuasan pelanggan (harapan kinerja/hasil yang dirasakan). Dalam kebanyakan kasus, harapan konsumen adalah perkiraan atau keyakinan konsumen tentang kualitas produk yang akan mereka terima ketika mereka membeli atau menggunakan suatu produk, baik itu barang atau jasa. Sedangkan kinerja yang dirasakan konsumen adalah persepsi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



konsumen tentang apa yang mereka terima setelah menggunakan produk tersebut<sup>19</sup>.

Bagi bisnis yang bergerak di bidang jasa perbankan, kepuasan pelanggan adalah hal penting yang tidak boleh diabaikan. Ini karena kepuasan pelanggan sangat penting untuk memenangkan persaingan dan mempertahankan reputasi perusahaan di masyarakat. Oleh karena itu, memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan sangatlah penting. Untuk dapat berkontribusi pada pembangunan bangsa melalui pemberdayaan umat, bank syariah harus menghadapi dan menangani tantangan karena perbankan syariah telah memasuki persaingan berskala global. Menurut teori perilaku konsumen, perusahaan dapat mendapatkan kepercayaan masyarakat melalui rancangan pemasaran internal dan eksternal.

#### b. Dimensi Kepuasan

Ada tiga dimensi kepuasan yang berbeda:

1. Kesesuaian harapan adalah ketika kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan sesuai dengan apa yang dirasakan oleh pelanggan.
2. Minat berkunjung kembali adalah ketika pelanggan bersedia untuk membeli atau menggunakan produk yang telah di sediakan oleh bank syariah tersebut, dan tingkat kepuasan yang diharapkannya lagi. Dan,
3. Kesiediaan untuk merekomendasikan adalah ketika pelanggan bersedia untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga mereka.<sup>20</sup>

#### c. Faktor-Faktor Pendukung Kepuasan Konsumen

Dalam konteks perbankan, pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia kepada setiap nasabah berbeda-beda karena faktor emosional dan tingkat kepuasan yang berbeda. Bank Syariah Indonesia menciptakan konsumen apostles, meningkatkan kepuasan konsumen yang

<sup>19</sup> Nicholas Raymond Sentosa, dkk. 2020. Analisis Peningkatan Kepuasan Nasabah Bank Kota Jambi Menggunakan Evaluasi Kualitas Layanan, Kepercayaan, Serta Citra Perusahaan. *Jurnal Ekonomi Kreatif dan Inovatif Indonesia*.

<sup>20</sup> Etta Mamang Sangadji dkk. 2018. Perilaku Konsumen. Yogyakarta : Andi



gagal dan menjadikan mereka setia, menghindari konsumen teroris dan tahanan, dan menurunkan konsumen mencenaires.

Kualitas produk mencakup lima aspek yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen yaitu:

1. Kualitas produk yang mencakup lima aspek: kinerja, keandalan, kesesuaian, ketahanan, dan kekonsistenan. Pelanggan akan merasa puas apabila hasil evaluasi menunjukkan bahwa jasa yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas pelayanan adalah pelanggan akan merasa puas apabila pelayanan yang baik yang sesuai dengan yang diharapkan telah diberikan. Reabilitas, responsifitas, keyakinan empati, dan tanggible adalah dimensi kualitas pelayanan menurut konsep *SerQual*. Dalam banyak kasus, tingkat layanan mempunyai kekuatan untuk membedakan produk dari kualitasnya.
3. Faktor emosional termasuk tingkat kepuasan pelanggan yang mereka peroleh saat menggunakan suatu produk yang terkait dengan gaya hidup mereka. Kepuasan pelanggan didasarkan pada hal-hal seperti rasa bangga, rasa percaya diri, dan simbol sukses.
4. Kemudahan adalah komponen yang berkaitan dengan biaya untuk membeli barang atau jasa. Pelanggan akan lebih puas jika mendapatkan barang atau jasa menjadi lebih mudah, nyaman, dan efisien. Perbankan mengejar kepuasan pelanggan. Bank Syariah Indonesia mengutamakan kepuasan pelanggan dengan menyediakan produk dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan membuatnya mudah di akses.

#### d. Kepuasan Menurut Perspektif Islam

Standar syariah adalah metrik Islam untuk menilai kepuasan pelanggan. Dalam perspektif syariah, kepuasan pelanggan adalah tingkat perbandingan antara kenyataan yang diterima dan harapan terhadap barang atau jasa yang seharusnya sesuai syariah. Perusahaan barang dan jasa harus melihat kinerja perusahaannya yang berkaitan dengan:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

- 1) Sifat Jujur: Sebuah perusahaan harus menanamkan sifat jujur kepada seluruh karyawannya untuk mengetahui seberapa puas konsumennya. Ini berdasarkan sabda Nabi SAW, "Muslim itu adalah saudara muslim. Tidak boleh bagi seorang muslim, apabila ia berdagang dengan saudaranya dan menemukan cacat, kecuali diterangkannya." (HR. Ahmad dan Thobrani).<sup>21</sup>
- 2) Sifat Amanah: Amanah adalah mengembalikan hak seseorang kepada pemiliknya, tidak mengambil hak seseorang yang lebih besar dari haknya, dan tidak mengurangi hak orang lain, baik dalam hal harga atau hal lainnya. Berdagang menggunakan istilah "menjual dengan amanah", yang berarti penjual memberi tahu pembeli tentang fitur, kualitas, dan harga barang dagangan tanpa melebihi-lebihkannya. Berdasarkan uraian tersebut, sebuah perusahaan memberikan pelayanan yang memuaskan.
- 3) Berdusta dalam berdagang sangat dikecam dalam Islam, terutama jika disertai dengan sumpah palsu atas nama Allah. Hakim bin Hazm mengatakan dalam hadits mutafaqun`alaihi, "Jika keduanya bersikap benar dan menjelaskan kekurangan barang yang diperdagangkan, maka keduanya mendapatkan berkah dari jual belinya." Namun, jika keduanya menutupi aib barang dagangan itu dan berbohong, maka berkah jual beli itu hilang (HR. Hakim bin Hazm, Harahap, 2017).

## B. Studi Relevan

Dibawah ini merupakan penelitian terdahulu yang peneliti sertakan sebagai pendukung penelitian yang akan dilakukan.

**Tabel 2. 1 Studi Relevan**

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1	Arief Rianto,	Pengaruh Teknologi	Kuantitatif	Berdasarkan hasil penelitian maka dapat	Perbedaannya terletak

<sup>21</sup> Melfi Adela. 2020. Pengaruh Layanan *M-Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (studi kasus pada Bank BNI Syariah KCP Raja Basa.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang: 1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah. b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunan Gunung Jati 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Gunung Jati	dkk. (2019). <sup>22</sup>	Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BJB Syariah Cabang Cirebon.		diperoleh kesimpulan bahwa teknologi informasi dan kualitas layanan berpengaruh signifikan baik secara parsial maupun secara simultan.	pada variabel yang berbeda, objek yang berbeda, dan Lokasi yang berbeda	
	2	Fauzul Azhar, dkk. 2022 <sup>23</sup>	Pengaruh teknologi informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah bank syariah banda aceh	Kuantitatif	Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa “Teknologi informasi dan kualitas layanan secara Bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.	Perbedaanny a terletak pada variabel yang berbeda, objek yang berbeda, dan Lokasi yang berbeda
	3	Siti Nur Muthla h, dkk. 2024 <sup>24</sup>	Pengaruh teknologi informasi dan fitur layanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan aplikasi bsi mobile	Kuantitatif	Dari hasil penelitian terdapat Kesimpulan bahwa teknologi dan fitur layanan secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi	Perbedaanny a terletak pada variabel yang berbeda, objek yang berbeda, dan Lokasi yang

<sup>22</sup>Rianto Arief, dkk. 2019. Pengaruh Teknologi Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BJB Syariah Cabang Cirebon. *Jurnal Ekonomi Manajemen*.

<sup>23</sup> Azhar Fauzul, dkk. 2022. Pengaruh teknologi informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah bank syariah banda aceh. *Journal of Students Islamic Economic and Business*.

<sup>24</sup> Muthlah Nur Siti, dkk. 2024. Pengaruh teknologi informasi dan fitur layanan terhadap kepuasan nasabah menggunakan aplikasi bsi mobile (Studi kasus bank Syariah Indonesia Kcp Palembang Demag). *Jurnal Ekonomika dan Bisnis*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

		(Studi kasus bank syariah Indonesia Kcp Palembang demag)		bsi mobile.	berbeda
4	Adelia Sari <sup>1</sup> ,Erni <sup>2</sup> , dkk. (2023). <sup>25</sup>	Pengaruh Digital Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah (Studi Pada Mahasiswa uin Alauddin Makassar yang Menggunakan Mobile Banking)	Kuantitatif	Dari hasil penelitian terdapat Kesimpulan bahwa “pengaruh digital banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.	Perbedaanny a terletak pada variabel yang berbeda, objek yang berbeda, dan Lokasi yang berbeda
5	M. Fahrul Husni, dkk. (2023). <sup>26</sup>	Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia, TBK Regional Office x Makassar	Kuantitatif	Dari hasil penelitian bahwa “pengaruh kualitas layanan dan kemudahan mobile banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.	Perbedaanny a terletak pada variabel yang berbeda, objek yang berbeda, dan Lokasi yang berbeda.

<sup>25</sup> Erni<sup>1</sup>, Sari Adelia<sup>2</sup>, dkk. 2023. Pengaruh digital banking terhadap kepuasan nasabah bank syariah (Studi pada mahasiswa uin alauddin makassar yang menggunakan mobile banking). *Jurnal Ekonomi Manajemen*.

<sup>26</sup> Husni M. Fahrul, dkk. 2023. Pengaruh kualitas layanan dan kemudahan *mobile banking* terhadp kepuasan nasabah. PT. Bank Syariah Indonesia. TBK. Regional office x makassar. *Jurnal Sistem Informasi dan Manajemen*.

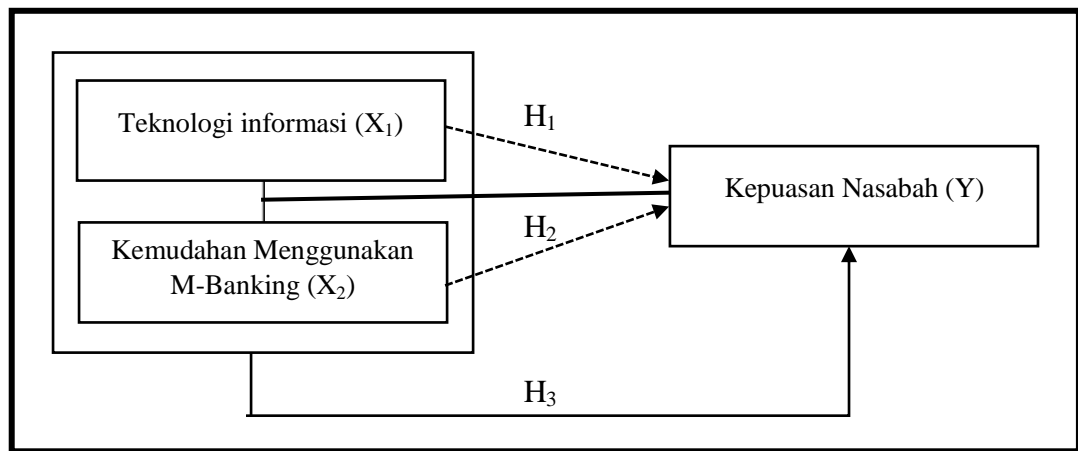
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

### C. Kerangka Berfikir

Secara ringkas kerangka berfikir dari penelitian ini dapat dilihat dari gambar dibawah ini:

Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir



Informasi:

- > : Pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen.
- > : pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel dependen.

### D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian dapat didefinisikan sebagai solusi temporer untuk masalah yang diteliti sampai hasil pengujian empiris dan data yang dikumpulkan dapat dibuktikan. Berdasarkan teori-teori ini, hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut<sup>27</sup>:

<sup>27</sup> Mustika Kurnia Cesaria. *Pengaruh Kualitas Jasa Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Para Nasabah Bank*. Jakarta Selatan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

1.  $H_{01}$ : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan teknologi informasi terhadap kepuasan nasabah secara parsial (studi pada mahasiswa perbankan syariah angkatan 2021 UIN STS Jambi).

$H_{a1}$ : Terdapat pengaruh yang signifikan teknologi informasi terhadap kepuasan nasabah secara parsial (studi kasus pada mahasiswa perbankan syariah angkatan 2021 UIN STS Jambi).

2.  $H_{02}$ : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan kemudahan menggunakan *m-banking* terhadap kepuasan nasabah secara simultan (studi pada mahasiswa perbankan syariah angkatan 2021 UIN STS Jambi).

$H_{a2}$ : Terdapat pengaruh yang signifikan kemudahan menggunakan *m-banking* terhadap kepuasan nasabah secara simultan (studi kasus pada mahasiswa perbankan syariah angkatan 2021 UIN STS Jambi).

3.  $H_{03}$ : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan Teknologi Informasi dan kemudahan menggunakan *m-banking* terhadap kepuasan nasabah secara simultan (studi pada mahasiswa perbankan syariah angkatan 2021 UIN STS Jambi).

$H_{a3}$ : Terdapat pengaruh yang signifikan Teknologi Informasi dan kemudahan menggunakan *m-banking* terhadap kepuasan nasabah secara simultan (studi kasus pada mahasiswa perbankan syariah angkatan 2021 UIN STS Jambi).



## BAB III METODE PENELITIAN

### A. Metode dan Jenis Penelitian

Metode penelitian adalah suatu cara ilmiah untuk memperoleh data dengan maksud dan tujuan tertentu. Berdasarkan temuan dan analisis penelitian terdahulu, jenis penelitian ini bersifat kuantitatif, artinya melibatkan angka-angka yang dapat diteliti dan digunakan untuk menguji pengaruh variable independent terhadap variable dependent. Penelitian kuantitatif juga mengacu pada penelitian yang menggunakan data yang masuk akal yang secara perlahan berasal dari temuan penelitian atau data yang diteliti dengan menggunakan analisis statistik<sup>28</sup>.

Penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif. Ini adalah jenis penelitian ilmiah yang secara sistematis mempelajari komponen dan hubungan antar fenomena. Mengembangkan dan menggunakan model matematis, teori, dan hipotesis tentang peristiwa alam adalah tujuan penelitian kuantitatif.

### B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dan sumber dalam penelitian ini adalah mahasiswa perbankan syariah angkatan 2021 UIN STS Jambi Jl. Lintas Jambi-muara Bulian KM. 16, Simpang Sungai Duren, Jambi Luar Kota, Muaro Jambi 36361, untuk mendapatkan data-data dengan semua alat yang diperlukan.

### C. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang akan digunakan dalam penelitian ini terbagi dua, yaitu data primer dan data sekunder antara lain adalah<sup>29</sup>:

#### 1. Data Primer

Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh secara langsung di lapangan oleh peneliti atau pihak yang bersangkutan dengan penelitian ini. Untuk mempermudah penelitian, penulis menggunakan

<sup>28</sup> Johan, dkk. 2024. Pengaruh teknologi informasi dan kualitas layanan customer service officer terhadap kepuasan nasabah bank x di Jakarta. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 9(2).

<sup>29</sup> Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar), hlm. 91

Google Form, yang mana responden hanya perlu menjawab kuesioner melalui internet. Responden dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2021 Uin Sts Jambi.

## 2. Data Sekunder

Data yang tersedia dan dikumpulkan oleh orang lain disebut data sekunder. Contoh data sekunder dalam penelitian ini termasuk buku, jurnal, hasil penelitian, laporan kerja praktik, dan media perantara lainnya. Yang terkait dengan subjek penelitian penulis.

## D. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Definisi populasi dalam statistik tidak terbatas pada sekelompok atau kumpulan individu yang dikaji. Sebaliknya, dia menyatakan bahwa definisi populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari ats objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian menghasilkan kesimpulan.<sup>30</sup>

Berdasarkan pendapatan di atas, populasi dapat di definisikan kumpulan dari semua ukuran, hitungan, atau kualitas yang menjadi fokus penelitian. Dengan demikian, definisi populasi dalam statistik mengacu pada semua ukuran, hitungan, atau kualitas yang menjadi fokus penelitian.

Dalam penelitian ini populasinya adalah mahasiswa strata 1 (S1) fakultas ekonomi dan bisnis islam uin sulthan thaha saifuddin jambi tahun angkatan 2021 program studi Perbankan Syariah dengan populasi 95 mahasiswa.

### 2. Sampel

Selama sampel dapat mewakili populasi secara *representatif* (*representative*). Sampel merupakan bagian dari populasi secara keseluruhan. Jika penelitian tidak dapat melakukan penelitian keseluruhan populasi karena kondisi wabah saat ini, serta keterbatasan tenaga dan waktu,

<sup>30</sup> Sugiono, *Statistika untuk Penelitian*.

maka sampel digunakan. Dalam hal ini, peneliti dapat menggunakan sampel yang dapat mewakili populasi secara akurat.<sup>31</sup>

Ukuran sampel digunakan untuk menunjukkan berapa banyak orang yang terlibat dalam sampel. Jumlah sampel yang diharapkan 100% dari populasi adalah jumlah anggota populasi itu sendiri. Selain itu diharapkan bahwa pengambilan sampel mewakili populasi yang sudah ada. Selanjutnya, dalam penelitian ini, metode penentuan sampel digunakan dengan menggunakan rumus sloven. Rumus-rumus ini adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n= Jumlah sampel yang diperlukan

N= Jumlah populasi

e= Tingkat kesalahan sampel (sampling error), biasanya 5%

Penentuan jumlah sampel yang di ambil sebagai responden dengan menggunakan rumus solven dan dengan menggunakan nilai e sebesar 5% atau 0,05 maka hasil yang di dapatkan adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{95}{(1 + (95 \times (0,05)^2)}$$

$$n = \frac{95}{1 + 95 (0,0025)}$$

$$n = \frac{95}{1,2374}$$

$$n = 76,76 \text{ (77 Sampel)}$$

Berdasarkan perhitungan Teknik slovin, jadi jumlah responden yang dibutuhkan yaitu sebanyak 77 sampel

#### E. Metode Penarikan Sampel

Penarikan sampel pada penelitian ini menggunakan metode Probability Sampling. Probability Sampling menunjukkan bahwa semua elemen dalam

<sup>31</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

populasi memiliki kesempatan (*probability*) yang semua untuk dipilih sebagai sampel.

Pada penelitian ini Teknik *Probability* Sampling yang dipilih yaitu Random Sampling. Random sampling adalah teknik yang digunakan pada populasi dengan anggota/unsur yang tidak homogen dan berstrata (tingkat) secara proorsional.

## F. Teknik dan Instrumen Penelitian

### 1. Teknik Pengumpulan Data

Analisis data dalam riset pada hakikatnya merupakan proses mengolah data yang telah kita peroleh dilapangan. Hasil akhir riset tergantung pada data yang diperoleh di lapangan dan tergantung pada bagaimana menganalisis data". Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dengan menggunakan metode kuesioner dan studi pustaka. Teknik pengumpulan data tersebut dijelaskan di bawah ini<sup>32</sup>:

#### 1) Metode kuesioner

Metode kuesioner yaitu sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden tentang pribadinya atau hal- hal yang ia ketahui. Tehnik ini dilaksanakan dengan menggunakan daftar pertanyaan tertutup untuk memudahkan peneliti dalam menganalisa data. Survei dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada mahasiswa dengan serangkaian pertanyaan terkait dengan perilaku konsumtif. Memungkinkan penerima informasi untuk menerimanya Seperti yang dipersyaratkan oleh tujuan peneliti, saya melakukan observasi partikulat. Istilah "partisipan observasi" mengacu pada jenis teknik pengamatan tertentu di mana suatu objek yang diamati melakukan suatu tindakan atas nama subjek. Skala pengukuran menggunakan skala pengukuran Likert seperti checklist, dan kepuasan

<sup>32</sup> Dea Aliza Putri. 2022. *Pengaruh Independensi, Akuntabilitas, Kompetensi Dan Profesionalisme Auditor Terhadap Kualitas Audit Pada Kantor Akuntan Publik (Kap) Di Surabaya*. Surabaya



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:  
 1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi  
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

pelanggan dinyatakan dengan mengisi checklist pada kolom yang ditentukan. Setiap jawaban mempunyai bobot sebagai berikut:

- a. Bobot 1 = Sangat Setuju (SS)
- b. Bobot 2 = Setuju (S)
- c. Bobot 3 = Kurang Setuju (KS)
- d. Bobot 4 = Tidak Setuju (TS)
- e. Bobot 5 = Sangat Tidak Setuju (STS)

## 2) Interview (Wawancara)

Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara wawancara, wawancara yang dimaksud di sini adalah Teknik untuk mengumpulkan data yang akurat untuk keperluan proses pemecahan masalah tertentu. Pencarian data dengan Teknik ini dilakukan dengan cara tanya jawab secara lisan dan bertatap muka langsung antara seorang atau beberapa orang pewawancara dengan seorang atau beberapa orang yang diwawancarai.

## 2. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini, data dikumpulkan menggunakan skala likert, yang merupakan skala pengukuran yang terdiri dari lima pilihan jawaban, dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju, yang menunjukkan sikap atau persepsi seseorang terhadap kejadian atau pertanyaan yang diberikan dalam bentuk kuesioner. Skala likert 5 titik, versi asli dari Dr. Rensit Likert, terdiri dari:

- a. Sangat setuju
- b. Setuju
- c. Kurang setuju
- d. Tidak setuju
- e. Sangat tidak setuju

Tabel Instrumen Skala Likert

No	Pernyataan	Skor
1	Sangat setuju	1
2	Setuju	2
3	Kurang setuju	3
4	Tidak setuju	4
5	Sangat tidak setuju	5

Skala ini digunakan untuk mengukur tanggapan atau respon seseorang tentang objek sosial yang diperoleh melalui jawaban secara bertingkat dari pertanyaan-pertanyaan yang diajukan terhadap sampel. Langkah-langkah dalam menyusun skala likert adalah:

1. Menetapkan variabel yang akan diteliti.
2. Menentukan indikator-indikator dari variabel yang diteliti.
3. Menunjukkan indikator tersebut menjadi daftar pertanyaan (Kuisisioner).

## G. Defenisi Operasional Variabel

### 1. Variabel dependent

Adalah variabel terikat yang memberikan reaksi atau respon jika dihubungkan dengan variabel bebas. Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan variabel dependent adalah kepuasan nasabah (studi pada mahasiswa perbankan syariah Angkatan 2021 UIN STS Jambi).

Kepuasan nasabah (mahasiswa) merupakan suatu bentuk atau penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Kepuasan dapat dilihat dari kesesuaian harapan, minat untuk bertransaksi, serta kesediaan untuk merekomendasikan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

## 2. *Varibael independent*

Adalah variabel bebas yang mempengaruhi variabel lain. Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan variabel independent adalah teknologi informasi ( $X_1$ ) dan kemudahan menggunakan *m-banking* bank syariah ( $X_2$ ).

Teknologi informasi adalah gabungan antara teknologi komputer dan teknologi komunikasi. Dengan menggabungkan teknologi komputer dengan teknologi komunikasi maka terciptanya *internet banking* yang dibutuhkan nasabah. Untuk melihat kepuasan nasabah dalam menggunakan *internet banking* dapat dilihat dari kemudahan, risiko, dan kepercayaan.

Mobile banking adalah jasa pelayanan perbankan yang disediakan oleh bank, termasuk bank syariah agar nasabah dapat bertransaksi setiap saat, tanpa harus datang ke bank yang bersangkutan, layanan ini berbasis teknologi seluler yang memberikan kemudahan dalam melakukan kegiatan transaksi perbankan.

**Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel**

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
1	Teknologi Informasi ( $x_1$ )	Teknologi informasi ialah teknologi atau sebuah jaringan komputer yang didalamnya terdapat beragam komponen pemroses and informasi yang memakai	1. Memperoleh informasi. 2. Melakukan penyimpanan informasi. 3. Mengkomunikasikan informasi <sup>33</sup> .	Skala Likert

<sup>33</sup> Muhammad Iqbal Dkk, "Pengaruh Teknologi Informasi, Manfaat, Keamanan, dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BNI Syariah Kota Tangerang Selatan)". *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*. 2022. 339

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutba Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutba Jambi

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
		beragam jenis perangkat keras, perangkat lunak, teknologi jaringan informasi serta manajemen data.		
2	Kemudahan (x2)	Kemudahan penggunaan adalah sebagai sejauh mana seseorang berpikir bahwa suatu teknologi dapat digunakan untuk membantu pengguna dan bebas dari beban.	1. Aplikasi yang mudah dimengerti. 2. Fleksibel. 3. Aman dan terpercaya <sup>34</sup> .	Skala Likert
3	Kepuasan Nasabah	Kepuasan nasabah adalah persepsi nasabah bahwa harapannya telah terpenuhi, diperoleh hasil yang optimal bagi setiap nasabah dan pelayanan perbankan dengan memperhatikan kemampuan nasabah dan keluarganya.	1. produk. 2. rekomendasi. 3. Loyal <sup>35</sup> .	Skala Likert

<sup>34</sup> Angel Villania Putri Dkk, "Pengaruh Efektivitas Pengetahuan, Gaya Hidup, dan Kemudahan Penggunaan Mobile Banking Terhadap Perilaku Konsumtif Mahasiswa Uin Raden Fatah Palembang". *Jurnal Islamic Economic*. 2023. 24

<sup>35</sup> Roekma Hariadji "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah" 1 (2018): 43.

## H. Metode Pengolahan Data dan Analisis Data

Analisis data adalah metode yang digunakan untuk mengolah data agar dapat diubah menjadi informasi yang mudah dipahami serta bermanfaat dalam menemukan solusi atas permasalahan, khususnya yang berkaitan dengan penelitian. Analisis data juga dapat didefinisikan sebagai proses mengonversi data hasil penelitian menjadi informasi yang berguna untuk menarik kesimpulan. Dalam penelitian kuantitatif, analisis data kuantitatif dilakukan setelah seluruh data dari responden atau sumber lainnya terkumpul. Teknik analisis data kuantitatif dalam penelitian ini menggunakan statistik, yang mencakup statistik inferensial, baik parametrik maupun nonparametrik.<sup>68</sup> Analisis data dalam penelitian ini dibantu dengan menggunakan software SmartPLS 3.0.

Partial Least Squares (PLS) merupakan jenis analisis statistik multivariat yang memiliki fungsi serupa dengan Structural Equation Modeling (SEM). PLS sering disebut sebagai SEM berbasis komposit, komponen atau varians, berbeda dengan SEM berbasis kovarians yang umumnya diterapkan menggunakan perangkat lunak seperti Amos, SAS, Stata, MPlus, LISREL, EQS, dan lainnya. PLS mampu menangani banyak variabel respon serta variabel eksplanatori secara simultan. Metode ini sangat cocok digunakan dalam analisis regresi berganda dan regresi komponen utama karena lebih robust. Robust artinya, model tidak mengalami perubahan signifikan meskipun sampel yang digunakan berasal dari populasi yang berbeda

PLS juga dapat menghubungkan sekumpulan variabel independen dengan beberapa variabel dependen (respon). Dalam aspek prediksi, PLS dapat menangani banyak variabel independen, bahkan ketika terjadi multikolinearitas antar prediktor. PLS dapat diterapkan sebagai model regresi untuk memprediksi satu atau lebih variabel dependen dari satu atau lebih variabel independen. Selain itu, PLS juga dapat digunakan sebagai model jalur (path model) untuk menganalisis hubungan kausal antara variabel prediktor dan variabel respons.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Salah satu implementasi PLS yang paling umum digunakan dalam model jalur adalah SmartPLS, meskipun dalam beberapa kasus juga dapat diimplementasikan sebagai model regresi menggunakan perangkat lunak seperti SPSS dan PROC PLS pada SAS.

Dalam PLS, proxy digunakan untuk mewakili konstruk yang diteliti, di mana konstruk tersebut direpresentasikan sebagai komposit berbobot dari variabel indikator tertentu. Pendekatan ini memungkinkan penghitungan kesalahan pengukuran secara lebih akurat, sehingga menjadikan PLS lebih unggul dibandingkan regresi berganda yang hanya mengandalkan skor penjumlahan.

Alasan menggunakan PLS dalam penelitian ini karena PLS dapat memodelkan beberapa variabel dependen sekaligus dengan berbagai variabel independen. SmartPLS dianggap efektif karena tidak bergantung pada banyak asumsi statistik, sehingga lebih fleksibel. Selain itu, PLS mampu mengatasi multikolinearitas antar variabel independen, yang sering menjadi kendala dalam regresi biasa.

Metode ini juga tahan terhadap gangguan data dan dapat menangani missing data. PLS memungkinkan pembentukan variabel laten independen melalui interaksi dengan variabel respons, sehingga meningkatkan akurasi prediksi. Selain itu, PLS memerlukan sampel yang lebih sedikit, sehingga cocok digunakan ketika data terbatas tetapi model yang dianalisis cukup kompleks. Analisis PLS meliputi beberapa tahap, yaitu pengujian outer model, inner model, dan uji hipotesis. Berikut adalah langkah-langkah analisis PLS:

Analisis data merupakan metode yang digunakan untuk mengolah data agar dapat diubah menjadi informasi yang mudah dipahami dan bermanfaat dalam menemukan solusi terhadap suatu permasalahan, terutama yang berkaitan dengan penelitian. Secara umum, analisis data dapat diartikan sebagai proses mengubah data hasil penelitian menjadi informasi yang berguna untuk menarik kesimpulan. Dalam penelitian kuantitatif, analisis data dilakukan setelah semua data dari responden atau sumber lainnya terkumpul. Teknik

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:  
 1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi  
 2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

analisis data kuantitatif dalam penelitian ini menggunakan pendekatan statistik, yang mencakup statistik inferensial, baik parametrik maupun non-parametrik. Proses analisis data dalam penelitian ini turut dibantu dengan penggunaan perangkat lunak. WarpPLS 4.0

SEM memungkinkan peneliti menguji beberapa hipotesis terkait hubungan kompleks antara variabel dan mengidentifikasi model terbaik yang sesuai dengan data. Model SEM umumnya terdiri dari variabel laten (tidak terukur) dan variabel manifest (terukur), memungkinkan pengujian hipotesis kompleks secara bersamaan, menangani variabel laten dan manifest, serta mempertimbangkan kesalahan pengukuran. Dengan demikian, SEM memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang hubungan sebab-akibat.

Teknik analisis data yang digunakan adalah basis PLS “*Partial Least Square*”, menggunakan software WarpPLS 7.0. PLS merupakan metode penyelesaian SEM (*Structural Equation Modeling*) yang mungkin dapat melakukan penyelesaian permasalahan penelitian diolah dengan baik dan dapat menguji dan mengembangkan kausalitas atau teori. Tujuan penggunaan PLS-SEM yaitu, untuk menganalisis variabel laten yang dilihat dengan path. PLS terdiri dari beberapa uji yakni uji outer model, inner model dan teknik pengujian hipotesis. Berikut adalah langkah-langkah analisis PLS<sup>36</sup>:

### 1. Analisa Model Pengukuran (*Outer Model*)

Analisa ini untuk mengetahui jika variabel yang akan digunakan dalam sebuah penelitian layak atau memadai untuk pengukuran valid dan reliabel. Outer Model digunakan untuk menggambarkan bagaimana variabel laten berhubungan dengan indikatornya. Uji ini meliputi:

#### a. Uji Validitas

Untuk mendukung analisis regresi, dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas. Uji validitas digunakan untuk menilai sejauh mana kuesioner yang digunakan dalam penelitian dapat diandalkan untuk mengukur apa yang dimaksudkan. Validitas mengacu pada tingkat ketepatan dan keakuratan suatu alat ukur dalam menjalankan fungsinya.

<sup>36</sup> Joseph F. Hair. Dkk. *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R A Workbook*.



Pengujian dilakukan dengan pendekatan dua sisi pada tingkat signifikansi 0,05. Jika nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel, maka instrumen atau item pernyataan tersebut dinyatakan valid karena memiliki korelasi signifikan terhadap skor total. Sebaliknya, jika  $r$  hitung lebih kecil dari  $r$  tabel, item tersebut dinyatakan tidak valid.

### 1) Convergent Validity

Convergent validity dapat diukur menggunakan dua indikator utama, yaitu loading factor dan Average Variance Extracted (AVE). Nilai loading factor dianggap memadai jika lebih dari 0,70 untuk penelitian konfirmatori, terutama jika validitas dan reliabilitas konstruk telah terbukti valid dan reliabel, yang biasanya ditandai dengan semua indikator berwarna hijau. Namun, untuk nilai loading factor yang lebih rendah, yaitu lebih dari 0,50, masih dapat diterima dalam kondisi tertentu. Sementara itu, untuk penelitian eksplanatori, batas nilai loading factor yang dianggap layak adalah lebih dari 0,60. Selain itu, nilai AVE juga digunakan untuk mengukur validitas konvergen, di mana nilai yang disarankan adalah lebih dari 0,50.

### 2) Discriminant Validity

Discriminant Validity dapat diukur menggunakan dua pendekatan utama, yaitu cross loading dan akar kuadrat AVE (Fornell-Lacker Criterion). Nilai cross loading dianggap memenuhi syarat jika lebih dari 0,70 untuk setiap variabel yang diuji. AVE juga digunakan untuk menilai validitas diskriminan, di mana nilai akar kuadrat AVE harus lebih besar dibandingkan dengan korelasi antar konstruk laten lainnya. Pendekatan ini memastikan bahwa konstruk memiliki kemampuan membedakan dirinya dari konstruk lainnya dalam model penelitian.<sup>70</sup>

### b. Uji Reliabel

Untuk mengukur suatu instrumen dari suatu konstruk atau variabel, bisa dilihat dari hasil uji reliabilitas. Bisa dikatakan reliabel apabila jawaban instrumen responden stabil atau konsisten. Dari *ouput* ini,



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:  
 1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi  
 2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

kriteria bisa diukur dari dua hal yaitu *composite reliability* dan *cronbach's alpha*. Keduanya harus dinyatakan reliabel jika nilai loadingnya  $> 0,70$ .

## 2. Analisa Model Struktural (*Inner Model*)

Analisa ini mencerminkan hubungan antara variabel laten yang didasarkan pada teori substantif. Tujuan dari analisa ini untuk melihat pengaruh hubungan kausalitas pada penelitian. Dalam penelitian ini bisa dilihat dengan uji kecocokan model, koefisien determinasi ( $R^2$ ) dan q-square ( $Q^2$ ). Berikut penjelasan:

### 1) R Square

Nilai R Square ( $R^2$ ), atau koefisien determinasi, digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen dalam model struktural. Nilai  $R^2$  sebesar 0,19 menunjukkan pengaruh yang lemah dari variabel eksogen terhadap variabel endogen. Jika nilai  $R^2$  mencapai 0,33, pengaruhnya dianggap sedang, sedangkan nilai  $R^2$  sebesar 0,67 mencerminkan pengaruh yang kuat dari variabel eksogen terhadap variabel endogen. Penilaian ini membantu dalam memahami sejauh mana variabel eksogen mampu menjelaskan variasi pada variabel endogen.<sup>72</sup>

### 2) Kebaikan Model (*Model Fit*)

Model fit, atau kebaikan model, dapat dievaluasi menggunakan nilai NFI (Normed Fit Index) yang dinyatakan dalam bentuk persentase. Nilai NFI sebesar 0,19 menunjukkan model dengan kebaikan yang lemah. Jika nilai NFI mencapai 0,33, model dianggap memiliki tingkat kebaikan yang sedang. Sementara itu, nilai NFI sebesar 0,67 menunjukkan model dengan kebaikan yang kuat. Penilaian ini membantu menentukan sejauh mana model struktural sesuai dengan data yang dianalisis.

### 3) Pengujian Hipotesis

Koefisien jalur (path coefficient) digunakan untuk menguji hipotesis penelitian dengan melihat hubungan antar variabel dalam model struktural signifikan atau tidak. Nilai original sampel yang positif menunjukkan kecenderungan hubungan variabel yang searah, sedangkan nilai negatif mengindikasikan hubungan yang berlawanan

arah. Signifikansi hubungan antar variabel dapat ditentukan dengan menggunakan nilai T statistic dan P-value. Hubungan dianggap signifikan pada tingkat kepercayaan 10% jika nilai T statistic lebih dari 1,65, dan signifikan pada tingkat kepercayaan 5% jika nilai T statistic lebih dari 1,96. Selain itu, P-value yang lebih kecil dari 0,05 juga menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antar variabel.<sup>73</sup>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Objek Penelitian

Jurusan Perbankan Syariah merupakan pilihan jurusan yang mempelajari tentang kegiatan perbankan yang berbasiskan aturan syariah Islam. Lembaga perbankan syariah sendiri di Indonesia sudah resmi berdiri sejak tahun 1991. Lembaga keuangan berbasis syariah yang pertama dimiliki Indonesia adalah Bank Muamalat Indonesia yang merupakan hasil kerja tim perbankan Majelis Ulama Indonesia (MUI) ketika itu.

Operasional keuangan perbankan syariah diatur berdasarkan prinsip hukum Islam yang dijelaskan dalam fatwa MUI. Prinsip tersebut mencakup prinsip keadilan dan keseimbangan (adl' wa tawazun), universalisme (alamiyah), kemaslahatan (maslahah), serta tidak mengandung unsur sharar, riba, maysir, zalim, serta obyek yang haram.

Bank syariah diketahui memiliki fungsi yang lebih luas jika dibandingkan dengan bank konvensional. Meskipun kedua jenis bank tersebut sama-sama berfungsi untuk menghimpun dana masyarakat, tetapi bank syariah juga menjalankan beberapa fungsi lainnya.

**VISI:** Lokomotif Perubahan Sosial dibidang Ilmu Perbankan Syariah, Unggul Nasional Menuju Internasional dengan Semangat Moderasi dan Entrepreneurship Islam.

**MISI:** Mempercepat peningkatan Kuantitas dan kuantitas akreditasi dan sertifikasi institusi, program studi dan unit atau lembaga unggul meraih standar mutu internasional Menciptakan kampus berwibawa, tertib, indah, bersih, sehat, disiplin, aman, nyaman, toleran, moderat, dan menjadi model ikutan masyarakat.

Peningkatan kapasitas dosen dan calon alumni untuk berkompetisi di era Industrial Revolution 4.0 dan Society 5.0.

Peningkatan kualitas manajemen tata kelola layanan Tri Dharma berbasis teknologi informasi terkini demi kepuasan stakeholders.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Akselerasi pemahaman dan penerapan paradigma transintegrasi ilmu yang mendorong hasil kerja Tri Dharma yang inovatif, dengan semangat entrepreneurship Islami.

Internasionalisasi kampus melalui kerja sama regional dan global yang mutual benefits dengan menggunakan metric Times Higher Education dan Webometrics.

Peningkatan pendapatan BLU dan pengelolaan koperasi untuk menunjang kualitas dan kuantitas pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi serta kesejahteraan civitas akademika.

Kepastian evaluasi pelaksanaan SBSN tepat waktu untuk mencapai efektifitas penggunaan bangunan.

## B. Hasil Penelitian

### 1. Hasil Karakteristik Responden

Penelitian ini dilakukan dengan teknik purpose sampling yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu dengan membagikan kusioner kepada responden yang telah disiapkan yaitu mahasiswa Prodi Perbankan Syariah UIN Sultan Thaha Saifuddin Jambi Angkatan 2021. Penyebaran Kusioner dilakukan dari tanggal 07 Maret 2025. Sampel yang digunakan peneliti berjumlah 77 responden dari 95 Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi Angkatan 2021 yang ada. Setelah data kusioner terisi kemudian akan diolah dengan alat analisis excel dan Smart PLS.

#### a. Berdasarkan Karakteristik Responden

**Tabel 4. 1 Karakteristik Responden**

No	Keterangan	Jumlah	Presentase%
1	Kuisisioner yang disebar	77	100%
2	Kuisisioner yang tidak bisa diolah	0	0%
3	Kuisisioner yang di olah	77	100%



Sumber: Data primer yang diolah, 2025

Kuisisioner yang disebarakan berjumlah 77 dan jumlah data yang tidak bisa diolah adalah 0 yang mana semua data yang diperoleh dapat diolah oleh peneliti.

#### b. Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Bedasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase%
1	Laki-laki	37	37
2	Perempuan	40	40
<b>Total</b>		<b>77</b>	<b>77</b>

Sumber: Data primer yang diolah, 2025

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa responden berdasarkan jenis kelamin, sebagian besar berjenis kelamin perempuan sebanyak orang atau 40 % dan sebagiannya lagi berjenis kelamin laki laki yang berjumlah orang atau 37 %.

#### c. Berdasarkan Prodi

**Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Prodi**

No	Prodi	Jumlah	Presentase
1	Perbankan Syariah	77	77
<b>Total</b>		<b>77</b>	<b>77</b>

Sumber: Data primer yang diolah, 2025

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa responden berdasarkan Prodi, sebagian besar Prodi Perbankan Syariah sebanyak 77 orang atau 77%.

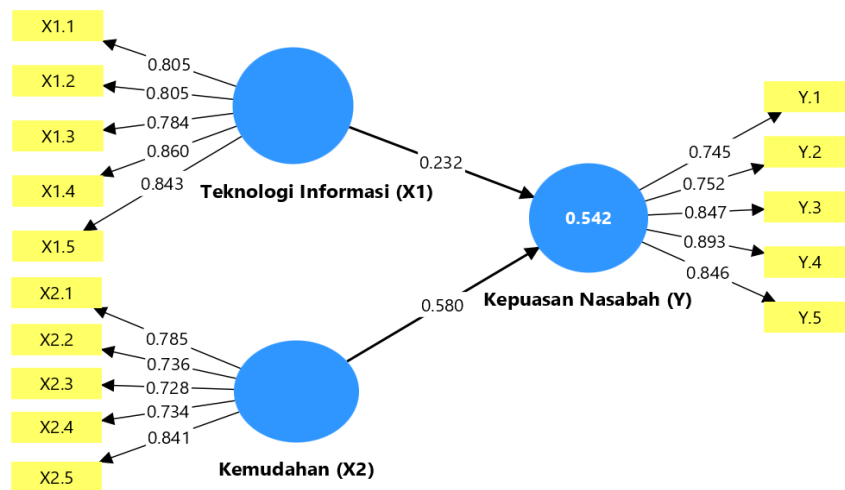
### 1. Evaluasi Outer Model (Measurement)

#### a) Uji Validitas

##### 1) *Convergent Validity*

Convergent Validity dapat diukur menggunakan dua indikator utama, yaitu loading Factor dan Average Variance Extracted (AVE). Nilai loading factor dianggap memadai jika lebih dari 0,70 untuk penelitian konfirmatori, terutama jika validitas dan reliabilitas konstruk telah terbukti valid dan reliabel, yang biasanya ditandai dengan semua indikator berwarna hijau. Selain itu, nilai AVE juga digunakan untuk mengukur validitas konvergen, di mana nilai yang disarankan adalah lebih dari 0,50.

Gambar 4. 2 Loading Factor



Sumber: Pengolahan Data SmartPLS (2025)

Gambar 4.1 menampilkan spesifikasi model yang menunjukkan hubungan antara variabel dengan indikator masing-masing berdasarkan nilai convergent validity (loading factor). Berikut ini adalah tabel yang menyajikan nilai outer loadings dari setiap indikator sebagai hasil perhitungan algoritma untuk loading factor dalam penelitian ini.

Tabel 4. 4 Outer Loading

Variabel	Indikator	Nilai Outer Loading	Keterangan
	TI 1	0.805	Valid
	TI 2	0.805	Valid

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

<b>Teknologi Informasi (x1)</b>	TI 3	<b>0.784</b>	Valid
	TI 4	<b>0.860</b>	Valid
	TI 5	<b>0.843</b>	Valid
<b>Kemudahan (x2)</b>	KMH 1	<b>0.785</b>	Valid
	KMH 2	<b>0.736</b>	Valid
	KMH 3	<b>0.728</b>	Valid
	KMH 4	<b>0.734</b>	Valid
	KMH 5	<b>0.841</b>	Valid
<b>Kepuasan Nasabah (Y)</b>	KN1	<b>0.745</b>	Valid
	KN2	<b>0.752</b>	Valid
	KN3	<b>0.847</b>	Valid
	KN4	<b>0.893</b>	Valid
	KN5	<b>0.846</b>	Valid

Sumber: Pengolahan Data Oleh Smart PLS (2025)

Berdasarkan tabel 12, hasil pengolahan data menunjukkan bahwa nilai korelasi antara konstruk dengan variabel lainnya telah memenuhi uji convergent validity. Hal ini dibuktikan dengan nilai loading factor yang lebih dari 0.70, sehingga telah sesuai dengan standar validitas yang ditetapkan.

**Tabel 4. 5 Average Variance Extracted (AVE)**

<b>Variabel</b>	<b>Average Variance Extracted (AVE)</b>
Teknologi Informasi (x1)	0.672
Kemudahan (x2)	0.587
Kepuasan Nasabah (Y)	0.670

Sumber: Pengolahan Data Oleh Smart PLS (2025)

Tabel tersebut menunjukkan nilai Average Variance Extracted (AVE) untuk setiap variabel dalam penelitian. AVE mengukur sejauh mana variabel laten mampu menjelaskan varians dari indikator-indikatornya. Pemahaman (X1) memiliki AVE sebesar 0,672, menunjukkan bahwa 67,2% varians indikator dapat dijelaskan oleh variabel ini. Kualitas Produk (X2) memiliki nilai AVE 0,587, variabel mampu menjelaskan lebih dari 50% varians indikatornya. Kepuasan Nasabah (Y) memiliki AVE 0670, menunjukkan bahwa 67,0% varians indikator

dapat dijelaskan oleh variabel ini. Dengan seluruh nilai AVE di atas 0,50, maka setiap variabel dalam model penelitian ini memenuhi kriteria validitas konvergen yang baik.

Jadi kesimpulan nya nilai loading factor dan AVE telah memenuhi uji validitas kovergen. Dengan demikian model penelitian telah memiliki validitas konvergen yang valid dan terpenuhi.

## 2) Discriminant Validity

Discriminant Validity dapat diukur menggunakan dua pendekatan utama, yaitu cross loading dan akar kuadrat AVE (Fornell-Lacker Criterion). Nilai cross loading dianggap memenuhi syarat jika lebih dari 0,70 untuk setiap variabel yang diuji. AVE juga digunakan untuk menilai validitas diskriminan, di mana nilai akar kuadrat AVE harus lebih besar dibandingkan dengan korelasi antar konstruk laten lainnya.

**Tabel 4. 6 Akar Kuadrat AVE**

Indikator	Teknologi Informasi (X1)	Kemudahan (X2)	Kepuasan Nasabah (Y)
X1.1	0.805	0.319	0.384
X1.2	0.805	0.319	0.384
X1.3	0.784	0.698	0.527
X1.4	0.860	0.507	0.481
X1.5	0.843	0.488	0.474
X2.1	0.525	0.785	0.528
X2.2	0.466	0.736	0.582
X2.3	0.576	0.728	0.546
X2.4	0.205	0.734	0.462
X2.5	0.352	0.841	0.586
Y.1	0.497	0.549	0.745
Y.2	0.481	0.570	0.752
Y.3	0.377	0.586	0.847
Y.4	0.449	0.597	0.893

Y.5	0.473	0.600	0.846
-----	-------	-------	-------

Sumber: Pengolahan Data Oleh Smart PLS (2025)

Tabel 14 tersebut menunjukkan akar kuadrat Average Variance Extracted (AVE) untuk setiap indikator dalam variabel Pemahaman (X1), Kualitas Produk (X2), dan Kepuasan Nasabah (Y). Akar kuadrat AVE digunakan untuk mengukur validitas diskriminan, yaitu sejauh mana suatu variabel berbeda dengan variabel lainnya dalam model penelitian. Nilai pada diagonal tabel (nilai terbesar dalam setiap kolom) menunjukkan bahwa masing-masing variabel memiliki korelasi lebih tinggi dengan indikator-indikatornya sendiri dibandingkan dengan variabel lain. Hal ini menegaskan bahwa setiap variabel dalam model memiliki validitas diskriminan yang valid dan baik, karena nilai akar kuadrat AVE lebih besar dibandingkan korelasinya dengan variabel lain.

#### b) Uji Reliabel

Reliabilitas dalam penelitian dapat diukur menggunakan Cronbach's Alpha dan Composite Reliability. Untuk penelitian konfirmatori, nilai Cronbach's Alpha yang disarankan adalah lebih dari 0,70, sedangkan untuk penelitian eksplanatori, nilai yang dapat diterima adalah lebih dari 0,60. Selain itu, Composite Reliability juga digunakan sebagai indikator reliabilitas. Nilai Composite Reliability yang baik untuk penelitian konfirmatori adalah lebih dari 0,70, sementara untuk penelitian eksplanatori, nilai antara 0,60 hingga 0,70 masih dianggap dapat diterima. Kedua indikator ini digunakan untuk memastikan konsistensi internal dari instrumen pengukuran yang digunakan.

**Tabel 4. 7 Cronbach's Alpha**

Variabel	Cronbach's Alpha
Teknologi Informasi (X1)	0.879
Kemudahan (x2)	0.823
Kepuasan Nasabah (Y)	0.875

Sumber: Pengolahan Data Oleh Smart PLS (2025)

Tabel 15 tersebut menyajikan nilai Cronbach's Alpha untuk masing-masing variabel, yaitu Teknologi Informasi (X1), Kemudahan (X2), dan Kepuasan Nasabah (Y). Cronbach's Alpha digunakan untuk mengukur reliabilitas atau konsistensi internal suatu konstruk dalam penelitian. Nilai yang lebih tinggi menunjukkan bahwa indikator dalam variabel tersebut memiliki tingkat keterandalan yang baik. Secara umum, nilai di atas 0,7 dianggap dapat diterima, sedangkan nilai di atas 0,8 menunjukkan reliabilitas yang kuat. Berdasarkan tabel, semua variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,8 yang menandakan bahwa indikator dalam masing-masing variabel memiliki konsistensi internal yang baik dan dapat diandalkan untuk analisis lebih lanjut

**Tabel 4. 8 *Compsite Reliability***

Variabel	<i>Composite Reliability</i>
Teknologi Informasi (x1)	0.886
Kemudahan (x2)	0.827
Kepuasan Nasabah (Y)	0.876

Sumber: Pengolahan Data Oleh Smart PLS (2025)

Tabel tersebut menunjukkan nilai Composite Reliability untuk setiap variabel, yaitu Teknologi Informasi (X1), Kemudahan (X2), Kepuasan Nasabah (Y). Composite Reliability digunakan untuk menilai sejauh mana indikator dalam suatu konstruk secara konsisten mengukur variabel yang dimaksud. Nilai di atas 0,7 menunjukkan tingkat reliabilitas yang baik, sedangkan nilai di atas 0,8 menunjukkan reliabilitas yang sangat baik. Berdasarkan tabel, semua variabel memiliki nilai Composite Reliability di atas 0,87, yang menandakan bahwa konstruk dalam penelitian ini memiliki tingkat konsistensi yang tinggi dan dapat dipercaya untuk analisis

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



lebih lanjut.

## 2. Evaluasi *Inner Model* (Model Struktural)

Pengujian inner model atau model struktural digunakan untuk mengidentifikasi dan melihat bagaimana hubungan sebab-akibat antar variabel eksogen dan endogen dalam suatu penelitian. Model struktural dalam PLS dievaluasi dengan R-Square untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen. Analisis ini menggunakan metode bootstrapping mengidentifikasi signifikansi hipotesis yang diajukan dalam penelitian. Melalui pendekatan koefisien jalur (path coefficient) dapat diketahui apakah hubungan antara variabel eksogen dan endogen memiliki pengaruh yang signifikan atau tidak berdasarkan nilai T-statistik dan p-value yang dihasilkan.

### a) R Square (Coefficient Determinance)

Nilai R Square ( $R^2$ ), atau koefisien determinasi, digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen dalam model struktural. Nilai  $R^2$  sebesar 0,19 menunjukkan pengaruh yang lemah dari variabel eksogen terhadap variabel endogen. Jika nilai  $R^2$  mencapai 0,33, pengaruhnya dianggap sedang, sedangkan nilai  $R^2$  sebesar 0,67 mencerminkan pengaruh yang kuat dari variabel eksogen terhadap variabel endogen. Penilaian ini membantu dalam memahami sejauh mana variabel eksogen mampu menjelaskan variasi pada variabel endogen.

**Tabel 4. 9 R Square**

Variabel	<i>R Square</i>	<i>R square Adjusted</i>
Kepuasan Nasabah (Y)	0.542	0.531

Sumber: Pengolahan Data Oleh Smart PLS (2025)

Berdasarkan Tabel 17, nilai R-Square ( $R^2$ ) untuk variabel Kepuasan Nasabah (Y) adalah 0,542, yang berarti 54,2%

variabilitas Kepuasan Nasabah dijelaskan oleh variabel Teknologi Informasi, Kemudahan. Mengacu pada kriteria penilaian, jika nilai ini berada di antara 0,19 (rendah), 0,33 (sedang) dan 0,67 (kuat), sehingga dapat dikatakan pengaruh dari variabel eksogen terhadap variabel endogen cukup kuat. Sementara itu, nilai R-Square Adjusted sebesar 0,531 menunjukkan penyesuaian terhadap jumlah variabel dalam model, yang mengindikasikan bahwa model tetap memiliki tingkat prediktabilitas yang stabil dan cukup baik dalam menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan M-Banking.

#### b) Kebaikan Model (Model Fit)

Model fit, atau kebaikan model, dapat dievaluasi menggunakan nilai NFI (Normed Fit Index) yang dinyatakan dalam bentuk persentase. Nilai NFI sebesar 0,19 menunjukkan model dengan kebaikan yang lemah. Jika nilai NFI mencapai 0,33, model dianggap memiliki tingkat kebaikan yang sedang. Sementara itu, nilai NFI sebesar 0,67 menunjukkan model dengan kebaikan yang kuat. Penilaian ini membantu menentukan sejauh mana model struktural sesuai dengan data yang dianalisis.

**Tabel 4. 10 Nilai NFI**

Model Fit	Saturated Model	Estimated Model
NFI	0.730	0.730

Sumber: Pengolahan Data Oleh Smart PLS (2025)

Tabel 18 menunjukkan nilai Normed Fit Index (NFI) sebesar 0,730, yang digunakan untuk mengevaluasi kebaikan model (model fit) dalam penelitian ini. Berdasarkan kriteria penilaian, nilai NFI sebesar 0,67 atau lebih menunjukkan bahwa model memiliki tingkat kebaikan yang kuat. Dengan demikian, hasil ini menunjukkan bahwa model struktural yang digunakan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

sesuai dengan data yang dianalisis dan memiliki tingkat kesesuaian yang baik dalam menggambarkan hubungan antar variable dalam penelitian.

### c) Pengujian Hipotesis

Koefisien jalur (path coefficient) digunakan untuk menguji hipotesis penelitian dengan melihat hubungan antar variabel dalam model struktural signifikan atau tidak dengan menggunakan bootstrapping. Nilai original sampel yang positif menunjukkan kecenderungan hubungan variabel yang searah, sedangkan nilai negatif mengindikasikan hubungan yang berlawanan arah. Signifikansi hubungan antar variabel dapat ditentukan dengan menggunakan nilai T statistic dan P-value. Hubungan dianggap signifikan pada tingkat kepercayaan 10% jika nilai T statistic lebih dari 1,65, dan signifikan pada tingkat kepercayaan 5% jika nilai T statistic lebih dari 1,96. Selain itu, P-value yang lebih kecil dari 0,05 juga menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antar variable.

**Tabel 4. 11 Path Coefficient**

Uji Hipotesis	T Statistic	P Value
<b>Teknologi Informasi (X1) -&gt; Kepuasan Nasabah (Y)</b>	2.133	<b>0.033</b>
<b>Kemudahan (X2) -&gt; Kepuasan Nasabah (Y)</b>	5.594	<b>0.000</b>

Sumber: Pengolahan Data Oleh Smart PLS (2025)

Berdasarkan tabel 20, didapatkan hasil pengujian hipotesis dengan metode bootstrapping dalam analisis PLS, diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Uji Hipotesis I Mengenai pengaruh teknologi informasi terhadap kepuasan nasabah menunjukkan bahwa path coefficient memiliki tanda positif dengan nilai T-Statistic sebesar 2,133 dan P-Values sebesar 0,033. Berdasarkan kriteria yang digunakan, hipotesis

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

diterima jika nilai T-Statistic lebih besar dari 1,96 dan P-Values lebih kecil dari 0,05. Karena nilai T-Statistic melebihi 1,96 dan P-Values kurang dari 0,05, maka hipotesis pertama dapat diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa teknologi informasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

2. Uji Hipotesis II mengenai pengaruh kemudahan terhadap kepuasan nasabah menunjukkan path coefficient bertanda positif dengan T-Statistic sebesar 5,594 dan P-Values sebesar 0,000. Sesuai dengan kriteria penerimaan hipotesis, nilai T-Statistic lebih besar dari 1,96 dan P-Values lebih kecil dari 0,05. Karena hasil uji menunjukkan T-Statistic sebesar 2,468 dan P-Values sebesar 0,014, hipotesis kedua 71 dapat diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Kemudahan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

### C. Pembahasan hasil Penelitian

#### 1. Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia

Dalam penelitian ini, saya menyebarkan kusioner langsung secara online terhadap Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah UIN Sultan Thaha Saifuddin Jambi Angkatan 2021. Hasil observasi dari kusioner yang saya sebarakan menunjukkan bahwa teknologi informasi yang baik mendukung kecepatan, keakuratan, dan keamanan dalam transaksi perbankan adalah kunci mahasiswa untuk menggunakan system teknologi di bank syariah seperti M-Banking Syariah. Dalam konteks m-banking syariah, fitur-fitur seperti notifikasi real time, transparansi informasi saldo dan transaksi, serta system keamanan berlapis berkontribusi terhadap meningkatnya kepercayaan nasabah. Hal ini mendorong peningkatan kepuasan, karena nasabah merasa dilayani secara efisien dan aman. Sebagian besar responden berpendapat bahwa penggunaan M-Banking Bank Syariah banyak terjadi kendala, seperti sering gangguan dalam transaksi, dan ada terjadinya kebobolan suatu data pada bank syariah (BSI).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Teknologi informasi, khususnya dalam bentuk layanan mobile banking syariah, menyediakan berbagai fitur yang memudahkan nasabah, seperti notifikasi transaksi secara real-time, transparansi saldo, serta sistem keamanan berlapis. Fitur-fitur ini dinilai sangat membantu dan memberikan rasa aman bagi pengguna dalam menjalankan aktivitas keuangan mereka, terutama di kalangan mahasiswa yang mengutamakan efisiensi dan kecepatan.

Hasil observasi juga menunjukkan bahwa semakin baik penerapan teknologi informasi, semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah. Hal ini sejalan dengan teori kepuasan pelanggan yang menyatakan bahwa kualitas layanan, kemudahan akses, dan keamanan sistem merupakan determinan penting dalam membentuk loyalitas nasabah.

Hasil pengolahan data melalui SmartPLS juga menunjukkan bahwa Teknologi Informasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Nilai outer loading dari semua indikator modal berada di atas 0,7, yang menunjukkan bahwa indikator tersebut valid untuk mengukur konstruk modal. Selain itu, nilai Average Variance Extracted (AVE) juga lebih dari 0,5, yang menunjukkan bahwa konstruk tersebut memiliki konsistensi internal yang baik. Pengujian hipotesis menggunakan metode path coefficient dari modal terhadap daya saing juga signifikan, sebagaimana dibuktikan oleh nilai T-Statistic sebesar 2,133 dengan P-Value sebesar 0,033. Karena nilai T-Statistic lebih besar dari 1,96 dan P-Value lebih kecil dari 0,05, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Teknologi Informasi dengan kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan M-Banking Syariah (BSI).

Hasil penelitian turut didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Sufti (2019) dengan judul “Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah.” Hasil penelitiannya menyatakan bahwa Teknologi Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.(FN)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar tingkat kepuasan yang diberikan kepada nasabah maka semakin banyaknya nasabah untuk berminat menggunakan sistem teknologi bank syariah seperti yang sudah digunakan dari sebagian mahasiswa prodi perbankan syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi Angkatan 2021. Nasabah yang dilayani dengan baik dan diberikan Tingkat keamanan dan kecepatan dalam penggunaan m-banking bank syariah akan cenderung merasakan lebih puas.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi yang efektif dan efisien dalam layanan perbankan syariah memberikan dampak positif terhadap tingkat kepuasan nasabah, khususnya di kalangan mahasiswa sebagai pengguna aktif layanan digital perbankan.

## 2. Pengaruh Kemudahan Menggunakan *M-banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia

Berdasarkan penelitian ini, saya juga mengamati factor Kemudahan Penggunaan M-Banking Syariah. Kemudahan penggunaan (user friendly) menjadi faktor penting dalam penggunaan layanan digital, terutama bagi nasabah yang belum terbiasa dengan teknologi. Desain antarmuka yang intuitif, navigasi yang jelas, dan minimnya error teknis memungkinkan nasabah melakukan transaksi tanpa kendala. Ketika m-banking mudah digunakan, nasabah merasa nyaman dan tidak terbebani, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan.

Kemudahan yang dimaksud mencakup kemudahan dalam melakukan berbagai transaksi seperti cek saldo, transfer antar rekening, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, hingga cek histori transaksi. Selain itu, proses login yang cepat serta akses yang dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja menjadi faktor utama yang meningkatkan kenyamanan nasabah. Dalam konteks kepuasan nasabah, kemudahan penggunaan menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kualitas layanan digital perbankan. Nasabah cenderung merasa puas apabila mereka dapat



menggunakan layanan perbankan secara efisien tanpa harus datang langsung ke kantor cabang.

Pelayanan yang baik, Tingkat keamanan dan kecepatan system teknologi infomasi dapat dilihat banyaknya yang menggunakan system tersbut di bank syariah (BSI). Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin meningkat tingkat keamanan dan kecepatan system tersebut maka semakin meningkat tingkat kepuasan nasabah yang menggunakannya, begitu pun sebaliknya semakin turun tingkat keamanan dan kecepatan system tersebut maka semakin turun juga tingkat kepuasan nasabah yang menggunakannya.

Temuan ini sejalan dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM), yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan (perceived ease of use) secara langsung mempengaruhi sikap pengguna terhadap suatu teknologi, yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin mudah suatu layanan M-Banking digunakan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan Bank Syariah Indonesia. Oleh karena itu, pengembangan dan penyempurnaan fitur aplikasi secara berkala menjadi hal yang krusial untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan nasabah di era digital ini.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh [All Ghaniyyu Wahyu Suryanti] (2022) dengan judul “Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, dan Risiko Penggunaan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia.” yang menyatakan bahwa kemudahan dalam mengakses layanan digital perbankan berkontribusi besar terhadap kepuasan nasabah. Ketika nasabah dapat melakukan transaksi seperti cek saldo, transfer dana, pembayaran tagihan, hingga pembukaan rekening baru dengan mudah tanpa perlu datang ke kantor cabang, maka tingkat kenyamanan dan kepuasan mereka pun meningkat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Hasil pengolahan data menggunakan SmartPLS menunjukkan bahwa Kemudahan Penggunaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Nilai outer loading dari semua indikator lokasi lebih dari 0,7 dan nilai AVE juga memenuhi standar ( $>0,5$ ), yang menunjukkan bahwa alat ukur ini valid dan reliabel. Berdasarkan hasil uji hipotesis, ditemukan bahwa Kemudahan Penggunaan memiliki nilai T-Statistic sebesar 5,594 dengan P Value sebesar 0,000. Dengan nilai T-Statistic yang lebih besar dari 1,96 dan P-Value lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa Kemudahan Penggunaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dalam menggunakan m-banking bank syariah (BSI).

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa kemudahan dalam menggunakan M-Banking berkontribusi secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia. Oleh karena itu, peningkatan pada aspek kemudahan penggunaan harus menjadi fokus utama dalam pengembangan layanan digital ke depan.

### 3. Pengaruh Teknologi Informasi, Kemudahan Menggunakan M-Banking Secara Simultan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia

Berdasarkan hasil uji simultan, diperoleh nilai R-Square sebesar 0,542, yang menunjukkan bahwa teknologi informasi dan kemudahan penggunaan bersama-sama mampu menjelaskan 54,2% variabilitas kepuasan nasabah dalam menggunakan m-banking bank syariah. Dengan kata lain, ketiga faktor ini memiliki kontribusi yang cukup besar dalam menentukan kepuasan Nasabah, sementara sisanya sebesar 28,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini.

Dalam era digital seperti saat ini, kualitas teknologi informasi yang diterapkan oleh bank syariah memainkan peran penting dalam menunjang operasional layanan keuangan. Teknologi informasi yang handal mendukung aspek kecepatan, akurasi data, keamanan transaksi, serta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

integrasi sistem layanan. Nasabah BSI menyatakan bahwa mereka merasa lebih aman dan nyaman saat melakukan transaksi digital berkat sistem teknologi yang stabil dan terpercaya. Selain itu, kemudahan dalam menggunakan aplikasi M-Banking juga menjadi faktor utama yang mendorong kepuasan nasabah. Fitur-fitur yang mudah diakses, tampilan yang user-friendly, serta proses transaksi yang cepat tanpa hambatan teknis menjadi nilai tambah bagi pengguna. Nasabah tidak hanya mempertimbangkan fungsi teknis, tetapi juga pengalaman pengguna (user experience) dalam menggunakan aplikasi M-Banking.

Kedua faktor ini memiliki hubungan yang saling mendukung dalam meningkatkan Kepuasan Nasabah. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kombinasi antara kualitas teknologi informasi dan persepsi kemudahan penggunaan secara bersama-sama memiliki pengaruh yang lebih kuat terhadap kepuasan. Artinya, meskipun sistem teknologi tinggi diterapkan, jika tidak dibarengi dengan kemudahan dalam penggunaannya, kepuasan nasabah tidak akan maksimal.

Hasil analisis statistik (regresi linear) menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut – teknologi informasi dan kemudahan penggunaan – secara simultan memberikan kontribusi signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini membuktikan bahwa keberhasilan layanan digital perbankan tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh seberapa mudah teknologi tersebut digunakan oleh nasabah dari berbagai kalangan.

Temuan ini mendukung teori *Customer Satisfaction Index* yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kemudahan akses. Juga diperkuat oleh *Technology Acceptance Model* (TAM), yang menekankan bahwa kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan adalah penentu utama dalam penerimaan dan kepuasan terhadap sistem teknologi.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kombinasi antara penerapan teknologi informasi yang baik dan kemudahan dalam

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

penggunaan aplikasi M-Banking secara bersamaan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia. Oleh karena itu, pengembangan sistem teknologi dan peningkatan antarmuka pengguna harus terus menjadi prioritas dalam strategi pelayanan digital BSI.

### **Implikasi Praktis**

Bank syariah perlu terus meningkatkan kualitas teknologi informasi, baik dari sisi infrastruktur maupun fitur digital yang mendukung prinsip syariah. Selain itu, desain aplikasi m-banking harus memperhatikan aspek kemudahan penggunaan, termasuk edukasi digital bagi nasabah yang belum melek teknologi.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh Teknologi Informasi dan Kemudahan Penggunaan *M-Banking* Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah. Berdasarkan hasil Penelitian yang telah dilakukan, maka kesimpulan yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Teknologi Informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan m-banking bank BSI secara parsial. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar teknologi informasi yang dimiliki, semakin tinggi kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking bank BSI.
2. Kemudahan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan m-banking bank BSI secara parsial. Kemudahan yang baik dapat meningkatkan kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking pada bank BSI.
3. Teknologi, dan kemudahan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking bank BSI. Ketiga faktor ini berkontribusi dalam meningkatkan Kepuasan Nasabah secara simultan, di mana teknologi informasi mendukung ketertarikan nasabah dalam menggunakan m-banking pada bank BSI, kemudahan membuat kepuasan pada nasabah dalam menggunakan m-banking pada bank BSI.

### B. Implikasi

Hasil penelitian ini memiliki implikasi penting bagi manajemen Bank Syariah Indonesia dalam merancang dan mengembangkan layanan mobile banking yang lebih optimal. Temuan yang menunjukkan pengaruh signifikan teknologi informasi dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah menegaskan bahwa kualitas sistem teknologi serta desain antarmuka aplikasi merupakan aspek strategis yang harus terus ditingkatkan. Dengan memperhatikan faktor-faktor tersebut, bank dapat

menciptakan pengalaman digital yang lebih baik, meningkatkan engagement nasabah, serta memperkuat posisi kompetitif di industri perbankan syariah yang semakin digital

Selain itu, hasil penelitian ini juga memberikan kontribusi teoretis bagi pengembangan literatur di bidang sistem informasi perbankan dan perilaku konsumen dalam konteks keuangan syariah, serta dapat dijadikan acuan bagi penelitian selanjutnya dalam mengkaji faktor-faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah secara lebih komprehensif.

### C. Saran

Dengan mempertimbangkan keterbatasan-keterbatasan yang ada, maka disarankan untuk penelitian yang akan datang memperhatikan hal-hal berikut:

#### 1. Peningkatan Stabilitas dan Keamanan Sistem

Bank Syariah Indonesia (BSI) disarankan untuk terus meningkatkan stabilitas dan keamanan sistem mobile banking. Gangguan teknis seperti transaksi gagal atau error dapat menurunkan kepuasan nasabah. Oleh karena itu, pemeliharaan rutin dan pembaruan sistem perlu dilakukan secara berkala untuk memastikan layanan yang andal dan aman.

#### 2. Penyempurnaan Antarmuka Pengguna (*User Interface*)

Kemudahan penggunaan aplikasi sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. BSI perlu menyempurnakan antarmuka pengguna agar lebih intuitif dan mudah dipahami oleh berbagai kalangan, termasuk nasabah yang kurang familiar dengan teknologi digital.

#### 3. Penambahan Fitur yang Sesuai dengan Kebutuhan Nasabah

Menambahkan fitur-fitur yang relevan dan sesuai dengan kebutuhan nasabah dapat meningkatkan kepuasan mereka. Fitur seperti notifikasi transaksi real-time, pengingat pembayaran, dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



layanan konsultasi syariah dapat menjadi nilai tambah bagi pengguna mobile banking.

#### 4. Peningkatan Layanan Bantuan dan Edukasi Digital

BSI disarankan untuk menyediakan layanan bantuan yang responsif dan edukasi digital kepada nasabah. Hal ini dapat dilakukan melalui tutorial penggunaan aplikasi, FAQ interaktif, dan layanan pelanggan yang mudah diakses untuk membantu nasabah dalam mengatasi kendala penggunaan mobile banking.

#### 5. Penelitian Lanjutan

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas variabel penelitian dengan memasukkan faktor-faktor lain seperti kepercayaan, risiko persepsi, dan pengalaman pengguna. Selain itu, penelitian dapat dilakukan di wilayah atau segmen nasabah yang berbeda untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:  
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi  
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## DAFTAR PUSTAKA

### Al-Qur'an

Departemen Agama. 2015. *Al-Qur'an Dan Terjemahan*. Bekasi: Cipta Bagus Sagara. (QS. Al-Baqarah).

### Buku

Abdul, Kadir. *Pengantar Teknologi Informasi Edisi Revisi*. Yogyakarta: CV Andi. 2019

Aditya Ahmad Fauzi dkk. *Pemanfaatan Teknologi Informasi di berbagai Sektor Pada Masa Society 5.0* Jambi : PT.Sonpedia Publishing Indonesia. 2023

Binawan, Aji Putra. *Analisis Pemanfaatan Teknologi Informasi Perbankan Dan Pendampingan Pada Nasabah KUR di BRI Syariah KCP Blitar*. Ponorogo. 2020

Dea Aliza Putri. *Pengaruh Independensi, Akuntabilitas, Kompetensi Dan Profesionalisme Auditor Terhadap Kualitas Audit Pada Kantor Akuntan Publik (Kap) Di Surabaya*. Surabaya. 2022

Etta Mamang Sangadji dkk. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : Andi. 2018

Jogiyanto. *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Penerbit Andi: Yogyakarta. 2021

Joseph F. Hair. Dkk. *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R A Workbook*. 2021

Nugraha, Jefri Putri, dkk. *Teori Perilaku Konsumen*. Pekalongan: Nasya Expanding Management. 2021

Sugiono. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. 2018

Sutarman. *Pengantar Teknologi Informsasi*. Jakarta: Bumi Aksara. 2023

Wardhana, Aditya. *Perilaku Konsumen di Era Digital*. Purbalingga: Eureka. 2024 Media Aksara.

### ARTIKEL/JURNAL

Hana Mentari Aprilia, dkk. 2025. Pengaruh Teknologi Informasi dan Mobile Banking Bank Syariah(BSI) Dalam Mewujudkan Konsep Paperless di Sektor Perbankan Syariah. *Jurnal Intele Insan Cendikia*.

Ahmad Syarizal dkk. 2023. Pengaruh Penggunaan mobile banking terhadap kepuasan nasabah bank syariah indonesia cabang jambi. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

- Alawi, Amzah Rudi. Dkk. 2024. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Presepsi Sybercrime Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna E-Banking Pada Syariah Indonesia Kota Jambi. *Journal Of Syraiah And Islamic Economics*.
- Dea Aliza Putri. 2022. *Pengaruh Independensi, Akuntabilitas, Kompetensi Dan Profesionalisme Auditor Terhadap Kualitas Audit Pada Kantor Akuntan Publik (Kap) Di Surabaya*. Surabaya
- Firmawan, Frimariodan Marsono. 2019. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kesuksesan Penggunaan Informasi (Sistem Usage) Studi Empiris pada Nasabah Bank Mandiri. *Jurnal Universitas Diponegoro*.
- Gani, Abdul. 2023. Pengaruh Penggunaal Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Jambi. *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Islam*.
- Johan, dkk. 2024. Pengaruh teknologi informasi dan kualitas layanan customer service officer terhadap kepuasan nasabah bank x di Jakarta. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 9(2)..
- Melfi Adela. 2020. Pengaruh Layanan *M-Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (studi kasus pada Bank BNI Syariah KCP Raja Basa).
- Monika, Irma dkk. 2022. Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Majalaya. *Journal of Applied Islamic Economics and Finance Vol. 2, No. 2*.
- Mustika Kurnia Cesaria. *Pengaruh Kualitas Jasa Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Para Nasabah Bank. Jakarta Selatan*.
- Nicholas Raymond Sentosa, dkk. 2020. Analisis Peningkatan Kepuasan Nasabah Bank Kota Jambi Menggunakan Evaluasi Kualitas Layanan, Kepercayaan, Serta Citra Perusahaan. *Jurnal Ekonomi Kreatif dan Inovatif Indonesia*.
- Oscar Jaya Negara, dkk. 2023. Peran Transformasi Teknologi Informasi di Era Industri 4.0 Pada profesi Akuntansi. *Jurnal Mentari : Manajemen Pendidikan dan Teknologi Informasi*.
- Wulan Pinonotoan. Pengaruh E-Banking, Kualitas Pelayanan, Kualitas Komunikasi Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Mandiri cabang Manado. *Jurnal Emba Vol. 1 No. 4, h. 192-201*.

Zakiya, Yunda. 2021. *Pengarruh Teknologi informasi, kualitas pelayanan, dan motif religius terhadap kepuasan nasabah*. Aceh.

Zhacman, John A. framework in information systems Architecture, New York: IBM Systems Jurnal 26, No23.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
  2. Dilarang memperbanyak sebagaiian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran 1: Kuesioner Penelitian

#### Kuesioner Penelitian

#### **Pengaruh Teknologi Informasi dan Kemudahan Menggunakan *M-Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Uin Sts Jambi)**

#### **A. Identitas Responden**

Nama :  
Prodi :  
Jenis Kelamin :  
Angkatan :

#### **Petunjuk Pengisian Kuesioner**

Isilah kuesioner ini sesuai dengan penilaian anda, dengan memberikan tanda conteng (√) pada kolom yang tersedia:

SS : Sangat Setuju  
S : Setuju  
KS : Kurang Setuju  
TS : Tidak Setuju  
STS : Sangat Tidak Setuju

#### **B. Kuesioner**

Variabel Teknologi Informasi (X1)						
NO	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Kecepatan transaksi dengan M-Banking Bank Syariah sangat tinggi					
2	Transaksi yang dilakukan menggunakan M-Banking Bank Syariah sangat efektif					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

3	Penggunaan M-Banking Bank Syariah sangat mendukung aktivitas saya					
4	M-Banking Bank Syariah dapat di gunakan dimana saja dan kapan saja					
5	Situs akses M-Banking Bank Syariah menyediakan teknologi sehingga memiliki kemampuan mengakses semua informasi					

Variabel Kemudahan (X2)						
NO	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
6	M-Banking Bank Syariah sangat fleksibel untuk digunakan					
7	M-Banking Bank Syariah dapat membantu transaksi secara praktis					
8	Fitur pada M-Banking Bank Syariah dapat di mengerti					
9	M-Banking Bank Syariah mudah untuk di pahami					
10	M-Banking Bank Syariah dapat melakukan berbagai macam transaksi yang dibutuhkan					



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Variabel Kepuasan Nasabah (Y)						
NO	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
11	M-Banking Bank Syariah memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan konsumen					
12	Fitur dalam M-Banking Bank Syariah dapat digunakan sesuai dengan fungsinya					
13	Konsumen merasa puas dengan layanan yang diberikan					
14	Saya selalu menggunakan M-banking bank syariah dalam bertransaksi					
15	Saya merekomendasikan M-Banking Bank Syariah kepada orang lain					

## Lampiran II: Data Kuesioner Penelitian

### Variabel Teknologi Informasi(X1)

Variabel Teknologi Informasi (X1)						
NO	X1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL
1	4	4	4	4	4	20
2	4	4	4	5	5	22
3	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	4	20
5	3	3	4	4	4	18
6	5	5	5	5	5	25
7	4	4	4	4	4	20
8	4	4	4	4	4	20
9	4	4	4	4	4	20
10	3	3	3	4	4	17
11	4	4	4	4	4	20
12	5	5	5	5	5	25
13	3	3	3	4	4	17
14	4	4	4	4	4	20
15	5	5	5	5	5	25
16	4	4	4	4	4	20
17	4	4	4	4	4	20
18	4	4	4	5	5	22
19	3	3	4	3	4	17
20	4	4	4	4	4	20
21	5	5	5	5	5	25

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

22	4	4	4	4	4	20
23	5	5	5	5	5	25
24	4	4	4	4	4	20
25	3	3	3	3	3	15
26	4	4	4	4	4	20
27	5	5	4	4	4	22
28	4	4	4	4	4	20
29	4	4	4	4	4	20
30	4	4	5	5	5	23
31	4	4	4	4	4	20
32	3	3	3	3	3	15
33	4	4	4	4	4	20
34	5	5	5	4	4	23
35	4	4	4	4	4	20
36	4	4	3	4	3	18
37	4	4	4	4	4	20
38	4	4	4	4	4	20
39	4	3	4	3	3	17
40	4	4	4	5	5	22
41	5	5	5	5	5	25
42	4	4	4	4	4	20
43	4	4	3	4	4	19
44	4	4	4	4	4	20
45	5	5	5	5	5	25
46	4	4	4	4	4	20
47	4	4	5	4	4	21

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

48	4	4	4	4	4	20
49	4	4	4	5	5	22
50	4	4	4	4	4	20
51	4	4	5	5	5	23
52	4	4	4	4	4	20
53	4	4	5	5	5	23
54	5	5	4	5	5	24
55	4	4	4	4	4	20
56	5	5	4	5	5	24
57	4	4	5	5	5	23
58	4	4	4	4	4	20
59	4	4	4	4	4	20
60	5	5	5	5	5	25
61	5	5	5	5	5	25
62	3	3	4	4	4	18
63	4	4	4	4	4	20
64	4	4	5	4	4	21
65	4	4	5	4	4	21
66	4	4	4	4	4	20
67	4	4	4	4	4	20
68	4	4	4	4	4	20
69	4	4	4	4	5	21
70	5	5	4	4	4	22
71	4	4	2	3	3	16
72	4	4	4	5	5	22
73	4	4	4	4	4	20

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

74	4	4	4	4	4	20
75	5	5	4	4	4	22
76	4	4	4	4	4	20
77	3	2	1	3	4	13
78	5	5	4	4	4	22
79	4	4	5	5	5	23
80	4	4	4	4	4	20
81	4	4	3	4	4	19
82	4	4	5	4	4	21
83	4	4	4	3	3	18
84	4	4	4	4	4	20

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagaian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## Variabel Kemudahan (X2)

Variabel Kemudahan (X2)						
No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total
1	4	4	3	3	4	18
2	4	4	4	4	4	20
3	4	3	3	3	4	17
4	4	4	4	4	4	20
5	4	4	4	5	5	22
6	5	5	5	5	5	25
7	4	4	4	4	4	20
8	4	4	4	4	4	20
9	4	3	4	3	4	18
10	4	4	4	4	4	20
11	4	4	4	4	4	20
12	4	4	5	4	4	21
13	4	4	4	4	4	20
14	4	4	3	4	4	19
15	5	5	5	5	5	25
16	4	4	4	4	4	20
17	4	4	4	4	4	20
18	4	4	4	4	4	20
19	3	4	3	4	3	17
20	4	4	4	4	4	20
21	5	5	5	5	5	25
22	4	4	4	4	4	20



23	5	5	5	5	5	25
24	4	4	4	4	4	20
25	5	4	4	5	5	23
26	5	5	4	4	4	22
27	4	4	4	4	4	20
28	4	4	4	4	4	20
29	4	5	4	5	5	23
30	5	5	5	4	5	24
31	4	4	4	4	4	20
32	5	4	4	5	5	23
33	4	4	4	4	4	20
34	5	4	5	4	4	22
35	4	4	4	4	4	20
36	4	4	4	4	4	20
37	4	4	4	4	4	20
38	4	5	5	4	4	22
39	4	5	5	3	3	20
40	4	4	4	5	5	22
41	5	5	5	5	5	25
42	4	4	4	4	4	20
43	3	4	4	4	4	19
44	4	4	4	4	4	20
45	5	5	5	5	5	25
46	5	4	5	4	4	22
47	4	4	5	4	4	21
48	4	5	3	3	4	19

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

49	4	4	4	4	4	20
50	4	3	3	3	3	17
51	5	4	4	4	4	21
52	4	4	4	4	4	20
53	5	5	5	5	5	25
54	4	5	5	4	4	22
55	4	4	4	4	4	20
56	4	3	4	4	4	19
57	5	5	5	4	5	24
58	4	4	4	4	4	20
59	4	4	4	5	4	21
60	5	5	5	4	4	23
61	4	4	4	4	4	20
62	4	4	4	5	4	21
63	4	4	5	4	4	21
64	4	5	4	4	5	22
65	4	4	4	5	4	21
66	4	4	4	4	4	20
67	4	4	4	4	4	20
68	5	5	4	4	4	22
69	5	4	4	5	5	23
70	4	4	4	3	3	18
71	4	4	5	4	4	21
72	4	5	3	4	4	20
73	5	4	5	5	5	24
74	4	4	4	4	4	20

75	5	4	4	4	4	21
76	4	4	4	4	4	20
77	4	5	4	5	4	22
78	5	4	4	4	4	21
79	5	5	5	5	5	25
80	4	4	4	4	4	20
81	3	3	4	4	3	17
82	5	4	5	4	4	22
83	4	4	4	4	4	20
84	4	4	4	4	4	20

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagaian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Variabel Kepuasan Nasabah (X2)						
No	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Total
1	4	4	4	4	4	20
2	4	4	3	3	4	18
3	4	4	4	4	4	20
4	3	4	4	4	4	19
5	5	5	5	4	4	23
6	5	5	5	5	5	25
7	4	4	4	4	4	20
8	4	4	4	4	4	20
9	2	1	3	3	5	14
10	3	3	5	4	4	19
11	4	4	4	4	4	20
12	5	5	5	5	5	25
13	4	4	4	4	4	20
14	3	2	4	4	3	16
15	5	5	5	5	5	25
16	4	4	4	4	4	20
17	4	4	4	4	4	20
18	4	4	4	4	4	20
19	4	3	4	3	4	18
20	4	4	4	4	4	20
21	5	5	5	5	5	25
22	4	4	5	5	5	23

23	5	5	5	5	5	25
24	4	4	4	4	4	20
25	5	4	4	4	4	20
26	5	5	5	5	4	24
27	5	4	4	4	4	21
28	4	4	4	4	4	20
29	3	4	4	4	4	19
30	4	4	5	5	5	23
31	4	4	4	4	4	20
32	5	5	5	5	5	25
33	4	4	4	4	4	20
34	4	5	5	5	5	24
35	4	4	4	4	4	20
36	2	3	3	4	4	16
37	3	3	3	5	5	19
38	4	4	4	4	4	20
39	5	5	4	4	4	22
40	5	5	5	5	5	25
41	5	5	5	5	5	25
42	4	4	4	4	4	20
43	4	4	4	4	4	20
44	4	4	4	4	4	20
45	5	5	5	5	5	25
46	4	5	3	4	4	20
47	5	4	4	5	5	23
48	4	5	4	4	4	21

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

49	4	4	4	4	4	20
50	3	3	3	3	3	15
51	4	4	4	4	4	20
52	4	4	4	4	4	20
53	4	5	4	4	4	21
54	5	4	4	5	5	23
55	4	4	4	4	4	20
56	4	4	3	3	3	17
57	5	5	5	5	5	25
58	4	4	4	4	4	20
59	4	4	4	4	4	20
60	4	4	5	5	5	23
61	5	4	4	4	4	21
62	4	4	4	4	4	20
63	4	4	5	5	5	23
64	5	4	4	4	4	21
65	4	4	4	4	4	20
66	4	4	3	3	3	17
67	4	4	4	4	4	20
68	3	3	3	3	3	15
69	5	4	4	5	5	23
70	4	4	3	4	4	19
71	4	4	4	4	4	20
72	5	5	5	4	4	23
73	5	4	4	3	3	19
74	4	4	4	4	4	20

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



75	4	4	5	3	3	19
76	4	4	4	4	4	20
77	4	4	5	5	5	23
78	4	4	5	5	5	23
79	5	5	5	5	5	25
80	3	3	3	4	4	17
81	4	5	4	4	3	20
82	4	5	4	4	4	21
83	4	4	4	4	4	20
84	4	4	4	4	4	20

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

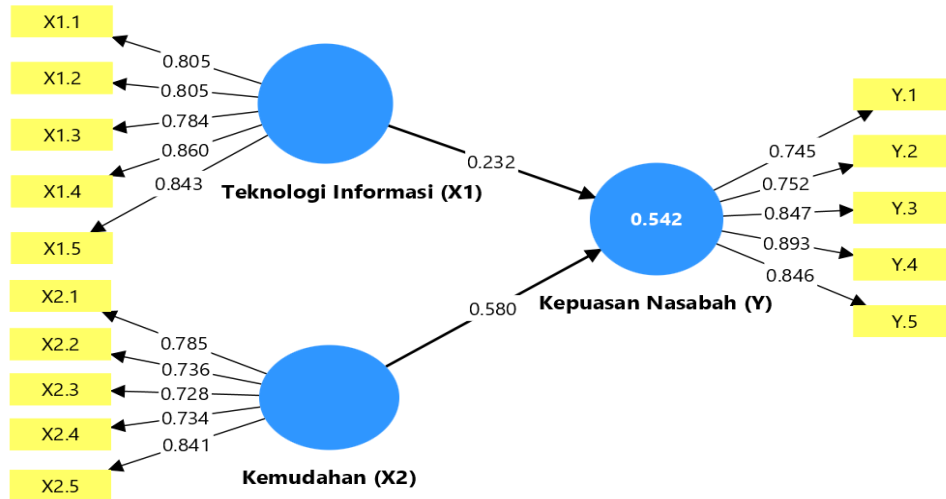
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## Lampiran IV : Pengujian Data

### 1. Evaluasi Outer Model

#### a. Uji Validitas

##### 1. Convergent Validity



#### Outer Loading

Variabel	Indikator	Nilai Outer Loading
Teknologi Informasi (x1)	TI 1	0.805
	TI 2	0.805
	TI 3	0.784
	TI 4	0.860
	TI 5	0.843
Kemudahan (x2)	KMH 1	0.785
	KMH 2	0.736
	KMH 3	0.728
	KMH 4	0.734
	KMH 5	0.841

<b>Kepuasan Nasabah (Y)</b>	KN1	<b>0.745</b>
	KN2	<b>0.752</b>
	KN3	<b>0.847</b>
	KN4	<b>0.893</b>
	KN5	<b>0.846</b>

## AVE

### Average Variance Extracted (AVE)

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
Teknologi Informasi (x1)	0.672
Kemudahan (x2)	0.587
Kepuasan Nasabah (Y)	0.670

## 2) Discriminant Validity

### Akar Kuadrat AVE

Indikator	Teknologi Informasi (X1)	Kemudahan (X2)	Kepuasan Nasabah (Y)
X1.1	<b>0.805</b>	0.319	0.384
X1.2	<b>0.805</b>	0.319	0.384
X1.3	<b>0.784</b>	0.698	0.527
X1.4	<b>0.860</b>	0.507	0.481
X1.5	<b>0.843</b>	0.488	0.474
X2.1	0.525	<b>0.785</b>	0.528
X2.2	0.466	<b>0.736</b>	0.582
X2.3	0.576	<b>0.728</b>	0.546
X2.4	0.205	<b>0.734</b>	0.462
X2.5	0.352	<b>0.841</b>	0.586
Y.1	0.497	0.549	<b>0.745</b>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Y.2	0.481	0.570	0.752
Y.3	0.377	0.586	0.847
Y.4	0.449	0.597	0.893
Y.5	0.473	0.600	0.846

## b) Uji Realiabilitas

### *Cronbach's Alpha*

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>
Teknologi Informasi (X1)	0.879
Kemudahan (x2)	0.823
Kepuassan Nasabah (Y)	0.875

### Compsite Reliability

#### *Compsite Reliability*

Variabel	<i>Composite Reliability</i>
Teknologi Informasi (x1)	0.886
Kemudahan (x2)	0.827
Kepuasan Nasabah (Y)	0.876

## 2. Evaluasi Inner Model (Model Struktual)

### a. *R Square (Coefficient Determinance)*

#### *R Square*

Variabel	<i>R Square</i>	<i>R square Adjusted</i>
Kepuasan Nasabah (Y)	0.542	0.531

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## b. Kebaikan Model (Model Fit)

**NFI**

**Nilai NFI**

Model Fit	Saturated Model	Estimated Model
<b>NFI</b>	0.730	0.730

## c. Pengujian Hipotesis

**Path Coeffiecient**

*Path Coefficient*

Uji Hipotesis	<i>T Statistic</i>	<i>P Value</i>
<b>Teknologi Informasi (X1) -&gt; Kepuasan Nasabah (Y)</b>	2.133	<b>0.033</b>
<b>Kemudahan (X2) -&gt; Kepuasan Nasabah (Y)</b>	5.594	<b>0.000</b>

## RIWAYAT HIDUP

### A. Identitas Diri

Nama : ADITYA WARMAN  
 Nim : 502210061  
 Tempat dan Tanggal Lahir : Gurun Mudo, 26 Agustus 2002  
 Alamat : Desa Gurun Mudo. Kec,  
 Mandiangin



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

No HP	: 082213034876
E-mail	: adityawarman@gmail.com
Nama Ayah	: Imron
Nama Ibu	: Hartati

**B. Riwayat Pendidikan**

2011-2015	: SD 73 Gurun Mudo
2015-2017	: MTS Ponpes Ma'had Al-Manar Sarolangun
2017-2020	: MA Ponpes Ma'had Al-Manar Sarolangun

**C. Pengalaman Organisasi**

2021-2022	: Anggota Geska (Gerakan Seni Kampus)
-----------	---------------------------------------

**D. Pengalaman Magang**

Juni – Juli 2023	: Kantor Camat Mandiangin
------------------	---------------------------