

SKRIPSI

PENGARUH FITUR LAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN KEAMANAN APLIKASI TERHADAP KEPUASAN MENGUNAKAN ACTION MOBILE PADA NASABAH BANK ACEH SYARIAH CABANG SIGLI



Disusun Oleh:

**DESI INDRIA
NIM: 220603051**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2026 M / 1447 H**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Desi Indria
NIM : 220603051
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

1. *Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.*
2. *Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.*
3. *Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.*
4. *Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.*
5. *Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini*

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN ArRaniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

AR - RANIRY

Banda Aceh, 29 Juni 2026

Yang Menyatakan,



Desi Indria

PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Pengaruh Fitur Layanan, Kepercayaan, Dan Keamanan Aplikasi Terhadap Kepuasan Menggunakan Action Mobile Pada Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Sigli.

Disusun Oleh:

Desi Indria

NIM: 220603051

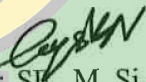
Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya telah memenuhi syarat penyelesaian studi pada
Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Pembimbing I



Prof. Dr. Hafas Furqani, M.Ec
NIP. 198006252009011009

Pembimbing II



Dr. Evy Iskandar, SE., M. Si. Ak., CA., CPA
NIP. 196902242025211001

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

Mengetahui,
Ketua Prodi,



Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag
NIP. 197711052006042003

Pengaruh Fitur Layanan, Kepercayaan, dan Keamanan Aplikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Action Mobile Bank Aceh Syariah Cabang Sigli

Telah Disidangkan oleh Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh
dan Dinyatakan Lulus serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat untuk
Menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S-1) dalam Bidang Ekonomi Syariah

Prof. Dr. Hafas Furqani, M.Ec
NIP. 198006252009011009



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922

Web: www.library.ar-raniry.ac.id, Email: library@ar-raniry.ac.id

**FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYAILMIAH
MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Desi Indria
NIM : 220603051
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis/Perbankan Syariah
E-mail : 220603051@student.ar-raniry.ac.id

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah:

☐ Tugas Akhir ☐ KKU ☒ Skripsi

Yang berjudul:

Pengaruh Fitur Layanan, Kepercayaan, dan Keamanan Aplikasi terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Action Mobile Bank Aceh Syariah Cabang Sigli

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih-media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, dan mempublikasikannya di internet atau media lain.

Secara *fulltext* untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit karya ilmiah tersebut.

UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh
Pada tanggal : 29 Juni 2026

Mengetahui

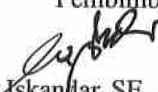
Penulis

Pembimbing I

Pembimbing II


Desi Indria
NIM. 220603051


Prof. Dr. Hafas Furqani, M.Ec
NIP. 198006252009011009


Dr. Evy Iskandar, SE., M. Si. Ak., CA., CPA
NIP. 196902242025211001

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melapangkan rahmad dan hidayahNya, sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini dengan menulis sebuah karya ilmiah yang berjudul **“Pengaruh Fitur Layanan, Kepercayaan, dan Keamanan Aplikasi terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Action Mobile Bank Aceh Syariah Cabang Sigli”** Shalawat beriring salam tidak lupa kita curahkan kepada junjungan Nabi besar kita Nabi Muhammad SAW, yang telah mendidik seluruh umatnya untuk menjadi generasi terbaik di muka bumi ini. Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa ada beberapa kesilapan dan kesulitan. Namun berkat bantuan dari berbagai pihak penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Prof. Dr. Hafas Furqani, M.Ec selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah dan Ana Fitria, S.E., M.Sc., RSA selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah.
3. Hafiizh Maulana, S.P., S.HI., M.E selaku Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

4. Prof. Dr. Hafas Furqani, M.Ec selaku Dosen Pembimbing I dan Dr. Evy Iskandar, SE., M. Si. Ak.,CA., CPA selaku Dosen Pembimbing II sekaligus dosen wali yang telah meluangkan waktu dan membantu untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Yulindawati, S.E., M.M sebagai penguji I dan Akmal Riza, S.E., M.Si sebagai penguji II segala berkah doa dan arahan beliau, menjadikan penulis lebih banyak pemahaman metodologi untuk kelancaran terlaksananya penelitian dalam bentuk karya ilmiah.
6. Seluruh Dosen-dosen dan staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, khususnya Dosen-Dosen program studi Perbankan Syariah yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan kepada penulis selama mengikuti pembelajaran kuliah.
7. Karyawan PT. Bank Aceh Syariah Cabang Sigli yang telah memberikan izin penelitian serta membantu penulis dalam proses penyebaran kuesioner dan pengumpulan data sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik. Serta nasabah yang telah bersedia menjadi responden penelitian
8. Yang teristimewa untuk orang tua tercinta, Ayahanda Anwar Ahmad dan Ibunda Mislinawati, S.Pd. Terima kasih atas do'a, cinta, kasih sayang, pengorbanan, dan perjuangan yang tak pernah putus dalam mengiringi setiap langkah penulis. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, keberkahan, dan kebahagiaan kepada Ayah dan Bunda.

9. Adik terkasih, Khairiel. Terima kasih telah menjadi sumber kebahagiaan dan semangat dalam setiap langkah penulis. Semoga kita selalu saling menguatkan, saling mendoakan, dan tumbuh menjadi keluarga yang penuh cinta dan keberkahan.
10. Untuk Syifa Zakia Nadaffa, Popy Mutiara, Tya Fahara, dan Salwa Hazani. Terima kasih telah menjadi sahabat yang sangat baik bagi penulis selama perantauan ini, memperkenalkan penulis pada suasana dan kehidupan di kota ini. Tanpa kehadiran kalian mungkin Banda Aceh tidak akan pernah terasa hangat dan seberarti ini.
11. Terima kasih juga kepada sahabat penulis, Fitratul Arifa, Syukratul Nafis, dan Cut Indah Zikra. Terima kasih karena telah menjadi rumah dan tempat pulang ternyaman. Terima kasih sudah selalu ada di setiap luka maupun duka, serta menghadirkan tawa yang membuat perjalanan ini jauh lebih indah.

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sebagai balasan atas segala bantuan yang telah diberikan. Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu, serta berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak yang membutuhkan.

Banda Aceh, 29 Juni 2026
Yang Menyatakan,

Desi Indria

TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN
Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan
Kebudayaan Republik Indonesia

Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543 b/u/1987

1. Konsonan

No.	Arab	Latin	No.	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	Ṭ
2	ب	B	17	ظ	Ẓ
3	ت	T	18	ع	'
4	ث	Ṣ	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	H	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Ẓ	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sy	28	ء	'
14	ص	Ṣ	29	ي	Y
15	ض	Ḍ			

2. Vokal

Vokal Bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

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

Tanda	Nama	Huruf Latin
◌َ	<i>Fathah</i>	A
◌ِ	<i>Kasrah</i>	I
◌ُ	<i>Dammah</i>	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
◌َ ي	<i>Fathah dan ya</i>	Ai
◌َ و	<i>Fathah dan wau</i>	Au

Contoh:

كَيْفَ :*kaifa*

هَوْلَ :*haul*

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda
اَ اِ اُ	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	Ā
اِ اِ اِ	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	Ī
اِ اِ اِ	<i>Dammah</i> dan <i>wau</i>	Ū

2. Ta *Marbutah* (ة)

Transliterasi untuk ta *Marbutah* ada dua.

- a. Ta *marbutah* (ة) hidup

Ta *marbutah* (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

- b. Ta *marbutah* (ة) mati

Ta *marbutah* (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

- c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta *marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

اَلْاَوَّلُ : *Rauḍah al-atfāl/ rauḍatulatfāl*

اَلْمَدِينَةُ الْمُنَوَّارَةُ : *Al-Madīnah al-Munawwarah/ alMadīnatul Munawwarah*

طَلْحَةُ : *Talḥah*

Catatan:

Modifikasi:

Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti

M. Syuhudi Ismail, sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Hamad Ibn Sulaiman.

Nama Negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.

Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.



ABSTRAK

Nama : Desi Indria
NIM : 220603051
Fakultas/Program Studi: Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Fitur Layanan, Kepercayaan, dan Keamanan aplikasi Terhadap Kepuasan Menggunakan Action Mobile Pada Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Sigli
Pembimbing I : Prof.Dr. Hafas Furqani,M.Ec
Pembimbing II : Dr.Evy Iskandar, S.E., M. Si, Ak, CA., CPA

Kepuasan nasabah dalam penggunaan Mobile Banking merupakan perhatian penting perbankan syariah untuk meningkatkan kualitas layanan digital. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fitur layanan, kepercayaan, dan keamanan aplikasi terhadap kepuasan nasabah pengguna Action Mobile Bank Aceh Syariah Cabang Sigli, baik secara parsial maupun simultan. Jenis penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif, untuk Teknik sampel probability sampling dengan jenis random sampling pada 100 responden (nasabah) dengan analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan SPSS 22 untuk membuktikan hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial fitur layanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, kemudian keamanan aplikasi berpengaruh negatif dan signifikan. Secara simultan, ketiga variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna Action Mobile.

Kata Kunci: *Fitur Layanan, Kepercayaan, Keamanan Aplikasi, Kepuasan Nasabah, Action Mobile*

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iii
PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI	iv
PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI.....	v
FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYAILMIAH MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN.....	x
ABSTRAK.....	xiv
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL.....	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1 Akademisi (Teoritis)	10
1.4.2 Praktisi (Operasional)	10
1.4.3 Manfaat Kebijakan.....	11
1.5 Sistematika Pembahasan	11
BAB II LANDASAN TEORI.....	13
2.1 Perbankan Syariah.....	13
2.1.1 Pengertian Bank Syariah.....	13
2.1.2 Tujuan Bank Syariah.....	14
2.1.3 Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional	15
2.1.4 Peran dan Fungsi Bank Syariah	16
2.1.5 Produk-Produk dan Jasa Pelayanan Bank Syariah	18
2.2 <i>Mobile Banking (M-Banking)</i>	21
2.2.1 Pengertian <i>Mobile Banking</i>	21

2.2.2 Tujuan Penggunaan <i>Mobile Banking</i>	23
2.2.3 Manfaat <i>Mobile Banking</i>	24
2.2.4 Perlindungan Hukum Penggunaan <i>Mobile Banking</i>	25
2.3 Kepuasan Nasabah	27
2.3.1 Pengertian Kepuasan Nasabah.....	27
2.3.2 Strategi Peningkatan Kepuasan nasabah.....	29
2.3.3 Pengukuran kepuasan nasabah.....	30
2.3.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah.....	32
2.3.5 Indikator Kepuasan Nasabah	33
2.4 Fitur Layanan	34
2.4.1 Pengertian fitur layanan	34
2.4.2 Jenis-jenis Fitur Layanan	34
2.4.3 Manfaat Fitur Layanan.....	35
2.4.4 Indikator Fitur Layanan	36
2.5 Kepercayaan Nasabah	37
2.5.1 Pengertian Kepercayaan Nasabah.....	37
2.5.2 Tujuan Kepercayaan Nasabah.....	38
2.5.3 Manfaat Kepercayaan Nasabah	39
2.5.4 Indikator Kepercayaan Nasabah	40
2.6 Keamanan Aplikasi	41
2.6.1 Pengertian Keamanan Aplikasi	41
2.6.2 Tujuan Keamanan Aplikasi.....	42
2.6.3 Jenis Keamanan Aplikasi	43
2.6.4 Indikator Keamanan Aplikasi	44
2.7 Penelitian Terdahulu.....	45
2.8 Kerangka Berpikir	54
2.8.1 Pengaruh Antar Variabel	54
2.8.2 Model Kerangka Berpikir	56
2.9 Hipotesis Penelitian.....	57

BAB III METODE PENELITIAN.....	59
3.1 Desain Penelitian.....	59
3.2 Lokasi Penelitian	59
3.3 Populasi dan Sampel	60
3.4 Sumber Data dan Teknik Perolehannya	62
3.4.1 Sumber Data	62

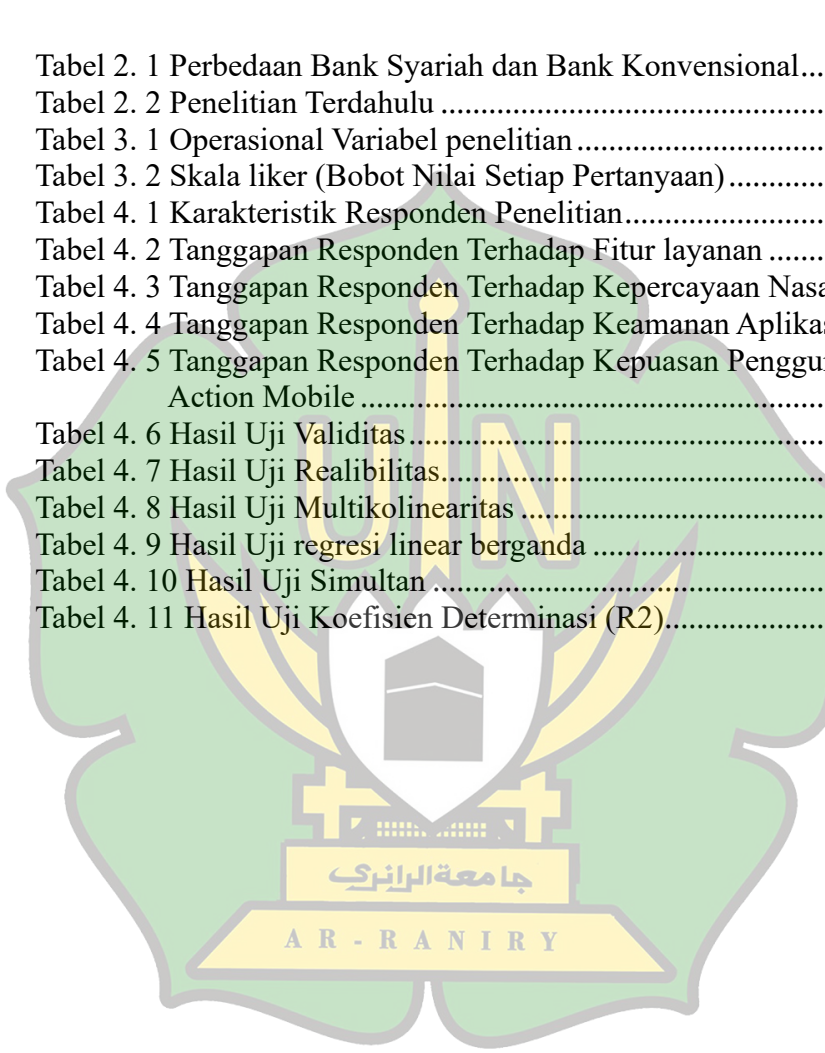
3.4.2 Teknik Perolehan Data	63
3.5 Definisi Dan Operasionalisasi Variabel.....	63
3.5.1 Definisi Variabel penelitian.....	63
3.5.2 Operasional Variabel.....	64
3.6 Skala pengukuran	66
3.7 Teknis Analisis Data	67
3.7.1 Uji Validitas	68
3.7.2 Uji Reliabilitas	68
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	69
3.8 Analisis Regresi Linear Berganda.....	70
3.9 Pengujian Hipotesis.....	71
3.9.1 Uji Statistik t (Parsial).....	71
3.9.2 Uji Statistik F (Simultan).....	72
3.9.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	73
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	75
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	75
4.1.1 Profil Bank Aceh.....	75
4.1.2 Action (Aceh Transaksi Online)	79
4.2 Deskripsi Dan Tanggapan Responden Penelitian.....	83
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden Penelitian.....	83
4.2.2Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian.....	87
4.3 Hasil Uji Kualitas Instrumen.....	95
4.3.1 Hasil Uji Validitas	95
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	97
4.4 Hasil Uji asumsi klasik.....	98
4.4.1 Hasil Uji Normalitas	99
4.4.2 Hasil Uji Multikolinearitas	100
4.4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	101
4.5 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	102
4.6 Hasil Uji Hipotesis	104
4.6.1 Hasil Uji Secara Parsial	104
4.6.2 Hasil Uji Secara Simultan.....	105
4.6.3 Hasil Uji Determinasi (R^2).....	107
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian	108

4.7.1 Pengaruh Fitur Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Action Mobile Bank Aceh Syariah Cabang Sigli	108
4.7.2 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Action Mobile Bank Aceh Syariah Cabang Sigli	110
4.7.3 Pengaruh Keamanan Aplikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Action Mobile Bank Aceh Syariah Cabang Sigli.....	112
4.7.4 Pengaruh Fitur Layanan, kepercayaan, dan Keamanan Aplikasi Secara Bersama-sama Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Action Mobile Bank Aceh Syariah Cabang Sigli	115
BAB V PENUTUP	117
5.1 Kesimpulan.....	117
5.1 Saran.....	119
DAFTAR PUSTAKA	121
LAMPIRAN	130



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional.....	16
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu	46
Tabel 3. 1 Operasional Variabel penelitian	65
Tabel 3. 2 Skala liker (Bobot Nilai Setiap Pertanyaan)	67
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Penelitian.....	84
Tabel 4. 2 Tanggapan Responden Terhadap Fitur layanan	88
Tabel 4. 3 Tanggapan Responden Terhadap Kepercayaan Nasaba.....	90
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Terhadap Keamanan Aplikasi ...	92
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Penggunaan Action Mobile	94
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas.....	96
Tabel 4. 7 Hasil Uji Realibilitas.....	98
Tabel 4. 8 Hasil Uji Multikolinearitas	101
Tabel 4. 9 Hasil Uji regresi linear berganda	103
Tabel 4. 10 Hasil Uji Simultan	106
Tabel 4. 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	107



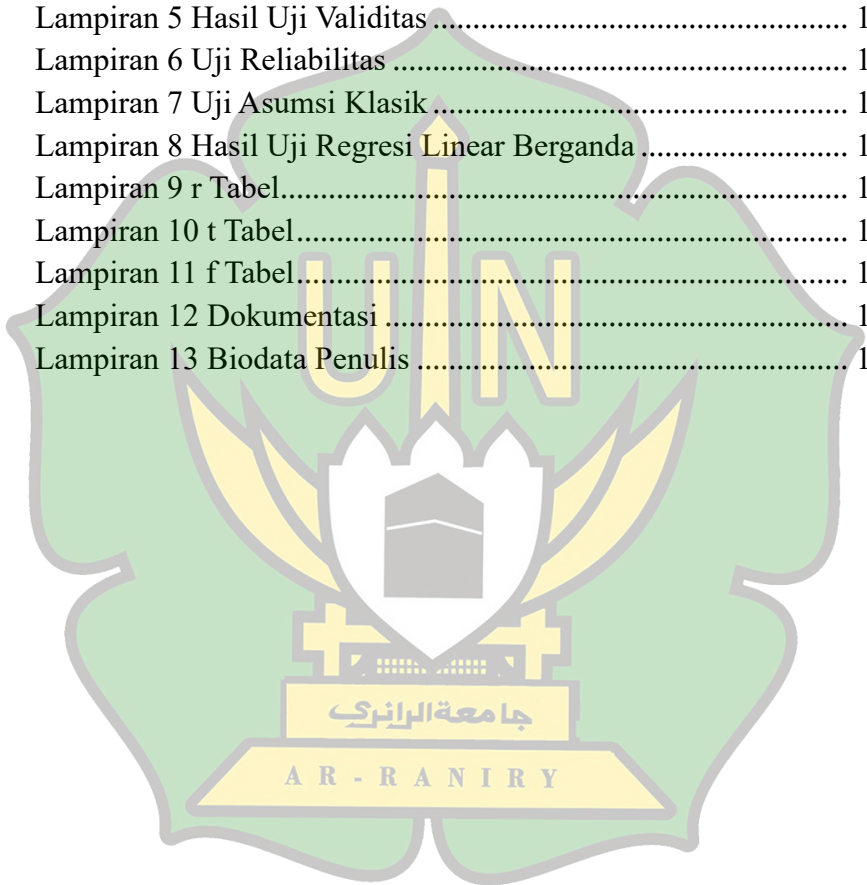
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Skema Kerangka Berpikir	56
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas	99
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas (P-Plot)	100
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas (scatterplot).....	102



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	130
Lampiran 2 Jawaban Responden	136
Lampiran 3 Karakteristik Responden	153
Lampiran 4 Tanggapan Responden	155
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas	163
Lampiran 6 Uji Reliabilitas	165
Lampiran 7 Uji Asumsi Klasik	166
Lampiran 8 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	168
Lampiran 9 r Tabel.....	170
Lampiran 10 t Tabel.....	174
Lampiran 11 f Tabel.....	178
Lampiran 12 Dokumentasi	181
Lampiran 13 Biodata Penulis	183



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perbankan syariah merupakan lembaga keuangan yang memiliki peran strategis dalam perekonomian sebagai lembaga intermediasi yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dalam bentuk pembiayaan guna mendukung aktivitas ekonomi. Seluruh kegiatan operasional bank syariah dijalankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah Islam, yaitu menghindari unsur riba, gharar, maisir, dan praktik yang bertentangan dengan ketentuan syariah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008. Perkembangan perbankan syariah di Indonesia terus menunjukkan tren positif seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah serta didukung oleh kemajuan teknologi digital.

Salah satu jasa yang di sediakan oleh perbankan yaitu *mobile banking* atau *m-banking* merupakan layanan perbankan yang memanfaatkan perangkat komunikasi bergerak, seperti telepon seluler. Melalui layanan ini, bank dapat menyediakan berbagai aktivitas transaksi perbankan yang dapat dilakukan secara praktis, nyaman, dan aman (Mauluddi, 2020). Kehadiran layanan *mobile banking* memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan berbagai transaksi keuangan secara cepat dan efisien tanpa harus

mengunjungi kantor cabang maupun unit layanan bank terdekat (Parera dkk., 2021).

Seiring pesatnya perkembangan perbankan digital, Bank Indonesia mencatat nilai transaksi digital banking nasional pada Agustus 2023 mencapai 5.098,6 triliun Rupiah. Capaian tersebut menunjukkan kenaikan sebesar 1,3% dibandingkan bulan sebelumnya serta tumbuh 11,9% dibandingkan periode yang sama pada tahun sebelumnya (Databoks., 2023). Peningkatan ini menunjukkan tingginya kepuasan dan ketergantungan nasabah terhadap layanan perbankan digital tersebut dalam bertransaksi.

Penggunaan transaksi perbankan melalui *internet banking*, *SMS/mobile banking*, dan *telephone banking* dilakukan melalui komputer yang terhubung ke situs bank. Kemudian *mobile banking* juga di akses melalui aplikasi atau pesan singkat pada telepon seluler, atau sambungan telepon. Keberagaman kanal ini menuntut perbankan, khususnya pada layanan *mobile banking*, untuk menyediakan fitur yang optimal serta menjamin keamanan dan kepercayaan sistem guna meningkatkan kepuasan nasabah (OJK,2017). Perbankan di tuntut untuk menyesuaikan layanan digital yang dimilikinya dengan kebutuhan serta karakteristik nasabah. Perbankan syariah memiliki keunggulan tersendiri karena layanan yang diberikan berlandaskan prinsip syariah dan berorientasi pada pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Dalam era digitalisasi perbankan, bank syariah menyediakan fasilitas *mobile banking* sebagai salah satu upaya untuk memberikan

kepuasan kepada nasabah. Kepuasan nasabah merupakan perasaan senang yang muncul dari perbandingan antara harapan dan kinerja layanan yang diterima, serta bersifat dinamis mengikuti perubahan kebutuhan nasabah (Kotler & Keller, 2016).

Kepuasan nasabah menjadi faktor penting bagi perbankan karena dapat mencerminkan keberhasilan bank dalam memenuhi kebutuhan serta harapan nasabah, sehingga mampu meningkatkan loyalitas, kepercayaan, dan keberlanjutan hubungan antara nasabah dan bank. Kepuasan nasabah dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya fitur layanan, kepercayaan, dan keamanan aplikasi yang dirasakan oleh pengguna.

Fenomena kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi *mobile banking* oleh nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Sigli terlihat dari survei awal yang dilakukan peneliti. Berdasarkan survei terhadap 12 nasabah pengguna aplikasi *mobile banking* Bank Aceh (Action Mobile/Aceh Transaksi Online) Bank Aceh Syariah Cabang Sigli, diperoleh hasil yang menunjukkan adanya perbedaan tingkat kepuasan dalam penggunaan aplikasi. Sebanyak 3 (tiga) nasabah menyatakan bahwa mereka merasa puas dalam menggunakan layanan aplikasi Action Mobile karena aplikasi memudahkan mereka melakukan transaksi sehari-hari, memantau saldo, dan menerima notifikasi secara cepat. Mereka menilai penggunaan aplikasi cukup efisien dan mendukung aktivitas perbankan.

Sementara itu, sebagian nasabah lainnya menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih rendah akibat berbagai kendala yang dialami

selama penggunaan aplikasi. Sebanyak 4 (empat) nasabah mengaku mengalami kesulitan saat melakukan transfer antarbank serta merasa bahwa biaya transfer antarbank tergolong mahal. Kemudian ada 2 (dua) nasabah lain merasa bingung dengan fitur pembayaran tagihan dan pembelian pulsa, 1 nasabah mengeluhkan keterlambatan notifikasi, 1 nasabah merasa khawatir terhadap keamanan data dan transaksi, dan 1 nasabah mengaku belum sepenuhnya percaya terhadap keandalan sistem aplikasi, terutama ketika terjadi gangguan jaringan, serta karena adanya keterlambatan proses transaksi yang pernah dialami. Fenomena ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi Action Mobile memberikan kemudahan bagi sebagian nasabah, tingkat kepuasan secara individu masih beragam dan dipengaruhi oleh persepsi terhadap kualitas fitur layanan, keamanan, dan tingkat kepercayaan.

Fitur layanan merupakan komponen yang mampu menambah fungsi suatu produk. Oleh karenanya, fitur dapat menjadi alasan konsumen dalam memilih suatu produk, sehingga bagi pemasar fitur salah satu dasar untuk mendefinisikan produk mereka dengan produk lain (Umaningsih & Wardani, 2020). Berdasarkan uraian tersebut, kualitas fitur layanan memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan nasabah.

Fitur yang lengkap, mudah digunakan, serta efisien memungkinkan nasabah melakukan transaksi secara fleksibel tanpa harus datang langsung ke bank. Kondisi ini memberikan kemudahan dan kepraktisan dalam bertransaksi, sehingga tidak hanya

meningkatkan efisiensi waktu, tetapi juga membentuk persepsi positif terhadap kualitas layanan digital yang diterima nasabah. Persepsi tersebut pada akhirnya berdampak pada meningkatnya kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan digital (Ramadhan & Priyono, 2022).

Selain fitur layanan, kepercayaan merupakan faktor penting dalam penggunaan *mobile banking*. Kepercayaan menjadi unsur utama dalam membentuk minat konsumen, terutama pada layanan perbankan digital yang mengandung risiko transaksi dan keamanan data. Kepercayaan mencerminkan keyakinan nasabah terhadap keandalan serta tanggung jawab bank dalam menyediakan layanan yang aman dan profesional. Tingkat kepercayaan yang tinggi mendorong nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking* secara berkelanjutan (Hermawati, 2023).

Faktor kepercayaan juga berperan penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah terhadap penggunaan *mobile banking*. Ketika nasabah meyakini bahwa bank mampu menjaga keamanan data serta menjalankan transaksi secara andal, maka rasa aman dan nyaman akan terbentuk selama penggunaan layanan (Hermawati, 2023). Kepercayaan tersebut membuat nasabah semakin yakin bahwa dana yang disimpan aman, layanan yang diberikan dapat diandalkan, serta pihak bank mampu memberikan solusi apabila terjadi permasalahan. Dengan demikian, nasabah akan merasa lebih nyaman dan percaya dalam menggunakan *mobile*

banking sehingga pada akhirnya meningkatkan kepuasan terhadap layanan yang diberikan (Nawangsari & Widiastuti, 2019).

Hal berikutnya yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah seperti halnya keamanan aplikasi dalam penggunaan *mobile banking*. Keamanan merupakan upaya perlindungan terhadap transaksi dan data pengguna untuk mencegah terjadinya penyalahgunaan atau eksploitasi oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Keamanan yang baik diperlukan untuk menciptakan rasa aman bagi nasabah dalam melakukan transaksi digital (Rahayu & Susanti, 2022).

Keamanan aplikasi memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah terhadap penggunaan *mobile banking*. Ketika nasabah merasa data pribadi dan transaksi keuangan mereka terlindungi dengan baik, maka rasa aman dan nyaman akan terbentuk selama penggunaan layanan. Rasa aman tersebut mengurangi kekhawatiran nasabah dalam bertransaksi secara digital sehingga menciptakan pengalaman penggunaan yang positif dan berdampak pada meningkatnya kepuasan nasabah. Dengan demikian, semakin baik sistem keamanan yang diterapkan, semakin tinggi pula kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking (Kamarudin dkk. 2023).

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan temuan yang beragam terkait pengaruh fitur layanan, kepercayaan, dan keamanan aplikasi terhadap kepuasan nasabah. Fitur layanan terbukti berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, sebagaimana ditunjukkan

oleh hasil penelitian Habibi & Zainurrosalamia (2025) yang menyatakan bahwa fitur layanan pada aplikasi e-wallet Dana berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna di Kabupaten Kutai Timur. Temuan serupa juga ditunjukkan oleh penelitian Khotijah, Mawardi & Hidayati (2023) yang membuktikan bahwa fitur aplikasi *mobile banking* bank syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Lawang. Namun terdapat, hasil yang berbeda dalam penemuan Saragih & Siregar (2025) yang menyatakan bahwa fitur layanan pada aplikasi pembayaran digital Dana tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Selain itu, kepercayaan pengguna juga terbukti dapat memengaruhi kepuasan. Seperti Penelitian Rahmawati & Hardiyanti (2023) yang menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI Mobile pada KCP Semarang. Hasil serupa juga ditunjukkan oleh penelitian Putra & Triwardhani (2023) yang menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna marketplace Shopee di Kota Solok. Sebaliknya, hasil berbeda ditemukan oleh Meida dkk. (2022) yang menyatakan bahwa kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan e-commerce Sociolla di DKI Jakarta.

Keamanan aplikasi juga diduga berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal ini terlihat dari hasil penelitian Habibi & Zainurrosalamia (2025) yang menunjukkan bahwa keamanan pada

aplikasi e-wallet Dana berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna di Kabupaten Kutai Timur. Temuan serupa juga ditunjukkan oleh penelitian Khotijah dkk. (2023) yang membuktikan bahwa keamanan pada *mobile banking* Bank Syariah Indonesia KCP Lawang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Namun demikian, keamanan ternyata juga tidak berpengaruh terhadap kepuasan, hal ini terbukti dari penelitian Saragih & Siregar (2025) yang menemukan bahwa privasi keamanan pada aplikasi DANA tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna di kalangan mahasiswa Universitas Negeri Medan.

Berdasarkan permasalahan dan penjelasan serta research gap di atas, dapat disimpulkan bahwa fitur layanan, kepercayaan, dan keamanan aplikasi merupakan faktor-faktor penting yang secara teoritis memengaruhi tingkat kepuasan nasabah Bank Aceh Syariah dalam menggunakan layanan *mobile banking*. Selain itu fenomena juga menunjukkan bahwa kepuasan nasabah juga dipengaruhi oleh faktor-faktor tersebut. Oleh karena itu, peneliti memandang perlu untuk melakukan pendalaman secara empiris guna menindaklanjuti hasil observasi dan survei awal yang telah dilakukan. Penelitian ini dilakukan dengan judul **“Pengaruh Fitur Layanan, Kepercayaan, Dan Keamanan Aplikasi Terhadap Kepuasan Menggunakan Action Mobile Pada Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Sigli”**, mengingat pentingnya untuk mengetahui sejauh mana persepsi nasabah Bank Aceh Syariah di Cabang Sigli terhadap layanan *mobile banking* yang disediakan, serta untuk menilai apakah keberadaan

layanan tersebut mampu memberikan manfaat dan meningkatkan kepuasan bagi nasabah.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang akan diangkat pada penelitian ini adalah:

1. Apakah fitur layanan aplikasi berpengaruh terhadap kepuasan menggunakan Action Mobile Pada nasabah Bank Aceh Syariah Cabang sigli?
2. Apakah kepercayaan nasabah berpengaruh terhadap kepuasan menggunakan Action Mobile Pada nasabah Bank Aceh Syariah Cabang sigli?
3. Apakah keamanan aplikasi berpengaruh terhadap kepuasan menggunakan Action Mobile Pada nasabah Bank Aceh Syariah Cabang sigli?
4. Apakah fitur layanan, kepercayaan, dan keamanan aplikasi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan menggunakan Action Mobile pada nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Sigli?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang terdapat pada penelitian ini maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh fitur layanan aplikasi Action terhadap kepuasan menggunakan Action Mobile Pada nasabah Bank Aceh Syariah Cabang sigli.

2. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan nasabah terhadap kepuasan mereka.
3. Untuk menganalisis pengaruh keamanan aplikasi terhadap kepuasan nasabah menggunakan Action Mobile Pada nasabah Bank Aceh Syariah Cabang sigli.
4. Untuk mengetahui pengaruh fitur layanan, kepercayaan, dan keamanan aplikasi secara simultan terhadap kepuasan nasabah menggunakan Action Mobile Pada nasabah Bank Aceh Syariah Cabang sigli.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dilakukan penelitian ini sebagai berikut:

1.4.1 Akademisi (Teoritis)

Penelitian ini dapat menjadi referensi ilmiah yang memperkaya khazanah keilmuan di bidang perbankan syariah dan teknologi finansial, khususnya terkait dengan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi *mobile banking* syariah. Temuan dari penelitian ini juga dapat menjadi dasar bagi pengembangan studi lanjutan yang lebih mendalam, baik secara teoritis maupun praktis, serta menjadi bahan perbandingan dalam konteks layanan digital perbankan di wilayah lain.

1.4.2 Praktisi (Operasional)

penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi dalam perilaku dan praktik-praktik penggunaan produk berbasis teknologi

informasi yang bermanfaat dalam mengimpletasikan tingkat kepuasan nasabah.

1.4.3 Manfaat Kebijakan

penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada kebijakan perbankan dalam memperhatikan perilaku nasabah untuk tujuan keberlanjutan perbankan syariah.

1.5 Sistematika Pembahasan

Penulisan skripsi ini terdiri dari 4 BAB yang memberikan gambaran umum serta mempermudah para pembaca untuk memahami isi menyeluruh, dimana masing-masing BAB menjelaskan tentang pembahasan-pembahasan yang berbeda secara sistematis akan tetapi dalam konteks yang saling berkaitan antara yang satu dengan yang lainnya sehingga dapat mempermudah pembaca. Dengan demikian, penulis telah merincikan penataan yang dapat menjawab pokok-pokok permasalahan yang akan dibahas sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini adalah awal dari skripsi yang berisi beberapa inti pembahasan. Di dalamnya terdiri dari latar belakang masalah yang menjadi dasar dari permasalahan penelitian ini, rumusan masalah adalah masalah-masalah yang akan dibahas, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian merupakan bagaimana tujuan dan manfaat atas dilakukannya penelitian ini.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini diuraikan landasan teori dan tinjauan pustaka yang mendukung penelitian, meliputi konsep perbankan syariah, *mobile banking*, fitur layanan, keamanan, kepercayaan, serta kepuasan konsumen. Selain itu, bab ini juga membahas penelitian terdahulu yang relevan, kerangka berpikir penelitian, dan perumusan hipotesis sebagai dasar dalam pelaksanaan penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini diuraikan tentang disain penelitian, populasi dan sampel, sumber data, teknik pengumpulan data, definisi dan operasional variabel, metode dan teknik pengujian dan analisis data, serta pengujian hipotesis.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang hasil pengujian instrumen, hasil pengujian deskripsi, hasil pengujian hipotesis dan pembahasan. Bab ini berfungsi sebagai penguji teori dengan data yang diambil sekaligus pembuktian atas teori-teori yang telah dipaparkan.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini memaparkan tentang kesimpulan dan saran atas hasil analisis data yang telah dilakukan oleh peneliti. Bab ini berfungsi untuk menyimpulkan hasil pembahasan untuk menjelaskan sekaligus menjawab persoalan yang telah diuraikan.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Perbankan Syariah

2.1.1 Pengertian Bank Syariah

Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Pasal 1 Ayat 2: Bank adalah suatu badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman dan bentuk lainnya. Suatu bentuk yang meningkatkan taraf hidup banyak orang, untuk memajukan masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Perbankan Syariah Nomor 21 Tahun 2008, perbankan syariah didefinisikan sebagai seluruh aspek yang berkaitan dengan bank syariah dan unit usaha syariah, yang meliputi kelembagaan, kegiatan usaha, serta mekanisme dan prosedur dalam pelaksanaan kegiatan usahanya. Bank syariah merupakan lembaga perbankan yang menjalankan operasionalnya berdasarkan prinsip-prinsip syariah, yang menurut klasifikasinya terdiri atas Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS), dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).

Bank syariah sebagai lembaga keuangan yang berlandaskan ajaran Islam wajib menjalankan kegiatan usahanya sesuai dengan ketentuan syariah, khususnya dengan menghindari praktik bisnis yang dilarang (haram). Larangan tersebut mencakup penerapan riba atau bunga pinjaman serta unsur gharar yang berlebihan dalam setiap transaksi keuangan. Oleh sebab itu, dalam menjalankan kegiatan

usahnya, baik dari segi cara maupun proses, seluruh hal yang berkaitan dengan kelembagaan bank syariah, termasuk unit usaha syariah, harus mampu menghindari larangan-larangan dalam ajaran Islam. Dengan demikian, usaha yang dijalankan oleh bank syariah merupakan kegiatan bisnis yang menciptakan iklim usaha yang baik, terbebas dari praktik kecurangan, serta mampu memberikan sumbangan positif dalam pencapaian tujuan sosial dan ekonomi masyarakat (Alayyubi, 2020).

2.1.2 Tujuan Bank Syariah

Tujuan perbankan Syariah sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 3 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah bertujuan untuk “menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan dan pemerataan keadilan rakyat. Menurut (Permatasari dkk., 2024), tujuan perbankan syariah antara lain:

1. Memperbaiki aktivitas perekonomian dengan mengarahkan kegiatan ekonomi masyarakat agar selaras dengan nilai-nilai Islam serta menjauhkan praktik-praktik yang merugikan sistem ekonomi, seperti riba.
2. Mewujudkan keadilan ekonomi melalui pengurangan ketimpangan pendapatan dengan pemerataan hasil investasi.
3. Meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan membuka akses bagi kelompok kurang mampu terhadap peluang usaha

serta mendorong terciptanya kemandirian di kalangan pelaku usaha.

4. Berperan aktif dalam upaya penanggulangan kemiskinan melalui partisipasi dalam program-program strategis pemerintah.
5. Menjaga stabilitas moneter dan perekonomian dengan mencegah terjadinya persaingan yang tidak sehat antar lembaga keuangan serta menghindari gejolak ekonomi.
6. Mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap lembaga perbankan non-syariah dengan menyediakan alternatif layanan keuangan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah bagi umat Islam.

2.1.3 Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional

Bank syariah adalah lembaga perbankan yang dalam sistem operasionalnya tidak menerapkan mekanisme bunga, melainkan menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip-prinsip syariah Islam. Penetapan imbalan, baik yang diberikan maupun yang diterima, tidak didasarkan pada sistem bunga, tetapi menggunakan skema imbalan yang disesuaikan dengan akad yang telah disepakati. Beberapa perbedaan antara bank syariah dan bank konvensional antara lain (Ismail, 2011).

Tabel 2. 1
Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional

No	Bank Syariah	Bank Konvensional
1	Investasi, hanya untuk proyek dan produk yang halal serta menguntungkan	Investasi, tidak mempertimbangkan halal atau haram asalkan proyek yang dibiayai menguntungkan.
2	Return yang dibayar dan/atau diterima berasal dari bagi hasil atau pendapatan lainnya berdasarkan prinsip syariah	Return baik yang dibayar kepada nasabah penyimpan dana dan return yang diterima dari nasabah pengguna dana berupa bunga
3	Perjanjian dibuat dalam bentuk akad sesuai dengan syariah Islam	Perjanjian menggunakan hukum positif.
4	Orientasi pembiayaan, tidak hanya untuk keuntungan akan tetapi juga falah oriented, yaitu berorientasi pada kesejahteraan masyarakat	Orientasi pembiayaan, untuk memperoleh keuntungan atas dana yang dipinjamkan
5	Hubungan antara bank dan nasabah adalah mitra	Hubungan antara bank dan nasabah adalah kreditor dan debitur.
6	Dewan pengawas terdiri dari BI, Bapepam, Komisaris, dan Dewan Pengawas Syariah (DPS).	Dewan pengawas terdiri dari BI, Bapepam, dan komisaris.

Sumber: Ismail (2011)

2.1.4 Peran dan Fungsi Bank Syariah

Undang Perbankan Syariah selanjutnya menjelaskan fungsi dan peran bank syariah mikro sebagai lembaga keuangan dalam perekonomian syariah, baik pada tingkat makro maupun. Adapun peran bank syariah antara lain sebagai berikut:

1. Sebagai manajer investasi, bank syariah berperan sebagai pengelola dana yang dihimpun dari masyarakat atau nasabah berdasarkan akad bagi hasil (*mudharabah*) dan *wadiah*.
2. Sebagai agen investasi, bank syariah bertindak sebagai perantara dalam pengelolaan investasi nasabah melalui akad *wakalah* untuk menyalurkan dana masyarakat ke dalam investasi yang bersifat halal.
3. Sebagai investor, bank syariah menginvestasikan dana yang berasal dari modal sendiri secara langsung melalui produk atau instrumen investasi sesuai dengan kesepakatan nisbah syariah antara bank dan nasabah.
4. Menyediakan jasa keuangan syariah, sepanjang pelaksanaannya tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip syariah.
5. Mengembangkan fungsi sosial, yaitu melalui lembaga *baitul maal* sebagaimana diatur dalam Pasal 4 ayat (2) dan (3), yang berwenang menerima dan menyalurkan dana yang bersumber dari zakat, infak, sedekah, hibah, dana sosial lainnya, serta dana wakaf.

Adapun fungsi utama perbankan syariah, sebagaimana definisi lembaga perbankan, adalah menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat sebagai lembaga perantara keuangan (*financial intermediary*) (Andrianto & Firmansyah, 2019). Selain itu, perbankan syariah juga berperan dalam menyediakan layanan lalu lintas pembayaran serta jasa-jasa lainnya sepanjang tidak bertentangan dengan prinsip syariah (Batubara & Hutagalung,

2023). Di samping fungsi utama tersebut, perbankan syariah juga memiliki fungsi lain, antara lain penciptaan kredit (*credit creation*), penerimaan titipan (*depository function*), kegiatan pembayaran dan penagihan (*payment and collecting*), *trust service*, serta berbagai jasa perbankan lainnya.

2.1.5 Produk-Produk dan Jasa Pelayanan Bank Syariah

Produk dan jasa pelayanan yang ditawarkan oleh bank syariah disesuaikan dengan fungsi utama bank, yaitu menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali untuk kepentingan masyarakat. Produk penghimpunan dana yang disediakan meliputi giro, tabungan, dan deposito. Seluruh produk penghimpunan dana tersebut dijalankan sesuai dengan prinsip operasional syariah, yaitu prinsip wadi'ah dan mudharabah (OJK, 2017).

Produk penyaluran dana pada bank syariah menggunakan berbagai istilah pembiayaan yang disesuaikan dengan karakteristik dan bentuk pembiayaannya. Penyaluran dana tersebut dilaksanakan dalam bentuk pembiayaan yang didasarkan pada tujuan penggunaan dana oleh nasabah. Secara umum, produk pembiayaan bank syariah terbagi ke dalam pembiayaan produktif yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan usaha atau kegiatan produksi nasabah, serta pembiayaan konsumtif yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan konsumsi (Sabri & Resti, 2022).

Sedangkan Jasa dan pelayanan yang disediakan oleh bank syariah bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam

melakukan berbagai aktivitas transaksi perbankan. Pelayanan tersebut merupakan rangkaian kegiatan yang mendukung kelancaran fungsi bank syariah dalam menghimpun dan menyalurkan dana. Oleh karena itu, semakin lengkap jenis jasa dan pelayanan yang diberikan, maka semakin baik pula tingkat operasionalisasi bank syariah (Sabri & Resti, 2022).

Adapun beberapa jenis jasa pelayanan yang dapat diberikan oleh bank syariah meliputi layanan pengiriman uang (*transfer*), kliring (*clearing*), inkaso (*collection*), layanan *safe deposit box*, serta *letter of credit* (L/C) untuk mendukung kegiatan ekspor dan impor nasabah, dan berbagai layanan perbankan lainnya. Penyediaan jasa dan pelayanan tersebut dimaksudkan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah sesuai dengan harapan mereka dalam melakukan transaksi keuangan. Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi, pelayanan perbankan syariah juga mengalami transformasi melalui pengembangan layanan berbasis teknologi informasi yang bersifat daring atau digital. Layanan digital tersebut tercermin melalui penyediaan kartu dan mesin ATM (*Automatic Teller Machine*) atau CRM (*Cash Recycle Machine*), layanan *internet banking*, *mobile banking*, serta berbagai fasilitas layanan elektronik lainnya. Keberadaan layanan berbasis digital ini bertujuan untuk memberikan kemudahan dan efisiensi bagi nasabah dalam melakukan seluruh jenis transaksi keuangan. Untuk menilai kualitas jasa dan pelayanan yang diberikan oleh bank syariah dalam memenuhi kebutuhan serta kepuasan nasabah, diperlukan suatu

kerangka pengukuran kualitas layanan. Salah satu model yang banyak digunakan dalam penelitian di bidang jasa adalah model kualitas layanan. Model ini menyatakan bahwa kualitas jasa ditentukan oleh sepuluh dimensi utama, yaitu (Fernos & Putra 2014):

1. *Reliability*, yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan secara konsisten, akurat, dan dapat dipercaya, serta kesesuaian antara layanan yang dijanjikan dan yang diterima oleh nasabah.
2. *Responsiveness*, yaitu kesediaan dan kecepatan karyawan dalam membantu serta merespons kebutuhan dan permintaan nasabah.
3. *Competence*, yaitu tingkat keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan.
4. *Access*, yaitu kemudahan bagi nasabah untuk menghubungi dan memperoleh layanan dari pihak bank ketika dibutuhkan.
5. *Courtesy*, yaitu sikap sopan, ramah, dan kepribadian karyawan dalam melakukan interaksi langsung dengan nasabah.
6. *Communication*, yaitu kemampuan bank dalam menyampaikan informasi secara jelas dan mudah dipahami oleh nasabah.
7. *Credibility*, yaitu tingkat kejujuran dan keandalan bank dalam memberikan informasi guna menjaga kepercayaan dan reputasi perusahaan.
8. *Security*, yaitu jaminan keamanan dari berbagai risiko, baik keamanan fisik, keamanan finansial, maupun perlindungan terhadap kerahasiaan data nasabah.

9. *Understanding/Knowing the Customer*, yaitu upaya bank dalam memahami kebutuhan dan keinginan nasabah secara mendalam.
10. *Tangibles*, yaitu bukti fisik dari jasa yang diberikan, seperti fasilitas, peralatan, serta sarana pendukung lainnya yang digunakan dalam proses pelayanan.

2.2 Mobile Banking (M-Banking)

2.2.1 Pengertian Mobile Banking

Mobile banking merupakan layanan perbankan yang dapat diakses melalui perangkat telepon seluler tanpa dibatasi oleh waktu dan lokasi. Kehadiran layanan *mobile banking* memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan berbagai transaksi keuangan secara cepat dan efisien tanpa harus mengunjungi kantor cabang maupun unit layanan bank terdekat (Parera & Susanti, 2021).

Mobile banking juga merupakan layanan perbankan yang bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi keuangan kapan saja dan di mana saja. Selain itu, pada masa pandemi Covid-19, *mobile banking* turut berperan dalam mendukung kebijakan pemerintah seperti *stay at home* dan *physical distancing* karena memungkinkan nasabah bertransaksi tanpa harus datang langsung ke kantor bank (Iskandar dkk.,2021). *Mobile banking (m-banking)* merupakan salah satu bentuk transaksi digital yang terus berkembang dan telah menjadi layanan yang umum digunakan dalam produk perbankan modern. Bank syariah turut menyediakan berbagai produk dan layanan perbankan yang

sepenuhnya berbasis elektronik. Melalui aplikasi *mobile banking*, nasabah diberikan akses untuk mengelola rekening banknya, termasuk melakukan pembayaran, transfer dana, pengecekan saldo, serta berbagai transaksi keuangan lainnya secara langsung melalui perangkat *smartphone*.

Layanan *mobile banking* merupakan pengembangan dari sistem perbankan berbasis jaringan daring yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi perbankan secara fleksibel melalui *platform mobile*. Kehadiran layanan ini memberikan manfaat tidak hanya bagi nasabah sebagai pengguna, tetapi juga bagi lembaga perbankan dalam meningkatkan efisiensi operasional, serta bagi penyedia layanan telekomunikasi dalam mendukung transaksi keuangan berbasis digital (Shankar dkk., 2020). Layanan *mobile banking* dapat digunakan setelah nasabah terlebih dahulu melakukan proses pendaftaran melalui kantor cabang bank dan mengunduh aplikasi *mobile banking* yang disediakan. Pada tahap aktivasi, pihak bank memberikan mekanisme verifikasi berupa pesan singkat (SMS) untuk memastikan identitas nasabah serta pembentukan kata sandi yang akan digunakan dalam mengakses layanan perbankan selanjutnya. Guna menjamin keamanan transaksi, *mobile banking* umumnya menerapkan sistem *one-time password* (OTP) yang dikirimkan melalui SMS ke perangkat seluler nasabah. Sistem OTP tersebut hanya dapat digunakan pada kartu SIM yang telah terdaftar atas nama nasabah.

Keberadaan layanan *mobile banking* diharapkan mampu memberikan kemudahan serta manfaat bagi nasabah dalam mengakses layanan perbankan tanpa harus datang langsung ke kantor bank. *Mobile banking* merupakan perpaduan antara teknologi informasi dan aplikasi bisnis, serta menjadi salah satu hasil pengembangan teknologi mobile yang dimanfaatkan dalam ranah komersial.

2.2.2 Tujuan Penggunaan *Mobile Banking*

Tujuan utama penyediaan layanan *mobile banking* pada dasarnya adalah untuk menyediakan sistem layanan perbankan masa depan yang mampu mempermudah transaksi finansial dengan fokus pada kemudahan dan efisiensi proses transaksi (Ramadhan & Priyono, 2022). Berdasarkan hal tersebut, tujuan *mobile banking* adalah sebagai berikut:

1. Memfasilitasi nasabah dalam melakukan transaksi keuangan perbankan secara lebih cepat, efektif, dan efisien tanpa harus mendatangi kantor cabang maupun menggunakan mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM).
2. Memberikan kemudahan akses layanan perbankan yang dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja melalui pemanfaatan perangkat mobile seperti *smartphone*, sehingga mampu mendukung mobilitas nasabah yang tinggi.

3. Menyediakan sistem layanan perbankan yang fleksibel dan praktis dengan memanfaatkan perkembangan teknologi digital sebagai sarana utama dalam pelaksanaan transaksi keuangan.
4. Mendukung terwujudnya masyarakat tanpa uang tunai (*cashless society*) melalui penyediaan layanan transaksi non-tunai yang aman, cepat, dan efisien. Meningkatkan kenyamanan serta kepuasan nasabah melalui penyediaan layanan perbankan berbasis mobile yang mudah digunakan, andal, dan berkesinambungan.

2.2.3 Manfaat *Mobile Banking*

Menurut Budiarto & Pujiyono (2021), beberapa manfaat layanan *mobile banking* meliputi:

1. Efisiensi atau hemat waktu: Nasabah dapat melakukan berbagai transaksi seperti transfer dana, pengecekan saldo, atau pembuatan deposito langsung melalui handphone tanpa perlu datang ke bank.
2. Praktis: *Mobile banking* memudahkan nasabah melakukan berbagai transaksi keuangan dan pembayaran tagihan dalam satu aplikasi, tanpa mengganggu aktivitas sehari-hari.
3. Pemantauan 24 jam: Nasabah dapat memantau transaksi dan saldo rekening secara real-time, serta mengelola dana yang masuk maupun keluar kapan saja.

4. Gratis: Biasanya bank tidak membebankan biaya pendaftaran, aktivasi, maupun administrasi bulanan untuk penggunaan *mobile banking*.
5. Aman: Fitur keamanan dijaga melalui kode verifikasi, PIN, dan sistem keamanan standar yang diterapkan bank.
6. Kenyamanan (*convenience*): Memungkinkan nasabah melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja dengan mudah.
7. Aksesibilitas (*accessibility*): Nasabah dapat mengakses situs atau menghubungi pihak bank kapan diperlukan.
8. Ketersediaan fitur (*feature availability*): *Mobile banking* menghadirkan berbagai fitur inovatif untuk memenuhi kebutuhan nasabah melalui aplikasi dan website bank.
9. Privasi: Informasi pribadi nasabah terjaga kerahasiaannya, sehingga tidak diketahui pihak lain.
10. Kecepatan (*speed*): Proses transaksi dan penyampaian informasi berlangsung cepat dan efisien.
11. Konten (*content*): Memberikan informasi terbaru terkait produk dan layanan perbankan yang tersedia.

2.2.4 Perlindungan Hukum Penggunaan *Mobile Banking*

Kegiatan *mobile banking* dan penggunaan sarana elektronik lainnya dalam perbankan di Indonesia diizinkan berdasarkan Pasal 6 huruf (n) UU No. 10 Tahun 1998, selama tidak bertentangan dengan undang-undang dan peraturan yang berlaku. Selain itu, UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, yang

terakhir diubah dengan UU No. 19 Tahun 2016, menetapkan dalam Pasal 21 bahwa pihak yang melakukan transaksi elektronik bertanggung jawab atas semua konsekuensi hukum dari transaksi tersebut. Sejalan dengan ketentuan ini, bank berkewajiban memberikan informasi mengenai potensi risiko kerugian bagi nasabah serta menjaga kerahasiaan data dan informasi nasabah beserta simpanannya.

Selain itu, Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 7/6/PBI/2005 mengatur bahwa bank harus memberikan informasi yang transparan mengenai produk bank dan penggunaan data pribadi nasabah, baik untuk nasabah maupun calon nasabah, termasuk produk lembaga keuangan lain yang dipasarkan melalui bank (Rosadi, 2017). PBI Nomor 18/9/PBI/2016 mendorong penyelenggaraan sistem pembayaran yang lancar, aman, efisien, dan andal, sambil memperhatikan perluasan akses dan perlindungan konsumen pada sarana transaksi elektronik seperti ATM, EDC, *Internet Payment Gateway*, serta layanan perbankan elektronik termasuk *mobile banking*. Prinsip transparansi, perlakuan adil, keandalan, kerahasiaan, dan keamanan data diterapkan untuk melindungi nasabah, sebagaimana diatur dalam Peraturan OJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.

Lebih lanjut, sesuai Peraturan OJK Nomor 38/POJK.03/2016 tentang penerapan manajemen risiko dalam penggunaan teknologi informasi, bank wajib memberikan edukasi secara berkelanjutan

kepada nasabah terkait produk electronic banking dan sistem pengamanannya. Peraturan OJK Nomor 18/POJK.07/2018 juga mewajibkan bank menyelesaikan setiap pengaduan nasabah dan menetapkan standar penanganannya. Peraturan-peraturan ini perlu selalu disesuaikan dengan perkembangan zaman agar perlindungan hukum bagi nasabah lebih terjamin. Bank juga harus aktif memberikan edukasi mengenai layanan *mobile banking* untuk meminimalkan risiko sengketa atau masalah dalam penggunaannya (Budiarto & Pujiyono, 2021).

2.3 Kepuasan Nasabah

2.3.1 Pengertian Kepuasan Nasabah

Salah satu tujuan utama perusahaan jasa adalah mewujudkan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah merupakan hasil evaluasi individu terhadap kinerja produk atau jasa yang diterima dengan membandingkannya pada harapan yang telah dimiliki sebelumnya. Kepuasan akan tercapai apabila persepsi nasabah terhadap kinerja produk atau jasa sejalan dengan tingkat kinerja yang diharapkan (Krisdayanti dkk., 2020).

Kepuasan merupakan kondisi perasaan senang atau kecewa yang muncul pada seseorang sebagai hasil perbandingan antara kinerja produk atau jasa yang dirasakan dengan harapan yang dimilikinya. Pelanggan memiliki peran yang sangat penting dalam menilai kualitas layanan dan menentukan tingkat kepuasan yang dirasakan. Kepuasan pelanggan tercermin dari kesesuaian antara

persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima dengan harapan yang terbentuk sebelum menggunakan produk atau jasa tersebut (Triyanti dkk., 2021).

Nasabah bank merupakan pihak yang menggunakan produk maupun jasa yang disediakan oleh bank. Oleh karena itu, kepuasan nasabah berkaitan erat dengan penilaian yang dilakukan nasabah terhadap produk atau jasa tersebut. Penilaian ini dilakukan secara sadar melalui proses evaluasi kognitif terhadap kinerja produk atau jasa, yaitu dengan membandingkan apakah produk yang digunakan telah sesuai dengan tujuan penggunaannya, serta apakah layanan bank yang diberikan telah memenuhi harapan atau masih dianggap kurang memuaskan (Indrasari, 2019).

Berdasarkan uraian tersebut, kepuasan nasabah dapat didefinisikan sebagai keadaan yang dirasakan oleh nasabah bank ketika kebutuhan dan keinginannya terhadap produk atau jasa yang diberikan telah terpenuhi sesuai dengan harapan. Kepuasan ini muncul dari kesesuaian antara harapan nasabah dengan kinerja nyata produk maupun layanan yang diterima.

Dalam perspektif perbankan syariah, kepuasan nasabah tidak hanya diukur dari terpenuhinya aspek fungsional layanan, tetapi juga dari kesesuaian produk dan jasa perbankan dengan prinsip-prinsip syariat Islam. Harapan nasabah terhadap produk perbankan syariah harus sejalan dengan nilai keadilan, kejujuran, dan keberkahan, sehingga kepuasan diperoleh ketika realitas layanan yang diterima sesuai dengan ketentuan syariah. Dalam dunia perbankan, kepuasan

nasabah merupakan faktor yang sangat penting karena dapat memengaruhi keberlanjutan usaha dan profitabilitas bank dalam jangka panjang. Tingkat kepuasan nasabah bersifat dinamis dan dapat berubah seiring dengan meningkatnya ekspektasi terhadap kualitas produk, jasa, serta layanan yang dirasakan oleh nasabah.

2.3.2 Strategi Peningkatan Kepuasan nasabah

Terdapat lima strategi yang dapat diterapkan perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut:

1. *Relationship Marketing Strategy*

Strategi ini berfokus pada penciptaan hubungan jangka panjang antara perusahaan dan pelanggan guna membangun loyalitas melalui kemitraan yang berkelanjutan dan saling menguntungkan.

2. *Superior Customer Service Strategy*

Strategi ini dilakukan dengan memberikan pelayanan yang lebih unggul dibandingkan dengan layanan yang ditawarkan oleh pesaing, baik dari segi kualitas, kecepatan, maupun kenyamanan layanan.

3. *Unconditional Guarantees* atau *Extraordinary Guarantees*

Strategi ini berupa pemberian jaminan kepuasan kepada pelanggan, yang bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan serta mendorong perusahaan dalam melakukan perbaikan berkelanjutan terhadap mutu produk atau jasa serta kinerja perusahaan.

4. Komitmen dan Kerja Sama Internal Perusahaan

Keberhasilan penerapan strategi kepuasan pelanggan memerlukan komitmen, kerja keras, dan sinergi dari seluruh pihak yang terlibat dalam perusahaan.

5. Peningkatan Kinerja Internal

Selain memperhatikan peran nasabah, perusahaan juga perlu meningkatkan kinerja internal, termasuk kualitas sumber daya manusia dan efektivitas proses operasional, agar strategi kepuasan pelanggan dapat berjalan secara optimal.

2.3.3 Pengukuran kepuasan nasabah

Salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan nasabah adalah persepsi nasabah terhadap kualitas jasa, khususnya yang berkaitan dengan dimensi pelayanan. Selain kualitas jasa, tingkat kepuasan nasabah juga dipengaruhi oleh kualitas produk, harga, serta faktor-faktor lain yang bersifat pribadi maupun situasional. Oleh karena itu, pengukuran kepuasan nasabah menjadi hal yang sangat penting bagi setiap perusahaan sebagai dasar dalam melakukan evaluasi dan peningkatan kinerja. Terdapat empat metode yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi dan mengukur tingkat kepuasan nasabah, yaitu:

1. Sistem Keluhan dan Saran

Bank menyediakan saluran yang mudah diakses nasabah untuk menyampaikan kritik, saran, atau keluhan terkait layanan

mobile banking, misalnya melalui aplikasi, kotak saran digital, telepon bebas pulsa, atau email resmi bank.

2. *Ghost Shopping*

Metode ini menggunakan “*ghost shopper*” yang berperan sebagai nasabah untuk mencoba layanan *mobile banking* dan menilai pengalaman penggunaannya. Temuan dari aktivitas ini membantu bank mengevaluasi kekuatan dan kelemahan layanan dibanding pesaing.

3. *Lost Customer Analysis*

Bank menghubungi nasabah yang berhenti menggunakan layanan atau pindah ke bank lain untuk memahami alasan perpindahan, sehingga dapat mengambil kebijakan perbaikan dan peningkatan kualitas layanan.

4. *Survei Kepuasan Nasabah*

Merupakan metode yang paling umum, dilakukan melalui wawancara langsung, telepon, atau kuesioner online. Survei ini membantu bank memahami harapan, pengalaman, dan kebutuhan nasabah secara menyeluruh sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan *mobile banking*.

Berdasarkan beberapa cara pengukuran kepuasan nasabah di atas, maka perusahaan dapat mengukur dan memantau seberapa besar kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa yang disediakan oleh perusahaan.

2.3.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Dalam kaitan dengan penggunaan produk atau terdapat beberapa faktor utama yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah (Gerson, 2017), antara lain sebagai berikut:

1. Kualitas Produk

Nasabah merasa puas apabila evaluasi menunjukkan bahwa produk atau layanan yang digunakan memiliki kualitas baik dan sesuai harapan.

2. Kualitas Pelayanan

Terutama dalam industri jasa, kepuasan tercapai ketika nasabah menerima layanan yang memuaskan, cepat, dan sesuai ekspektasi.

3. Faktor Emosional

Nasabah merasa bangga dan percaya diri, misalnya ketika menggunakan produk atau layanan tertentu yang memberi kesan prestise atau kredibilitas.

4. Harga

Produk atau layanan dengan kualitas setara tetapi harga lebih terjangkau memberikan nilai lebih bagi nasabah.

5. Kemudahan dan Biaya Akses

Nasabah cenderung lebih puas apabila dapat memperoleh produk atau layanan tanpa biaya tambahan atau waktu yang terbuang. Contoh dalam layanan perbankan termasuk *Internet Banking*, ATM, dan *Mobile Banking*, merasakan kemudahan dan kepraktisan dalam bertransaksi.

2.3.5 Indikator Kepuasan Nasabah

Adapun indikator kepuasan nasabah meliputi beberapa hal sebagai berikut (Nurhikmah dkk., 2025):

1. Tingkat kemudahan dan kenyamanan penggunaan merupakan kondisi yang menunjukkan sejauh mana layanan mobile banking mudah dipahami, mudah dioperasikan, serta memberikan rasa nyaman kepada pengguna dalam melakukan transaksi. Kemudahan penggunaan tercermin dari kemampuan pengguna mengakses dan memanfaatkan fitur-fitur yang tersedia tanpa mengalami kesulitan, sedangkan kenyamanan penggunaan ditunjukkan melalui pengalaman bertransaksi yang praktis, fleksibel, dan mudah dilakukan kapan saja serta di mana saja.
2. Efektivitas layanan dari segi waktu dan biaya merupakan kemampuan layanan mobile banking dalam membantu pengguna menyelesaikan transaksi secara cepat, praktis, dan efisien. Layanan yang efektif memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi tanpa harus datang ke kantor bank sehingga dapat menghemat waktu, tenaga, dan biaya.
3. Tingkat pemenuhan harapan merupakan tingkat kesesuaian antara harapan nasabah sebelum menggunakan layanan mobile banking dengan kinerja layanan yang diterima setelah penggunaan. Harapan dikatakan terpenuhi apabila layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi pengguna.

2.4 Fitur Layanan

2.4.1 Pengertian fitur layanan

Fitur merupakan elemen penting dalam suatu produk atau layanan, meskipun sering dianggap sebagai pelengkap tambahan. Konsumen kerap membandingkan produk atau layanan berdasarkan fitur yang tersedia, termasuk keunikan, tingkat kecanggihan, dan kelengkapannya dibandingkan dengan produk atau layanan sejenis di pasar. Fitur merupakan salah satu dimensi penting dari sebuah produk, yang mencakup fitur pelengkap atau tambahan. Selain fungsi utamanya, sebuah produk biasanya juga dilengkapi dengan fungsi tambahan lainnya. Sebagai contoh, ponsel tidak hanya berfungsi sebagai alat komunikasi, tetapi juga memiliki fitur tambahan seperti kamera, permainan, peta, dan lain-lain (Rahmawati, 2021).

2.4.2 Jenis-jenis Fitur Layanan

Berdasarkan Amalia & Hastriana (2022), jenis fitur layanan pada *mobile banking* terdiri atas dua jenis, yaitu:

1. Layanan Informasi

Pada fitur layanan *mobile banking* terdapat layanan informasi mengenai saldo rekening, mutasi rekening, tagihan kartu kredit, suku bunga, serta informasi lokasi cabang dan ATM terdekat yang memudahkan nasabah dalam memperoleh informasi perbankan secara cepat dan akurat.

2. Layanan Transaksi

Pada *mobile banking* terdapat fitur layanan yang dinamakan layanan transaksi, yaitu fitur yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai aktivitas perbankan seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan transaksi keuangan lainnya secara mudah dan cepat melalui aplikasi.

2.4.3 Manfaat Fitur Layanan

Menurut Hibatullah & Busman (2022), fitur merupakan salah satu elemen penting dalam pengembangan produk yang berperan strategis dalam menciptakan keunggulan kompetitif. Peran fitur tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. fitur berperan sebagai strategi dalam menciptakan keunggulan kompetitif, sehingga produk yang ditawarkan perusahaan memiliki pembeda yang jelas dibandingkan produk pesaing.
2. Keunikan dan perbedaan fitur yang dimiliki suatu produk memberikan nilai keistimewaan yang meningkatkan daya tarik produk tersebut.
3. Pengembangan fitur yang dilakukan secara berkelanjutan mencerminkan kualitas produk yang semakin baik dan relevan dengan kebutuhan konsumen.
4. Keberadaan berbagai fitur berkontribusi dalam meningkatkan nilai produk yang dirasakan oleh konsumen.

5. Penyediaan fitur yang beragam memungkinkan perusahaan menghasilkan produk yang lebih kompleks dan unggul dalam memberikan manfaat.
6. Fitur yang dikembangkan dengan baik mampu memberikan manfaat tambahan yang bernilai bagi konsumen.

2.4.4 Indikator Fitur Layanan

Dimensi fitur produk merupakan karakteristik tambahan yang diterapkan pada suatu produk selain dari manfaat utamanya. Fitur ini memberikan pilihan bagi konsumen, sehingga kualitas produk dapat meningkat dibandingkan dengan produk dari perusahaan lain. Beberapa indikator fitur layanan antara lain (Wibowo & Priansa, 2017):

1. Akses informasi yang mudah, Layanan harus memungkinkan konsumen memperoleh informasi dengan nyaman dan cepat.
2. Keberagaman layanan transaksi, Produk atau layanan harus menawarkan berbagai jenis transaksi untuk memenuhi kebutuhan konsumen.
3. Keragaman fitur, Bank perlu menyediakan berbagai fungsi layanan agar nasabah dapat dengan mudah memperoleh informasi dan melakukan transaksi.
4. Inovasi dan penambahan fitur, Pengembangan fitur baru pada produk dapat meningkatkan minat nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking*.

2.5 Kepercayaan Nasabah

2.5.1 Pengertian Kepercayaan Nasabah

Kepercayaan merupakan keyakinan suatu pihak terhadap pihak lain dalam suatu hubungan, yang didasarkan pada harapan bahwa pihak yang dipercaya akan melaksanakan kewajibannya sesuai dengan yang diharapkan. Dalam konteks penggunaan *mobile banking*, sebagian besar nasabah belum sepenuhnya memahami risiko yang berkaitan dengan aspek keamanan dan kerahasiaan data.

Oleh karena itu, kepercayaan nasabah menjadi faktor yang sangat penting dalam mendorong keputusan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan melalui *mobile banking*. Semakin andal sistem *mobile banking* yang disediakan oleh bank, maka tingkat keamanan serta kerahasiaan data nasabah akan semakin terjamin. Kondisi tersebut pada akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking*. Dalam konteks internet banking, kepercayaan dapat diartikan sebagai kemauan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan secara daring dengan keyakinan bahwa bank akan memenuhi kewajibannya secara aman dan bertanggung jawab.

Kepercayaan nasabah merupakan faktor penting dalam penggunaan layanan *mobile banking* karena berkaitan langsung dengan keyakinan nasabah terhadap keamanan dan keandalan sistem yang disediakan oleh bank. Ketika nasabah percaya bahwa bank mampu menjaga kerahasiaan data serta menjalankan kewajibannya secara bertanggung jawab, maka mereka akan lebih terdorong untuk

menggunakan layanan tersebut. Hal ini sejalan dengan temuan Khoiriyah dkk., (2020) yang menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. Dalam hubungan antarmanusia, kepercayaan merupakan nilai yang fundamental dan terbentuk dari keyakinan terhadap integritas, keandalan, serta kredibilitas pihak lain. Kepercayaan tersebut tumbuh melalui adanya keterbukaan, kompetensi, keadilan, kejujuran, akuntabilitas, dan sikap saling menghargai, yang pada akhirnya memperkuat kemauan nasabah untuk bertransaksi melalui layanan *mobile banking*.

2.5.2 Tujuan Kepercayaan Nasabah

Kepercayaan merupakan aspek penting dalam membangun hubungan antara bank dan nasabah, yang terbentuk secara bertahap melalui pengalaman penggunaan produk atau jasa, informasi dari penyedia layanan, serta antusiasme konsumen terhadap pengalaman tersebut (Winasih & Hakim, 2021). Tujuan utama dari pembentukan kepercayaan nasabah adalah menciptakan hubungan yang stabil dan berkelanjutan, sehingga nasabah merasa aman dan nyaman dalam memanfaatkan produk maupun layanan bank. Selain itu, kepercayaan juga berfungsi untuk meningkatkan kepuasan, mendorong loyalitas nasabah terhadap produk dan layanan perbankan, serta memperkuat citra dan reputasi bank di mata publik. Dengan tercapainya tujuan-tujuan tersebut, bank dapat mengurangi risiko munculnya persepsi negatif dan meningkatkan efektivitas

pemanfaatan layanan perbankan, termasuk layanan digital seperti *mobile banking*.

2.5.3 Manfaat Kepercayaan Nasabah

Menurut Simangunsong & Morina, (2021) manfaat kepercayaan pelanggan (nasabah) adalah sebagai berikut:

1. Kerja sama, kepercayaan dapat mengurangi perasaan ketidakpastian dan risiko, sehingga mendorong terjalinnya kerja sama yang lebih baik antar pihak dalam suatu hubungan.
2. Komitmen, kepercayaan merupakan unsur penting dalam membangun hubungan, karena komitmen hanya dapat terbentuk di antara pihak-pihak yang saling percaya meskipun sifatnya mudah melemah apabila kepercayaan tidak terjaga.
3. Durasi hubungan, kepercayaan mendorong pihak-pihak yang terlibat untuk mempertahankan hubungan jangka panjang serta menahan keinginan untuk mengutamakan keuntungan jangka pendek atau bertindak secara oportunistis.
4. Kualitas hubungan, pihak yang saling percaya cenderung lebih terbuka dalam menerima dan memanfaatkan informasi, yang pada akhirnya dapat meningkatkan manfaat dan kualitas hubungan tersebut.

2.5.4 Indikator Kepercayaan Nasabah

Berdasarkan pendapat Kotler & Keller (2016), kepercayaan konsumen terhadap suatu produk atau jasa dapat diukur melalui beberapa indikator, yaitu:

1. Kemampuan, kemampuan menunjukkan kondisi di mana konsumen mengharapkan adanya keterbukaan dan transparansi dalam pelaksanaan tugas. Kurangnya transparansi dan kerahasiaan yang tidak jelas dapat menurunkan tingkat kepercayaan. Oleh karena itu, diperlukan sikap terbuka dan transparan antara kedua belah pihak agar kepercayaan dapat terbangun.
2. Kebaikan Hati (*Benevolence*), kebaikan hati didasarkan pada keyakinan bahwa pihak yang dipercaya memiliki niat baik, tujuan, serta motivasi yang menguntungkan pihak lain. Sikap ini menjadi keunggulan bagi suatu organisasi, terutama ketika menghadapi kondisi baru, di mana komitmen dan kepedulian terhadap kepentingan konsumen mulai terbentuk.
3. Integritas, integritas merupakan persepsi konsumen bahwa perusahaan menjalankan aktivitasnya sesuai dengan prinsip-prinsip yang berlaku, seperti kejujuran, konsistensi, dan tanggung jawab, sehingga menumbuhkan keyakinan dan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan tersebut.

2.6 Keamanan Aplikasi

2.6.1 Pengertian Keamanan Aplikasi

Keamanan merupakan upaya dalam mengendalikan risiko yang dirasakan agar tetap berada pada tingkat yang dapat diterima. Semakin tinggi tingkat keamanan yang diterapkan, maka semakin besar pula kepercayaan individu terhadap suatu teknologi. Kondisi tersebut pada akhirnya mendorong individu untuk menggunakan teknologi tersebut (Kumala dkk., 2020). Menurut Apriliyati & Zulfikar (2022), aspek keamanan merupakan hal yang sangat penting dalam sistem informasi, terutama pada perusahaan perbankan yang berkaitan dengan data nasabah yang bersifat rahasia. Dalam penggunaan e-banking, keamanan digunakan untuk mengukur persepsi nasabah terhadap tingkat keamanan dan keandalan layanan perbankan yang digunakan.

Keamanan menurut Rahardjo (2015) merupakan upaya pencegahan dan pendeteksian terhadap kejahatan dalam suatu sistem informasi yang bersifat digital dan tidak berwujud fisik. Dalam konteks internet banking, ancaman keamanan dapat terjadi melalui penyalahgunaan jaringan transaksi maupun akses tidak sah terhadap data nasabah. Hal ini sejalan dengan pendapat Yousafzai dkk. (2007) yang menyatakan bahwa risiko keamanan dalam internet banking dapat muncul melalui akses ilegal terhadap rekening nasabah menggunakan autentikasi yang tidak sah.

Dalam konteks internet banking, keamanan berkaitan dengan perlindungan transaksi serta keandalan sistem yang dijalankan

melalui jaringan internet. Selain itu, keamanan juga menjadi salah satu faktor yang memengaruhi penerimaan dan penggunaan layanan perbankan digital oleh nasabah. Risiko keamanan menjadi salah satu hambatan utama dalam penggunaan internet banking dan berperan dalam memengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan layanan tersebut. Oleh karena itu, aspek keamanan menjadi hal yang sangat penting dalam transaksi keuangan berbasis online.

Dengan demikian, keamanan dapat diartikan sebagai kemampuan sistem dalam melindungi dan mengendalikan informasi, baik berupa data pribadi nasabah maupun data perusahaan, dari berbagai bentuk ancaman kejahatan siber seperti pencurian data, peretasan, dan penyalahgunaan sistem. Mengingat transaksi melalui aplikasi mobile banking dilakukan secara online, maka terdapat potensi ancaman keamanan yang dapat merugikan nasabah apabila sistem tidak terlindungi dengan baik.

2.6.2 Tujuan Keamanan Aplikasi

Keamanan pada layanan *mobile banking* bertujuan untuk memastikan bahwa aktivitas dan informasi perbankan berlangsung secara aman serta terlindungi dari berbagai ancaman. Upaya ini mencakup perlindungan data pribadi dan finansial nasabah agar tidak diakses atau disalahgunakan oleh pihak yang tidak berwenang, serta menjamin keamanan transaksi sehingga tidak terjadi manipulasi maupun penipuan. Tujuan tersebut berlandaskan pada prinsip kerahasiaan (*confidentiality*), integritas (*integrity*), dan

ketersediaan (*availability*). Kerahasiaan dijaga melalui enkripsi data untuk mencegah penyadapan, integritas memastikan data tidak dimodifikasi tanpa izin, dan ketersediaan menjamin layanan dapat diakses kapan pun dibutuhkan. Selain itu, proses autentikasi dan otorisasi diterapkan untuk memastikan hanya pengguna yang sah yang dapat mengakses sistem, melalui mekanisme seperti PIN, OTP, atau biometrik. Penerapan keamanan ini juga berfungsi mencegah serangan siber dan penipuan digital, serta berkontribusi dalam membangun kepercayaan nasabah terhadap penggunaan layanan perbankan berbasis perangkat mobile (Mukhtisar dkk., 2021).

2.6.3 Jenis Keamanan Aplikasi

Menurut Taufiq (2013), keamanan sistem dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa tingkatan (*level*) pengamanan. Pembagian tersebut meliputi:

1. Level 0 (*Physical Security*), yaitu keamanan pada aspek fisik sebagai lapisan awal. Pengamanan pada level ini berkaitan dengan perlindungan perangkat keras dan lingkungan fisik, karena apabila aspek fisik telah terjamin, maka sistem komputer yang berada di dalamnya turut terlindungi.
2. Level 1, mencakup keamanan basis data (*database security*), keamanan data (*data security*), dan keamanan perangkat (*device security*). Pada tahap ini, keamanan dilihat dari penggunaan perangkat lunak basis data yang memiliki standar keamanan yang dapat dipertanggungjawabkan, perancangan struktur basis

data yang mempertimbangkan aspek perlindungan terhadap data, serta keamanan perangkat yang digunakan untuk mengelola dan menyimpan data tersebut.

3. Level 2 (*Network Security*), yaitu perlindungan yang berfokus pada keamanan jaringan. Pengamanan pada level ini merupakan lanjutan dari proteksi yang diberikan pada level sebelumnya, dengan tujuan memastikan bahwa proses pertukaran data dalam jaringan berada dalam kondisi aman dari gangguan dan ancaman.
4. Level 3 (*Information Security*), yakni keamanan terhadap informasi yang bersifat sensitif. Misalnya, kata sandi atau berkas penting yang perlu dijaga kerahasiaannya agar tidak diakses oleh pihak yang tidak berwenang.
5. Level 4, merupakan bentuk keamanan terpadu yang mencakup seluruh aspek keamanan pada level sebelumnya. Pada tahap ini, keamanan dianggap tidak terpenuhi apabila salah satu aspek pada Level 0 hingga Level 3 tidak terjaga, sehingga pendekatan keamanan harus bersifat menyeluruh.

2.6.4 Indikator Keamanan Aplikasi

Keamanan diukur melalui beberapa indikator, yaitu:

1. Jaminan Keamanan

Jaminan keamanan mengacu pada adanya perlindungan yang memadai terhadap sistem teknologi informasi yang digunakan. Dalam konteks aplikasi *mobile banking*, jaminan keamanan

mencakup upaya perlindungan yang diberikan oleh pihak bank, baik melalui fitur keamanan yang tertanam dalam aplikasi maupun melalui mekanisme pengamanan transaksi yang dilakukan oleh nasabah. Perlindungan tersebut bertujuan untuk mencegah berbagai ancaman dari pihak yang tidak bertanggung jawab, seperti penyalahgunaan akun dan kejahatan siber. Jaminan keamanan dapat diwujudkan melalui penerapan sistem pengendalian yang efektif, meliputi kebijakan, prosedur, struktur organisasi, serta praktik operasional yang mendukung keamanan sistem.

2. Kerahasiaan Data

Kerahasiaan data (*data confidentiality*) merupakan karakteristik data yang menegaskan bahwa informasi hanya dapat diakses oleh pihak-pihak yang memiliki kewenangan. Dalam penggunaan *mobile banking*, kerahasiaan data berkaitan dengan perlindungan informasi pribadi dan data keuangan nasabah agar tidak diketahui, disalahgunakan, atau diakses oleh pihak lain yang tidak berhak. Penerapan kerahasiaan data yang baik akan meningkatkan rasa aman dan kepercayaan nasabah dalam melakukan transaksi melalui aplikasi *mobile banking*.

2.7 Penelitian Terdahulu

Dalam rangka menentukan fokus penelitian, terdahulu dengan variabel yang digunakan dalam penelitian ini, beberapa penelitian terdahulu dapat yang dijadikan referensi pada Tabel 2.2 berikut:

Tabel 2. 2
Penelitian Terdahulu

No	Nama, Tahun dan Judul Penelitian	Metode Analisis	Hasil
1.	Saragih & Siregar (2025) Pengaruh Fitur Layanan, Privasi Keamanan, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA sebagai Alat Pembayaran (Studi pada Mahasiswa Prodi Manajemen UNIMED)	analisis data menggunakan SEM-PLS dengan SmartPLS 4.0	Fitur layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Privasi keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Kepercayaan memediasi pengaruh fitur layanan terhadap kepuasan secara signifikan. Kepercayaan memediasi pengaruh privasi keamanan terhadap kepuasan secara signifikan
2.	Habibi & Zainurrosalamia (2025) Pengaruh Fitur Layanan, Kemudahan, dan Keamanan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi E-Wallet Dana di Kabupaten Kutai Timur	SEM-PLS menggunakan SmartPLS 4.0	Fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Kemudahan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna
3.	Maulina & Jannah (2024), Analisis Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank	analisis regresi linier berganda dengan SPSS 25	Keamanan berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan kehandalan dan kemampuan akses

No	Nama, Tahun dan Judul Penelitian	Metode Analisis	Hasil
	Syariah Indonesia KCP Pante Bidari		berpengaruh positif signifikan. Secara simultan ketiga variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
4.	Khotijah, dkk (2023) Pengaruh Keamanan, Kenyamanan, Kualitas Layanan dan Fitur Aplikasi <i>Mobile Banking</i> terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP lawing.	Analisis data menggunakan regresi linier berganda melalui aplikasi SPSS 24.	Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kenyamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Fitur aplikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.
5.	Rahmawati & Hardiyanti (2023) Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Keamanan Produk BSI Mobile terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus pada Bank Syariah Indonesia KCP Semarang Sudiarto).	Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan aplikasi SPSS versi 29.	Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
6.	Putra & Triwardhani (2023) Pengaruh Kepercayaan, Keamanan dan Kualitas Pelayanan	Analisis kuantitatif dengan PLS (Partial Least Square) 3.0.	Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Keamanan tidak berpengaruh signifikan

No	Nama, Tahun dan Judul Penelitian	Metode Analisis	Hasil
	terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Shopee di Kota Solok		terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
7.	Meida dkk. (2022) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan <i>E-Commerce</i> Sociolla di Era Pandemic Covid-19	Metode kuantitatif dengan SEM-PLS (SmartPLS)	Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan

Sumber: Data diolah (2025)

Penelitian Saragih & Siregar (2025) bertujuan untuk menguji pengaruh fitur layanan, privasi keamanan, dan kepercayaan terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA sebagai alat pembayaran digital. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Negeri Medan yang menggunakan aplikasi DANA. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, sedangkan analisis data dilakukan menggunakan metode *Structural Equation Model* (SEM) dengan bantuan aplikasi SmartPLS versi 4.0. Temuan penelitian menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fitur layanan dan privasi keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan kepercayaan berpengaruh positif dan

signifikan. Adapun alasan ketidaksignifikanan fitur layanan disebabkan masih terdapat kendala dalam penggunaan aplikasi seperti sistem error dan pelayanan yang belum responsif, sehingga keberadaan fitur tidak serta-merta menciptakan kepuasan. Privasi keamanan juga tidak berpengaruh signifikan karena jaminan keamanan aplikasi belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pengguna, misalnya adanya kasus akses tidak sah atau potongan saldo tanpa transaksi. Sebaliknya, kepercayaan menjadi faktor signifikan karena rasa yakin terhadap kualitas dan keamanan aplikasi mampu meningkatkan pengalaman pengguna.

Penelitian yang dilakukan oleh Habibi & Zainurrosalamia (2025) bertujuan untuk menguji pengaruh fitur layanan dan keamanan terhadap kepuasan pengguna e-wallet aplikasi Dana di Kabupaten Kutai Timur. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan teknik survei. Analisis data dilakukan menggunakan Partial Least Square (PLS) melalui SmartPLS versi 4.0. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna e-wallet aplikasi Dana yang pernah melakukan transaksi di Kabupaten Kutai Timur. Penentuan sampel dilakukan dengan teknik nonprobability sampling menggunakan metode purposive sampling, dengan jumlah sampel sebanyak 200 responden. Penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2025. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, yang mengindikasikan bahwa semakin lengkap dan sesuai fitur yang disediakan aplikasi Dana, maka semakin tinggi tingkat kepuasan

pengguna. Selain itu, variabel keamanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, yang dapat dijelaskan bahwa sistem keamanan yang baik mampu meningkatkan rasa aman dan kepercayaan pengguna dalam bertransaksi, sehingga berdampak pada meningkatnya kepuasan dalam menggunakan aplikasi Dana.

Penelitian Maulina & Jannah (2024) bertujuan untuk menganalisis pengaruh layanan mobile banking yang terdiri dari keamanan, kehandalan, dan kemampuan akses terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pante Bidari. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 88 responden nasabah pengguna mobile banking BSI KCP Pante Bidari. Teknik pengambilan sampel menggunakan non probability sampling dengan teknik accidental sampling, sedangkan analisis data dilakukan menggunakan uji regresi linier berganda dengan bantuan aplikasi SPSS versi 25. Temuan penelitian menunjukkan bahwa variabel keamanan berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Secara simultan, ketiga variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Alasan keamanan berpengaruh negatif signifikan adalah karena nasabah menginginkan sistem yang aman tetapi tidak ingin proses keamanan yang terlalu rumit sehingga menghambat akses layanan.

Penelitian yang dilakukan oleh Khotijah dkk. (2023) bertujuan untuk menguji pengaruh keamanan terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* bank syariah. Penelitian ini menggunakan

metode penelitian kuantitatif dengan teknik survei, sedangkan analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda melalui SPSS versi 24. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lawang, dengan sampel sebanyak 100 responden yang ditentukan melalui teknik purposive sampling. Penelitian dilaksanakan pada tahun 2023 di BSI KCP Lawang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keamanan dan fitur aplikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini terjadi karena keamanan transaksi dalam *mobile banking* memberikan rasa aman melalui jaminan kerahasiaan data dan perlindungan dari akses tidak sah sehingga nasabah merasa terlindungi ketika bertransaksi. Selain itu, fitur aplikasi yang lengkap dan bervariasi memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi seperti pembayaran, transfer, pengecekan saldo, hingga riwayat transaksi, sehingga menambah nilai guna aplikasi bagi pengguna.

Penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati & Hardiyanti (2023) bertujuan untuk menguji pengaruh kepercayaan dan keamanan produk BSI Mobile terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan teknik survei, sedangkan analisis data dilakukan dengan regresi linier berganda menggunakan aplikasi SPSS versi 29. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pengguna BSI Mobile KCP Semarang Sudiarto, dengan sampel sebanyak 100 responden yang dipilih melalui teknik accidental sampling. Penelitian

dilaksanakan pada tahun 2023 di lingkungan layanan Bank Syariah Indonesia KCP Semarang Sudiarto. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan dan keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Secara teoretis, temuan ini dapat dijelaskan bahwa kepercayaan dalam konteks layanan *mobile banking* mencerminkan keyakinan nasabah terhadap keandalan, integritas, dan konsistensi sistem yang digunakan, sehingga ketika kepercayaan meningkat maka persepsi risiko menurun dan kepuasan meningkat. Sementara itu, variabel keamanan berpengaruh karena sistem keamanan yang baik mampu melindungi data serta transaksi nasabah, memberikan rasa aman dalam menggunakan layanan, dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan terhadap produk BSI Mobile.

Penelitian yang dilakukan oleh Putra & Triwardhani (2023) bertujuan untuk menguji pengaruh kepercayaan dan keamanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna Shopee di Kota Solok. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan teknik survei, sementara analisis data dilakukan menggunakan Partial Least Square (PLS) versi 3.0. Populasi penelitian adalah pengguna marketplace Shopee yang berdomisili di Kota Solok, sedangkan sampel penelitian berjumlah 100 responden yang dipilih menggunakan non-probability sampling dengan teknik purposive sampling, yaitu responden yang pernah menggunakan Shopee di Kota Solok. Penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2023 di Kota Solok, Sumatera Barat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

pelanggan, sedangkan variabel keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara teoretis, pengaruh kepercayaan dapat dijelaskan karena keyakinan konsumen terhadap keandalan dan integritas platform e-commerce mampu mengurangi persepsi risiko, meningkatkan kenyamanan transaksi, dan membangun pengalaman penggunaan yang positif, sehingga menghasilkan kepuasan pelanggan. Sementara itu, keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan karena pengguna umumnya menganggap keamanan sebagai standar dasar yang harus ada dalam platform e-commerce, sehingga faktor tersebut tidak digunakan sebagai penentu utama dalam mengevaluasi tingkat kepuasan. Persepsi pengguna yang sudah terbiasa dengan risiko belanja online juga dapat mengurangi sensitivitas terhadap aspek keamanan, sehingga variabel ini tidak mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan secara signifikan.

Penelitian yang dilakukan oleh Meida dkk. (2022) bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan E-commerce Sociolla di era pandemi Covid-19. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan teknik survei, sedangkan analisis data dilakukan menggunakan Partial Least Square (PLS) melalui aplikasi SmartPLS. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna E-commerce Sociolla yang berdomisili di wilayah DKI Jakarta, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden yang ditentukan menggunakan rumus Lemeshow, mengingat jumlah populasi yang

tidak diketahui secara pasti. Penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2022. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara parsial, kepercayaan tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, yang mengindikasikan bahwa kepercayaan saja belum cukup untuk menciptakan kepuasan apabila tidak didukung oleh faktor lain.

2.8 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan alur pemikiran peneliti yang disusun secara sistematis untuk menemukan jawaban atas permasalahan penelitian melalui penalaran deduktif, yaitu penalaran yang berangkat dari konsep atau teori yang bersifat umum menuju permasalahan yang bersifat khusus. Kerangka berpikir adalah penjelasan sementara terhadap fenomena yang diteliti, yang disusun berdasarkan tinjauan pustaka serta hasil penelitian terdahulu yang relevan. Kerangka berpikir mencerminkan pandangan peneliti dalam merumuskan hipotesis dengan menggunakan logika deduktif dan pengetahuan ilmiah sebagai dasar, serta disusun secara mandiri oleh peneliti (Muin, 2023).

2.8.1 Pengaruh Antar Variabel

2.8.1.1 Pengaruh Fitur Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Fitur layanan merupakan elemen dalam perbankan digital yang menyediakan berbagai fungsi transaksi dan informasi yang dapat

dimanfaatkan oleh nasabah. Fitur layanan dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, hal ini ditunjukkan oleh penelitian Habibi & Zainurrosalamia (2025) yang meneliti pengguna e-wallet aplikasi Dana di Kabupaten Kutai Timur, dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa fitur layanan aplikasi e-wallet Dana berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil serupa juga ditunjukkan oleh penelitian Khotijah dkk. (2023) pada nasabah pengguna *mobile banking* Bank Syariah Indonesia KCP Lawang, yang menyatakan bahwa fitur aplikasi *mobile banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

2.8.1.2 Pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah

Kepercayaan dapat berpengaruh terhadap kepuasan karena berkaitan dengan keyakinan pengguna terhadap layanan yang digunakan. Hal ini ditunjukkan oleh penelitian Rahmawati & Hardiyanti (2023) pada nasabah pengguna BSI Mobile di Bank Syariah Indonesia KCP Semarang Sudiarto, yang menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian Habibi & Zainurrosalamia (2025) pada pengguna e-wallet aplikasi Dana di Kabupaten Kutai Timur juga menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

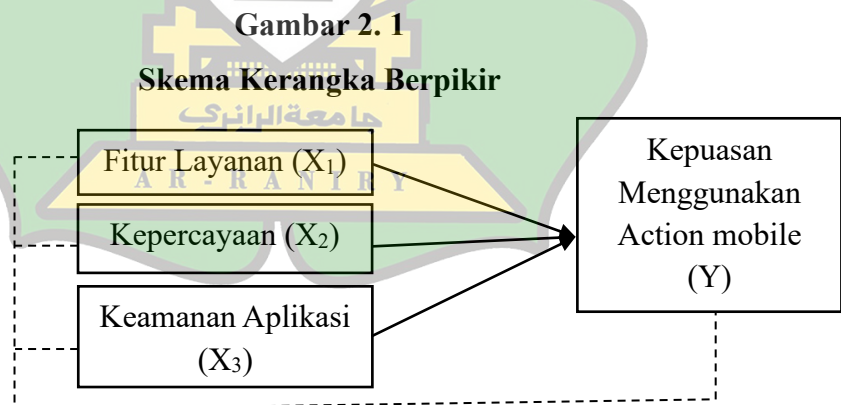
2.8.1.3 Pengaruh keamanan aplikasi terhadap kepuasan nasabah

Keamanan aplikasi merupakan kemampuan sistem perbankan digital dalam melindungi data pribadi dan transaksi keuangan

nasabah. Keamanan juga dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, hal ini ditunjukkan oleh penelitian Khotijah dkk. (2023) pada nasabah pengguna *mobile banking* Bank Syariah Indonesia KCP Lawang, yang menyatakan bahwa keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil yang sama juga ditunjukkan oleh penelitian Rahmawati & Hardiyanti (2023) pada nasabah pengguna BSI Mobile di Bank Syariah Indonesia KCP Semarang Sudiarto, dimana keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

2.8.2 Model Kerangka Berpikir

Berdasarkan pengaruh antar variabel yang telah dijelaskan sebelumnya, maka model kerangka berpikir dalam penelitian ini seperti pada gambar 2.1 sebagai berikut:



Sumber: Data diolah (2025)

Keterangan:

Variabel bebas : Fitur Layanan, Kepercayaan, dan Keamanan Aplikasi

Variabel Terikat : kepuasan Menggunakan Action Mobile Pada Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Sigli

———— : Pengaruh secara parsial

----- : Pengaruh secara simultan

2.9 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan suatu dugaan awal atau jawaban sementara terhadap pertanyaan penelitian atau pernyataan masalah yang perlu dibuktikan kebenarannya melalui penelitian lebih lanjut (Dirna dkk., 2025). Berdasarkan kerangka berpikir dalam penelitian ini maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Ha₁ : Fitur layanan (X₁) berpengaruh terhadap Kepuasan menggunakan Action Mobile (Y) pada nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Sigli

Ha₂ : Kepercayaan (X₂) berpengaruh terhadap Kepuasan menggunakan Action Mobile (Y) pada nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Sigli

Ha₃ : Keamanan Aplikasi (X₃) berpengaruh terhadap Kepuasan menggunakan Action Mobile (Y) pada nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Sigli

Ha₄ : Fitur Layanan (X₁), kepercayaan (X₂), dan keamanan aplikasi (X₃) secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap

Kepuasan menggunakan Action Mobile (Y) pada nasabah
Bank Aceh Syariah Cabang Sigli



BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini berfokus pada hal-hal yang berkaitan dengan judul penelitian yaitu fitur layanan, kepercayaan dan keamanan aplikasi terhadap kepuasan nasabah pengguna Action Mobile. Pengukuran penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner.

Data yang telah diperoleh selanjutnya diolah menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian lapangan (*field research*) yang menggunakan pendekatan kuantitatif dalam proses pengujiannya. Penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, yang menitikberatkan pada pengujian hipotesis dengan menggunakan data yang bersifat terukur dan menghasilkan kesimpulan yang objektif (Unaradjan, 2019). Pendekatan kuantitatif menekankan pada proses pengumpulan serta pengolahan data atau informasi berdasarkan fenomena statistik. Perhitungan dalam pendekatan kuantitatif ini dapat dilakukan melalui berbagai teknik statistik, seperti persentase, nilai rata-rata, chi-kuadrat, serta perhitungan statistik lainnya yang relevan dengan tujuan penelitian.

3.2 Lokasi Penelitian

Menurut Soewadji (2012), lokasi penelitian adalah tempat dilaksanakannya penelitian, di mana peneliti dapat mengamati

secara langsung kondisi dan peristiwa yang berkaitan dengan objek yang diteliti guna memperoleh data penelitian yang akurat. Penelitian ini dilaksanakan pada salah satu kantor Bank Aceh Syariah di Cabang Sigli yang berlokasi di Jl. Tgk. Chik Ditiro No. 3, Kota Sigli, Kabupaten Pidie.

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi dan sampel merupakan komponen penting dalam penelitian kuantitatif dengan pendekatan lapangan. Populasi adalah keseluruhan objek atau subjek yang berada dalam suatu wilayah tertentu dan memenuhi kriteria yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Wilayah yang digeneralisasikan tersebut mencakup objek atau subjek yang memiliki karakteristik dan kualitas tertentu untuk dipelajari lebih lanjut, sehingga dapat ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2016). Dalam penelitian ini, populasi yang dimaksud adalah seluruh nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Sigli yang telah menggunakan layanan Action Mobile. Berdasarkan data per 31 Desember 2025, jumlah nasabah pengguna Action Mobile tercatat sebanyak 24.950 nasabah.

Selanjutnya, Sugiyono (2016) menyatakan bahwa sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki karakteristik yang relatif sama dan dianggap mampu mewakili keseluruhan populasi. Sampel yang baik merupakan sampel yang dapat menggambarkan seluruh karakteristik yang terdapat dalam populasi, sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasikan (Roflin & Liberty, 2021). Mengingat jumlah

populasi dalam penelitian ini tergolong besar, maka penentuan jumlah atau ukuran sampel dilakukan dengan menggunakan rumus slovin (Sugiyono, 2017), dengan mempertimbangkan tingkat toleransi kesalahan sebesar 10%. Perhitungan jumlah sampel tersebut dilakukan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$n = N / (1 + N e^2)$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Total populasi

e = Tingkat Kesalahan Sampel (10%)

Dengan demikian besaran sampel dalam penelitian ini, penjabarannya sebagai berikut: Diketahui N= 24.950 nasabah. Dengan tingkat kesalahan pengambilan sampel 10%.

$$n = N / (1 + N e^2)$$

$$n = 24.950 / (1 + 24.950(0.1)^2)$$

$$n = 24.950 / (1 + 249,5)$$

$$n = 24.950 / 250,5$$

$$n = 99,6$$

Maka dapat dibulatkan menjadi 100 sampel nasabah yang menggunakan aplikasi Action Mobile.

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, diperoleh jumlah sampel sebanyak 100 nasabah atau responden yang merupakan pengguna layanan Action Mobile. Penentuan responden dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *simple random sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel secara acak tanpa memperhatikan

strata yang ada dalam populasi. Teknik ini termasuk ke dalam *probability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2018). Dengan demikian, pengambilan sampel dilakukan terhadap nasabah pengguna Action Mobile yang ditemui peneliti saat berkunjung ke Bank Aceh Syariah Cabang Sigli maupun di sekitar lokasi penelitian, dengan memastikan bahwa responden tersebut merupakan nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Sigli serta pengguna layanan Action Mobile Bank Aceh dan memenuhi kriteria sebagai responden penelitian. Pemilihan responden dilakukan secara acak tanpa membedakan latar belakang atau karakteristik tertentu sehingga setiap nasabah memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi sampel penelitian.

3.4 Sumber Data dan Teknik Perolehannya

3.4.1 Sumber Data

Untuk mendukung kelengkapan dan keakuratan penelitian, diperlukan data yang memadai dan terpercaya. Berdasarkan sumber perolehannya, data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas dua jenis, yaitu data primer, data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber penelitian. Dalam penelitian ini, data primer dikumpulkan melalui penyebaran angket atau kuesioner untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Sigli yang menggunakan layanan Action Mobile.

3.4.2 Teknik Perolehan Data

Dalam penelitian ini, instrumen pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner (angket). Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang berisi serangkaian pertanyaan yang disusun secara sistematis dan terstruktur. Responden diminta untuk memberikan jawaban atau tanggapan yang dapat diukur melalui pilihan jawaban yang telah ditentukan maupun dengan mengisi bagian yang tersedia. Penggunaan kuesioner bertujuan untuk memperoleh data dari jumlah sampel yang relatif besar dalam penelitian kuantitatif.

Untuk membatasi ketepatan dan konsistensi jawaban responden, penelitian ini menggunakan angket tertutup. Menurut Darmadi (2014), angket tertutup disusun dengan menyediakan sejumlah alternatif jawaban yang dapat dipilih oleh responden. Dalam penelitian ini, angket disusun menggunakan skala Likert guna mengukur tanggapan responden terhadap fenomena yang dipahami dan dirasakan oleh responden.

3.5 Definisi Dan Operasionalisasi Variabel

3.5.1 Definisi Variabel penelitian

Siyoto & Sodik (2015) menyatakan bahwa variabel penelitian merupakan karakteristik atau atribut yang melekat pada sekelompok objek yang menjadi fokus penelitian, yang memiliki keragaman tertentu dan ditetapkan oleh peneliti untuk dikaji serta ditarik

kesimpulan. Dalam penelitian ini, variabel yang digunakan meliputi variabel bebas dan variabel terikat, yaitu:

1. Variabel Bebas (Independent Variable)

Variabel bebas merupakan variabel yang berperan sebagai faktor yang memengaruhi atau menjadi penyebab terjadinya perubahan pada variabel terikat. Oleh karena itu, dalam penelitian ini yang termasuk sebagai variabel bebas (independent variable) adalah fitur layanan (X1), kepercayaan (X2), dan keamanan aplikasi (X3).

2. Variabel Terikat (Dependent Variable)

Variabel dependen atau variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat dari keberadaan variabel lain. Dalam penelitian ini, variabel dependen adalah kepuasan nasabah pengguna Action Mobile Bank Aceh Syariah Cabang Sigli (Y).

3.5.2 Operasional Variabel

Berdasarkan judul penelitian yang telah ditetapkan, agar pelaksanaan penelitian ini lebih terarah dan terfokus, diperlukan adanya definisi operasional. Menurut Azwar (2007), definisi operasional merupakan definisi yang memiliki makna tunggal dan dapat diterima secara objektif, terutama ketika indikatornya tidak dapat diamati secara langsung. Definisi ini menjelaskan variabel penelitian yang dirumuskan berdasarkan karakteristik variabel yang dapat diamati. Adapun definisi operasional dari masing-masing

variabel yang digunakan dalam penelitian ini disajikan pada tabel berikut:

Tabel 3. 1
Operasional Variabel penelitian

No	Definisi	Indikator	Item Pernyataan	Skala
	Variabel Bebas (X)			<i>Likert</i>
1.	Fitur layanan (X1) adalah kelengkapan fungsi atau fasilitas yang tersedia pada layanan mobile banking untuk mendukung kebutuhan transaksi nasabah, yang dinilai berdasarkan kelengkapan, kesesuaian, dan daya tarik fitur yang disediakan (Rahmawati, 2021).	1. Kelengkapan fitur	2 item	
		2. Kebutuhan fitur	2 item	
		3. Ketertarikan fitur	1 item	
2.	Kepercayaan (X2) adalah tingkat keyakinan nasabah terhadap layanan mobile banking bahwa layanan tersebut mampu menjaga keamanan dan kerahasiaan data serta menjalankan transaksi secara andal dan bertanggung jawab sesuai dengan harapan nasabah (Khoiriyah dkk., 2020).	1. Kebaikan Hati	2 item	<i>Likert</i>
		2. Integritas	2 item	
		3. Kompetensi	1 item	
3.	Keamanan aplikasi (X3) adalah kemampuan sistem <i>mobile banking</i> dalam melindungi dan mengendalikan informasi serta transaksi nasabah dari berbagai risiko kejahatan siber, seperti pencurian data dan peretasan, guna menciptakan rasa aman dan meningkatkan kepercayaan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan digital (Kumala dkk., 2020)	1. Jaminan perlindungan data pribadi nasabah	2 item	<i>Likert</i>
		2. Keamanan dan keandalan system transaksi	2 item	
		3. Kerahasiaan serta integritas informasi nasabah	1 item	
4.	Variabel Terikat (Y)			<i>Likert</i>

	Kepuasan nasabah (Y) adalah tingkat perasaan senang atau puas yang dirasakan nasabah setelah membandingkan antara kinerja layanan <i>mobile banking</i> yang diterima dengan harapan yang dimiliki sebelumnya, sehingga mencerminkan terpenuhinya kebutuhan dan keinginan nasabah terhadap layanan perbankan yang digunakan (Krisdayanti dkk., 2020)	1. Tingkat kemudahan dan kenyamanan penggunaan	2 item	
		2. Efektivitas layanan dari segi waktu dan biaya	2 item	
		3. Tingkat pemenuhan harapan	1 item	

Sumber: Data diolah (2025)

3.6 Skala pengukuran

Penelitian ini menggunakan skala Likert untuk mengukur tanggapan responden dengan menyediakan sejumlah alternatif jawaban pada setiap pertanyaan. Menurut Sugiyono (2016), skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu fenomena yang sedang terjadi, dengan cara mengaitkannya pada pernyataan yang disusun berdasarkan indikator-indikator yang merepresentasikan pendapat responden. Dalam skala Likert, pilihan jawaban dibatasi pada kategori seperti setuju dan tidak setuju, positif dan negatif, serta baik dan tidak baik.

Pernyataan dalam angket yang digunakan untuk mengukur pengaruh variabel fitur *mobile banking* dan persepsi nasabah terhadap kepuasan nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Sigli dalam penggunaan Action Mobile disusun dengan menggunakan skala Likert. Alternatif jawaban yang disediakan meliputi sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Item

pernyataan tersebut berfungsi sebagai instrumen penelitian yang digunakan untuk menjabarkan indikator-indikator dari masing-masing variabel yang diteliti.

Tabel 3. 2

Skala liker (Bobot Nilai Setiap Pertanyaan)

Persepsi Responden	Keterangan	Bobot
STS	Sangat Tidak Setuju	1
TS	Tidak Setuju	2
N	Netral	3
S	Setuju	4
SS	Sangat Setuju	5

Sumber: Sugiyono, 2014 (diolah)

3.7 Teknis Analisis Data

Teknik analisis data merupakan proses pengumpulan, pengolahan, dan penyusunan data secara sistematis yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, maupun dokumentasi. Data yang telah terkumpul kemudian diolah melalui kegiatan pengorganisasian ke dalam kategori-kategori tertentu, penjabaran ke dalam unit-unit analisis, melakukan sintesis, menyusun pola, serta menentukan data yang dianggap penting dan relevan (Sugiyono, 2016). Selanjutnya, data tersebut dianalisis secara mendalam untuk memperoleh kesimpulan yang mudah dipahami dan dapat disampaikan kepada pihak lain. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahapan sebagai berikut:

3.7.1 Uji Validitas

Suatu skala pengukuran dikatakan valid apabila peneliti mampu mengukur secara tepat apa yang seharusnya diukur. Oleh karena itu, diperlukan pengujian untuk mengetahui apakah item-item pertanyaan dalam instrumen penelitian dinyatakan valid atau tidak. Salah satu metode yang digunakan adalah *bivariate correlation*, yaitu dengan mengorelasikan setiap item pertanyaan dengan total skor item. Apabila hasil korelasi menunjukkan hubungan yang signifikan antara item pertanyaan dengan total skor, maka item tersebut dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai alat ukur. Sebaliknya, jika tidak terdapat korelasi yang signifikan, maka item pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid. Kuesioner dikatakan valid apabila $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ dan sebaliknya apabila $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ maka pernyataan tersebut dikatakan tidak valid.

3.7.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan tingkat keandalan atau keterpercayaan suatu instrumen penelitian dalam pengujian. Uji reliabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan dalam angket dapat dipakai lebih dari satu kali dan mampu menghasilkan data yang konsisten. Pengujian reliabilitas bertujuan untuk mengetahui tingkat konsistensi hasil pengukuran apabila pengujian dilakukan berulang kali, sehingga diperoleh hasil yang relatif sama atau memiliki korelasi yang signifikan (Hermawan, 2019). Dengan demikian, reliabilitas berfungsi untuk

menilai sejauh mana hasil pengukuran tetap stabil dan konsisten meskipun dilakukan beberapa kali terhadap objek atau gejala yang sama dengan menggunakan alat ukur yang sama.

3.7.3 Uji Asumsi Klasik

1. Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel pengganggu atau residual dalam model regresi berdistribusi normal (Ghozali, 2011). Pengujian ini dilakukan untuk memastikan apakah residual pada model regresi memiliki distribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan mengamati grafik histogram dan grafik PP Plot. Suatu variabel dinyatakan berdistribusi normal apabila pola sebaran titik-titik data berada di sekitar garis diagonal serta mengikuti arah garis diagonal tersebut.
2. Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terdapat hubungan atau korelasi antar variabel bebas (Ghozali, 2011). Multikolinearitas merupakan kondisi di mana terjadi korelasi yang tinggi atau sempurna antara satu variabel independen dengan variabel independen lainnya. Model regresi yang baik seharusnya tidak menunjukkan adanya korelasi antar variabel bebas, sehingga setiap variabel dapat menjelaskan pengaruhnya secara independen. Pengujian multikolinearitas dengan bantuan program SPSS dilakukan melalui analisis regresi dengan

memperhatikan nilai Variance Inflation Factor (VIF) dan koefisien korelasi antar variabel bebas.

3. Uji Heteroskedastisitas dapat terjadi karena dinamika lingkungan dari data variabel yang sulit diidentifikasi pada saat membuat model regresi sehingga muncul asumsi bahwa regresi sebaiknya terbebas dari heteroskedastisitas (Ghozali, 2011). Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.8 Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Sugiyono (2018), penggunaan model analisis ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Dalam penelitian ini, variabel bebas yang diteliti meliputi Fitur Layanan (X1), Kepercayaan (X2), dan Keamanan Aplikasi (X3), sedangkan variabel terikatnya adalah Kepuasan Nasabah (Y). Selain itu, analisis ini juga digunakan untuk mengetahui sejauh mana besarnya pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat, baik secara simultan maupun secara parsial. Adapun spesifikasi model yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Nasabah

- X_1 = Fitur Layanan
 X_2 = Kepercayaan
 X_3 = Keamanan Aplikasi
 a = Nilai Konstanta, yang merupakan nilai rata
 rata Y pada saat $X=0$
 b_1, b_2, b_3 = Koefisien arah untuk mengukur besarnya
 pengaruh X dan Y
 e = Error atau variabel pengganggu

3.9 Pengujian Hipotesis

Kesimpulan untuk dapat diterima atau ditolak suatu hipotesis, maka dilakukan pengujian hipotesis sebagai berikut:

3.9.1 Uji Statistik t (Parsial)

Uji t (t -test) bertujuan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen (Riyanto & Hatmawan, 2020). Pengujian ini dilakukan untuk melihat ada atau tidaknya pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen. Dalam penelitian ini, hipotesis yang diuji terdiri dari hipotesis nol (H_0), yaitu hipotesis yang menyatakan tidak adanya pengaruh, serta hipotesis alternatif (H_a), yaitu hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh sebagaimana diajukan dalam penelitian ini.

Hasil pengujian hipotesis secara individu (parsial) ditentukan yaitu:

1. Rumus : $t_{table} = t(a/2 : n - k - 1)$

Dimana :

α = Alpha (0,5 atau 5%)

k = Jumlah variable bebas, dan

n = Jumlah responden

2. Kriteria :

Jika t hitung $>$ t tabel (sig 0,05) maka H_0 ditolak

Jika F hitung $<$ F tabel (sig 0,05) maka H_0 diterima

3. Maka disimpulkan bahwa:

- a. Apabila H_0 diterima, maka variable fitur layanan (X_1), kepercayaan (X_2), dan keamanan aplikasi (X_3) secara individu (parsial) tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna Action Mobile (Y).
- b. Apabila H_0 ditolak, maka variabel fitur layanan (X_1), kepercayaan (X_2), dan keamanan aplikasi (X_3) secara individu (parsial) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Action Mobile (Y).

3.9.2 Uji Statistik F (Simultan)

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel terikat, sehingga dapat diketahui ada atau tidaknya pengaruh yang signifikan (Riyanto & Hatmawan, 2020). Pengujian hipotesis melalui uji F bertujuan untuk mengetahui apakah seluruh variabel independen secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap variabel dependen.

Hasil pengujian hipotesis secara Bersama-sama ditentukan yaitu:

1. Rumus : $F_{\text{tabel}} = F(k: n - k)$

Dimana : k = Jumlah variable bebas, dan n = jumlah responden

2. Kriteria :

Jika $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ ($\text{sig} < 0,05$) maka H_0 ditolak

Jika $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$ ($\text{sig} > 0,05$) maka H_0 diterima.

3. Maka disimpulkan bahwa:

- a. Apabila H_0 diterima, maka variabel fitur layanan (X_1), kepercayaan (X_2), dan keamanan aplikasi (X_3) secara bersama-sama tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna Action Mobile (Y).
- b. Apabila H_0 ditolak, maka variabel fitur layanan (X_1), kepercayaan (X_2), dan keamanan aplikasi (X_3) secara Bersama-sama memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna Action Mobile (Y).

3.9.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk menunjukkan sejauh mana variabel-variabel independen mampu memengaruhi atau menjelaskan variabel dependen. Oleh karena itu, uji koefisien determinasi (R^2) dimanfaatkan untuk mengukur seberapa besar kemampuan model regresi dalam menerangkan variasi pada variabel terikat (Riyanto & Hatmawan, 2020:141). Nilai koefisien determinasi berada pada rentang 0 hingga 1, di mana semakin mendekati angka 1 menunjukkan bahwa kemampuan variabel-

variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat semakin besar, sedangkan nilai yang mendekati 0 menunjukkan kemampuan penjelasan yang semakin kecil.

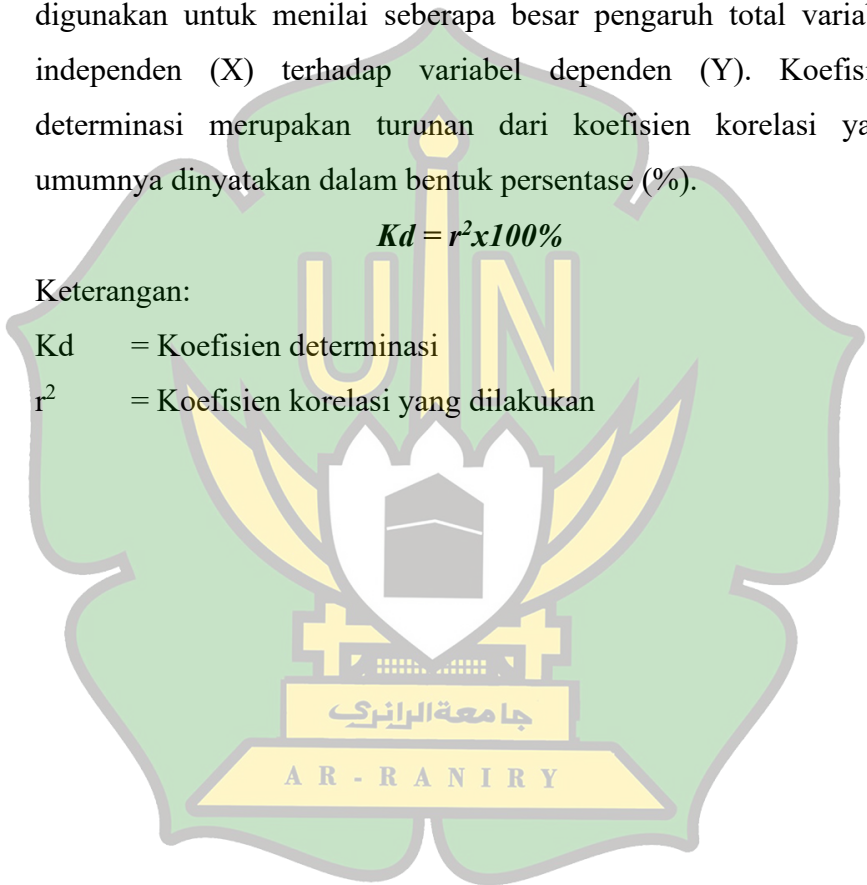
Selain itu, menurut Sugiyono (2013), koefisien determinasi digunakan untuk menilai seberapa besar pengaruh total variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Koefisien determinasi merupakan turunan dari koefisien korelasi yang umumnya dinyatakan dalam bentuk persentase (%).

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

Kd = Koefisien determinasi

r^2 = Koefisien korelasi yang dilakukan



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Profil Bank Aceh

PT. Bank Aceh Syariah (BAS) Cabang Sigli merupakan salah satu kantor cabang yang berada di bawah naungan Kantor Cabang Utama Banda Aceh. Kantor ini beralamat di Jl. Tgk. Chik Ditiro No. 3, Kota Sigli, Kabupaten Pidie. Keberadaan Bank Aceh Syariah Cabang Sigli tidak terlepas dari proses konversi sistem operasional Bank Aceh dari sistem konvensional menjadi sistem syariah yang dilaksanakan secara serentak pada tanggal 19 September 2016 di seluruh jaringan kantor Bank Aceh.

Proses konversi Bank Aceh menjadi Bank Aceh Syariah telah memberikan dampak positif terhadap berbagai aspek kehidupan ekonomi dan sosial masyarakat Aceh, termasuk di wilayah Kota Sigli. Perubahan ini tidak hanya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem perbankan syariah, tetapi juga mendorong pertumbuhan aktivitas ekonomi yang lebih sesuai dengan prinsip syariah. Dalam perkembangannya, sebagian besar nasabah telah memanfaatkan layanan Action Mobile sebagai sarana untuk mendukung berbagai aktivitas transaksi. Layanan ini memudahkan nasabah dalam menggunakan beragam produk perbankan yang disediakan, sehingga transaksi dapat dilakukan dengan lebih praktis, cepat, dan efisien.

Secara umum, sejarah berdirinya Bank Aceh Syariah berawal dari PT Bank Pembangunan Daerah (BPD) Aceh yang merupakan inisiatif Pemerintah Daerah Provinsi Aceh. Bank ini memperoleh izin operasional dari Menteri Keuangan pada tanggal 2 Februari 1960 dan pengesahan badan hukum dari Menteri Kehakiman pada tanggal 18 Maret 1960. Setelah diberlakukannya Undang-Undang No. 13 Tahun 1962 tentang Bank Pembangunan Daerah, Pemerintah Daerah Aceh menetapkan Peraturan Daerah No. 12 Tahun 1963 sebagai landasan hukum berdirinya Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh, yang bertujuan untuk mendukung pembiayaan pembangunan daerah dalam rangka pembangunan nasional.

Pada tahun 1973, Pemerintah Daerah Istimewa Aceh menetapkan kebijakan pengalihan PT Bank Kesejahteraan Aceh, NV menjadi Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh melalui Surat Keputusan Gubernur Nomor 54/1973 tertanggal 7 April 1973. Pengalihan ini meliputi perubahan menyeluruh, baik dari segi bentuk hukum, hak, maupun kewajiban lembaga. Pelaksanaan perubahan tersebut dinyatakan efektif pada 6 Agustus 1973, yang kemudian diperingati sebagai hari berdirinya Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh.

Dalam upaya memperkuat keleluasaan Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh dalam menjalankan kegiatan usahanya, Pemerintah Daerah melakukan sejumlah penyesuaian terhadap regulasi yang berlaku. Penyesuaian tersebut pada akhirnya mengarah pada perubahan penting, yaitu penetapan Peraturan Daerah Nomor 2

Tahun 1999 yang mengubah bentuk badan hukum bank menjadi Perseroan Terbatas. Ketentuan ini kemudian memperoleh pengesahan dari Menteri Dalam Negeri pada akhir tahun yang sama.

Perubahan menjadi Perseroan Terbatas tersebut ditetapkan melalui Akta Notaris Husni Usman, SH Nomor 55 tanggal 21 April 1999 dengan nama PT Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh atau disingkat PT Bank BPD Aceh. Perubahan ini juga telah mendapat pengesahan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia pada tanggal 6 Mei 1999. Dalam akta pendirian tersebut, modal dasar bank ditetapkan sebesar Rp150 miliar dan kemudian ditingkatkan menjadi Rp500 miliar pada tahun 2003.

Memasuki tahun 2004, PT Bank BPD Aceh mulai mengembangkan layanan berbasis syariah setelah memperoleh izin pembukaan kantor cabang syariah dari Bank Indonesia melalui surat tertanggal 19 Oktober 2004. Sejak 5 November 2004, bank mulai menjalankan operasional berdasarkan prinsip syariah. Selanjutnya, melalui keputusan rapat pada tahun 2008, modal dasar kembali ditingkatkan menjadi Rp1,5 triliun dan nama perusahaan diubah menjadi PT Bank Aceh. Perubahan tersebut disahkan oleh Menteri Hukum dan HAM pada tahun 2009, serta diperkuat dengan persetujuan dari Gubernur Bank Indonesia pada tahun 2010.

Perubahan mendasar dalam operasional Bank Aceh diawali dengan keputusan Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPSLB) pada tanggal 25 Mei 2015 yang menetapkan peralihan kegiatan usaha dari sistem konvensional menjadi sistem syariah

secara menyeluruh. Keputusan tersebut kemudian ditindaklanjuti melalui proses konversi yang dilaksanakan oleh tim internal bank dengan pengawasan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK), serta melalui tahapan perizinan sesuai ketentuan yang berlaku.

Setelah melalui proses tersebut, pada tanggal 1 September 2016 Dewan Komisiner OJK mengeluarkan keputusan pemberian izin perubahan kegiatan usaha bank umum konvensional menjadi bank umum syariah dengan nama PT Bank Aceh Syariah berdasarkan Keputusan Nomor KEP-44/D.03/2016. Pemberian izin ini menjadi dasar hukum bagi Bank Aceh dalam menjalankan seluruh kegiatan operasionalnya berdasarkan prinsip syariah.

Selanjutnya, implementasi sistem operasional berbasis syariah diberlakukan secara serentak di seluruh jaringan kantor Bank Aceh pada tanggal 19 September 2016, sehingga sejak saat itu seluruh layanan kepada nasabah telah menggunakan prinsip syariah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pada tahap selanjutnya, Bank Aceh Syariah tidak hanya berfokus pada penerapan sistem tersebut, tetapi juga terus melakukan pengembangan usaha melalui peningkatan kualitas layanan, perluasan kerja sama, serta pengembangan inovasi produk dan layanan berbasis teknologi digital guna mendukung kemudahan transaksi bagi nasabah.

4.1.2 Action (Aceh Transaksi Online)

4.1.2.1 Pengertian Action Mobile

Action Mobile Banking merupakan salah satu layanan yang disediakan oleh Bank Aceh untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan melalui smartphone. Layanan ini dapat digunakan dengan mengakses berbagai fitur yang tersedia dalam aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal oleh nasabah. Dalam operasionalnya, layanan mobile banking ini menggunakan akad *wakalah* sebagai dasar pelaksanaannya.

Aplikasi mobile banking Bank Aceh Syariah yang dikenal dengan nama Action (Aceh Transaksi Online) resmi diluncurkan pada 10 November 2020 oleh Gubernur Aceh, Nova Iriansyah, di Hermes Palace Hotel, Banda Aceh. Peluncuran ini merupakan salah satu upaya Bank Aceh dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah melalui pemanfaatan teknologi digital. Seiring dengan perkembangan era teknologi, digitalisasi menjadi suatu kebutuhan yang tidak dapat dihindari, di mana pola aktivitas masyarakat semakin mengarah pada kecepatan, kemudahan, dan kepraktisan. Oleh karena itu, sektor perbankan dituntut untuk mampu beradaptasi dengan perkembangan tersebut. Melalui aplikasi Action Mobile, nasabah dapat mengakses berbagai layanan perbankan dengan lebih mudah tanpa dibatasi oleh waktu dan tempat, sehingga transaksi dapat dilakukan secara mandiri melalui smartphone tanpa harus datang langsung ke kantor bank.

4.1.2.2 Ketentuan Umum dan Layanan Action Mobile

Action Mobile Bank Aceh, memiliki ketentuan umum, yaitu (Bank Aceh, 2024):

1. Pengguna layanan AcTion adalah nasabah perorangan yang memiliki rekening tabungan dan/atau giro serta telah memiliki kartu ATM/Debet Bank Aceh.
2. Proses pendaftaran layanan Action Mobile dapat dilakukan secara mandiri oleh nasabah dengan memasukkan nomor kartu ATM/Debet, PIN, serta nomor smartphone yang telah terdaftar dalam sistem *core banking* bank.

Adapun layanan yang disediakan oleh Action Mobile Bank Aceh antara lain (Bank Aceh,2024):

1. Registrasi atau pendaftaran secara mandiri (tanpa harus datang ke kantor bank aceh)
2. Informasi saldo dan mutasi rekening
3. Informasi jadwal Sholat
4. Layanan pembayaran dan pembelian, meliputi:
 - a. SPP
 - b. Pajak dan retribusi
 - c. Listrik (prabayar dan pascabayar)
 - d. Pulsa dan paket internet
 - e. Televisi berlangganan
 - f. Zakat dan infak
 - g. QRIS
5. Fitur transfer dana, meliputi:

- a. Transfer antar rekening bank
- b. Transfer antar bank secara online

4.1.2.3 Manfaat Produk Action Mobile

Manfaat produk Action Mobile dapat ditinjau dari dua sisi, yaitu pihak bank sebagai penerbit (issuer) dan nasabah sebagai pengguna. Bagi pihak bank, keberadaan Action Mobile memberikan berbagai keuntungan (Bank Aceh, 2024):

1. Hemat biaya
2. Perkembangan bisnis
3. Meningkatkan kesetiaan nasabah
4. Keunggulan kompetitif
5. Peluang model bisnis baru

Sedangkan manfaat bagi nasabah, yaitu (Bank Aceh, 2024):

1. Kepraktisan dalam bertransaksi dapat diartikan sebagai kemudahan dalam melakukan pembayaran atau pembelian dengan memanfaatkan metode elektronik, seperti mobile banking, sehingga prosesnya menjadi lebih cepat dan sederhana.
2. Tidak adanya batasan waktu pada mobile banking menunjukkan bahwa nasabah dapat melakukan berbagai transaksi kapan saja tanpa bergantung pada jam operasional bank. Melalui aplikasi, aktivitas seperti transfer, pembayaran, dan pengecekan saldo dapat dilakukan dengan lebih leluasa, sehingga pengelolaan keuangan menjadi lebih fleksibel sesuai kebutuhan masing-masing pengguna.

3. Cakupan global dalam mobile banking mengacu pada luasnya jangkauan dan kemudahan akses layanan perbankan di berbagai wilayah di Indonesia. Sebagian besar lembaga keuangan telah mengembangkan layanan ini sehingga dapat digunakan oleh nasabah dari berbagai daerah untuk melakukan transaksi dan mengakses layanan perbankan secara praktis melalui perangkat seluler, sekaligus mendukung perkembangan layanan keuangan yang semakin luas.
4. Lebih ekonomis dalam penggunaan mobile banking menunjukkan adanya penghematan biaya, baik bagi pihak bank maupun nasabah. Bagi lembaga keuangan, layanan ini mengurangi ketergantungan pada infrastruktur fisik seperti ATM dan kantor cabang sehingga biaya operasional dapat ditekan. Sementara itu, bagi nasabah, penggunaan mobile banking dapat mengurangi biaya transportasi dan waktu yang diperlukan untuk datang ke bank, sehingga transaksi menjadi lebih efisien.
5. Sistem perlindungan berlapis pada mobile banking menunjukkan adanya penerapan berbagai mekanisme keamanan untuk menjaga data dan transaksi nasabah. Pengamanan ini meliputi autentikasi ganda, enkripsi data, serta pemantauan aktivitas akun secara real-time. Selain itu, penggunaan teknologi deteksi kecurangan dan perlindungan dari virus atau malware turut memperkuat sistem keamanan, sehingga

transaksi dan informasi keuangan pengguna tetap terlindungi dari berbagai ancaman.

4.2 Deskripsi Dan Tanggapan Responden Penelitian

4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden Penelitian

Responden dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Action Bank Aceh yang merupakan nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Sigli. kepada responden dengan melampirkan instrumen penelitian kepada 100 nasabah yang telah memenuhi kriteria populasi dan teknik sampling yang ditetapkan. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner yang terkumpul dan diperoleh hasil data dengan karakteristik responden seperti pada Tabel 4.1 dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 4. 1
Karakteristik Responden Penelitian

No	Uraian	Frekuensi	Persentase
1	Jenis Kelamin		
	a. Laki-laki	51	51.0
	b. Perempuan	49	49.0
	Total	100	100.0
2	Usia Responden		
	a. <20 tahun	20	20.0
	b. 20-30 tahun	40	40.0
	c. 31-40 tahun	16	16.0
	d. 41-50 tahun	23	23.0
	e. >50 tahun	1	1.0
	Total	100	100.0
3	Pekerjaan		
	a. PNS/TNI/POLRI	15	15.0
	b. Pegawai Swasta/wiraswasta	24	24.0
	c. Pelajar/mahasiswa	51	51.0
	d. Ibu rumah tangga/pension	10	10.0

	Total	100	100.0
4	Nasabah pada PT. Bank Aceh Syaria Kantor Cabang Sigli		
	a. Ya	100	100.0
	b. Tidak	0	0
	Total	100	100.0
5	Pengguna Aplikasi Action Mobile Bank Aceh		
	a. ya	100	100.0
	b. Tidak	0	0
	Total	100.0	100.0
6	Lama menjadi nasabah Bank Aceh Syariah		
	a. Dibawah 1 tahun	0	0
	b. 1 tahun	35	35.0
	c. Lebih dari 3 tahun	65	65.0
	Total	100	100
7	Alamat		
	a. Benteng	11	11.0
	b. Blang Asan	10	10.0
	c. Blang Paseh	10	10.0
	d. Blok Bengkel	8	8.0
	e. Blok Sawah	4	4.0
	f. Gampong Asan	9	9.0
	g. Kramat Dalam	3	3.0
	h. Kramat Luar	5	5.0
	i. Kuala Pidie	1	1.0
	j. Lampoh Krueng	7	7.0
	k. Meunasah Peukan	4	4.0
	l. Pante Teungoh	6	6.0
	m. Pasi Peukan Baro	4	4.0
	n. Pasi Rawa	11	11.0
	o. Tanjong Krueng	3	3.0
	p. Di luar kecamatan Sigli	4	4.0
	Total	100	100.0

Sumber: Data Primer, 2026 (SPSS)

Berdasarkan data hasil jawaban kuisioner oleh responden penelitian pada Tabel 4.1 tersebut di atas, maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

4.2.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan Tabel 4.1 menunjukkan bahwa dari 100 responden penelitian menunjukkan sejumlah 51.0% responden adalah laki-laki sedangkan 49.0% responden adalah perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa responden didominasi oleh nasabah laki-laki, namun selisihnya relatif kecil sehingga dapat dikatakan bahwa distribusi responden berdasarkan jenis kelamin cukup seimbang.

4.2.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan Tabel 4.1, karakteristik responden berdasarkan usia dari total 100 responden menunjukkan bahwa sebanyak 20,0% responden berusia di bawah 20 tahun, 40,0% berusia 20-30 tahun, 16,0% berusia 31–40 tahun, 23,0% berusia 41–50 tahun, dan 1,0% berusia di atas 50 tahun. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh kelompok usia 20-30 tahun, yang termasuk dalam kategori usia produktif dan cenderung memiliki tingkat pemanfaatan yang lebih tinggi terhadap layanan perbankan digital.

4.2.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan Tabel 4.1, karakteristik responden berdasarkan pekerjaan menunjukkan bahwa dari 100 responden, sebanyak 15,0% merupakan PNS/TNI/POLRI, 24,0% pegawai swasta/wiraswasta, 51,0% pelajar/mahasiswa, dan 10,0% ibu rumah tangga/pensiunan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa responden didominasi

oleh pelajar/mahasiswa, yang mengindikasikan bahwa penggunaan layanan yang diteliti lebih banyak diminati oleh kelompok yang memiliki tingkat adaptasi tinggi terhadap teknologi.

4.2.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Nasabah Pada PT. Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sigli

Pada Tabel 4.1, seluruh responden dalam penelitian ini merupakan nasabah PT. Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sigli, yang ditunjukkan dengan persentase sebesar 100%. Hal ini menegaskan bahwa seluruh responden telah memenuhi kriteria sebagai subjek dalam penelitian ini.

4.2.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengguna Aplikasi Action Mobile Bank Aceh

Berdasarkan Tabel 4.1, seluruh responden merupakan pengguna aplikasi Action Mobile Bank Aceh dengan persentase sebesar 100%. Kondisi ini menegaskan bahwa seluruh responden telah sepenuhnya memenuhi kriteria penelitian, sehingga data yang diperoleh relevan dengan fokus kajian yang diteliti.

4.2.1.5 Karakteristik Respondent Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah Bank Aceh Syariah

Berdasarkan Tabel 4.1, karakteristik responden berdasarkan lama menjadi nasabah Bank Aceh Syariah menunjukkan bahwa dari 100 responden, tidak terdapat responden dengan lama menjadi

nasabah di bawah 1 tahun (0%). Sementara itu, sebanyak 35,0% responden telah menjadi nasabah selama 1 tahun, dan 65,0% responden telah menjadi nasabah lebih dari 3 tahun. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden merupakan nasabah yang telah memiliki pengalaman cukup lama, yaitu lebih dari 3 tahun, sehingga dapat memberikan penilaian yang lebih matang terhadap layanan yang diteliti.

4.2.1.6 Karakteristik Respondent Berdasarkan Alamat

Berdasarkan Tabel 4.1, karakteristik responden berdasarkan alamat menunjukkan bahwa responden berasal dari berbagai gampong yang berada dalam wilayah Kecamatan Sigli. Responden terbanyak berasal dari Benteng dan Pasi Rawa dengan masing-masing sebesar 11,0%, diikuti oleh Blang Asan dan Blang Paseh sebesar 10,0%. Sementara itu, responden lainnya tersebar di beberapa gampong lain dengan persentase yang relatif lebih kecil. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini memiliki sebaran tempat tinggal yang cukup merata di wilayah Kecamatan Sigli, sehingga dapat memberikan gambaran yang representatif terhadap kondisi nasabah di daerah tersebut.

4.2.2 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian

Berdasarkan tanggapan responden atas pernyataan terhadap variabel dalam penelitian ini, maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

4.2.2.1 Tanggapan Responden Terhadap Fitur Layanan (X₁)

Deskripsi hasil analisis terhadap jawaban responden pada variabel fitur Layanan dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.2:

Tabel 4. 2
Tanggapan Responden Terhadap Fitur layanan

No	Item Pernyataan	Penilaian					
		STS	TS	N	S	SS	Mean
1.	Aplikasi Action Mobile memiliki fitur yang lengkap untuk mendukung berbagai kebutuhan transaksi saya.	6	6	10	20	58	4.18
2.	Beragam fitur yang tersedia di aplikasi Action Mobile memudahkan saya melakukan berbagai jenis transaksi.	3	6	7	30	54	4.26
3.	Fitur yang tersedia pada aplikasi Action Mobile sudah sangat sesuai dengan transaksi saya	2	8	10	32	48	4.16
4.	Semua fitur penting yang saya perlukan tersedia di aplikasi Action Mobile sehingga memudahkan transaksi saya	5	8	12	20	55	4.12
5.	Saya tertarik menggunakan fitur-fitur yang tersedia di aplikasi Action Mobile karena bermanfaat untuk kebutuhan transaksi saya.	9	2	10	27	52	4.11
Mean							4.16

Sumber: Data Primer, 2026 (SPSS)

Berdasarkan hasil tanggapan responden terhadap variabel fitur layanan, dapat dijelaskan bahwa secara umum responden memberikan penilaian yang positif terhadap fitur yang tersedia pada

aplikasi Action Mobile Bank Aceh. Hal ini ditunjukkan oleh nilai rata-rata keseluruhan sebesar 4,16 yang berada pada kategori setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa fitur layanan pada aplikasi tersebut dinilai sudah baik dan membantu kebutuhan transaksi pengguna. Pada indikator kelengkapan fitur, pernyataan pertama yang menyebutkan bahwa aplikasi Action Mobile memiliki fitur yang lengkap untuk mendukung berbagai kebutuhan transaksi memperoleh nilai mean sebesar 4,18. Selanjutnya, pernyataan kedua yang menegaskan bahwa beragam fitur yang tersedia memudahkan responden dalam melakukan transaksi memperoleh nilai mean sebesar 4,26. Hasil ini menunjukkan bahwa responden menilai fitur yang disediakan sudah cukup lengkap serta memberikan kemudahan dalam aktivitas transaksi perbankan.

Kemudian, pada indikator kesesuaian fitur dengan kebutuhan transaksi, pernyataan ketiga memperoleh nilai mean sebesar 4,16, sedangkan pernyataan keempat sebesar 4,12. Hal ini menunjukkan bahwa fitur yang tersedia pada aplikasi Action Mobile dinilai sudah sesuai dengan kebutuhan transaksi responden serta mampu mendukung aktivitas perbankan secara efektif. Selanjutnya, pada indikator ketertarikan terhadap fitur, pernyataan kelima memperoleh nilai mean sebesar 4,11. Hasil ini menunjukkan bahwa responden memiliki ketertarikan untuk menggunakan fitur-fitur yang tersedia karena dinilai bermanfaat dalam memenuhi kebutuhan transaksi mereka.

4.2.2.2 Tanggapan Responden Terhadap Kepercayaan (X₂)

Analisis deskriptif terhadap jawaban responden mengenai variabel Kepercayaan nasabah yang digunakan dalam model penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.3:

Tabel 4. 3
Tanggapan Responden Terhadap Kepercayaan Nasabah

No	Item Pernyataan	Penilaian					
		STS	TS	N	S	SS	Mean
1.	Saya yakin pihak bank selalu bertindak dengan itikad baik terhadap nasabah.	5	5	11	28	51	4.15
2.	Saya merasa diperlakukan dengan baik dan diperhatikan saat melakukan transaksi di Bank Aceh Syariah.	7	1	2	36	54	4.29
3.	Saya merasa pihak bank bersikap jujur dan bertanggung jawab dalam pengelolaan layanan Mobile Banking	2	5	10	27	56	4.30
4.	Saya yakin petugas Bank Aceh Syariah selalu bertindak sesuai aturan dan etika yang berlaku	7	2	14	30	47	4.08
5.	Saya percaya bank memiliki kemampuan yang memadai dalam mengelola layanan Mobile Banking.	4	1	8	27	60	4.38
Mean							4.24

Sumber: Data Primer, 2025 (SPSS)

Berdasarkan Tabel 4.3, diperoleh nilai rata-rata (mean) variabel kepercayaan nasabah sebesar 4,24. Nilai tersebut

menunjukkan bahwa responden memberikan tanggapan sangat setuju terhadap kepercayaan mereka kepada Bank Aceh Syariah dalam penggunaan layanan Mobile Banking. Pada indikator kebaikan hati, pernyataan pertama memperoleh nilai mean sebesar 4,15 dan pernyataan kedua sebesar 4,29. Hasil ini menunjukkan bahwa responden menilai pihak bank selalu bertindak dengan itikad baik terhadap nasabah serta memberikan perhatian yang baik saat melakukan transaksi.

Selanjutnya, pada indikator integritas, pernyataan ketiga memperoleh nilai mean sebesar 4,30 dan pernyataan keempat sebesar 4,08. Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai pihak bank bersikap jujur, bertanggung jawab, serta selalu bertindak sesuai aturan dan etika yang berlaku dalam pengelolaan layanan Mobile Banking. Selain itu, pada indikator kompetensi, pernyataan kelima memperoleh nilai mean sebesar 4,38. Hasil tersebut menunjukkan bahwa responden percaya Bank Aceh Syariah memiliki kemampuan yang memadai dalam mengelola layanan Mobile Banking. Meskipun demikian, masih terdapat sebagian kecil responden yang memberikan jawaban netral dan tidak setuju pada beberapa pernyataan.

4.2.2.3 Tanggapan Responden Terhadap Keamanan Aplikasi (X3)

Analisis deskriptif terhadap jawaban responden mengenai variabel Keamanan aplikasi yang digunakan dalam model penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.4:

Tabel 4. 4
Tanggapan Responden Terhadap Keamanan Aplikasi

No	Item Pernyataan	Penilaian					
		STS	TS	N	S	SS	Mean
1.	Saya yakin data pribadi saya terlindungi saat menggunakan aplikasi Action Mobile.	4	8	18	38	32	3.86
2.	Saya merasa informasi pribadi saya aman dari penyalahgunaan oleh pihak bank.	3	4	11	38	44	4.16
3.	Saya yakin sistem transaksi pada aplikasi Action Mobile beroperasi dengan aman.	3	6	14	35	42	4.07
4.	Saya yakin sistem transaksi pada aplikasi <i>mobile banking</i> berfungsi dengan baik dan dapat diandalkan.	3	5	10	27	55	4.26
5.	Saya yakin informasi dan data transaksi saya terjaga kerahasiaannya.	4	4	5	23	64	4.39
Mean							4.14

Sumber: Data Primer,2026 (SPSS)

Berdasarkan Tabel 4.4, diperoleh nilai rata-rata (mean) variabel keamanan aplikasi sebesar 4,14. Nilai tersebut menunjukkan bahwa responden cenderung memberikan tanggapan setuju terhadap keamanan aplikasi Action Mobile Bank Aceh. Secara umum, responden menilai bahwa aplikasi Action Mobile telah memiliki sistem keamanan yang cukup baik dalam mendukung

aktivitas transaksi perbankan. Pada indikator jaminan perlindungan data pribadi nasabah, pernyataan pertama memperoleh nilai mean sebesar 3,86 dan pernyataan kedua sebesar 4,16. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa data pribadi dan informasi nasabah cukup terlindungi saat menggunakan aplikasi Action Mobile. Namun, masih terdapat beberapa responden yang memberikan jawaban netral dan tidak setuju, sehingga menunjukkan bahwa tingkat keyakinan terhadap perlindungan data pribadi belum sepenuhnya merata.

Selanjutnya, pada indikator keamanan dan keandalan sistem transaksi, pernyataan ketiga memperoleh nilai mean sebesar 4,07 dan pernyataan keempat sebesar 4,26. Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai sistem transaksi pada aplikasi Action Mobile cukup aman dan dapat diandalkan dalam melakukan transaksi. Selain itu, pada indikator kerahasiaan serta integritas informasi nasabah, pernyataan kelima memperoleh nilai mean sebesar 4,39. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden meyakini informasi dan data transaksi mereka tetap terjaga kerahasiaannya saat menggunakan aplikasi Action Mobile. Akan tetapi, masih terdapat sebagian kecil responden yang memiliki keraguan terhadap keamanan aplikasi secara keseluruhan.

4.2.2.4 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Action Mobile (Y)

Analisis deskriptif terhadap jawaban responden mengenai variable kepuasan nasabah yang digunakan dalam model penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.5:

Tabel 4. 5
Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Penggunaan Action Mobile

No	Item Pernyataan	Penilaian					
		STS	TS	N	S	SS	Mean
1.	Aplikasi mobile banking mudah digunakan dalam melakukan transaksi perbankan.	3	5	9	21	62	4.34
2.	Saya merasa nyaman menggunakan aplikasi mobile banking dalam aktivitas perbankan sehari-hari.	2	1	8	33	56	4.40
3.	Penggunaan Action Mobile membuat proses transaksi saya menjadi lebih cepat dan efisien	3	6	17	33	41	4.03
4.	Penggunaan Action Mobile membantu menghemat biaya dalam penggunaan layanan.	2	3	15	35	45	4.18
5.	Aplikasi mampu memenuhi harapan saya sebagai pengguna nasabah Bank Aceh Syariah.	1	7	10	22	60	4.33
Mean							4.25

Sumber: Data Primer,2026 (SPSS)

Berdasarkan Tabel 4.5, diperoleh nilai rata-rata (mean) variabel kepuasan nasabah sebesar 4,25. Nilai tersebut menunjukkan bahwa responden cenderung memberikan tanggapan sangat setuju

terhadap penggunaan aplikasi Action Mobile Bank Aceh. Secara umum, responden merasa puas terhadap layanan yang diberikan melalui aplikasi Action Mobile. Pada indikator tingkat kemudahan dan kenyamanan penggunaan, pernyataan pertama memperoleh nilai mean sebesar 4,34 dan pernyataan kedua sebesar 4,40. Hasil ini menunjukkan bahwa responden menilai aplikasi Action Mobile mudah digunakan dan memberikan kenyamanan dalam melakukan aktivitas perbankan sehari-hari.

Selanjutnya, pada indikator efektivitas layanan dari segi waktu dan biaya, pernyataan ketiga memperoleh nilai mean sebesar 4,03 dan pernyataan keempat sebesar 4,18. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan Action Mobile dinilai mampu membuat transaksi menjadi lebih cepat, efisien, serta membantu menghemat biaya layanan perbankan. Selain itu, pada indikator tingkat pemenuhan harapan, pernyataan kelima memperoleh nilai mean sebesar 4,33. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai aplikasi Action Mobile telah mampu memenuhi harapan mereka sebagai pengguna layanan Bank Aceh Syariah, meskipun masih terdapat sebagian kecil responden yang merasa tingkat kepuasan belum sepenuhnya terpenuhi.

4.3 Hasil Uji Kualitas Instrumen

4.3.1 Hasil Uji Validitas

Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid

jika pertanyaan atau pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghazali, 2009). Pengujian validitas dilakukan dengan cara membandingkan nilai r hitung yang diperoleh dari hasil pengolahan data menggunakan SPSS versi 22 dengan nilai r tabel. Suatu item pernyataan dinyatakan valid apabila r hitung $>$ tabel, sedangkan jika r hitung $<$ r tabel maka item tersebut dinyatakan tidak valid. Dalam penelitian ini, pengujian dilakukan dengan menggunakan uji signifikansi pada taraf 0.05 dan derajat kebebasan (*degree of freedom*) sebesar $df = n - 2$. jumlah sampel (n) adalah 100 responden, sehingga diperoleh $df = 98$. Berdasarkan ketentuan tersebut, nilai r tabel yang digunakan adalah sebesar 0,196.

Tabel 4. 6
Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Item Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	Fitur Layanan (X1)	X1.1	0,739	0,196	Valid
		X1.2	0,660	0,196	Valid
		X1.3	0,599	0,196	Valid
		X1.4	0,671	0,196	Valid
		X1.5	0,689	0,196	Valid
2	Kepercayaan (X2)	X2.1	0,676	0,196	Valid
		X2.2	0,681	0,196	Valid
		X2.3	0,601	0,196	Valid
		X2.4	0,590	0,196	Valid
		X2.5	0,656	0,196	Valid
3	Keamanan Aplikasi (X3)	X3.1	0,592	0,196	Valid
		X3.2	0,655	0,196	Valid
		X3.3	0,784	0,196	Valid
		X3.4	0,670	0,196	Valid
		X3.5	0,603	0,196	Valid
4	Kepuasan Nasabah (Y)	Y1	0,746	0,196	Valid
		Y2	0,577	0,196	Valid

		Y3	0,639	0,196	Valid
		Y4	0,523	0,196	Valid
		Y5	0,666	0,196	Valid

Sumber: Data Primer, 2026 (SPSS)

Berdasarkan Tabel 4.6, hasil pengujian terhadap 100 responden menunjukkan bahwa seluruh 20 pernyataan pada variabel penelitian dinyatakan valid. Hal ini ditunjukkan oleh nilai r hitung pada setiap indikator yang lebih besar dari r tabel (0,196). Dengan demikian, seluruh item pernyataan pada variabel X1, X2, X3 dan Y dinyatakan valid atau sah.

4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kuesioner yang digunakan dapat memperlihatkan kestabilan dari hasil penelitian berikutnya dengan kondisi yang tetap. Dalam mengukur reliabilitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha* (α) (Ghozali, 2009). Kriteria penilaian uji reliabilitas yang digunakan tersebut yaitu:

1. Jika hasil koefisien alpha lebih besar dari 0,60 maka kuesioner tersebut dinyatakan reliabel.
2. Jika hasil koefisien alpha lebih kecil dari 0,60 maka kuesioner tersebut dinyatakan tidak reliabel.

Tabel 4. 7
Hasil Uji Realibilitas

Variabel	<i>Cronbach's</i>	<i>N of Items</i>	Keterangan
Fitur Layanan (X1)	0,696	5	Reliabel
Kepercayaan (X2)	0,638	5	Reliabel
Keamanan Aplikasi (X3)	0,700	5	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,625	5	Reliabel

Sumber: Data Primer, 2026(SPSS)

Dari table 4.9 dapat diketahui bahwa masing-masing variable memiliki *cronbach's alpha* > 0,60. Dengan demikian variabel fitur layanan, kepercayaan, keamanan aplikasi dan kepuasan nasabah yang diteliti pada penelitian ini hasilnya reliabel. Hal ini diketahui dengan membandingkan setiap nilai *cronbach's alpha*, dan hasilnya menunjukkan bahwa nilai *cronbach's alpha* setiap komponen pernyataan lebih besar dari pada >0,60.

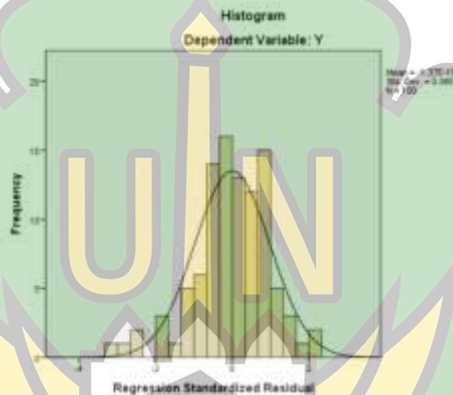
4.4 Hasil Uji asumsi klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui penyimpangan yang terjadi pada data yang digunakan untuk penelitian. Uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas. Dalam hal ini penulis menggunakan SPSS untuk pengolahan data. Adapun hasil dari pengolahan data adalah sebagai berikut:

4.4.1 Hasil Uji Normalitas

Uji Normalitas, untuk menilai apakah sebaran data tersebut berdistribusi normal atau tidak normal pada sebuah kelompok data atau variabel (Riyanto & Hatmawan, 2020:137).

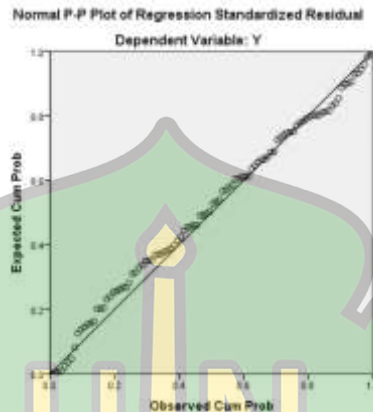
Gambar 4. 1
Hasil Uji Normalitas



Sumber: Data Primer, 2026(SPSS)

Berdasarkan hasil uji normalitas, pada Gambar 4.1 histogram terlihat bahwa distribusi residual membentuk pola menyerupai kurva normal (*bell-shaped*) dan tidak menunjukkan kemencengan yang ekstrem. Hal ini mengindikasikan bahwa data residual telah mendekati distribusi normal.

Gambar 4. 2
Hasil Uji Normalitas (P-Plot)



Sumber: Data Primer, 2026 (SPSS)

Begitu juga pada gambar 4.2 (Normal P-Plot), titik-titik data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa residual berdistribusi mendekati normal dan tidak terdapat penyimpangan yang signifikan.

4.4.2 Hasil Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui adanya korelasi antar variabel bebas (*independent*) dalam model regresi yang digunakan. Dalam penelitian ini, pengujian dilakukan dengan melihat nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF) pada masing-masing variabel independen. Suatu model regresi dinyatakan mengalami multikolinearitas apabila nilai *Tolerance* < 0,10 dan nilai VIF > 10. Dengan demikian, hasil uji multikolinearitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.8:

Tabel 4. 8 Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel Bebas	Tolerance	VIF	Keterangan
Fitur Layanan (X_1)	0,411	2,432	Non Multikolinearitas
Kepercayaan (X_2)	0,469	2,133	Non Multikolinearitas
Keamanan aplikasi (X_3)	0,426	2,348	Non Multikolinearitas

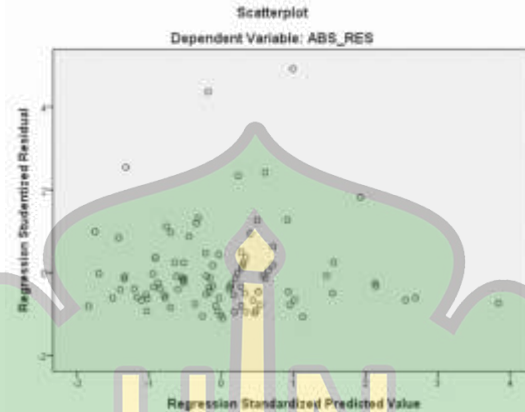
Sumber: Data Primer, 2026(SPSS)

Berdasarkan Tabel 4.8 menunjukkan bahwa seluruh nilai tolerance $> 0,10$ (dengan $X_1 = 0,411$; $X_2 = 0,469$; $X_3 = 0,426$), sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel independen. Selain itu, nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) untuk seluruh variabel juga menunjukkan nilai < 10 (dengan $X_1 = 2,432$; $X_2 = 2,133$; $X_3 = 2,348$). Dengan demikian, baik nilai tolerance maupun nilai VIF menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel independen dalam penelitian ini.

4.4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam suatu model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual antara satu pengamatan dengan pengamatan lainnya. Model regresi yang baik adalah model yang memiliki varians residual yang konstan (*homoskedastisitas*). Sebaliknya, jika varians residual berbeda antar pengamatan, maka kondisi tersebut disebut heteroskedastisitas

Gambar 4.3
Hasil Uji Heteroskedastisitas (scatterplot)



Sumber: Data Primer, 2026 (SPSS)

Berdasarkan Gambar 4.3 hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan scatterplot, dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar secara acak di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y serta tidak membentuk pola tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi homoskedastisitas.

4.5 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui pengaruh fitur layanan, kepercayaan dan keamanan aplikasi terhadap kepuasan nasabah pengguna Action Mobile Bank Aceh Syariah Cabang sigli, serta untuk mengetahui sejauh mana besarnya pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil

pengujian dari analisis regresi linear berganda ditunjukkan pada table 4.9:

Tabel 4. 9
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	6.674	1.166		5.725
	X1	.528	.071	.659	7.475
	X2	.431	.075	.476	5.765
	X3	-.267	.074	-.313	-3.611

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data Primer, 2026 (SPSS)

Berdasarkan Tabel 4.9 yang diperoleh dari hasil pengolahan dengan menggunakan program SPSS 23 maka diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 6,674 + 0,528 X1 + 0,431 X2 - 0,267 X3 + e$$

Model persamaan table 4.11 dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar 6,674, angka ini menunjukkan bahwa apabila variabel fitur layanan (X1), kepercayaan (X2), dan keamanan aplikasi (X3) dianggap konstan (bernilai nol), maka nilai variabel kepuasan nasabah (Y) adalah sebesar 6,674.
2. Koefisien regresi X1 sebesar 0,528 (berarah positif), hal ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan variabel kepercayaan (X2) sebesar satu satuan akan meningkatkan kepuasan pengguna (Y) sebesar 0,528, dengan asumsi variabel lain tetap.
3. Koefisien regresi X2 sebesar 0,431 (berarah positif), hal ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan variabel kepercayaan

(X2) sebesar satu satuan akan meningkatkan kepuasan pengguna (Y) sebesar 0,431, dengan asumsi variabel lain tetap.

4. Koefisien regresi X3 sebesar -0,267 (berarah negatif), hal ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan variabel fitur layanan (X1) sebesar satu satuan akan menurunkan nilai kepuasan pengguna (Y) sebesar 0,138, dengan asumsi variabel lain tetap.

4.6 Hasil Uji Hipotesis

4.6.1 Hasil Uji Secara Parsial

Uji parsial (uji t) dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen secara individual (parsial) berpengaruh terhadap variabel dependen. Dari perhitungan didapatkan nilai t tabel sebesar 1,984 yang diperoleh dari $df = n - k = 100 - 4 = 96$ (dimana k adalah jumlah variabel dan n adalah jumlah sampel). Pengujian ini memiliki ketentuan-ketentuan, sebagai berikut:

Berdasarkan Tabel 4.9, diperoleh nilai t hitung variabel fitur layanan (X1) sebesar 7,475 yang lebih besar dari t_{tabel} 1,984 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa variable fitur layanan (X1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah (Y). Dengan demikian, dalam penelitian ini H_0 ditolak dan H_a diterima.

Nilai t hitung variabel kepercayaan (X2) sebesar 5,765 yang lebih besar dari t_{tabel} 1,984 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kepercayaan (X2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel

kepuasan nasabah (Y). Dengan demikian, dalam penelitian ini H_0 ditolak dan H_a diterima.

Nilai t hitung variabel keamanan aplikasi (X3) sebesar -3,611 yang lebih besar dari t tabel 1,984 dengan nilai signifikansi $0,007 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel X3 secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel Y. Dengan demikian, dalam penelitian ini H_0 ditolak dan H_a diterima. Namun, arah pengaruh yang dihasilkan adalah negatif, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel keamanan aplikasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil ini mengindikasikan bahwa tingkat keamanan aplikasi Action Mobile yang dirasakan oleh nasabah belum mampu memberikan kepuasan. Dengan kata lain, masih terdapat nasabah yang belum merasa puas terhadap aspek keamanan yang tersedia pada aplikasi Action Mobile, sehingga persepsi keamanan yang ada belum sepenuhnya memenuhi harapan nasabah.

4.6.2 Hasil Uji Secara Simultan

Uji simultan (uji F) pada dasarnya digunakan untuk mengetahui apakah seluruh variabel independen (bebas) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen (terikat). Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$ (0,05) dengan derajat kebebasan (*degree of freedom/df*) = $n - k - 1$.

1. Jika nilai probabilitas (signifikansi) $< 0,05$ atau nilai F hitung $> F$ tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen.
2. Jika nilai probabilitas (signifikansi) $> 0,05$ atau nilai F hitung $< F$ tabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, yang berarti variabel independen secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Tabel 4. 10
Hasil Uji Simultan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	648.856	3	216.219	72.197	.000 ^b
	Residual	287.504	96	2.995		
	Total	936.160	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

Sumber: Data Prime,2026 (SPSS)

Berdasarkan Tabel 4.10 yang diperoleh dari hasil uji simultan dapat dilihat nilai F_{hitung} sebesar 72.197 dan F_{tabel} sebesar 2,699 yang diperoleh dari $df = n - k - 1 = 100 - 3 - 1 = 96$ (dimana k adalah jumlah variable bebas dan n adalah jumlah sampel), dengan nilai signifikan 0,000. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai F hitung lebih besar daripada F tabel ($72.197 > 2,699$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Oleh karena itu, H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel fitur layanan (X1), kepercayaan (X2), dan keamanan aplikasi (X3) secara

simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna Action Mobile Bank Aceh (Y).

4.6.3 Hasil Uji Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur sejauh mana tingkat hubungan antara variabel dependen dengan independent atau sebaliknya sejauh mana kontribusi variabel independen mempengaruhi atau dapat menjelaskan varian variabel dependen.

Tabel 4. 11
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.832 ^a	.693	.683	1.731

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

Sumber: Data Prime,2026 (SPSS)

Koefisien determinasi yang ditunjukkan oleh nilai R Square sebesar 0,693 merupakan hasil dari kuadrat nilai korelasi (R), yaitu $0,832 \times 0,832$. Hal ini berarti bahwa sebesar 69,3% variasi variabel dependen yaitu kepuasan nasabah dapat dipengaruhi oleh variabel independen yang terdiri dari fitur layanan (X1), kepercayaan (X2), dan keamanan aplikasi (X3). Sedangkan sisanya sebesar 30,7% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

4.7 Pembahasan Hasil Penelitian

4.7.1 Pengaruh Fitur Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Action Mobile Bank Aceh Syariah Cabang Sigli

Berdasarkan hasil uji parsial variabel fitur layanan terhadap kepuasan nasabah diperoleh bahwa nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabelnya ($7,475 > 1,984$). kemudian nilai probabilitas signifikan $0,000$ atau lebih kecil $0,05$ ($<5\%$), maka dapat disimpulkan bahwa variable fitur layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna Action Mobile Bank Aceh Syariah Cabang Sigli. nilai koefisien fitur layanan sebesar $0,528$ menunjukkan bahwa terdapat pengaruh fitur layanan terhadap kepuasan nasabah sebesar $52,8\%$. Artinya, setiap peningkatan satu satuan pada variable fitur layanan akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar $0,528$. Bahwa hipotesis alternatif (H_{a1}) yang di ajukan di terima (menolak H_0).

Temuan kajian ini menunjukkan bahwa fitur layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yang disebabkan oleh keberadaan fitur yang lengkap dan mudah digunakan, sehingga memberikan kenyamanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi perbankan secara cepat, praktis, dan efisien. Kemudahan dalam mengakses berbagai layanan melalui aplikasi juga membantu nasabah memenuhi kebutuhan transaksi kapan saja dan di mana saja.

Hasil tersebut sesuai dengan konsep fitur layanan yang dikemukakan oleh Rahmawati (2021) yang menyatakan bahwa fitur merupakan elemen penting dalam suatu produk atau layanan yang

dapat menjadi pembeda dibandingkan produk lain. Dalam konteks ini, nasabah pengguna Action Mobile cenderung mempertimbangkan kelengkapan, kemudahan, serta kecanggihan fitur yang tersedia dalam memenuhi kebutuhan transaksi mereka. Dengan demikian, fitur layanan dapat dikatakan memiliki peran dalam meningkatkan kepuasan nasabah pengguna Action Mobile Bank Aceh. Selain itu, fitur yang tersedia tidak hanya lengkap, tetapi juga relevan dengan kebutuhan dan aktivitas transaksi nasabah, sehingga mampu mendukung kelancaran dalam penggunaan layanan perbankan digital dan membuat nasabah merasa lebih terbantu serta puas dalam melakukan berbagai transaksi.

Kajian ini sejalan dengan teori Gerson (2017) yang menyatakan bahwa kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas produk serta kemudahan dan biaya akses, di mana nasabah akan merasa lebih puas apabila produk atau layanan yang digunakan memiliki kualitas baik, mudah diakses, serta memberikan kemudahan dan kepraktisan dalam bertransaksi. Pendapat tersebut didukung oleh pendapat Krisdayanti dkk. (2020) yang menyatakan bahwa kepuasan nasabah tercapai apabila persepsi nasabah terhadap kinerja produk atau jasa sejalan dengan tingkat kinerja yang diharapkan.

Hasil penelitian ini konsisten (sejalan) dengan penelitian Habibi & Zainurrosalamia (2025) yang menunjukkan bahwa fitur layanan aplikasi e-wallet Dana berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil yang sama juga ditemukan oleh

Khotijah dkk. (2023) yang menyatakan bahwa fitur aplikasi mobile banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Namun, hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Saragih & Siregar (2025) yang menunjukkan bahwa fitur layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA.

4.7.2 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Action Mobile Bank Aceh Syariah Cabang Sigli

Berdasarkan hasil uji parsial variabel kepercayaan terhadap kepuasan nasabah diperoleh bahwa nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabelnya ($5,765 > 1,984$). kemudian nilai probabilitas signifikan $0,000$ atau lebih kecil $0,05$ ($<5\%$), maka dapat disimpulkan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna Action Mobile Bank Aceh Syariah Cabang Sigli. nilai koefisien fitur layanan sebesar $0,431$ menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah sebesar $43,1\%$. Artinya, setiap peningkatan satu satuan pada variabel kepercayaan akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar $0,431$. Bahwa hipotesis alternatif (H_{a2}) yang di ajukan di terima (menolak H_0).

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa nasabah memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap layanan Action Mobile, sehingga menunjukkan adanya keyakinan terhadap layanan mobile banking yang diberikan oleh Bank Aceh Syariah.

Kepercayaan tersebut terlihat dari keyakinan nasabah bahwa pihak bank memiliki itikad baik, memberikan perhatian, serta menyediakan pelayanan yang baik dalam setiap aktivitas transaksi melalui layanan Action Mobile, sehingga nasabah merasa lebih aman dan nyaman dalam menggunakan layanan tersebut. Hal tersebut sejalan dengan konsep kepercayaan yang dikemukakan oleh Kotler dan Keller (2016), yang menyatakan bahwa kepercayaan merupakan keyakinan konsumen terhadap kemampuan, kebaikan hati (benevolence), dan integritas perusahaan dalam memberikan produk maupun layanan sesuai dengan harapan. Dalam konteks mobile banking, kepercayaan nasabah tercermin dari keyakinan bahwa bank mampu menyediakan layanan digital yang aman, andal, serta bertanggung jawab dalam menjaga kerahasiaan data dan kelancaran transaksi.

Tingginya tingkat kepercayaan tersebut menunjukkan bahwa nasabah merasa yakin terhadap kualitas sistem dan pelayanan yang diberikan oleh Bank Aceh Syariah, sehingga merasa aman dan nyaman dalam menggunakan layanan Action Mobile untuk melakukan transaksi. Hal ini sejalan dengan pendapat Winasih & Hakim (2021) yang menyatakan bahwa kepercayaan bertujuan untuk menciptakan hubungan yang stabil dan berkelanjutan antara bank dan nasabah serta dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah terhadap layanan perbankan. Pendapat tersebut diperkuat oleh Triyanti dkk. (2021) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan tercermin dari kesesuaian antara persepsi pelanggan

terhadap layanan yang diterima dengan harapan sebelum menggunakan produk atau jasa tersebut. Dengan demikian, semakin tinggi tingkat kepercayaan nasabah terhadap Action Mobile, maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan tersebut.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rahmawati & Hardiyanti (2023) yang menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian Habibi & Zainurrosalamia (2025) juga menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Namun, hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Meida dkk (2022) yang menunjukkan bahwa kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah mobile banking.

4.7.3 Pengaruh Keamanan Aplikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Action Mobile Bank Aceh Syariah Cabang Sigli

Berdasarkan hasil uji parsial variabel keamanan aplikasi terhadap kepuasan nasabah diperoleh bahwa nilai t hitung lebih kecil dari nilai t tabelnya ($-3,611 < 1,984$), dan nilai probabilitas signifikan 0,000 atau lebih kecil 0,05 ($< 5\%$). Jadi dapat disimpulkan bahwa keamanan aplikasi berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna Action Mobile Bank Aceh Syariah

Cabang Sigli. Nilai koefisien keamanan aplikasi sebesar $-0,267$ menunjukkan bahwa keamanan aplikasi memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah sebesar $-26,7\%$. Artinya, setiap peningkatan satu satuan pada variabel keamanan aplikasi akan menurunkan tingkat kepuasan nasabah sebesar $-0,267$. Bahwa hipotesis alternatif (H_{a3}) yang di ajukan di terima (menolak H_0).

Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar nasabah merasa data pribadi dan informasi mereka telah terlindungi dengan cukup baik melalui layanan Action Mobile. Namun demikian, masih terdapat sebagian pengguna yang memiliki keraguan terhadap kemampuan aplikasi dalam menjaga keamanan data pribadi serta sistem transaksinya. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun sistem keamanan yang diterapkan sudah berjalan dengan baik, tingkat keyakinan nasabah terhadap keamanan tersebut belum sepenuhnya merata, sehingga persepsi rasa aman di kalangan pengguna masih bervariasi. Dalam layanan mobile banking, rasa aman menjadi hal yang sangat penting karena nasabah melakukan berbagai aktivitas transaksi yang berkaitan langsung dengan data pribadi dan keuangan mereka.

Hal tersebut sejalan dengan pendapat Yousafzai dkk. (2007) yang menyatakan bahwa risiko keamanan pada internet banking dapat muncul melalui penyalahgunaan jaringan transaksi maupun akses tidak sah terhadap data nasabah. Selain itu, nasabah menilai bahwa sistem transaksi pada aplikasi Action Mobile sudah cukup aman dan dapat diandalkan. Namun demikian, masih terdapat

sebagian nasabah yang merasa bahwa proses transaksi belum sepenuhnya optimal, terutama dari sisi kemudahan dan kelancaran penggunaan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun aspek keamanan telah berjalan dengan baik, tingkat kenyamanan dalam penggunaan layanan masih belum dirasakan secara merata oleh seluruh pengguna.

Kondisi tersebut sejalan dengan konsep keamanan yang dikemukakan oleh Rahardjo (2015) yang menyatakan bahwa keamanan merupakan upaya pencegahan dan pendeteksian terhadap kejahatan dalam sistem informasi digital melalui mekanisme perlindungan data dan autentikasi pengguna. Penerapan sistem keamanan tersebut pada akhirnya dapat memengaruhi persepsi kenyamanan pengguna dalam bertransaksi. Selanjutnya, hal ini juga sejalan dengan pendapat Gerson (2017) yang menyatakan bahwa kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kemudahan dan biaya akses, di mana nasabah akan merasa lebih puas apabila layanan dapat digunakan dengan mudah, praktis, dan tanpa hambatan yang berlebihan.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Maulina & Jannah (2024) yang menyatakan bahwa keamanan pada layanan mobile banking berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Namun, hasil penelitian ini berbeda dengan beberapa penelitian lainnya. Seperti temuan Habibi & Zainurrosalamia (2025) menunjukkan bahwa keamanan pada aplikasi e-wallet DANA berpengaruh positif dan signifikan terhadap

kepuasan pengguna. Selain itu, penelitian Khotijah dkk. (2023) juga menyatakan bahwa keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi mobile banking BSI. Hasil serupa juga ditemukan oleh Rahmawati & Hardiyanti (2023) yang menyatakan bahwa keamanan pada aplikasi BSI Mobile berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Namun, hasil penelitian ini tidak konsisten dengan penelitian Putra & Triwardhani (2023) menyatakan bahwa keamanan pada aplikasi Shopee tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

4.7.4 Pengaruh Fitur Layanan, Kepercayaan, dan Keamanan Aplikasi Secara Bersama-sama Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Action Mobile Bank Aceh Syariah Cabang Sigli

Berdasarkan hasil uji simultan pada penelitian ini menunjukkan bahwa variabel fitur layanan, kepercayaan nasabah, dan keamanan aplikasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna Action Mobile Bank Aceh Syariah Cabang Sigli. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji F yang memperoleh nilai F hitung sebesar 72,197 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai F tabel pada penelitian ini sebesar 2,699. Suatu pengujian dinyatakan signifikan apabila nilai F hitung $>$ F tabel dan nilai signifikansi $<$ 0,05. Pada penelitian ini diperoleh nilai F hitung sebesar $72,197 > 2,699$ serta nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel fitur layanan,

kepercayaan nasabah, dan keamanan aplikasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna Action Mobile Bank Aceh Syariah Cabang Sigli. Bahwa hipotesis alternatif (Ha4) yang di ajukan di terima (menolak Ho).

Berdasarkan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,693, menunjukkan bahwa variabel fitur layanan, kepercayaan nasabah, dan keamanan aplikasi secara bersama-sama memberikan pengaruh sebesar 69,3% terhadap kepuasan nasabah, sedangkan sisanya sebesar 30,7% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini. Seperti kemudahan Habibi & Zainurrosalamia (2025), kehandalan dan kemampuan akses Maulina & Jannah, (2024), kualitas layanan, pelayanan (Khotijah dkk, 2023; Rahmawati & Hardiyanti, (2023); Meida dkk, (2022); Variabel-variabel tersebut diketahui berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah maupun pelanggan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan hasil dari pengujian hipotesis penelitian ini, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel fitur layanan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna Action Mobile Bank Aceh Syariah Cabang Sigli, sehingga H_a pada penelitian ini diterima dan H_o ditolak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin bagus tingkat fitur layanan maka semakin meningkat kepuasan pengguna Aplikasi Action Mobile. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan fitur dalam memenuhi kebutuhan transaksi nasabah serta kelengkapan fitur yang tersedia menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna Action Mobile. Semakin baik kualitas fitur layanan yang disediakan dan semakin mampu memenuhi kebutuhan nasabah, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi Action Mobile.
2. Variable kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna Action Mobile Bank Aceh Syariah Cabang Sigli. Sehingga H_a pada penelitian ini diterima dan H_o ditolak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin bagus tingkat kepercayaan maka semakin besar peningkatan terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi Action Mobile. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan

terhadap keamanan, keandalan, serta kemampuan aplikasi dalam memberikan layanan yang sesuai dengan harapan nasabah menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna Action Mobile.

3. Variabel keamanan aplikasi berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna Action Mobile bank aceh syariah cabang sigli, sehingga H_a pada penelitian ini diterima dan H_o ditolak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan keamanan pada Action Mobile belum sepenuhnya mampu meningkatkan kepuasan nasabah. Meskipun sistem keamanan diperlukan untuk melindungi data dan transaksi pengguna, sebagian nasabah masih memiliki persepsi bahwa aspek keamanan tersebut belum memberikan kenyamanan yang optimal dalam penggunaan layanan.
4. Variabel fitur layanan, kepercayaan, dan keamanan aplikasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna Action Mobile Bank Aceh Syariah Cabang Sigli. Hal ini menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut secara simultan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah, meskipun pada pengujian parsial variabel keamanan aplikasi menunjukkan pengaruh negatif signifikan. Kondisi ini berarti fitur layanan dan kepercayaan mampu meningkatkan kepuasan nasabah, sedangkan keamanan aplikasi justru menurunkan kepuasan apabila sistem keamanan yang diterapkan dianggap

terlalu rumit, menghambat akses, atau belum memberikan rasa aman sepenuhnya kepada pengguna.

5.1 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh fitur layanan, kepercayaan, dan keamanan aplikasi terhadap kepuasan nasabah pengguna Action Mobile Bank Aceh Syariah Cabang Sigli, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi pihak Bank Aceh Syariah, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam pengembangan layanan Action Mobile. Pihak bank perlu meningkatkan stabilitas sistem aplikasi, mempercepat akses layanan, serta menyederhanakan fitur transaksi agar lebih mudah digunakan nasabah. Selain itu, sistem keamanan perlu terus ditingkatkan dengan tetap memperhatikan kenyamanan pengguna, sehingga perlindungan terhadap data dan transaksi nasabah dapat berjalan optimal tanpa mengurangi kemudahan dalam bertransaksi. Bank juga diharapkan dapat melakukan pembaruan (update) terhadap fitur-fitur pada Action Mobile, seperti menambahkan notifikasi promo, program, dan informasi layanan terbaru yang lebih lengkap dan informatif sehingga nasabah dapat memperoleh informasi mengenai berbagai penawaran dan program yang disediakan oleh bank secara tepat waktu. Di samping itu, bank diharapkan terus meningkatkan edukasi mengenai keamanan

transaksi digital melalui sosialisasi maupun penyediaan informasi yang mudah dipahami, sehingga kepercayaan dan kenyamanan nasabah dalam menggunakan Action Mobile semakin meningkat.

2. Bagi akademisi, diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi yang bermanfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang kepuasan nasabah perbankan, serta memberikan kontribusi wawasan bagi pembaca dan peneliti selanjutnya.
3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat mengembangkan dan menyempurnakan penelitian ini dengan memperluas objek penelitian serta menambahkan variabel independen lain yang lebih spesifik terkait layanan Action Mobile. Hal ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan penggunaan Action Mobile syariah serta mendorong peningkatan penggunaannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Alayyubi, S. (2020). Investasi Syariah Untuk Meraih Profit Dunia dan Akhirat. *Al Iqtishod: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Ekonomi Islam*, 8(1),7-16. doi: <https://doi.org/10.37812/aliqtishod.v8i1.86>
- Amalia, P., & Hastriana, A. Z. (2022). Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi kasus BSI KCP Sumenep). *Alkasb: Journal of Islamic Economics*, 1(1), 70–89.
- Andrianto, & Firmansyah, M. A. (2019). *Manajemen Bank Syariah: Implementasi Teori dan Praktik*. Edisi ke-1 Surabaya: CV Qiara Media.
- Azwar, S. (2007). *Metode Penelitian*, Pustaka Pelajar. Yogyakarta: Pustaka Buku.
- Badaruddin, B., & Risma, R. (2021). Pengaruh Fitur Layanan dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Masyarakat Desa Rantau Rasau Kecamatan Berbak). *MARGIN: Journal of Islamic Banking*, 1(1), 1-13.
- Bank Aceh Syariah. (2024). *Laporan Tahunan (Annual Report) Bank Aceh Syariah Tahun 2024*. Banda Aceh: PT Bank Aceh Syariah.
- Bank Indonesia. (2005). *Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 Tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah*. Jakarta: Bank Indonesia.
- Bank Indonesia. (2016). *Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/9/PBI/2016 Tentang Pengaturan dan Pengawasan Sistem Pembayaran dan Pengelolaan Uang Rupiah*. Jakarta: Bank Indonesia.

- Batubara, S. & Hutagalung, M.W.R. (2023). Produk dan Akad-akad Perbankan Syariah. Nahdatul Iqtishadiyah. *Jurnal Perbankan Syariah*, 2(2), 1-24. doi: <https://ejournal.staibr.ac.id/index.php/NahdatulIqtishadiyah/article/view/91>
- Budiarto, A. & Pujiyono. (2021). *Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna Mobile Banking*. Privat Law, 9(2), 300-308.
- Darmadi, H. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Bandung: alfabeta.
- Databoks. (2023, October 26). *Transaksi Digital Banking Capai Rp5,1 Kuadriliun Pada Agustus 2023*. Katadata Databoks.
- Dirna, F. C., Rahayu, A. D., Fadwati, A. D., Halim, A., Hadiansyah, A., Ramadhanti, D., & Baskoro, S. E. (2025). *Metode Penelitian Kuantitatif: Konsep dan Metode*. Yogyakarta: Star Digital Publishing.
- Fernos, J., & Putra, Y. E. (2014). *Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mega Syari'ah Padang*. *Jurnal Pundi*, 1(1), 1–24.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM dan SPSS*. Semarang: BP Universitas Diponegoro.
- Habibi, A., & Zainurrosalamia, S. Z. (2025). Pengaruh Fitur Layanan, Kemudahan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pengguna *E-Wallet Aplikasi Dana di Kabupaten Kutai Timur*. *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Bisnis (JUEMA)*, 2(1), 22–30.
- Hermawan, I. (2019). *Metodologi Penelitian Pendidikan (Kualitatif, Kuantitatif Dan Mixed Method)*. Jakarta: Hidayatul Quran.
- Hibatullah, H. N., & Ary Busman, S. (2022). Pengaruh Kemudahan, Kualitas Layanan, Fitur Produk Terhadap Kepuasan Penggunaan Mobile Banking Livin By Mandiri (Studi Kasus

- Pt Bank Mandiri KCP Sumbawa Besar). *Jurnal Terapan Ilmu Manajemen dan Bisnis*, 6(1), 1-16.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Iskandar, E., Ahmadsyah, I., & Rahayu, C. (2021). Pengaruh Pandemi Covid-19 Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking Pada Nasabah BNI Syariah Cabang Banda Aceh. *JIMEBIS: Scientific Journal of Students Islamic Economics and Business*, 2(1), 35-41.
- Ismail. (2011). *Perbankan syariah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Kamarudin, J., Nursiah, & Novianti, M. (2023). Pengaruh Faktor Kemudahan, Keamanan, dan Resiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bri Kabupaten Mamuju). *Forecasting: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, 5(2), 123–129.
- Khoiriyah, S. U., Zulkarnaeni, A. S., & Halim, M. (2020). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Keamanan Terhadap Minat Menggunakan Financial Technology Pada Aplikasi Dana Studi Kasus Pada Toko Online dan Toko Fisik Di Kecamatan Ajung. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis*, 9(1), 70-79.
- Khotijah, S. N., Mawardi, M. C., & Hidayati, I. (2023). Pengaruh Keamanan, Kenyamanan, Kualitas Layanan dan Fitur Aplikasi Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah. *El-Aswaq*, 4(02). 109-118.
<https://doi.org/10.31106/laswq.v4i02.25795>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran* Jakarta: (B. Sabran, Trans.; Jilid 1 & 2). Erlangga.
- Krisdayanti, H., Panorama, M., & Azwari, P. C. (2020). Pengaruh Hubungan Pemasaran dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *I-*

ECONOMICS: A Research Journal on Islamic Economics, 6(1), 1–19.

Kumala, D. C., Pranata, J. W., & Thio, S. (2020). Pengaruh perceived usefulness, perceived ease of use, trust, dan security terhadap minat penggunaan gopay pada generasi x di surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 6(1), 19-29.

Maulina, I., & Jannah, M. (2024). Analisis Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Pante Bidari. *Jurnal Investasi Islam*, 9(1), 64-77.

Mauluddi, H. A. (2020). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Nasabah Terhadap Layanan Mobile Banking. *Ekspansi: Jurnal Ekonomi, Keuangan, Perbankan, dan Akuntansi*, 12(1), 95-104.

Meida, F., Astuti, M., & Nastiti, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce Sociolla Di Era Pandemic Covid-19. *Jurnal IKRAITH-Ekonomika*, 5(2), 157–166.

Muin, A. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif* Malang: Literasi Nusantara Abadi

Mukhtisar, M., Tarigan, I. R. R., & Evriyenni, E. (2021). Pengaruh Efisiensi, Keamanan dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh). *Jihbiz: Global Journal of Islamic Banking and Finance*, 3(1), 56-72.

Mundir, A., Nizar, M., & Athiroh, D. R. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan, dan Kepercayaan Pada Penggunaan Aplikasi Mobile Banking Terhadap Mahasiswa Sebagai Nasabah Bank Syariah Di Universitas Yudharta Pasuruan. *JPSDa: Jurnal Perbankan Syariah Darussalam*, 2(1), 1-17.

- Nawangsari, S., & Widiastuti, R. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank (Studi Kasus Pada Pt Bank Dki-Depok). *Jurnal SEBATIK*, 23(1), 51–55.
- Nurhikmah, N., Alam, S., Sjahruddin, H., & Halim, A. 2025. Apakah Persepsi Kemudahan dan Kepercayaan Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Pengguna Mobile Banking? *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika*, Vol. 18(2), 1638-1653.
- OJK. (2013). *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.
- OJK. (2016). *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 38/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.
- OJK. (2017). *Konsep Operasional Perbankan Syariah*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan Pusat.
- OJK. (2018). *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Parera, N. O., & Susanti, E. (2021). Loyalitas Nasabah Dari Kemudahan Penggunaan Mobile Banking. *International Journal of Digital Entrepreneurship and Business (IDEB)*, 2(1), 42-52.
- Permatasari, A., Saputri, D. E., Irfanulloh, F., Mas'ud, M., & Ruhimat, I. (2024). *Memahami Konsep Fiqih Perbankan Syariah*. Gunung Djati Conference Series, 42, 37–44.

- Putra, D. A., & Triwardhani, D. (2023). Pengaruh Kepercayaan, Keamanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Shopee di Kota Solok. *Journal of Young Entrepreneurs*, 2(2), 78–93.
- Rahardjo, B. (2015). *Keamanan Sistem Informasi Berbasis Internet*. Bandung: PT Insan Infonesia.
- Rahayu, L. P., & Susanti, A. (2022). Pengaruh Faktor Harga, Keamanan, Kemudahan, dan Kepercayaan Terhadap Perilaku Belanja Online Dimasa Pandemi Covid-19. *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS)*, 3(3), 538-544.
- Rahmawati, A., & Hardiyanti, W. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Keamanan Produk BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Cakrawala Repositori IMWI*, 6(6), 2817-2829.
- Rahmawati, K. (2021). Pelatihan Penjualan Online Menggunakan Marketplace Pada UKM di Bantul. *DHARMA: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(1) 1-7
- Ramadhan, A., & Priyono, A. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen M-Banking Bca Untuk Terus Menggunakan Layanan M-Banking Bca: Indonesia. *Selekta Manajemen: Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen*, 1(4), 267-277.
- Republik Indonesia. (1998). *Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan*. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia
- Republik Indonesia. (2008). *Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah*. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.
- Republik Indonesia. (2016). *Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun*

2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia

- Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*. Yogyakarta: Deepublish. CV Budi Utama
- Roflin, E., & Liberty, I. A. (2021). *Populasi, Sampel, Variabel Dalam Penelitian Kedokteran*. Pekalongan: PT Nasya Expanding Management
- Rosadi, S. D. (2017). Prinsip-prinsip Perlindungan Data Pribadi Nasabah Kartu Kredit Menurut Ketentuan Nasional dan Implementasinya. *Sosiohumaniora*, 19(3), 206-212.
- Sabri & Resti, O. (2022). Produk dan Jasa Bank Syariah Dalam Kajian Literatur. *Jurnal Manageable*, 1(2), 115-124.
- Saragih, S. A., & Siregar, Z. (2025). Pengaruh Fitur Layanan, Privasi Keamanan, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Dana Sebagai Alat Pembayaran (Studi Pada Mahasiswa Prodi Manajemen Unimed). *Jurnal ARASTIRMA Universitas Pamulang*, 5(1), 129-140.
- Shankar, A., Jebarajakirthy, C., & Ashaduzzaman, M. (2020). How do Electronic Word of mouth practices contribute to mobile banking adoption?. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 52, 101920. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2019.101920>
- Simangunsong, R. M. B., & Morina. (2021). Pengaruh Promosi, Harga dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Di E-Commerce Shopee Pada Mahasiswa Universitas HKBP Nommensen Medan. *JISPOL: Jurnal Ilmu Sosial dan Politik*, 1(2), 131-149.
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.

- Soewadji, J. (2012). *Pengantar metodologi penelitian*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Sugiyono. (2009). *Metode penelitian bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Cet. 20). Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Taufiq, R. (2013). *Sistem Informasi Manajemen: Konsep Dasar, Analisis Dan Metode Pengembangan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Triyanti, D., Kaban, R. F., & Iqbal, M. (2021). Peran Layanan Mobile Banking dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis*, 2(1), 51-62.
- Umaningsih, W. P., & Wardani, D. K. (2020). Pengaruh Persepsi Pemudahan, Fitur Layanan, dan Keamanan Terhadap Niat Menggunakan e-Money. *Jurnal Akuntansi dan Ekonomi*, 5(3), 113-119
- Unaradjan, D. D. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya.
- Wibowo, L. A., & Priansa, D. J. (2017). *Manajemen Komunikasi dan Pemasaran*. Bandung: Alfabeta.
- Winasih, Tri., & Hakim, Lukman. 2021. Peran Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Kualitas Layanan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah. *Iqtishadia: Jurnal Ekonomi & Perbankan Syariah*, 8(2), 205–221.

Yousafzai, S. Y., Foxall, G. R., & Pallister, J. G. (2007). *Technology acceptance: A model of trust and security in electronic banking*. *Technovation*. 23(11) 847-860

Zulfikar, Z., & Apriliyati, K. T. (2022). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Risiko, Keamanan, dan Fitur Layanan Terhadap Minat Masyarakat Menggunakan Aplikasi Ovo Di Kota Samarinda. *Jurnal EKSIS*, 18(1), 84-98.



LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Kepada Bapak/ibu/saudara(i) yang saya hormati,

Perkenalkan, saya Desi Indria mahasiswi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, Prodi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Saat ini saya sedang melakukan penelitian pada nasabah Bank Aceh Syariah. Adapun judul penelitian saya adalah **“Pengaruh Fitur Layanan, Kepercayaan, Dan Keamanan Aplikasi Terhadap Kepuasan Menggunakan Action Mobile Pada Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Sigli”**.

Sehubung dengan hal tersebut, saya memohon kesediaan Bapak/ibu/saudara(i) untuk meluangkan waktu sejenak guna mengisi kuesioner ini untuk membantu peneliti dalam mengumpulkan data sebagai bahan penelitian. Oleh karena itu setiap jawaban yang diberikan sangat bermanfaat bagi saya dalam penelitian ini. Saya menjamin kerahasiaan jawaban Bapak/ibu/saudara (i) berikan dan hasilnya akan digunakan untuk kepentingan penelitian.

Atas perhatian dan kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih.
Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Hormat Saya,
Penulis,

Desi Indria

KUESIONER PENELITIAN

➤ Petunjuk pengisian Kuesioner:

Pilihlah satu Jawaban yang sesuai dengan pilihan anda, dengan memberikan tanda *check list* (✓)

I. DATA PRIBADI

1. Jenis Kelamin

☐ Laki-Laki

☐ Perempuan

2. Usia Responden

☐ <20 tahun

☐ 21-30 tahun

☐ 31-40 tahun

☐ 41-50 tahun

☐ >51 tahun

3. Pekerjaan

☐ PNS/TNI/POLRI

☐ Pegawai swasta/wiraswasta

☐ Pelajar/mahasiswa

☐ Ibu rumah tangga/pensiun

4. Nasabah pada PT. Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sigli

☐ Ya

☐ Tidak

5. Pengguna Aplikasi Action Mobile Bank Aceh

☐ Ya

☐ Tidak

6. Sudah berapa lama anda menjadi nasabah Bank Aceh Syariah

☐ Dibawah 1 tahun

☐ Lebih dari 3 tahun

☐ 1 tahun

7. Alamat

- | | | |
|--|--|---|
| ☐ Benteng | ☐ Gampong Asan | ☐ Meunasah Peukan |
| ☐ Blang Asan | ☐ Kramat Dalam | ☐ Pante Teungoh |
| ☐ Blang Paseh | ☐ Kramat Luar | ☐ Pasi Peukan Baro |
| ☐ Blok Bengkel | ☐ Kuala Pidie | ☐ Pasi Rawa |
| ☐ Blok Sawah | ☐ Lampoh Krueng | ☐ Tanjong Krueng |
| ☐ Di luar kecamatan sigli | | |



II. ITEM PERTANYAAN

Pada setiap item kuesioner, berilah penelitian seberapa jauh Bapak/Ibu/Saudara(i) setuju dengan pernyataan yang tersedia. Isilah jawaban atas pernyataan pada kuesioner ini dan jangan ada yang terlewatkan. Berilah tanda *check list* (✓) pada salah satu jawaban dengan pemahaman bapak/Ibu/Saudara(i) dengan keterangan sebagai berikut:

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

1. Fitur Layanan

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Aplikasi Action Mobile memiliki fitur yang lengkap untuk mendukung berbagai kebutuhan transaksi saya.					
2.	Beragam fitur yang tersedia di aplikasi Action Mobile memudahkan saya melakukan berbagai jenis transaksi.					
3.	Fitur yang tersedia pada aplikasi Action Mobile sudah sangat sesuai dengan transaksi saya					
4.	Semua fitur penting yang saya perlukan tersedia di aplikasi Action Mobile sehingga memudahkan transaksi saya					
5.	Saya tertarik menggunakan fitur-fitur yang tersedia di aplikasi Action Mobile karena bermanfaat untuk kebutuhan transaksi saya.					

2. Kepercayaan Nasabah

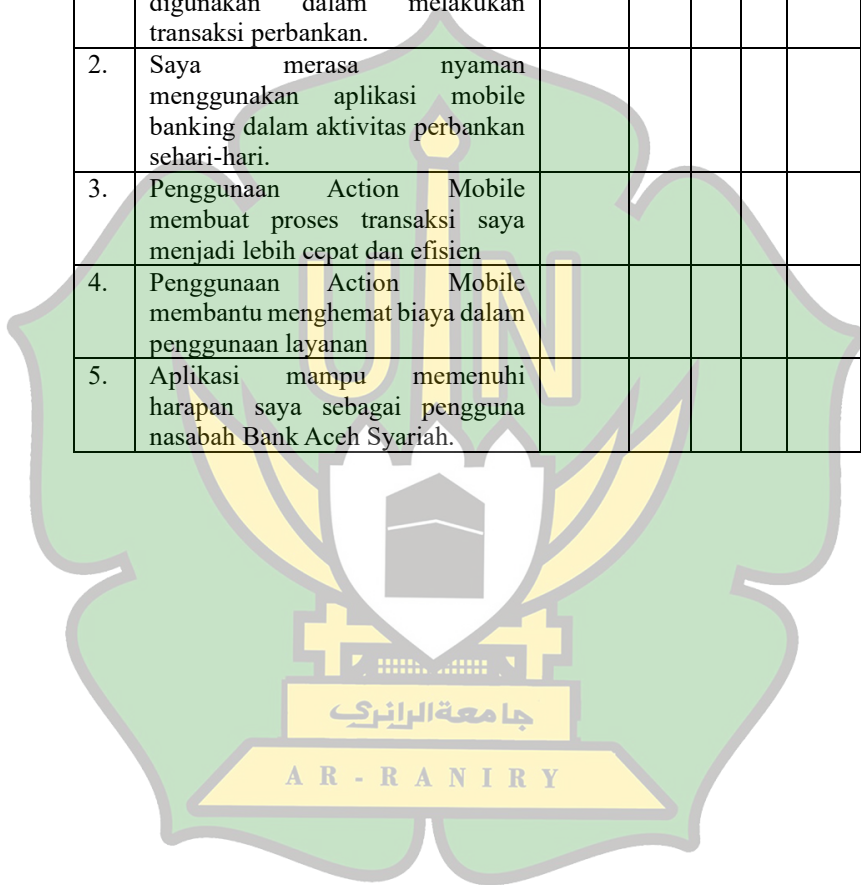
No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Saya yakin pihak bank selalu bertindak dengan itikad baik terhadap nasabah.					
2.	Saya merasa diperlakukan dengan baik dan diperhatikan saat melakukan transaksi di Bank Aceh Syariah.					
3.	Saya merasa pihak bank bersikap jujur dan bertanggung jawab dalam pengelolaan layanan Mobile Banking					
4.	Saya yakin petugas Bank Aceh Syariah selalu bertindak sesuai aturan dan etika yang berlaku					
5.	Saya percaya bank memiliki kemampuan yang memadai dalam mengelola layanan Mobile Banking.					

3. Keamanan Aplikasi

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Saya yakin data pribadi saya terlindungi saat menggunakan aplikasi Action Mobile.					
2.	Saya merasa informasi pribadi saya aman dari penyalahgunaan oleh pihak bank.					
3.	Saya yakin sistem transaksi pada aplikasi Action Mobile beroperasi dengan aman.					
4.	Saya yakin sistem transaksi pada aplikasi <i>mobile banking</i> berfungsi dengan baik dan dapat diandalkan.					
5.	Saya yakin informasi dan data transaksi saya terjaga kerahasiaannya.					

4. Kepuasan Nasabah

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Aplikasi mobile banking mudah digunakan dalam melakukan transaksi perbankan.					
2.	Saya merasa nyaman menggunakan aplikasi mobile banking dalam aktivitas perbankan sehari-hari.					
3.	Penggunaan Action Mobile membuat proses transaksi saya menjadi lebih cepat dan efisien					
4.	Penggunaan Action Mobile membantu menghemat biaya dalam penggunaan layanan					
5.	Aplikasi mampu memenuhi harapan saya sebagai pengguna nasabah Bank Aceh Syariah.					



Lampiran 2 Jawaban Responden

1. Karakteristik Responden Penelitian

No	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7
1	1	3	2	1	1	2	4
2	1	2	3	1	1	2	2
3	1	3	2	1	1	2	2
4	2	1	3	1	1	2	12
5	2	1	3	1	1	2	1
6	1	2	3	1	1	2	6
7	1	1	3	1	1	2	1
8	2	1	3	1	1	2	15
9	1	2	3	1	1	3	6
10	1	2	2	1	1	2	4
11	2	2	2	1	1	3	14
12	1	3	1	1	1	2	6
13	2	2	3	1	1	3	4
14	2	1	3	1	1	2	13
15	2	2	3	1	1	3	1
16	1	2	2	1	1	3	14
17	1	3	2	1	1	3	14
18	1	2	3	1	1	3	11
19	1	3	2	1	1	3	6
20	1	2	2	1	1	2	14
21	1	2	3	1	1	2	4
22	2	3	1	1	1	3	3
23	1	2	3	1	1	3	14
24	2	3	4	1	1	3	16
25	1	1	3	1	1	2	2
26	2	5	1	1	1	3	10
27	2	2	3	1	1	3	1
28	1	4	1	1	1	3	10
29	2	3	4	1	1	2	12
30	2	2	3	1	1	2	3

31	2	1	3	1	1	3	3
32	2	3	1	1	1	2	12
33	1	2	3	1	1	2	13
34	2	1	3	1	1	2	10
35	1	2	2	1	1	3	15
36	2	2	3	1	1	3	2
37	2	4	1	1	1	3	8
38	2	4	1	1	1	3	13
39	1	2	3	1	1	3	4
40	1	3	2	1	1	2	7
41	2	2	3	1	1	3	14
42	2	2	3	1	1	3	14
43	2	4	1	1	1	3	10
44	2	1	3	1	1	3	10
45	1	3	2	1	1	3	6
46	1	4	2	1	1	3	14
47	1	4	2	1	1	3	16
48	1	1	3	1	1	2	4
49	2	4	4	1	1	3	3
50	2	1	3	1	1	2	9
51	2	1	3	1	1	3	1
52	1	4	1	1	1	3	14
53	2	2	4	1	1	3	1
54	2	4	4	1	1	3	12
55	1	2	3	1	1	3	14
56	2	2	3	1	1	3	6
57	2	2	4	1	1	3	7
58	1	2	3	1	1	2	2
59	1	2	3	1	1	3	7
60	1	3	2	1	1	3	5
61	1	1	3	1	1	3	8
62	1	1	3	1	1	3	1
63	2	2	3	1	1	2	1
64	1	1	3	1	1	2	1

65	2	2	4	1	1	3	2
66	1	4	2	1	1	3	15
67	2	4	4	1	1	2	3
68	1	2	3	1	1	3	1
69	2	4	4	1	1	2	12
70	1	4	2	1	1	3	12
71	2	4	1	1	1	3	2
72	1	1	3	1	1	3	13
73	2	4	4	1	1	2	10
74	1	3	2	1	1	3	5
75	2	2	3	1	1	3	4
76	1	2	2	1	1	3	11
77	2	2	3	1	1	2	1
78	1	2	3	1	1	2	2
79	1	3	2	1	1	3	4
80	2	2	3	1	1	3	6
81	2	3	2	1	1	3	2
82	1	2	3	1	1	3	3
83	1	2	3	1	1	3	5
84	1	4	1	1	1	3	3
85	1	2	3	1	1	3	2
86	1	4	2	1	1	3	3
87	1	2	2	1	1	3	5
88	1	2	3	1	1	2	16
89	2	1	3	1	1	2	11
90	2	4	1	1	1	3	16
91	2	1	3	1	1	2	8
92	2	4	1	1	1	3	3
93	2	4	1	1	1	3	3
94	2	4	1	1	1	3	8
95	2	4	3	1	1	3	14
96	1	4	2	1	1	3	6
97	2	1	3	1	1	2	8
98	2	1	3	1	1	3	10

99	1	3	2	1	1	3	11
100	1	2	3	1	1	2	6

2. Fitur Layanan

Fitur Layanan (X1)					
No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5
1	5	4	3	5	4
2	5	4	5	3	5
3	5	4	3	5	4
4	3	4	5	4	3
5	3	3	4	4	4
6	5	4	5	4	3
7	4	5	3	3	5
8	4	3	4	5	4
9	5	4	4	5	3
10	3	5	4	5	4
11	5	4	5	4	5
12	5	3	5	5	4
13	3	4	4	3	5
14	3	4	5	4	4
15	4	5	3	5	4
16	4	5	5	4	5
17	5	3	4	5	4
18	4	5	4	5	5
19	5	4	5	5	4
20	4	5	5	5	4
21	2	4	3	4	4
22	5	4	5	3	4
23	4	5	3	5	4
24	3	4	4	5	5
25	4	4	5	5	4
26	5	4	5	5	4
27	5	3	5	4	5
28	4	5	3	4	5

29	4	5	5	4	3
30	5	5	2	5	3
31	5	4	5	3	5
32	5	5	4	3	5
33	5	5	4	4	5
34	5	4	5	3	5
35	5	5	5	5	1
36	1	1	2	2	1
37	5	5	5	5	3
38	5	2	5	1	2
39	5	4	5	5	5
40	5	5	4	5	3
41	5	5	4	5	4
42	1	2	5	1	1
43	5	5	5	4	5
44	5	4	5	5	5
45	5	4	5	5	3
46	5	5	4	5	5
47	1	1	1	4	1
48	5	5	5	2	5
49	2	2	2	1	5
50	5	2	2	3	1
51	4	5	2	1	<u>1</u>
52	2	5	1	1	1
53	3	5	5	5	5
54	5	5	4	5	5
55	5	5	5	5	5
56	5	5	4	5	5
57	5	5	5	5	5
58	5	5	5	5	5
59	5	5	4	5	5
60	5	4	5	4	5
61	1	2	5	2	1
62	1	2	2	5	4

63	4	4	5	4	5
64	4	5	4	5	5
65	4	5	5	5	5
66	5	5	4	5	1
67	5	5	3	5	5
68	3	5	4	5	2
69	4	5	4	3	5
70	5	3	5	5	4
71	2	5	3	3	4
72	5	5	5	5	5
73	5	5	5	5	4
74	3	4	4	2	4
75	5	1	5	2	5
76	5	5	5	5	5
77	5	5	4	5	5
78	5	4	5	5	5
79	5	5	5	4	5
80	2	5	4	2	5
81	5	5	5	5	5
82	5	5	5	4	5
83	5	5	4	4	5
84	5	5	5	5	5
85	4	5	5	4	5
86	5	5	4	5	5
87	5	4	5	5	5
88	4	5	5	5	4
89	4	4	5	5	5
90	5	5	4	2	4
91	4	5	4	5	3
92	4	5	2	5	4
93	5	5	4	5	3
94	5	5	4	5	5
95	2	3	4	5	5
96	5	5	2	4	5

97	1	4	4	3	5
98	5	4	4	3	5
99	3	4	5	5	4
100	5	4	3	2	4

3. Kepercayaan

Kepercayaan Nasabah (X2)					
No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5
1	5	4	5	3	4
2	5	4	3	4	5
3	5	4	5	3	5
4	3	5	4	4	5
5	3	4	4	5	4
6	5	4	4	5	5
7	5	4	5	4	5
8	4	2	4	3	5
9	4	4	5	3	5
10	5	3	5	4	5
11	5	4	5	3	5
12	5	4	5	4	5
13	4	4	3	5	4
14	3	4	5	5	4
15	4	5	4	5	3
16	4	5	5	4	5
17	4	5	5	4	5
18	5	4	4	3	5
19	4	4	5	4	5
20	3	5	4	5	4
21	4	5	5	4	5
22	4	5	5	3	5
23	5	4	5	4	5
24	3	4	4	5	5
25	5	4	5	4	5
26	5	5	4	4	3

27	5	5	4	5	4
28	5	4	5	5	4
29	4	4	5	4	5
30	5	4	5	3	4
31	5	4	5	4	5
32	5	4	5	4	4
33	4	5	5	4	3
34	1	4	5	5	5
35	5	5	5	5	3
36	4	5	1	1	1
37	5	5	5	5	5
38	1	1	2	5	1
39	5	5	5	5	5
40	5	5	4	5	5
41	5	5	5	3	4
42	1	4	2	4	3
43	5	5	5	5	4
44	3	5	5	5	4
45	2	1	2	3	4
46	5	4	3	4	5
47	1	5	4	5	1
48	5	5	3	5	5
49	3	1	5	1	1
50	5	3	1	1	4
51	3	4	3	1	5
52	2	5	1	1	4
53	5	5	5	5	5
54	5	5	5	5	5
55	5	5	5	5	5
56	5	4	4	5	5
57	4	5	4	5	5
58	4	5	4	5	5
59	5	5	5	5	5
60	5	5	5	5	5

61	5	4	5	1	5
62	4	4	5	5	4
63	5	5	4	5	5
64	4	4	5	5	5
65	2	5	4	5	3
66	5	5	5	4	5
67	5	5	5	4	5
68	4	5	4	2	5
69	5	5	5	3	5
70	5	5	4	5	3
71	5	1	5	3	4
72	3	5	5	4	5
73	5	5	5	3	5
74	5	4	4	3	5
75	1	1	4	1	2
76	3	5	3	5	5
77	5	5	5	4	5
78	4	5	4	5	4
79	4	4	5	4	5
80	5	5	5	4	4
81	4	5	5	5	4
82	4	5	5	5	5
83	2	1	5	4	4
84	4	5	4	5	5
85	5	5	5	5	4
86	4	5	4	5	5
87	4	5	5	5	5
88	4	4	5	4	5
89	5	5	5	5	5
90	5	5	4	5	4
91	3	5	2	5	4
92	5	3	2	5	5
93	5	5	5	5	4
94	4	5	5	4	5

95	5	5	3	4	5
96	4	4	3	4	5
97	2	4	3	4	5
98	5	4	4	5	4
99	4	5	4	5	4
100	5	4	5	2	3

4. Keamanan aplikasi

Keamanan Aplikasi (X3)					
No	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5
1	4	4	5	5	3
2	4	5	4	4	5
3	4	5	5	4	5
4	4	3	4	3	4
5	4	5	5	4	5
6	5	3	3	5	4
7	4	4	3	4	5
8	5	5	5	4	5
9	3	4	4	5	3
10	4	5	4	5	5
11	5	4	4	5	4
12	5	4	3	5	4
13	3	5	4	5	4
14	3	4	3	5	4
15	5	4	5	4	5
16	5	4	5	5	4
17	4	3	2	5	4
18	3	5	5	5	3
19	3	4	4	3	4
20	4	5	3	4	4
21	3	4	3	4	5
22	4	4	4	3	5
23	4	5	5	5	4
24	3	5	5	5	4

25	3	3	4	4	5
26	4	5	4	3	5
27	4	4	4	5	4
28	5	5	4	4	5
29	4	5	5	3	5
30	3	4	5	5	4
31	4	3	4	5	5
32	4	3	4	5	4
33	4	5	5	4	5
34	3	4	5	5	4
35	5	5	5	5	5
36	1	1	1	1	2
37	5	5	5	5	5
38	2	1	1	1	4
39	5	5	5	5	5
40	5	3	5	5	5
41	4	4	5	5	4
42	1	3	4	5	5
43	5	3	4	4	5
44	5	5	4	5	3
45	2	2	3	4	5
46	5	4	4	5	5
47	5	4	4	3	2
48	5	4	5	5	5
49	5	2	2	1	2
50	1	4	3	3	5
51	4	2	4	2	3
52	2	1	1	4	5
53	5	5	5	5	4
54	5	5	5	5	5
55	4	5	5	5	4
56	3	4	5	5	5
57	5	5	5	5	5
58	4	4	5	5	5

59	5	4	5	4	5
60	5	5	4	5	5
61	1	4	2	4	1
62	2	4	2	2	1
63	4	5	4	5	5
64	4	5	4	3	5
65	4	5	5	5	5
66	3	2	5	5	5
67	5	5	4	4	5
68	2	4	2	5	5
69	2	5	4	5	5
70	2	3	5	2	5
71	4	4	5	4	5
72	5	5	3	5	5
73	5	5	4	5	5
74	5	5	5	4	5
75	4	5	4	3	1
76	5	4	5	4	5
77	3	5	4	4	5
78	4	4	5	5	5
79	5	5	3	4	5
80	4	5	4	2	5
81	5	4	5	4	5
82	4	4	4	5	5
83	3	4	5	5	1
84	4	5	4	5	5
85	3	5	5	4	5
86	5	4	5	5	5
87	4	5	5	5	5
88	3	5	4	5	5
89	3	5	4	5	5
90	4	4	4	5	5
91	4	5	3	5	4
92	5	4	3	2	4

93	4	5	5	4	5
94	4	5	5	4	5
95	3	4	5	5	5
96	4	5	3	5	4
97	4	3	5	4	5
98	5	4	4	5	5
99	2	4	2	5	5
100	4	4	3	3	2

5. Kepuasan nasabah

Kepuasan Nasabah (Y)					
No	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
1	4	5	5	4	5
2	4	5	5	4	3
3	5	4	5	3	5
4	4	3	5	5	4
5	4	4	5	4	5
6	5	3	4	4	5
7	5	5	3	4	5
8	5	4	5	3	4
9	5	3	5	4	5
10	4	5	4	5	5
11	5	4	4	5	5
12	4	5	3	4	5
13	5	4	3	4	5
14	4	4	5	3	5
15	4	5	4	5	5
16	5	5	4	5	4
17	5	4	3	5	4
18	5	4	4	3	5
19	3	4	3	4	5
20	5	5	4	3	5
21	5	4	4	5	4
22	4	4	3	5	5

23	5	5	4	5	5
24	5	5	3	5	5
25	4	5	5	4	4
26	5	5	4	5	5
27	5	5	5	4	5
28	5	5	4	3	5
29	5	5	4	5	4
30	3	4	5	3	5
31	5	4	5	5	4
32	5	5	4	5	3
33	5	4	5	4	3
34	5	5	4	5	4
35	5	5	5	4	5
36	1	4	1	3	3
37	5	4	3	5	5
38	4	4	5	3	5
39	5	5	4	5	4
40	4	5	5	4	3
41	5	4	5	4	5
42	1	4	1	4	1
43	5	5	5	4	5
44	5	4	5	4	5
45	5	4	1	5	2
46	4	5	5	5	5
47	2	3	3	1	3
48	5	4	4	5	5
49	4	5	2	2	2
50	4	1	2	2	5
51	5	5	2	5	4
52	1	2	2	2	2
53	5	4	5	5	5
54	5	5	5	5	5
55	5	5	4	5	5
56	5	5	4	5	5

57	4	5	4	5	5
58	5	5	5	4	5
59	5	5	3	4	5
60	5	5	5	4	3
61	4	5	2	4	5
62	5	1	4	5	2
63	5	5	5	4	5
64	5	5	4	5	5
65	4	5	3	4	5
66	5	5	5	5	3
67	5	5	5	5	4
68	5	3	5	4	3
69	5	5	4	5	4
70	2	5	3	4	4
71	2	3	3	4	2
72	5	5	4	5	4
73	5	5	4	5	5
74	5	5	5	1	5
75	2	5	3	4	4
76	5	3	5	5	4
77	5	5	4	5	5
78	5	5	4	5	5
79	3	5	4	5	5
80	3	5	3	4	5
81	3	5	4	5	5
82	5	5	5	3	5
83	3	4	2	4	2
84	5	5	4	3	5
85	5	4	4	5	4
86	4	4	5	5	5
87	4	5	5	5	5
88	5	5	5	5	4
89	5	4	3	5	4
90	3	4	5	3	5

91	4	5	4	4	5
92	5	5	4	3	5
93	5	4	5	4	5
94	3	4	5	5	4
95	5	5	4	5	3
96	5	4	5	3	5
97	3	3	5	4	2
98	5	5	5	4	5
99	2	4	5	4	4
100	5	4	3	3	5

X1 : Fitur Layanan
X2 : Kepercayaan
X3 : Keamanan Aplikasi
Y : Kepuasan Nasabah

Karakteristik Responden

K1 Jenis Kelamin

1. Laki-laki
2. Perempuan

K2 Usia Responden

1. <20
2. 21-30
3. 31-41
4. 41-50
5. >50

K3 Pekerjaan

1. PNS/TNI/POLRI
2. Pegawai Swasta/wiraswastay
3. Pelajar/mahasiswa
4. Ibu rumah Tangga/pension

K4 Nasabah pada PT. Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Sigli

1. Ya
2. Tidak

K5 Pengguna Aplikasi Action Mobile Bank Aceh

1. Ya
2. Tidak

K6 Lama menjadi nasabah bank aceh

1. Dibawah 1 tahun
2. 1 tahun
3. Lebih dari 3 tahun

K7 Alamat

- | | |
|-----------------|-----------------------------|
| 1. Benteng | 9. Kuala Pidie |
| 2. Blang Asan | 10. Lampoh Krueng |
| 3. Blang Paseh | 11. Meunasah Peukan |
| 4. Blok Bengkel | 12. Pante Teungoh |
| 5. Blok Sawah | 13. Pasi Peukan Baro |
| 6. Gampong Asan | 14. Pasi Rawa |
| 7. Kramat Dalam | 15. Tanjong Krueng |
| 8. Kramat Luar | 16. Di luar kecamatan Sigli |



Lampiran 3 Karakteristik Responden

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	51	51.0	51.0	51.0
	Perempuan	49	49.0	49.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Usia Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<20	20	20.0	20.0	20.0
	20-30	40	40.0	40.0	60.0
	31-40	16	16.0	16.0	76.0
	41-50	23	23.0	23.0	99.0
	>50	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS/TNI/POLRI	15	15.0	15.0	15.0
	Pegawai swasta/wiraswasta	24	24.0	24.0	39.0
	Pelajar/mahasiswa	51	51.0	51.0	90.0
	Ibu rumah tangga/pensiun	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Nasabah BAS Cabang Sigli

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ya	100	100.0	100.0	100.0

Pengguna Aplikasi Action Mobile

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ya	100	100.0	100.0	100.0

Masa Menjadi Nasabah BAS cabang sigli

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 Tahun	35	35.0	35.0	35.0
Lebih dari 3 tahun	65	65.0	65.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Alamat

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid benteng	11	11.0	11.0	11.0
Blang asan	10	10.0	10.0	21.0
Blang Paseh	10	10.0	10.0	31.0
Blok bengkel	8	8.0	8.0	39.0
Blok sawah	4	4.0	4.0	43.0
Gampong Asan	9	9.0	9.0	52.0
Kramat dalam	3	3.0	3.0	55.0
Kramat Luar	5	5.0	5.0	60.0
Kuala Pidie	1	1.0	1.0	61.0
Lampoh krueng	7	7.0	7.0	68.0
Meunasah Peukan	4	4.0	4.0	72.0
Pante Teungoh	6	6.0	6.0	78.0
Pasi peukan baro	4	4.0	4.0	82.0
pasi rawa	11	11.0	11.0	93.0
Tanjong krueng	3	3.0	3.0	96.0
Di luar kecamatan sigli	4	4.0	4.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Lampiran 4 Tanggapan Responden

	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi saya	Adaptasi kebutuhan memiliki fitur kompleksitas untuk memerlukan transaksi kebutuhan transaksi
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

1. Fitur Layanan

Aplikasi Action Mobile memiliki fitur yang lengkap untuk mendukung berbagai kebutuhan transaksi saya.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	6	6.0	6.0	6.0
TS	6	6.0	6.0	12.0
N	10	10.0	10.0	22.0
S	20	20.0	20.0	42.0
SS	58	58.0	58.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Beragam fitur yang tersedia di aplikasi Action Mobile memudahkan saya melakukan berbagai jenis transaksi.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	3	3.0	3.0	3.0
TS	6	6.0	6.0	9.0
N	7	7.0	7.0	16.0
S	30	30.0	30.0	46.0
SS	54	54.0	54.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Fitur yang tersedia pada aplikasi Action Mobile sudah sangat sesuai dengan transaksi saya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2.0	2.0	2.0
	TS	8	8.0	8.0	10.0
	N	10	10.0	10.0	20.0
	S	32	32.0	32.0	52.0
	SS	48	48.0	48.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Semua fitur penting yang saya perlukan tersedia di aplikasi Action Mobile sehingga memudahkan transaksi saya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	5	5.0	5.0	5.0
	TS	8	8.0	8.0	13.0
	N	12	12.0	12.0	25.0
	S	20	20.0	20.0	45.0
	SS	55	55.0	55.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Semua fitur penting yang saya perlukan tersedia di aplikasi Action Mobile sehingga memudahkan transaksi saya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	5	5.0	5.0	5.0
	TS	8	8.0	8.0	13.0
	N	12	12.0	12.0	25.0
	S	20	20.0	20.0	45.0
	SS	55	55.0	55.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Saya tertarik menggunakan fitur-fitur yang tersedia di aplikasi Action Mobile karena bermanfaat untuk kebutuhan transaksi saya.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	9	9.0	9.0	9.0
	TS	2	2.0	2.0	11.0
	N	10	10.0	10.0	21.0
	S	27	27.0	27.0	48.0
	SS	52	52.0	52.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

2. Kepercayaan

Saya yakin pihak bank selalu bertindak dengan itikad baik terhadap nasabah.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	5	5.0	5.0	5.0
	TS	5	5.0	5.0	10.0
	N	11	11.0	11.0	21.0
	S	28	28.0	28.0	49.0
	SS	51	51.0	51.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Saya merasa diperlakukan dengan baik dan diperhatikan saat melakukan transaksi di Bank Aceh Syariah.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	7	7.0	7.0	7.0
	TS	1	1.0	1.0	8.0
	N	2	2.0	2.0	10.0
	S	36	36.0	36.0	46.0
	SS	54	54.0	54.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Saya merasa pihak bank bersikap jujur dan bertanggung jawab dalam pengelolaan layanan Mobile Banking

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2.0	2.0	2.0
	TS	5	5.0	5.0	7.0
	N	10	10.0	10.0	17.0
	S	27	27.0	27.0	44.0
	SS	56	56.0	56.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Saya yakin petugas Bank Aceh Syariah selalu bertindak sesuai aturan dan etika yang berlaku

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	7	7.0	7.0	7.0
	TS	2	2.0	2.0	9.0
	N	14	14.0	14.0	23.0
	S	30	30.0	30.0	53.0
	SS	47	47.0	47.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Saya percaya bank memiliki kemampuan yang memadai dalam mengelola layanan Mobile Banking.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	4	4.0	4.0	4.0
	TS	1	1.0	1.0	5.0
	N	8	8.0	8.0	13.0
	S	27	27.0	27.0	40.0
	SS	60	60.0	60.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

3. Keamanan Aplikasi

Saya yakin data pribadi saya terlindungi saat menggunakan aplikasi Action Mobile.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	4	4.0	4.0	4.0
	TS	8	8.0	8.0	12.0
	N	18	18.0	18.0	30.0
	S	38	38.0	38.0	68.0
	SS	32	32.0	32.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Saya merasa informasi pribadi saya aman dari penyalahgunaan oleh pihak bank.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	3	3.0	3.0	3.0
	TS	4	4.0	4.0	7.0
	N	11	11.0	11.0	18.0
	S	38	38.0	38.0	56.0
	SS	44	44.0	44.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Saya yakin sistem transaksi pada aplikasi Action Mobile beroperasi dengan aman.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	3	3.0	3.0	3.0
	TS	6	6.0	6.0	9.0
	N	14	14.0	14.0	23.0
	S	35	35.0	35.0	58.0
	SS	42	42.0	42.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Saya yakin sistem transaksi pada aplikasi mobile banking berfungsi dengan baik dan dapat diandalkan.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	3	3.0	3.0	3.0
	TS	5	5.0	5.0	8.0
	N	10	10.0	10.0	18.0
	S	27	27.0	27.0	45.0
	SS	55	55.0	55.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Saya yakin informasi dan data transaksi saya terjaga kerahasiaannya.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	4	4.0	4.0	4.0
	TS	4	4.0	4.0	8.0
	N	5	5.0	5.0	13.0
	S	23	23.0	23.0	36.0
	SS	64	64.0	64.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

4. Kepuasan Nasabah

Aplikasi mobile banking mudah digunakan dalam melakukan transaksi perbankan.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	3	3.0	3.0	3.0
	TS	5	5.0	5.0	8.0
	N	9	9.0	9.0	17.0
	S	21	21.0	21.0	38.0
	SS	62	62.0	62.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Saya merasa nyaman menggunakan aplikasi mobile banking dalam aktivitas perbankan sehari-hari.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2.0	2.0	2.0
	TS	1	1.0	1.0	3.0
	N	8	8.0	8.0	11.0
	S	33	33.0	33.0	44.0
	SS	56	56.0	56.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Penggunaan Action Mobile membuat proses transaksi saya menjadi lebih cepat dan efisien

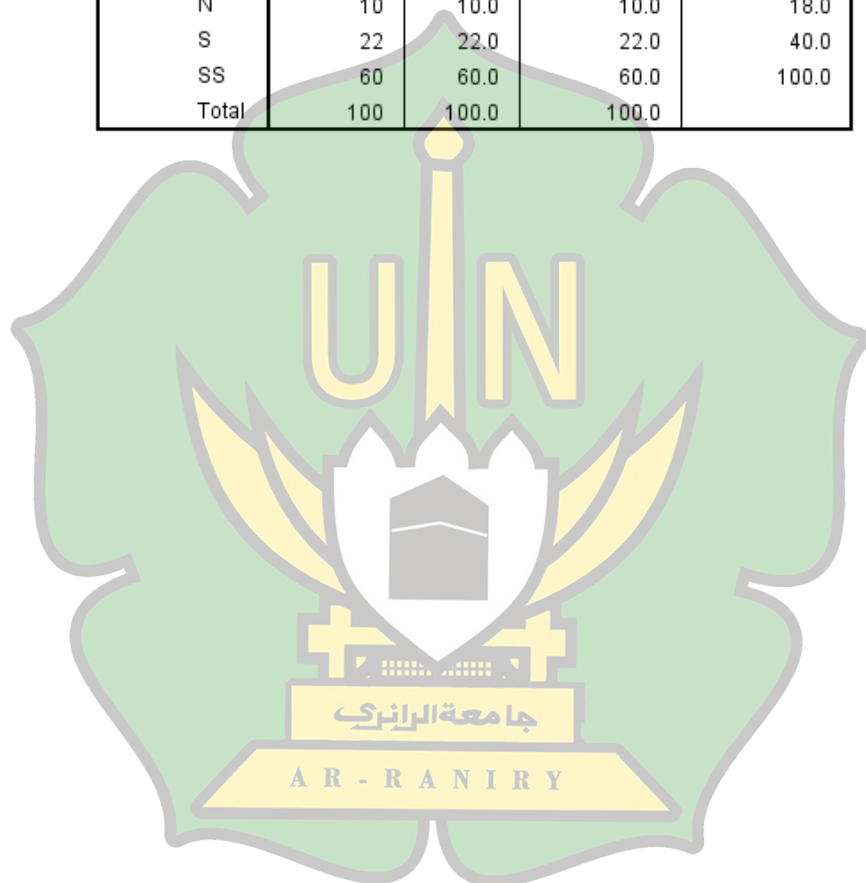
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	3	3.0	3.0	3.0
	TS	6	6.0	6.0	9.0
	N	17	17.0	17.0	26.0
	S	33	33.0	33.0	59.0
	SS	41	41.0	41.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Penggunaan Action Mobile membantu menghemat biaya dalam penggunaan layanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2.0	2.0	2.0
	TS	3	3.0	3.0	5.0
	N	15	15.0	15.0	20.0
	S	35	35.0	35.0	55.0
	SS	45	45.0	45.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Aplikasi mampu memenuhi harapan saya sebagai pengguna nasabah
Bank Aceh Syariah.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.0	1.0	1.0
	TS	7	7.0	7.0	8.0
	N	10	10.0	10.0	18.0
	S	22	22.0	22.0	40.0
	SS	60	60.0	60.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



Lampiran 5 Hasil Uji Validitas

1. Fitur Layanan

Correlations

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2
X2.1 Pearson Correlation	1	.290**	.381**	.069	.419**	.676**
Sig. (2-tailed)		.003	.000	.497	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100
X2.2 Pearson Correlation	.290**	1	.166	.413**	.280**	.681**
Sig. (2-tailed)	.003		.099	.000	.005	.000
N	100	100	100	100	100	100
X2.3 Pearson Correlation	.381**	.166	1	.158	.282**	.601**
Sig. (2-tailed)	.000	.099		.117	.004	.000
N	100	100	100	100	100	100
X2.4 Pearson Correlation	.069	.413**	.158	1	.180	.590**
Sig. (2-tailed)	.497	.000	.117		.073	.000
N	100	100	100	100	100	100
X2.5 Pearson Correlation	.419**	.280**	.282**	.180	1	.656**
Sig. (2-tailed)	.000	.005	.004	.073		.000
N	100	100	100	100	100	100
X2 Pearson Correlation	.676**	.681**	.601**	.590**	.656**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
N	100	100	100	100	100	100

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2. Kepercayaan

Correlations

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1
X1.1 Pearson Correlation	1	.411**	.368**	.356**	.328**	.739**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.001	.000
N	100	100	100	100	100	100
X1.2 Pearson Correlation	.411**	1	.141	.366**	.344**	.660**
Sig. (2-tailed)	.000		.162	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100
X1.3 Pearson Correlation	.368**	.141	1	.229*	.328**	.599**
Sig. (2-tailed)	.000	.162		.022	.001	.000
N	100	100	100	100	100	100
X1.4 Pearson Correlation	.356**	.366**	.229*	1	.272**	.671**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.022		.006	.000
N	100	100	100	100	100	100
X1.5 Pearson Correlation	.328**	.344**	.328**	.272**	1	.689**
Sig. (2-tailed)	.001	.000	.001	.006		.000
N	100	100	100	100	100	100
X1 Pearson Correlation	.739**	.660**	.599**	.671**	.689**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
N	100	100	100	100	100	100

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

3. Keamanan Aplikasi

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.344 ^{**}	.405 ^{**}	.196	.203 [*]	.592 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.051	.043	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.344 ^{**}	1	.455 ^{**}	.378 ^{**}	.197 [*]	.655 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.050	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.405 ^{**}	.455 ^{**}	1	.389 ^{**}	.323 ^{**}	.748 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	.196	.378 ^{**}	.389 ^{**}	1	.311 ^{**}	.670 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.051	.000	.000		.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.5	Pearson Correlation	.203 [*]	.197 [*]	.323 ^{**}	.311 ^{**}	1	.603 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.043	.050	.001	.002		.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	.592 ^{**}	.655 ^{**}	.748 ^{**}	.670 ^{**}	.603 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

4. Kepuasan Nasabah

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y
Y1	Pearson Correlation	1	.236 [*]	.381 ^{**}	.301 ^{**}	.383 ^{**}	.746 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		.018	.000	.002	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.236 [*]	1	.124	.254 [*]	.327 ^{**}	.577 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.018		.220	.011	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	.381 ^{**}	.124	1	.097	.332 ^{**}	.639 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000	.220		.335	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	.301 ^{**}	.254 [*]	.097	1	.044	.523 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.002	.011	.335		.660	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y5	Pearson Correlation	.383 ^{**}	.327 ^{**}	.332 ^{**}	.044	1	.666 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.001	.660		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y	Pearson Correlation	.746 ^{**}	.577 ^{**}	.639 ^{**}	.523 ^{**}	.666 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 6 Uji Reliabilitas

1. Fitur Layanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.696	5

2. Kepercayaan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.638	5

3. Keamanan Aplikasi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.700	5

4. Kepuasan Nasabah

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.625	5

Lampiran 7 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		RES_1
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.81450176
Most Extreme Differences	Absolute	.086
	Positive	.086
	Negative	-.084
Test Statistic		.086
Asymp. Sig. (2-tailed)		.063 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

2. Uji Multikolineritas

Coefficients^a

		Collinearity Statistics	
Model		Tolerance	VIF
1	X1	.411	2.432
	X2	.469	2.133
	X3	.426	2.348

a. Dependent Variable: Y

3. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.190	1.709		.696	.488
	X1	-.002	.047	-.004	-.035	.973
	X2	-.065	.045	-.152	-1.450	.150
	X3	.065	.069	.097	.945	.347

a. Dependent Variable: ABS_RES



Lampiran 8 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

1. Uji Parsial (Uji T)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.674	1.166		5.725	.000
	X1	.528	.071	.659	7.475	.000
	X2	.431	.075	.476	5.765	.000
	X3	-.267	.074	-.313	-3.611	.000

a. Dependent Variable: Y

2. Uji Simultan (F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	648.656	3	216.219	72.197	.000 ^b
	Residual	287.504	96	2.995		
	Total	936.160	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

3. Koefisien Determinasi (R^2)

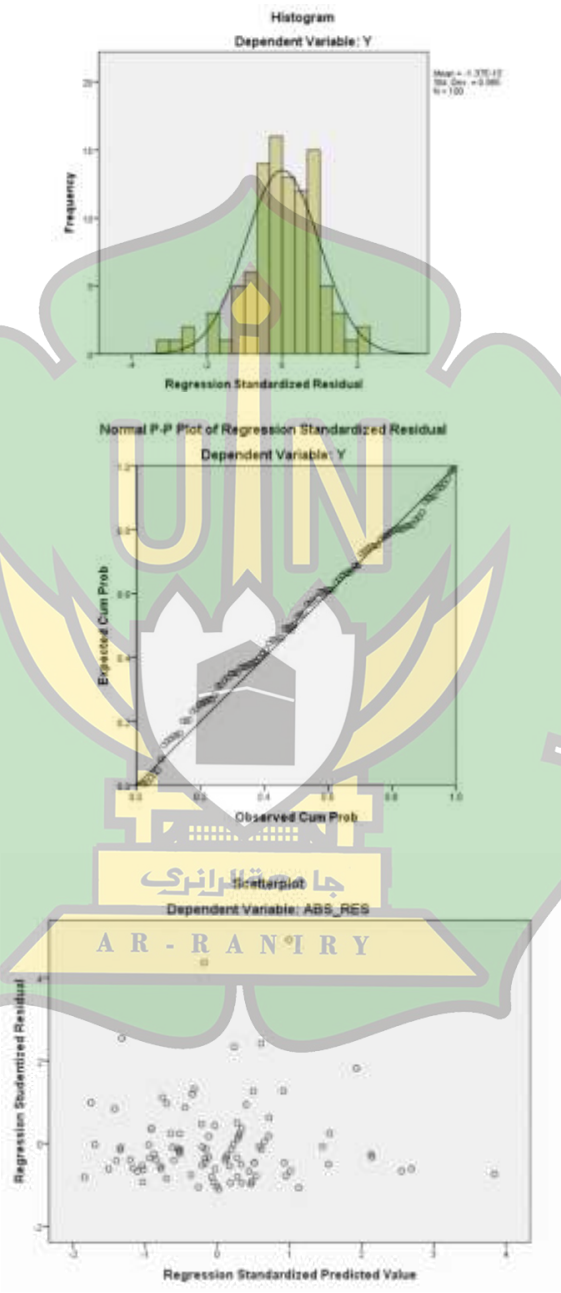
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.832 ^a	.693	.683	1.731

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Charts



Lampiran 9 r Tabel

Df=100-2=98 jadi r Tabel sebesar 0,196

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880

27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143

59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375

91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211



Lampiran 10 t Tabel

$Df=n-k-1 = 100-3-1=96$ jadi t Tabel sebesar 1,984

Titik Persentase Distribusi T (Df = 1 – 40)

Pr df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634

34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249

76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135

118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954



Lampiran 11 f Tabel

DF=96 F Tabel sebesar = 2,69

Tabel Uji F

$\alpha = 0,05$	$df_1=(k-1)$							
$df_2=(n-k-1)$	1	2	3	4	5	6	7	8
1	161.44 8	199.500	215.70 7	224.583	230.162	233.98 6	236.768	238.883
2	18.513	19.000	19.164	19.247	19.296	19.330	19.353	19.371
3	10.128	9.552	9.277	9.117	9.013	8.941	8.887	8.845
4	7.709	6.944	6.591	6.388	6.256	6.163	6.094	6.041
5	6.608	5.786	5.409	5.192	5.050	4.950	4.876	4.818
6	5.987	5.143	4.757	4.534	4.387	4.284	4.207	4.147
7	5.591	4.737	4.347	4.120	3.972	3.866	3.787	3.726
8	5.318	4.459	4.066	3.838	3.687	3.581	3.500	3.438
9	5.117	4.256	3.863	3.633	3.482	3.374	3.293	3.230
10	4.965	4.103	3.708	3.478	3.326	3.217	3.135	3.072
11	4.844	3.982	3.587	3.357	3.204	3.095	3.012	2.948
12	4.747	3.885	3.490	3.259	3.106	2.996	2.913	2.849
13	4.667	3.806	3.411	3.179	3.025	2.915	2.832	2.767
14	4.600	3.739	3.344	3.112	2.958	2.848	2.764	2.699
15	4.543	3.682	3.287	3.056	2.901	2.790	2.707	2.641
16	4.494	3.634	3.239	3.007	2.852	2.741	2.657	2.591
17	4.451	3.592	3.197	2.965	2.810	2.699	2.614	2.548
18	4.414	3.555	3.160	2.928	2.773	2.661	2.577	2.510
19	4.381	3.522	3.127	2.895	2.740	2.628	2.544	2.477
20	4.351	3.493	3.098	2.866	2.711	2.599	2.514	2.447
21	4.325	3.467	3.072	2.840	2.685	2.573	2.488	2.420
22	4.301	3.443	3.049	2.817	2.661	2.549	2.464	2.397
23	4.279	3.422	3.028	2.796	2.640	2.528	2.442	2.375
24	4.260	3.403	3.009	2.776	2.621	2.508	2.423	2.355
25	4.242	3.385	2.991	2.759	2.603	2.490	2.405	2.337
26	4.225	3.369	2.975	2.743	2.587	2.474	2.388	2.321
27	4.210	3.354	2.960	2.728	2.572	2.459	2.373	2.305
28	4.196	3.340	2.947	2.714	2.558	2.445	2.359	2.291
29	4.183	3.328	2.934	2.701	2.545	2.432	2.346	2.278
30	4.171	3.316	2.922	2.690	2.534	2.421	2.334	2.266
31	4.160	3.305	2.911	2.679	2.523	2.409	2.323	2.255
32	4.149	3.295	2.901	2.668	2.512	2.399	2.313	2.244
33	4.139	3.285	2.892	2.659	2.503	2.389	2.303	2.235
34	4.130	3.276	2.883	2.650	2.494	2.380	2.294	2.225
35	4.121	3.267	2.874	2.641	2.485	2.372	2.285	2.217
36	4.113	3.259	2.866	2.634	2.477	2.364	2.277	2.209
37	4.105	3.252	2.859	2.626	2.470	2.356	2.270	2.201
38	4.098	3.245	2.852	2.619	2.463	2.349	2.262	2.194
39	4.091	3.238	2.845	2.612	2.456	2.342	2.255	2.187
40	4.085	3.232	2.839	2.606	2.449	2.336	2.249	2.180
41	4.079	3.226	2.833	2.600	2.443	2.330	2.243	2.174

42	4.073	3.220	2.827	2.594	2.438	2.324	2.237	2.168
43	4.067	3.214	2.822	2.589	2.432	2.318	2.232	2.163
44	4.062	3.209	2.816	2.584	2.427	2.313	2.226	2.157
45	4.057	3.204	2.812	2.579	2.422	2.308	2.221	2.152
46	4.052	3.200	2.807	2.574	2.417	2.304	2.216	2.147
47	4.047	3.195	2.802	2.570	2.413	2.299	2.212	2.143
48	4.043	3.191	2.798	2.565	2.409	2.295	2.207	2.138
49	4.038	3.187	2.794	2.561	2.404	2.290	2.203	2.134
50	4.034	3.183	2.790	2.557	2.400	2.286	2.199	2.130
51	4.030	3.179	2.786	2.553	2.397	2.283	2.195	2.126
52	4.027	3.175	2.783	2.550	2.393	2.279	2.192	2.122
53	4.023	3.172	2.779	2.546	2.389	2.275	2.188	2.119
54	4.020	3.168	2.776	2.543	2.386	2.272	2.185	2.115
55	4.016	3.165	2.773	2.540	2.383	2.269	2.181	2.112
56	4.013	3.162	2.769	2.537	2.380	2.266	2.178	2.109
57	4.010	3.159	2.766	2.534	2.377	2.263	2.175	2.106
58	4.007	3.156	2.764	2.531	2.374	2.260	2.172	2.103
59	4.004	3.153	2.761	2.528	2.371	2.257	2.169	2.100
60	4.001	3.150	2.758	2.525	2.368	2.254	2.167	2.097
61	3.998	3.148	2.755	2.523	2.366	2.251	2.164	2.094
62	3.996	3.145	2.753	2.520	2.363	2.249	2.161	2.092
63	3.993	3.143	2.751	2.518	2.361	2.246	2.159	2.089
64	3.991	3.140	2.748	2.515	2.358	2.244	2.156	2.087
65	3.989	3.138	2.746	2.513	2.356	2.242	2.154	2.084
66	3.986	3.136	2.744	2.511	2.354	2.239	2.152	2.082
67	3.984	3.134	2.742	2.509	2.352	2.237	2.150	2.080
68	3.982	3.132	2.740	2.507	2.350	2.235	2.148	2.078
69	3.980	3.130	2.737	2.505	2.348	2.233	2.145	2.076
70	3.978	3.128	2.736	2.503	2.346	2.231	2.143	2.074
71	3.976	3.126	2.734	2.501	2.344	2.229	2.142	2.072
72	3.974	3.124	2.732	2.499	2.342	2.227	2.140	2.070
73	3.972	3.122	2.730	2.497	2.340	2.226	2.138	2.068
74	3.970	3.120	2.728	2.495	2.338	2.224	2.136	2.066
75	3.968	3.119	2.727	2.494	2.337	2.222	2.134	2.064
76	3.967	3.117	2.725	2.492	2.335	2.220	2.133	2.063
77	3.965	3.115	2.723	2.490	2.333	2.219	2.131	2.061
78	3.963	3.114	2.722	2.489	2.332	2.217	2.129	2.059
79	3.962	3.112	2.720	2.487	2.330	2.216	2.128	2.058
80	3.960	3.111	2.719	2.486	2.329	2.214	2.126	2.056
81	3.959	3.109	2.717	2.484	2.327	2.213	2.125	2.055
82	3.957	3.108	2.716	2.483	2.326	2.211	2.123	2.053
83	3.956	3.107	2.715	2.482	2.324	2.210	2.122	2.052
84	3.955	3.105	2.713	2.480	2.323	2.209	2.121	2.051
85	3.953	3.104	2.712	2.479	2.322	2.207	2.119	2.049
86	3.952	3.103	2.711	2.478	2.321	2.206	2.118	2.048
87	3.951	3.101	2.709	2.476	2.319	2.205	2.117	2.047
88	3.949	3.100	2.708	2.475	2.318	2.203	2.115	2.045
89	3.948	3.099	2.707	2.474	2.317	2.202	2.114	2.044
90	3.947	3.098	2.706	2.473	2.316	2.201	2.113	2.043
91	3.946	3.097	2.705	2.472	2.315	2.200	2.112	2.042
92	3.945	3.095	2.704	2.471	2.313	2.199	2.111	2.041
93	3.943	3.094	2.703	2.470	2.312	2.198	2.110	2.040

94	3.942	3.093	2.701	2.469	2.311	2.197	2.109	2.038
95	3.941	3.092	2.700	2.467	2.310	2.196	2.108	2.037
96	3.940	3.091	2.699	2.466	2.309	2.195	2.106	2.036
97	3.939	3.090	2.698	2.465	2.308	2.194	2.105	2.035
98	3.938	3.089	2.697	2.465	2.307	2.193	2.104	2.034
99	3.937	3.088	2.696	2.464	2.306	2.192	2.103	2.033
100	3.936	3.087	2.696	2.463	2.305	2.191	2.103	2.032



Lampiran 12 Dokumentasi



Figure 1 Tabungan Seulanga



Figure 1 Tabungan Pembiayaan Produktif



Figure 3 Tabungan Firdaus



Figure 4 Produk Pembiayaan Rumah (konsumtif)

Lampiran 13 Biodata Penulis

RIWAYAT HIDUP



Nama : Desi Indria
NIM : 220603051
Tempat/ Tgl. Lahir : Arabungkok/ 29 Desember 2004
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Arabungkok, Kec.Mila, Kab. Pidie
No. Hp : 085297186588
Email : desiindria1229@gmail.com

Riwayat Pendidikan
SD : SD N Metareum
SMP : SMP N 1 Mila
SMK : SMK N 1 Sigi
Perguruan Tinggi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Data Orang Tua
Nama Ayah : Anwar Ahmad
Pekerjaan : Tani
Nama Ibu : Mislinawati, S.Pd
Pekerjaan : PNS
Alamat Orang tua : Arabungkok, Kec.Mila, Kab. Pidie