



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

SKRIPSI TERAPAN

PENGARUH REPUTASI, *E-SERVICE QUALITY*, DAN *E-TRUST* TERHADAP KEPUASAN NASABAH GENERASI Z PENGUNA LAYANAN *CALL CENTER* BANK SYARIAH INDONESIA



Disusun oleh:
Putra Rizqy Dwi Saepullah / 2104411085

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH

PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN

JURUSAN AKUNTANSI

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

TAHUN 2025



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

SKRIPSI TERAPAN

**PENGARUH REPUTASI, *E-SERVICE QUALITY*, DAN
E-TRUST TERHADAP KEPUASAN NASABAH GENERASI Z
PENGGUNA LAYANAN *CALL CENTER* BANK SYARIAH
INDONESIA**



Disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan dari
Politeknik Negeri Jakarta

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Disusun oleh:

Putra Rizqy Dwi Saepullah / 2104411085

PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH

PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN

JURUSAN AKUNTANSI

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

TAHUN 2025



Hak Cipta :

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

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putra Rizqy Dwi Saepullah

NIM : 2104411085

Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah

Jurusan : Akuntansi

Menyatakan bahwa yang dituliskan di dalam Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri bukan jiplakan (plagiasi) karya orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat, gagasan, atau temuan orang lain yang terdapat di dalam Laporan Tugas akhir telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Depok, 3 Juli 2025.



Putra Rizqy Dwi Saepullah

NIM. 2104411085



Hak Cipta :

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

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Putra Rizqy Dwi Saepullah
NIM : 2104411085
Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Reputasi, *E-Service Quality* dan *E-Trust* Terhadap Kepuasan Nasabah Generasi Z Pengguna Layanan *Call Center* Bank Syariah Indonesia.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Nurul Hasanah, S.ST., M.Si. (.....)

Anggota Penguji : Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si. (.....)

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 3 Juli 2025

Ketua Jurusan Akuntansi



Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M.

NIP. 196404151990032002



Hak Cipta :

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

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Putra Rizqy Dwi Saepullah
NIM : 2104411085
Jurusan / Program Studi : Akuntansi / Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Reputasi, *E-Service Quality* dan *E-Trust* Terhadap Kepuasan Nasabah Generasi Z Pengguna Layanan *Call Center* Bank Syariah Indonesia.

Disetujui oleh
Pembimbing

Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si.

NIP. 197009131999031002

Diketahui oleh

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Tanggal 3 Juli 2025

KPS Program Studi

Nurul Hasanah, S.ST., M.Si.

NIP. 199201122018032001

Hak Cipta :

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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan Anugerah dan Rahmat-Nya, Sholawat serta salam kita haturkan kepada Nabi Besar kita, Nabi Muhammad SAW atas syafaat kepada penulis sehingga Skripsi yang berjudul “Pengaruh Reputasi, *E-Service Quality* dan *E-Trust* Terhadap Kepuasan Nasabah Generasi Z Pengguna Layanan *Call Center* Bank Syariah Indonesia” dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tujuan dari pembuatan laporan ini yaitu sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Terapan Manajemen pada Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan bimbingan, masukan, kritik, dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan tepat waktu. Ucapan tersebut ditunjukkan kepada:

1. Bapak Dr. Syamsurizal, S.E., M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Ibu Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.
3. Ibu Nurul Hasanah, S.ST., M.Si. selaku Kepala Program Studi D4 Keuangan dan Perbankan Syariah.
4. Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si. selaku dosen pembimbing Skripsi penulis yang telah meluangkan waktu serta memberikan masukan selama proses penyusunan sehingga penulis dapat menghasilkan laporan yang berkualitas.
5. Ibu Dian Rahmaini selaku mentor dari pihak Bank Syariah Indonesia yang telah meluangkan waktu serta memberikan saran yang membangun.
6. Orang Tua penulis, Bapak Ramses dan Ibu Irmayanti, Adik penulis Putri Kartika Ramadhani dan Putri Intan Maharani, serta keluarga besar yang telah memberikan semangat, doa, dan dukungan penuh kepada penulis.
7. Seluruh Rekan kerja di BSI KCP Jakarta DI Panjaitan dan rekan magang di *Customer Care Group* PT Bank Syariah Indonesia yang selalu memberikan doa terbaik dan dukungan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi.



Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

8. Seluruh teman kelas BS8C yang telah bersama selama proses perkuliahan dan saling memberikan dukungan serta semangat, sehingga mampu bertahan dan kuat sejauh ini.
9. Sahabat penulis sedari duduk di bangku Sekolah Menengah Atas sampai saat ini khususnya kepada Farah, Maura, Aisyah, Shakira, dan Devi yang selalu menjadi tempat berkeluh kesah, selalu memberikan semangat serta motivasi kepada penulis.
10. Teman – teman yang telah menjadi *support system* selama masa perkuliahan khususnya kepada Indira, Aini, Mita, Salsa, Kayla, Bani, Aziah dan Safira yang selalu membuat perkuliahan ini menjadi lebih berwarna.
11. Seluruh teman organisasi Anjagsana Sosial khususnya Qinthara, Mirah, Caya, Feby, Novika, Rayya, Rizwan, Albbyon, April, Davina, Shyntia, Sipa, Gilang, Dzakwan, Wina, Iman, Radit yang telah memberi dukungan kepada penulis dalam mengembangkan *hardskill* dan *softskill* yang dimiliki selama masa perkuliahan.
12. Seluruh dosen, karyawan administrasi jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta yang memberikan banyak ilmu pengetahuan dan pengalaman yang berharga selama proses perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan sehingga kritik dan saran yang membangun bagi penulis sangat berarti dalam menyempurnakan penulisan dalam penelitian ini. Semoga laporan penelitian ini dapat menjadi manfaat dan wawasan bagi penulis dan teman-teman mahasiswa Politeknik Negeri Jakarta.

Jakarta, 3 Juli 2025

Putra Rizqy Dwi Saepullah

NIM. 2104411085



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademis Politeknik Negeri Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Penyusun : Putra Rizqy Dwi Saepullah
NIM : 2104411085
Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah
Jurusan : Akuntansi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Pengaruh Reputasi, *E-Service Quality* dan *E-Trust* Terhadap Kepuasan Nasabah Generasi Z Pengguna Layanan *Call Center* Bank Syariah Indonesia.”

Dengan hak bebas royalti non eksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalih media atau mengformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok
Tanggal : 3 Juli 2025

Yang menyatakan,

(Putra Rizqy Dwi Saepullah)



Hak Cipta :

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

Putra Rizqy Dwi Saepullah

Program Studi Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah

Pengaruh Reputasi, *E-Service Quality* dan *E-Trust* Terhadap Kepuasan Nasabah Generasi Z Pengguna Layanan *Call Center* Bank Syariah Indonesia.

ABSTRAK

Perbankan digital di Indonesia mengalami perkembangan yang pesat, ekspektasi nasabah terhadap layanan yang lebih efisien, transparan, dan dapat dipercaya semakin meningkat. Layanan *call center* dalam sektor perbankan syariah memainkan peran yang sangat penting dalam memenuhi harapan nasabah, terutama nasabah Generasi Z yang memiliki karakteristik *digital native*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh reputasi, *e-service quality*, dan *e-trust* terhadap kepuasan nasabah Generasi Z pengguna layanan *Call Center* Bank Syariah Indonesia. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi berganda yang diolah menggunakan alat analisis data *SmartPLS 4.0*. Sampel penelitian terdiri dari 200 responden yang dipilih secara acak untuk menguji hubungan antar variabel yang diteliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel reputasi dan *e-service quality* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sementara *e-trust* tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis dan praktis dalam pengembangan strategi layanan *call center*, Bank Syariah Indonesia perlu meningkatkan kualitas layanan *call center* dengan memastikan respons yang lebih cepat dan keandalan informasi yang lebih tinggi, serta tetap menjaga prinsip-prinsip syariah dalam layanan perbankan.

Kata Kunci: Reputasi, *E-Service Quality*, *E-Trust*, Kepuasan Nasabah, *Call Center*, Generasi Z.



Hak Cipta :

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

Putra Rizqy Dwi Saepullah

Bachelor of Applied Finance and Islamic Banking Study Program

The Effect of Reputation, E-Service Quality and E-Trust on Generation Z Customer Satisfaction of Bank Syariah Indonesia Call Center Service Users.

ABSTRACT

Digital banking in Indonesia has experienced rapid growth, with customer expectations for more efficient, transparent, and trustworthy services increasingly rising. Call center services in the Islamic banking sector play a crucial role in meeting customer expectations, especially for Generation Z customers, who are digital natives. This study aims to analyze the impact of reputation, e-service quality, and e-trust on the satisfaction of Generation Z customers using the Call Center services of Bank Syariah Indonesia. The research employs a quantitative approach with multiple regression analysis, processed using SmartPLS 4.0 data analysis tools. The sample consists of 200 randomly selected respondents to examine the relationships between the variables studied. The results indicate that the reputation and e-service quality variables have a significant impact on customer satisfaction, while e-trust does not show a significant effect. This study provides both theoretical and practical contributions to the development of call center service strategies. Bank Syariah Indonesia needs to improve the quality of its call center services by ensuring faster response times and greater information reliability, while continuing to uphold Sharia principles in banking services.

Keywords: Reputation, E-Service Quality, E-Trust, Customer Satisfaction, Call Center, Generation Z.



Hak Cipta :

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

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	viii
ABSTRAK.....	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian	6
1.3. Pertanyaan Penelitian	7
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	8
1.6. Sistematika Penulisan Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Landasan Teori	10
2.1.1. Reputasi.....	10
2.1.2. <i>E-Service Quality</i>	11
2.1.3. <i>E-Trust</i>	12



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

2.1.4.	Kepuasan Nasabah	14
2.1.5.	<i>Call Center</i>	15
2.1.6.	Generasi Z	15
2.2.	Penelitian Terdahulu	16
2.3.	Reputasi, <i>E-Service Quality</i> , <i>E-Trust</i> dan Kepuasan Nasabah Menurut Perspektif Ekonomi Islam	27
2.4.	Kerangka Pemikiran	28
2.5.	Hipotesis Penelitian	29
BAB III METODE PENELITIAN		31
3.1.	Jenis Penelitian	31
3.2.	Objek Penelitian	31
3.3.	Metode Pengambilan Sampel	31
3.4.	Jenis dan Sumber Data Penelitian	32
3.5.	Metode Pengumpulan Data Penelitian	33
3.6.	Definisi Operasional Variabel	33
3.7.	Metode Analisis Data	35
3.7.1.	Model Pengukuran (Outer Model)	35
3.7.2.	Model Struktural (Inner Model)	36
3.7.3.	Uji Hipotesis	37
BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		40
4.1.	Gambaran Umum Responden	40
4.1.1.	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
4.1.2.	Responden Berdasarkan Usia	41
4.1.3.	Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	41
4.1.4.	Responden Berdasarkan Pekerjaan	42
4.2.	Uji Data Penelitian	43



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

4.2.1.	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	44
4.2.2.	Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	46
4.2.3.	Uji Hipotesis	49
4.3.	Pembahasan	51
4.3.1.	Data Hasil Penelitian.....	51
4.3.2.	Pengaruh Reputasi terhadap Kepuasan Nasabah	67
4.3.3.	Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap Kepuasan Nasabah.....	68
4.3.4.	Pengaruh <i>E-Trust</i> terhadap Kepuasan Nasabah	68
4.3.5.	Pengaruh Reputasi, <i>E-Service Quality</i> , dan <i>E-Trust</i> terhadap Kepuasan Nasabah.....	69
4.4.	Implementasi Hasil Penelitian.....	70
BAB V	PENUTUP	74
5.1.	Kesimpulan.....	74
5.2.	Saran	75
DAFTAR	PUSTAKA.....	76
LAMPIRAN.....		80



Hak Cipta :

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

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3.2 Skala Likert	33
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel	33
Tabel 4.1 Nilai Average Variance Extracted (AVE)	44
Tabel 4.2 Nilai Uji Reliabilitas.....	46
Tabel 4.3 Nilai Bootstrapping Analysis	47
Tabel 4.4 Nilai R-Square.....	47
Tabel 4.5 Nilai Q-Square.....	48
Tabel 4.6 Nilai F-Square Parsial	48
Tabel 4.7 Nilai F-Square Simultan.....	49
Tabel 4.8 Nilai Uji Hipotesis.....	50
Tabel 4. 9 Jawaban Kuesioner RE.1.....	51
Tabel 4. 10 Jawaban Kuesioner RE.2.....	52
Tabel 4. 11 Jawaban Kuesioner RE.3.....	53
Tabel 4. 12 Jawaban Kuesioner RE.4.....	54
Tabel 4. 13 Jawaban Kuesioner RE.5.....	55
Tabel 4. 14 Jawaban Kuesioner ES.1	56
Tabel 4. 15 Jawaban Kuesioner ES.2.....	57
Tabel 4. 16 Jawaban Kuesioner ES.3	58
Tabel 4. 17 Jawaban Kuesioner ES.4.....	59
Tabel 4. 18 Jawaban Kuesioner ES.5.....	60
Tabel 4. 19 Jawaban Kuesioner ET.1	61
Tabel 4. 20 Jawaban Kuesioner ET.2	62
Tabel 4. 21 Jawaban Kuesioner ET.3	63
Tabel 4. 22 Jawaban Kuesioner KN.1	64
Tabel 4. 23 Jawaban Kuesioner KN.2	65
Tabel 4. 24 Jawaban Kuesioner KN.3	66



Hak Cipta :

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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Jumlah Pengguna Call Center BSI	2
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	28
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	41
Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	42
Gambar 4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan	42
Gambar 4.5 Model Penelitian <i>SmartPLS</i>	43





Hak Cipta :

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

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	80
Lampiran 2 Distribusi Frekuensi Variabel	85
Lampiran 3 Uji Analisis Model Pengukuran (Outer Model) pada SmartPLS	88
Lampiran 4 Uji Analisis Model Struktural (Inner Model) pada SmartPLS	90
Lampiran 5 Uji Hipotesis pada SmartPLS	92





Hak Cipta :

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

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan besar dalam berbagai sektor, termasuk industri perbankan. Digitalisasi layanan keuangan semakin berkembang seiring dengan meningkatnya penetrasi internet di Indonesia. Berdasarkan laporan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) tahun 2024, jumlah pengguna internet di Indonesia telah mencapai 221,56 juta jiwa, dengan tingkat penetrasi sebesar 79,5% dari total populasi. Generasi Z, yang lahir antara tahun 1997 hingga 2012, menjadi kelompok dengan tingkat konektivitas tertinggi, mencapai 34,4% dari total pengguna internet (APJII, 2024). Dengan karakteristik *digital native*, Generasi Z memiliki harapan yang tinggi terhadap layanan perbankan digital yang cepat, responsif, dan dapat diakses kapan saja.

Pesatnya pertumbuhan ekonomi menuntut keberadaan lembaga perbankan yang dapat memfasilitasi kemudahan transaksi harian bagi nasabah. Bank memiliki tiga fungsi utama, yaitu menerima simpanan, menyalurkan pinjaman, dan menyediakan berbagai layanan. Kehadiran bank syariah semakin memperluas dampak perbankan terhadap masyarakat, seiring dengan meningkatnya jumlah bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah yang merujuk pada Al-Qur'an dan Hadits (Agustin, 2022).

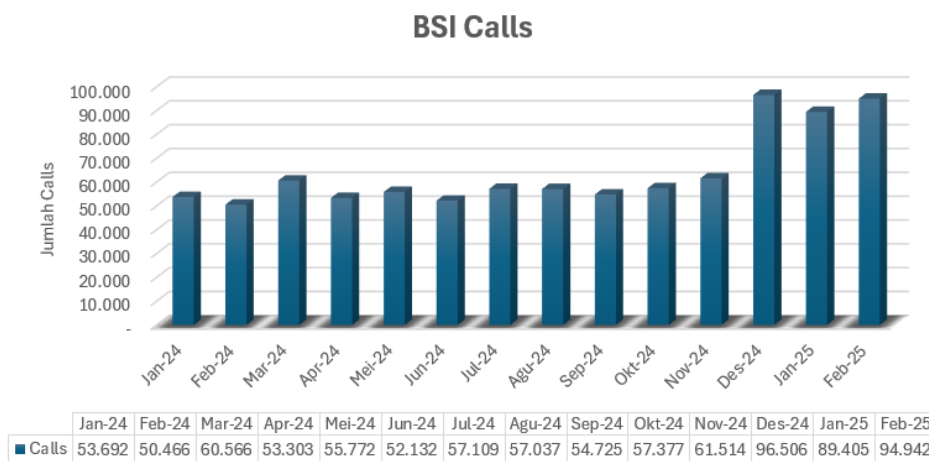
Bank Syariah Indonesia (BSI) lahir dari penggabungan tiga bank syariah, yaitu Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRIS), Bank Syariah Mandiri (BSM), dan Bank Negara Indonesia Syariah (BNIS), yang resmi beroperasi sejak 1 Februari 2021. Penggabungan ini bertujuan untuk memperkuat kinerja perbankan syariah di Indonesia dengan menyediakan layanan yang lebih komprehensif, luas, serta didukung oleh modal yang lebih besar. Keputusan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan dipengaruhi oleh prinsip kejujuran dan amanah sesuai ajaran syariah. Selain itu, faktor-faktor seperti kualitas pelayanan, produk yang ditawarkan, strategi promosi, lokasi, serta aspek keamanan turut menjadi pertimbangan utama dalam memilih layanan perbankan (Meilani & Sugiarti, 2022).



Hak Cipta :

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

Layanan *call center* menjadi salah satu bentuk layanan pelanggan yang penting dalam industri perbankan. Meskipun perkembangan digital telah mendorong penggunaan layanan *mobile banking* dan *internet banking*, keberadaan *call center* tetap menjadi elemen krusial dalam memberikan dukungan pelanggan, menangani keluhan, serta memfasilitasi transaksi. Namun, kualitas layanan *call center* di perbankan masih menjadi tantangan, terutama dalam aspek *responsivitas*, keandalan informasi, dan kepuasan pelanggan. Beberapa penelitian terdahulu telah membahas faktor-faktor yang mempengaruhi pengalaman pelanggan dalam layanan digital, tetapi masih terdapat kesenjangan dalam penelitian terkait kepuasan nasabah terhadap layanan *call center*, khususnya dalam perbankan syariah.



Gambar 1.1 Data Jumlah Pengguna *Call Center* BSI

Sumber: Data diolah, 2025.

Berdasarkan grafik jumlah panggilan *Call Center* Bank Syariah Indonesia dari Januari 2024 hingga Februari 2025, terlihat adanya fluktuasi jumlah panggilan sepanjang tahun 2024 dengan rentang 50.466 hingga 61.514 panggilan per bulan. Pada pertengahan tahun, jumlah panggilan relatif stabil di kisaran 52.132 hingga 57.377. Namun, terjadi lonjakan signifikan pada Desember 2024 yang mencapai 96.506 panggilan, hampir dua kali lipat dibanding bulan sebelumnya (61.514). Tren ini berlanjut pada Januari 2025 (89.405) dan Februari 2025 (94.942), meskipun sedikit menurun dari puncaknya di Desember. Peningkatan drastis ini dipengaruhi oleh meningkatnya kebutuhan layanan perbankan terkait kebijakan migrasi *mobile banking* terbaru Bank Syariah Indonesia. Secara keseluruhan, tren ini menunjukkan bahwa layanan *Call Center* BSI memiliki peran penting dalam mendukung



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

kebutuhan nasabah, terutama di periode-periode dengan lonjakan permintaan. Oleh karena itu, optimalisasi kapasitas operasional dan peningkatan kualitas layanan menjadi hal yang perlu dipertimbangkan dalam menghadapi tingginya permintaan pada waktu-waktu tertentu.

Dalam rangka memastikan relevansi variabel yang akan diteliti, telah dilakukan *pra-research* terhadap sejumlah responden Generasi Z yang merupakan pengguna layanan *Call Center* BSI. Hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas responden memperhatikan reputasi bank sebelum menggunakan layanan, dan menilai reputasi sebagai faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan mereka. Selain itu, sebagian besar responden mengharapkan respons layanan yang cepat, efisien, serta informasi yang disampaikan secara jelas dan mudah dipahami, mengindikasikan pentingnya *e-service quality*. Dari sisi *e-trust*, sebagian besar responden mengaku tidak ragu memberikan informasi pribadi kepada petugas *call center*, dan mengakui bahwa tingkat kepercayaan mereka terhadap layanan turut menentukan kepuasan yang dirasakan. Temuan ini memperkuat bahwa reputasi, *e-service quality*, dan *e-trust* merupakan variabel yang relevan dan penting untuk diteliti lebih lanjut dalam upaya memahami kepuasan pengguna layanan *call center*.

Studi menunjukkan bahwa kualitas layanan *call center* memiliki dampak signifikan terhadap loyalitas nasabah bank konvensional (Fahmi et al., 2023). Hal ini sejalan dengan penelitian lain dalam sektor kesehatan, yang menemukan bahwa aspek keandalan dan jaminan layanan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan *call center* rumah sakit (Novita Eka Putri et al., 2023). Kedua penelitian ini menegaskan bahwa layanan pelanggan berbasis *call center* masih menjadi faktor utama dalam membangun kepercayaan dan loyalitas, tetapi penelitian yang berfokus pada *call center* perbankan syariah masih sangat terbatas.

Sementara itu, faktor reputasi perusahaan juga berperan dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Gli, dkk (2024) menemukan bahwa reputasi perusahaan memiliki dampak signifikan terhadap loyalitas pelanggan perbankan di Ghana, terutama dengan mempertimbangkan faktor negara asal perusahaan. Studi lain oleh Wulan, dkk (2024) mengungkapkan bahwa kualitas layanan, reputasi perusahaan, dan teknologi *biometrik* berkontribusi dalam



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap bank syariah. Hal ini menunjukkan bahwa reputasi perusahaan dapat memengaruhi keputusan pelanggan dalam memilih layanan keuangan berbasis syariah. Namun, belum ada penelitian yang secara khusus membahas hubungan antara reputasi dan kepuasan pelanggan dalam konteks layanan *call center* perbankan syariah, sehingga menjadi kesenjangan penelitian yang perlu dikaji lebih lanjut.

Selain reputasi, faktor *e-service quality* juga menjadi aspek penting dalam menentukan kepuasan pelanggan terhadap layanan digital. Penelitian menunjukkan bahwa *e-service quality* memiliki dampak signifikan terhadap *e-satisfaction* dan *e-loyalty* dalam perbankan digital (Singh, 2024). Hasil serupa juga ditemukan dalam studi yang mengungkapkan bahwa kualitas layanan digital sangat menentukan loyalitas pelanggan terhadap layanan perbankan selama pandemi COVID-19 (Khan et al., 2023). Namun, penelitian-penelitian ini lebih berfokus pada layanan *e-banking* secara umum, bukan pada layanan *call center* sebagai bagian dari pengalaman pelanggan perbankan digital.

Di sisi lain, faktor kepercayaan (*e-trust*) juga menjadi penentu utama dalam keberhasilan layanan perbankan digital. Studi mengungkapkan bahwa kepercayaan pelanggan terhadap platform digital berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna *e-commerce* (*Tiktok Shop*) (Rahmawati & Ramli, 2024). Temuan ini relevan dalam konteks perbankan, karena kepercayaan nasabah terhadap keamanan transaksi digital dan transparansi layanan sangat mempengaruhi kepuasan mereka. Penelitian lain menemukan bahwa tingkat kepercayaan terhadap institusi perbankan secara langsung mempengaruhi keputusan pelanggan dalam menggunakan layanan digital (Drugă, 2024). Namun, penelitian-penelitian tersebut masih bersifat umum dan belum menyoroti bagaimana *e-trust* berperan dalam kepuasan nasabah *call center* bank syariah, yang memiliki nilai dan prinsip berbeda dibandingkan bank konvensional.

Selain faktor layanan dan kepercayaan, pengalaman pelanggan dalam menggunakan layanan digital juga menjadi variabel yang semakin diperhitungkan dalam industri perbankan. Hoang (2024) menemukan bahwa *customer experience quality* berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dalam penggunaan *Video Teller Machine* (VTM). Studi ini menekankan bahwa pelanggan cenderung



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

mempertahankan loyalitasnya jika mereka memiliki pengalaman layanan yang mudah, nyaman, dan memuaskan. Temuan ini memberikan indikasi bahwa layanan *call center* yang responsif dan efisien juga dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, terutama di kalangan Generasi Z yang mengutamakan kecepatan dalam layanan digital.

Dari berbagai penelitian terdahulu tersebut, terdapat beberapa kesenjangan yang perlu dikaji lebih lanjut. Mayoritas penelitian masih berfokus pada perbankan konvensional, sementara perbankan syariah memiliki karakteristik unik yang belum banyak diteliti. Selain itu, meskipun banyak studi telah membahas pengaruh *e-service quality*, *e-trust*, dan reputasi terhadap kepuasan pelanggan, belum ada penelitian yang secara komprehensif mengintegrasikan ketiga faktor ini dalam konteks layanan *call center* bank syariah, khususnya di kalangan Generasi Z di Indonesia.

Berdasarkan kesenjangan penelitian tersebut, penulis terdorong untuk melakukan penelitian mendalam mengenai “Pengaruh Reputasi, *E-Service Quality* dan *E-Trust* Terhadap Kepuasan Nasabah Generasi Z Pengguna Layanan *Call Center* Bank Syariah Indonesia”. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengaruh reputasi, *e-service quality*, dan *e-trust* terhadap kepuasan nasabah Generasi Z dalam layanan *call center* Bank Syariah Indonesia. Dengan memahami hubungan antara ketiga faktor tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih dalam mengenai preferensi dan ekspektasi Generasi Z terhadap layanan perbankan syariah berbasis digital.

Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi Bank Syariah Indonesia dan institusi perbankan syariah lainnya dalam merancang strategi pelayanan *call center* yang lebih responsif, efisien, dan sesuai dengan prinsip syariah. Dengan meningkatnya ketergantungan masyarakat terhadap layanan digital, meningkatkan kualitas layanan *call center* menjadi langkah penting dalam mempertahankan kepercayaan dan loyalitas nasabah, khususnya dari kalangan Generasi Z.



Hak Cipta :

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

1.2. Rumusan Masalah Penelitian

Call center BSI berfungsi sebagai saluran utama bagi nasabah untuk memperoleh informasi, menyampaikan keluhan, dan meminta bantuan terkait produk dan layanan yang ditawarkan. Di tengah meningkatnya digitalisasi layanan perbankan, *call center* juga memainkan peran penting dalam mendukung transaksi elektronik serta memberikan panduan kepada nasabah dalam menggunakan layanan *online*. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan *call center*, seperti kecepatan respons, keandalan informasi, dan kemampuan menyelesaikan masalah, memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Sunardi & Siregar, 2023). Meskipun *call center* BSI telah menjadi garda terdepan dalam pelayanan nasabah, terutama dalam konteks digital, masih terdapat tantangan dalam memastikan bahwa layanan tersebut sesuai dengan ekspektasi Generasi Z yang mengedepankan kecepatan, efisiensi, dan kemudahan akses.

Secara teoritis, reputasi perusahaan yang baik diyakini dapat membangun kepercayaan dan meningkatkan kepuasan nasabah (Wulan et al., 2024). Namun, dalam praktiknya, belum diketahui sejauh mana reputasi BSI mampu memberikan dampak terhadap kepuasan nasabah Generasi Z yang memiliki ekspektasi tinggi terhadap kredibilitas dan citra perusahaan. Selanjutnya, teori *e-service quality* menyatakan bahwa layanan digital yang cepat, andal, dan mudah diakses akan berdampak positif terhadap kepuasan pelanggan (Khan et al., 2023). Akan tetapi, tren peningkatan volume panggilan ke *call center* menunjukkan kemungkinan adanya kesenjangan antara kualitas layanan yang diharapkan dengan yang dirasakan oleh nasabah. Faktor lain yang krusial adalah *e-trust*. Secara teoritis, kepercayaan terhadap keamanan dan transparansi layanan digital sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, namun belum banyak dikaji bagaimana persepsi Generasi Z terhadap aspek ini dalam konteks layanan *call center* bank syariah.

Dengan mengidentifikasi dan menganalisis ketiga faktor tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai preferensi dan ekspektasi Generasi Z terhadap layanan *call center* BSI. Hasil penelitian ini tidak hanya berkontribusi secara teoretis terhadap pengembangan literatur di bidang perbankan syariah, tetapi juga memberikan rekomendasi praktis



Hak Cipta :

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

bagi BSI dalam merancang strategi pelayanan yang lebih baik dan sesuai dengan kebutuhan nasabah digital masa kini.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, dapat disusun pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah Reputasi berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah generasi Z pengguna layanan *Call Center* Bank Syariah Indonesia?
2. Apakah *E-Service Quality* berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah generasi Z pengguna layanan *Call Center* Bank Syariah Indonesia?
3. Apakah *E-Trust* berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah generasi Z pengguna layanan *Call Center* Bank Syariah Indonesia?
4. Apakah Reputasi, *E-Service Quality*, dan *E-Trust* berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah generasi Z pengguna layanan *Call Center* Bank Syariah Indonesia?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian tersebut, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh Reputasi terhadap Kepuasan Nasabah generasi Z pengguna layanan *Call Center* Bank Syariah Indonesia.
2. Menganalisis pengaruh *E-Service Quality* terhadap Kepuasan Nasabah generasi Z pengguna layanan *Call Center* Bank Syariah Indonesia.
3. Menganalisis pengaruh *E-Trust* terhadap Kepuasan Nasabah generasi Z pengguna layanan *Call Center* Bank Syariah Indonesia.
4. Menganalisis pengaruh Reputasi, *E-Service Quality*, dan *E-Trust* terhadap Kepuasan Nasabah generasi Z pengguna layanan *Call Center* Bank Syariah Indonesia.



Hak Cipta :

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

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini mempunyai manfaat yang dapat memberikan kontribusi signifikan, baik dari segi teoritis maupun praktis.

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan ide – ide baru dan memberikan wawasan dalam bidang perbankan syariah, khususnya terkait kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *call center* Bank Syariah Indonesia serta unsur – unsur yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap layanan *call center* Bank Syariah Indonesia.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar untuk penelitian lebih lanjut dan menulis di bidang perbankan syariah, terutama pada layanan digital di perbankan syariah agar dapat meningkatkan strategi pengembangan produk layanan digital pada industri perbankan syariah. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi penting untuk pengembangan dan memberikan masukan yang berharga bagi Bank Syariah Indonesia dan institusi perbankan syariah lainnya dalam merancang strategi dan kebijakan dalam pengembangan layanan *call center* untuk meningkatkan kepuasan nasabah terhadap layanan tersebut.

1.6. Sistematika Penulisan Penelitian

Tujuan dari sistematika penulisan adalah untuk memfasilitasi penulis dalam menyusun laporan penelitian serta membantu pembaca dalam memahami isi skripsi ini. Sistematika tersebut mencakup pembahasan yang terstruktur di setiap bab, yang saling terkait satu sama lain. Berikut adalah rincian sistematika penulisan yang terdiri dari lima bab, yaitu:

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis memberikan penjelasan tentang latar belakang penelitian yang merupakan alasan utama penulis melakukan penelitian ini. Dalam latar belakang, peneliti menjelaskan mengenai pengaruh reputasi, *e-service quality*, dan *e-trust* terhadap kepuasan nasabah generasi Z pada layanan *call center* Bank Syariah Indonesia. Penulis juga memberikan penjelasan menyeluruh tentang berbagai masalah yang muncul. Selanjutnya, penulis mengidentifikasi tujuan penelitian dan menjelaskan manfaat yang diharapkan dari temuan tersebut, baik



Hak Cipta :

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

bagi pengembangan pendidikan secara umum maupun bagi instansi Bank Syariah Indonesia secara khusus.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini penulis menyajikan tinjauan teoritis berbagai teori yang mendasari penelitian ini serta analisis teoritis termasuk tinjauan pustaka dari penelitian sebelumnya. Penulis mengacu pada berbagai sumber yang dapat dipercaya sebagai rujukan utama dalam membentuk kerangka berpikir yang kokoh. Dalam kajian teori penulis menjelaskan tentang reputasi, *e-service quality*, *e-trust*, dan kepuasan nasabah terhadap layanan *call center* Bank Syariah Indonesia. Hal ini tidak hanya membantu mendukung argumen yang digunakan tetapi juga menyediakan landasan yang kuat untuk merumuskan kesimpulan penelitian.

BAB III: METODE PENELITIAN

Pada bab ini penulis menguraikan tahapan – tahapan penelitian, mulai dari perencanaan hingga implementasi penelitian. Penulis secara rinci membahas tentang jenis penelitian, objek penelitian, metode pengambilan sampel, jenis dan sumber data penelitian, dan metode analisis data yang digunakan oleh penulis. Selain itu juga mencakup alasan penulis dalam memilih metode tertentu dan proses implementasi dari metode tersebut secara praktis untuk mencapai tujuan penelitian.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, penulis menyajikan informasi terkait hasil pengolahan data serta pengujian yang dilakukan sepanjang penelitian. Tidak hanya menyampaikan data yang diperoleh, penulis juga memberikan pembahasan mendalam mengenai interpretasi hasil yang ditemukan. Selain itu, penulis mengulas implikasi dari temuan-temuan studi serta bagaimana temuan tersebut dapat diterapkan dalam konteks yang relevan. Bab ini juga memberikan pemahaman mengenai kemungkinan penerapan praktis dari hasil penelitian tersebut.

BAB V: PENUTUP

Pada bab ini memuat kesimpulan serta rekomendasi bagi peneliti maupun pihak terkait dalam penelitian ini. Penulis merangkum hasil penelitian yang telah dilakukan dan menyampaikan saran untuk penelitian selanjutnya. Hal ini bertujuan agar riset di masa mendatang dapat dikembangkan lebih lanjut berdasarkan temuan yang telah diperoleh.

Hak Cipta :

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

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan oleh penulis pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Reputasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah generasi Z pengguna layanan *Call Center* Bank Syariah Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa reputasi yang baik dapat meningkatkan kepercayaan nasabah, yang pada gilirannya mempengaruhi keputusan mereka untuk menggunakan layanan BSI dan tingkat kepuasan yang mereka rasakan. Sebagai langkah praktis, BSI perlu terus menjaga dan meningkatkan citra reputasi melalui kualitas layanan yang konsisten dan transparansi dalam operasionalnya.
2. *E-Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah generasi Z pengguna layanan *Call Center* Bank Syariah Indonesia. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa kualitas layanan yang cepat, responsif, dan efisien dapat meningkatkan pengalaman nasabah saat menggunakan layanan *call center*. Oleh karena itu, BSI disarankan untuk terus melakukan inovasi dan pembaruan pada platform layanan digital mereka untuk memenuhi harapan nasabah terutama Generasi Z yang mengutamakan kecepatan dan kemudahan.
3. *E-Trust* tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah generasi Z pengguna layanan *Call Center* Bank Syariah Indonesia. Oleh karena itu, BSI perlu meningkatkan upaya dalam menjaga keamanan data nasabah dan memperkuat transparansi dalam setiap interaksi layanan untuk memastikan bahwa nasabah merasa aman dalam memberikan informasi pribadi.
4. Reputasi, *E-Service Quality* dan *E-Trust* menunjukkan pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah generasi Z pengguna layanan *Call Center* Bank Syariah Indonesia. Dalam rangka meningkatkan kepuasan nasabah, BSI perlu merancang strategi layanan yang mengintegrasikan ketiga faktor ini secara optimal.



5.2. Saran

Penulis menyadari adanya keterbatasan dalam penelitian ini, oleh karena itu, penulis memberikan beberapa rekomendasi kepada pihak yang berkepentingan sebagai langkah untuk pengembangan selanjutnya:

1. Bagi nasabah disarankan untuk semakin aktif dalam memanfaatkan dan mengevaluasi layanan digital yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia, termasuk layanan *call center*. Dengan memberikan *feedback*, menyampaikan keluhan, atau apresiasi secara langsung melalui kanal resmi, nasabah dapat turut andil dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, nasabah juga disarankan untuk lebih memahami fitur-fitur digital perbankan secara menyeluruh agar dapat merasakan pengalaman layanan yang maksimal serta membangun kepercayaan yang lebih kuat terhadap institusi perbankan syariah.
2. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti *customer experience*, loyalitas, atau literasi digital guna memberikan pemahaman yang lebih menyeluruh terkait faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah. Hal ini didasarkan pada hasil penelitian ini yang menunjukkan nilai *R Square* sebesar 0,763, yang berarti masih terdapat variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan. Dengan menambahkan variabel baru dan mempertimbangkan pendekatan metode campuran (*mix-method*), diharapkan hasil penelitian ke depan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif dan relevan secara praktis.
3. Bank Syariah Indonesia sudah baik dalam hal transparansi dalam menyampaikan informasi, pelayanan yang cepat dan responsif, serta jaminan keamanan data nasabah menjadi aspek krusial yang harus dijaga. Hasil dalam penelitian ini menunjukan bahwa *E-Trust* tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah, pihak BSI disarankan untuk lebih memperkuat upaya dalam membangun kepercayaan digital, seperti dengan memperjelas kebijakan perlindungan data pribadi, menunjukkan komitmen terhadap keamanan layanan digital, dan memberikan edukasi mengenai perlindungan nasabah. Dengan demikian, kepuasan nasabah tidak hanya akan meningkat, tetapi juga akan berdampak positif terhadap loyalitas jangka panjang.

Hak Cipta :

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

Hak Cipta :

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

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, T. (2022). Prosedur Pembiayaan Produk Cicil Emas Di Bank Sumselbabel Syariah Cabang Muhammadiyah Palembang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 2(1). <https://doi.org/10.36908/jimpa.v2i1.67>
- APJII. (2024). APJII Jumlah Pengguna Internet Indonesia Tembus 221 Juta Orang. *Www.Apji.or.Id*, 8.
- Asnawi, N., & Setyaningsih, N. D. (2021). Islamic Banking Service Innovation in Customer Co-Creation: Its Impact on Customer Trust, Satisfaction, and Loyalty. *Journal of Southwest Jiaotong University*, 56(2). <https://doi.org/10.35741/issn.0258-2724.56.2.7>
- Berliana, C., & Negeri Surabaya, U. (2022). Effect Of E-Service Quality, E-Trust, And Commitment On E-Loyalty With E-Satisfaction As A Mediation Variable Pengaruh E-Service Quality, E-Trust, Dan Commitment Terhadap E-Loyalty Dengan E-Satisfaction Sebagai Variabel Mediasi. In *Management Studies and Entrepreneurship Journal* (Vol. 3, Issue 4).
- Dewi Puspita, A. M., Sudarmiatin, & Titis Shinta Dhewi. (2022). The Effect of E-Service Quality on E-Customer Loyalty with E-WOM and Brand Image as Mediating Variables (Study on Shopee Food Consumers in Malang City). *International Journal Of Humanities Education and Social Sciences (IJHES)*, 2(1). <https://doi.org/10.55227/ijhess.v2i1.233>
- Drugă, R.-I. (2024). THE EFFECT OF TRUST IN BANKING INSTITUTIONS ON BEHAVIOURAL INTENTIONS FOR E-SERVICES. *Three Seas Economic Journal*, 5(1), 1–12. <https://doi.org/10.30525/2661-5150/2024-5-1>
- Fadli, N. A., Purwati, & Badri, M. (2024). Kualitas Layanan dan Persepsi Manfaat terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan QRIS pada PT Bank Sumsel Bangka Belitung. *Jurnal Terapan Ilmu Ekonomi, Manajemen Dan Bisnis*, 4(1). <http://jurnal.polsri.ac.id/index.php/jtiemb>
- Fahmi, T., Zulkarnen, Z., Ula, T., & Putra, T. D. (2023). PENGARUH KUALITAS LAYANAN CALL CENTER TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK DI KOTA BANDA ACEH (Vol. 17).
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris. *BP Undip. Semarang*, 6(4).
- Gli, D. D., Tweneboah-Koduah, E. Y., Odoom, R., & Kodua, P. (2024). The effect of corporate reputation on customer loyalty in the Ghanaian banking industry: the role of country-of-origin. *African Journal of Economic and Management Studies*, 15(1). <https://doi.org/10.1108/AJEMS-12-2022-0492>



Hak Cipta :

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

- Haryanto, M. Y. D. (2019). Pengaruh Interaksi Corporate Social Responsibility dan likuiditas Saham Terhadap Earnings Response Coefficient Studi pada Perusahaan Pertambangan di Bursa Efek Indonesia. *JEMAP*, 1(2). <https://doi.org/10.24167/jemap.v1i2.1559>
- Hoang, D. P. (2024). Customer experience of video teller machine service: drivers and behavioural outcomes. *International Journal of Bank Marketing*. <https://doi.org/10.1108/IJBM-09-2023-0528>
- Ibadurrahman, H. A. H. (2020). PENGARUH KUALITAS LAYANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA UNIT DOPING SENGKANG PROVINSI SULAWESI SELATAN. *Jurnal PenKomi : Kajian Pendidikan Dan Ekonomi*, 3(2). <https://doi.org/10.33627/pk.v3i2.403>
- Ismulyaty, S., Nurmaini, & Roni, M. (2022). PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PENGGUNA INTERNET BANKING TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (BSI KALIREJO). *NISBAH: Jurnal Perbanka Syariah*, 8(1). <https://doi.org/10.30997/jn.v8i1.6117>
- Kamal, M., & Widiastuty, E. (2023). PERAN MEDIASI LUAS PENGUNGKAPAN WEBSITE CSR PADA PENGARUH STRUKTUR TATAKELOLA TERHADAP REPUTASI PERUSAHAAN. *Jurnal Akuntansi, Keuangan Dan Teknologi Informasi Akuntansi*, 4(2). <https://doi.org/10.36085/jakta.v4i2.6053>
- Khan, F. N., Arshad, M. U., & Munir, M. (2023). Impact of e-service quality on e-loyalty of online banking customers in Pakistan during the Covid-19 pandemic: mediating role of e-satisfaction. *Future Business Journal*, 9(1). <https://doi.org/10.1186/s43093-023-00201-8>
- Kotler, P. and K. L. K. (2016). Marketing Manajemen. In *Pearson Education*.
- Lumban Gaol, R., & Hutasoit, R. (2021). Media Sosial Sebagai Ruang Sakral: Gereja yang Bertransformasi bagi Perkembangan Spiritualitas Generasi Z dalam Era Digital. *KENOSIS: Jurnal Kajian Teologi*, 7(1). <https://doi.org/10.37196/kenosis.v1i1.284>
- Machali, I. (2021). Metode Penelitian Kuantitatif. In *Laboratorium Penelitian dan Pengembangan FARMAKA TROPIS Fakultas Farmasi Universitas Mulawarman, Samarinda, Kalimantan Timur*.
- Meilani, A., & Sugiarti, D. (2022). Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(3). <https://doi.org/10.29040/jiei.v8i3.6586>
- Misbach, I., Surachman, S., Hadiwidjojo, D., & Armanu, A. (2013). Islamic Bank Service Quality and Trust: Study on Islamic Bank in Makassar Indonesia.



Hak Cipta :

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

- International Journal of Business and Management*, 8(5). <https://doi.org/10.5539/ijbm.v8n5p48>
- Muh. Fachruddin. (2023). Analisis Preferensi Penggunaan E-Payment Pada Konsumen Generasi Z di Kabupaten Fakfak. *Jurnal Informasi, Sains Dan Teknologi*, 6(02). <https://doi.org/10.55606/isaintek.v6i02.161>
- Natalia, J., & Br Ginting, D. (2018). Analisis Pengaruh Kelengkapan Fitur, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Persepsi Manfaat terhadap Kepuasan Penggunaan serta Dampaknya terhadap Loyalitas Pengguna Aplikasi Viu. *Media Informatika*, 17(3). <https://doi.org/10.37595/mediainfo.v17i3.19>
- Novita Eka Putri, Y., Adrian, A., & Marpaung, O. (2023). The Effect of Call Center Service Quality On Outpatient Satisfaction Level At St. Carolus Hospital Jakarta. *International Journal of Informatics, Economics, Management and Science*, 2(2), 72–85. <https://doi.org/10.52362/ijiems.v2i2.1152>
- Ozpinar, A., Alpan, E., & Celik, T. (2023). Enhancing IVR Systems in Mobile Banking with Emotion Analysis for Adaptive Dialogue Flows and Seamless Transition to Human Assistance. *Orclever Proceedings of Research and Development*, 3(1). <https://doi.org/10.56038/oprd.v3i1.382>
- Poerna Wardhanie, A., & Ahmad Nizar Yogatama. (2022). Peran E-Service Quality Dalam Meningkatkan Penjualan Makanan Melalui Penggunaan Aplikasi ShopeeFood. *Journal of Technology and Informatics (JoTI)*, 3(2). <https://doi.org/10.37802/joti.v3i2.225>
- Rahmawati, A., & Ramli, A. H. (2024). E-Trust, Perceived Ease Of Use, E-Satisfaction And E-Loyalty For Users Of The Tiktok Shop Application. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 12(1), 279–294. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v12i1.2209>
- Ramadhan, M. F., Siroj, R. A., & Afgani, M. W. (2024). Validitas and Reliabilitas. *Journal on Education*, 6(2). <https://doi.org/10.31004/joe.v6i2.4885>
- Ramli, A. H., Sinurat, A. E. T., & Purnomo, S. H. (2024). Pengaruh E-Service Quality, E-Trust, E-Customer Satisfaction Terhadap E-Customer Loyalty Pada Marketplace Shopee. *Jurnal Bisnisan : Riset Bisnis Dan Manajemen*, 5(3). <https://doi.org/10.52005/bisnisan.v5i3.199>
- Reichheld, F. F. (2003). The One Number You Need to Grow. In *Harvard Business Review* (Vol. 81, Issue 12).
- Rezananda, A., & Prasetyo, A. (2019). MANAJEMEN KOMUNIKASI DI CALL CENTER TELKOM 147 KOTA SEMARANG. *Jurnal Manajemen Komunikasi*, 2(1). <https://doi.org/10.24198/jmk.v2i1.11816>
- Rusmahafi, F. A., & Wulandari, R. (2020). THE EFFECT OF BRAND IMAGE, SERVICE QUALITY, AND CUSTOMER VALUE ON CUSTOMER



Hak Cipta :

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

SATISFACTION. *International Review of Management and Marketing*, 10(4).
<https://doi.org/10.32479/irmm.9939>

Setyawan, D. A. (2021). Hipotesis Dan Variabel Penelitian. In *Tahta Media Group*.

Sholihin, & Ratmono. (2021). ANALISIS SEM-PLS dengan WarpPLS 7.0. In *ANALISIS SEM-PLS DENGAN WarpPLS 7.0*.

Singh, R. P. (2024). THE IMPACT OF E-BANKING SERVICE QUALITY ON E-BANKING SATISFACTION AND E-BANKING LOYALTY. In | (Vol. 150, Issue 1).

Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D. Bandung: Alfabeta. Bandung: Alfabeta.

Sunardi, S., & Siregar, P. A. (2023). The Influence of Knowledge, Benefit and Risk on Customer Interest in Using The BSI Qris Electronic Payment System at BSI KCP Indrapura. *JURNAL EKONOMI SYARIAH*, 8(1).
<https://doi.org/10.37058/jes.v8i1.6601>

Waluyo, B. (2016). Implementasi Pembiayaan Mudharabah Pada Bank Syariah Untuk Merealisasikan Tujuan Ekonomi Islam. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam | Journal of Islamic Economics and Business*, 2(2).

Widiastuty, E. (2023). PERAN MEDIASI REPUTASI PERUSAHAAN PADA PENGARUH STRUKTUR TATAKELOLA TERHADAP KINERJA BISNIS PERUSAHAAN. *Jurnal Aplikasi Akuntansi*, 7(2).
<https://doi.org/10.29303/jaa.v7i2.214>

Wijayanti, R. M., Saidani, B., & Fidhyallah, N. F. (2021). Pengaruh Harga dan Kepercayaan pada Jasa Pengiriman X terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commercedi Jakarta. *Fisheries Research*, 140(1).

Wong. (2019). Mastering Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with SmartPLS in 38 Hours. *Syria Studies*, 7(1).

Wulan, *, Fernanda, A., Fernanda, W. A., Negeri, U. I., Utara, S., & Silalahi, P. R. (2024). PENGARUH KUALITAS LAYANAN, REPUTASI PERUSAHAAN DAN TEKNOLOGI BIOMETRIK TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA. *Jurnal Multidisiplin Ilmu Akademik*, 1(4), 679–689. <https://doi.org/10.61722/jmia.v1i4.2402>

Zis, S. F., Effendi, N., & Roem, E. R. (2021). Perubahan Perilaku Komunikasi Generasi Milenial dan Generasi Z di Era Digital. *Satwika : Kajian Ilmu Budaya Dan Perubahan Sosial*, 5(1).
<https://doi.org/10.22219/satwika.v5i1.15550>

Hak Cipta :

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Yth. Responden Kuesioner

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Perkenalkan saya Putra Rizqy Dwi Saepullah, mahasiswa semester akhir Politeknik Negeri Jakarta, Jurusan Akuntansi, Program Studi D4 - Keuangan dan Perbankan Syariah. Saat ini saya sedang melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Reputasi, *E-Service Quality* dan *E-Trust* Terhadap Kepuasan Nasabah Generasi Z Pengguna Layanan *Call Center* Bank Syariah Indonesia”** dalam rangka menyusun skripsi, dibawah bimbingan Bapak Dr. Bambang Waluyo, S.E., AK. CA, M. Si.

Adapun kriteria responden untuk penelitian ini, yaitu:

1. Nasabah Bank Syariah Indonesia
2. Generasi Z yang berusia 13 s.d 28 Tahun
3. Pengguna Layanan Call Center BSI

Sehubungan dengan hal tersebut, saya mohon kesediaan responden untuk meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner penelitian ini.

• Berikut Link Kuesioner •

<https://bit.ly/KuesionerPenelitianPutraRizqy>

Semua data dan informasi yang ada pada kuesioner ini akan sangat dijaga kerahasiaannya, tidak dipublikasikan, dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian. Saya mengucapkan terima kasih atas partisipasi dan kesediaan waktu dari para responden dalam mengisi kuesioner ini. Semoga Allah SWT membalas dengan kebaikan dan keberkahan.

Wa'alaikumussalam warahmatullahi wabarakatuh.



Hak Cipta :

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

A. SCREENING QUESTION

- 1) Apakah anda Nasabah Bank Syariah Indonesia?
 - ☐ Ya, saya nasabah Bank Syariah Indonesia
 - ☐ Tidak, saya bukan nasabah Bank Syariah Indonesia
- 2) Apakah anda berusia 12 – 28 Tahun?
 - ☐ Ya, saya nasabah Bank Syariah Indonesia
 - ☐ Tidak, saya bukan nasabah Bank Syariah Indonesia
- 3) Apakah anda pernah menggunakan layanan Call Center Bank Syariah Indonesia?
 - ☐ Ya, saya nasabah Bank Syariah Indonesia
 - ☐ Tidak, saya bukan nasabah Bank Syariah Indonesia

B. IDENTITAS RESPONDEN

- 1) Nama
- 2) Nomor Whatsapp
- 3) Jenis Kelamin
 - ☐ Laki – laki
 - ☐ Perempuan
- 4) Usia
 - ☐ 13 – 16 Tahun
 - ☐ 17 – 20 Tahun
 - ☐ 21 – 24 Tahun
 - ☐ 25 – 28 Tahun
- 5) Pendidikan Terakhir
 - ☐ SD/Sederajat
 - ☐ SMP/Sederajat
 - ☐ SMA/Sederajat
 - ☐ Diploma (D1/D2/D3/D4)
 - ☐ Sarjana (S1/S2/S3)
- 6) Pekerjaan
 - ☐ Pegawai swasta
 - ☐ Wiraswasta

Hak Cipta :

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Pegawai Negeri Sipil
- Profesi (dokter, konsultan, pengacara, dll)
- Pelajar/Mahasiswa

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Responden diwajibkan memilih pada satu jawaban yang sesuai dengan kondisi para responden. Penelitian ini menggunakan skala likert, berikut ini adalah skala likert yang digunakan dalam penelitian ini:

1= Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Ragu-Ragu

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

C. VARIABEL REPUTASI

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		STS	TS	R	S	SS
Daya Tarik Emosional serta Produk dan Layanan (<i>Emotional Appeal, Product and Services</i>)						
1)	Saya merasa bangga menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia.					
2)	Bank Syariah Indonesia dikenal luas sebagai bank yang memiliki citra positif di masyarakat.					
Visi dan Misi Kepemimpinan (<i>Vision and Leadership</i>)						
3)	Saya menilai bahwa kepemimpinan di Bank Syariah Indonesia memiliki visi yang jelas.					
Kinerja Keuangan (<i>Financial Performance</i>)						
4)	Saya menilai bahwa Bank Syariah Indonesia memiliki kinerja keuangan yang stabil dan baik.					
Tanggung Jawab Sosial (<i>Social Responsibility</i>)						
5)	Saya menilai bahwa Bank Syariah Indonesia berperan aktif dalam kegiatan sosial untuk masyarakat.					

Hak Cipta :

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

D. VARIABEL E-SERVICE QUALITY

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		STS	TS	R	S	SS
Efisiensi (Efficiency)						
1)	Layanan Call Center Bank Syariah Indonesia mudah digunakan.					
Reabilitas (Reability)						
2)	Informasi yang diberikan oleh Call Center Bank Syariah Indonesia akurat dan terkini.					
Ketersediaan Sistem (System Availability)						
3)	Layanan Call Center Bank Syariah Indonesia tersedia sesuai dengan kebutuhan saya.					
4)	Jika terjadi kendala, Call Center Bank Syariah Indonesia responsif dalam memberikan solusi.					
Kompensasi (Compensation)						
5)	Jika terjadi kesalahan, Call Center Bank Syariah Indonesia memberikan solusi atau kompensasi yang memadai.					

E. VARIABEL E-TRUST

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		STS	TS	R	S	SS
Keamanan						
1)	Saya merasa aman menggunakan layanan Call Center Bank Syariah Indonesia.					
Privasi						
2)	Saya percaya bahwa data pribadi saya terlindungi saat menggunakan layanan Call Center Bank Syariah Indonesia.					
Keandalan						
3)	Saya yakin bahwa Bank Syariah Indonesia akan memenuhi janjinya dalam memberikan layanan terbaik.					

Hak Cipta :

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

F. VARIABEL KEPUASAN

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		STS	TS	R	S	SS
Kepuasan Keseluruhan						
1)	Saya merasa puas dengan layanan Call Center Bank Syariah Indonesia secara keseluruhan.					
Konfirmasi Harapan						
2)	Layanan yang diberikan oleh Call Center Bank Syariah Indonesia sesuai dengan harapan saya.					
Ketersediaan Merekomendasikan (<i>Willingness to Recommend</i>)						
3)	Saya bersedia merekomendasikan layanan Call Center Bank Syariah Indonesia kepada orang lain.					

G. PENUTUP

Saya mengucapkan terima kasih atas partisipasi dan kesediaan waktu dari para responden dalam mengisi kuesioner ini. Semoga Allah SWT membalas dengan kebaikan dan keberkahan. 🙏 ✨

1) Saran/Masukan untuk peneliti

Hak Cipta :

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 2 Distribusi Frekuensi Variabel

A. VARIABEL REPUTASI

No	Pernyataan	Tanggapan Responden					Rata -
		STS	TS	R	S	SS	Rata Skor
Daya Tarik Emosional serta Produk dan Layanan (<i>Emotional Appeal, Product and Services</i>)							
1)	Saya merasa bangga menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia.	-	12	19	92	77	4.18
2)	Bank Syariah Indonesia dikenal luas sebagai bank yang memiliki citra positif di masyarakat.	1	10	27	83	79	4.30
Visi dan Misi Kepemimpinan (<i>Vision and Leadership</i>)							
3)	Saya menilai bahwa kepemimpinan di Bank Syariah Indonesia memiliki visi yang jelas.	1	8	28	90	73	4.41
Kinerja Keuangan (<i>Financial Performance</i>)							
4)	Saya menilai bahwa Bank Syariah Indonesia memiliki kinerja keuangan yang stabil dan baik.	-	13	30	97	60	4.38
Tanggung Jawab Sosial (<i>Social Responsibility</i>)							
5)	Saya menilai bahwa Bank Syariah Indonesia berperan aktif dalam kegiatan sosial untuk masyarakat.	-	6	21	98	75	4.22

B. VARIABEL E-SERVICE QUALITY

No	Pernyataan	Tanggapan Responden					Rata - Rata Skor
		STS	TS	R	S	SS	
Efisiensi (Efficiency)							
1)	Layanan Call Center Bank Syariah Indonesia mudah digunakan.	-	8	22	99	71	4.17
Reabilitas (Reability)							
2)	Informasi yang diberikan oleh Call Center Bank Syariah Indonesia akurat dan terkini.	-	11	22	102	65	4.11
Ketersediaan Sistem (System Availability)							

Hak Cipta :

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3)	Layanan Call Center Bank Syariah Indonesia tersedia sesuai dengan kebutuhan saya.	-	12	20	95	73	4.15
4)	Jika terjadi kendala, Call Center Bank Syariah Indonesia responsif dalam memberikan solusi.	-	8	17	107	68	4.17
Kompensasi (Compensation)							
5)	Jika terjadi kesalahan, Call Center Bank Syariah Indonesia memberikan solusi atau kompensasi yang memadai.	-	5	29	90	76	4.19

C. VARIABEL E-TRUST

No	Pernyataan	Tanggapan Responden					Rata - Rata Skor
		STS	TS	R	S	SS	
Keamanan							
1)	Saya merasa aman menggunakan layanan Call Center Bank Syariah Indonesia.	-	9	20	87	84	4.23
Privasi							
2)	Saya percaya bahwa data pribadi saya terlindungi saat menggunakan layanan Call Center Bank Syariah Indonesia.	-	11	27	82	80	4.16
Keandalan							
3)	Saya yakin bahwa Bank Syariah Indonesia akan memenuhi janjinya dalam memberikan layanan terbaik.	-	9	22	96	73	4.17

D. VARIABEL KEPUASAN

No	Pernyataan	Tanggapan Responden					Rata - Rata Skor
		STS	TS	R	S	SS	
Kepuasan Keseluruhan							



Hak Cipta :

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1)	Saya merasa puas dengan layanan Call Center Bank Syariah Indonesia secara keseluruhan.	-	9	23	92	76	4.18
Konfirmasi Harapan							
2)	Layanan yang diberikan oleh Call Center Bank Syariah Indonesia sesuai dengan harapan saya.	-	5	29	106	60	4.11
Ketersediaan Merekomendasikan (<i>Willingness to Recommend</i>)							
3)	Saya bersedia merekomendasikan layanan Call Center Bank Syariah Indonesia kepada orang lain.	-	13	20	80	87	4.21



Hak Cipta :

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 3 Uji Analisis Model Pengukuran (*Outer Model*) pada *SmartPLS*

1. Outer Loading

	Reputasi	<i>E-Service Quality</i>	<i>E-Trust</i>	Kepuasan Nasabah	Keterangan
RE.1	0.790				Valid
RE.2	0.744				Valid
RE.3	0.757				Valid
RE.4	0.744				Valid
RE.5	0.743				Valid
ES.1		0.808			Valid
ES.2		0.804			Valid
ES.3		0.728			Valid
ES.4		0.702			Valid
ES.5		0.721			Valid
ET.1			0.852		Valid
ET.2			0.817		Valid
ET.3			0.769		Valid
KN.1				0.821	Valid
KN.2				0.801	Valid
KN.3				0.810	Valid

2. Average Variance Extracted (AVE)

	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	Keterangan
Reputasi	0.571	Valid
<i>E-Service Quality</i>	0.568	Valid
<i>E-Trust</i>	0.662	Valid
Kepuasan Nasabah	0.657	Valid

3. Cross Loading

Hak Cipta :

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

	Reputasi	<i>E-Service Quality</i>	<i>E-Trust</i>	Kepuasan Nasabah
RE.1	0.790	0.682	0.657	0.669
RE.2	0.744	0.597	0.566	0.589
RE.3	0.757	0.659	0.632	0.612
RE.4	0.744	0.583	0.586	0.609
RE.5	0.743	0.600	0.578	0.560
ES.1	0.577	0.808	0.635	0.684
ES.2	0.675	0.804	0.692	0.703
ES.3	0.678	0.728	0.579	0.647
ES.4	0.594	0.702	0.558	0.587
ES.5	0.595	0.721	0.586	0.596
ET.1	0.641	0.658	0.852	0.581
ET.2	0.677	0.673	0.817	0.600
ET.3	0.634	0.649	0.769	0.588
KN.1	0.679	0.730	0.595	0.821
KN.2	0.622	0.695	0.602	0.801
KN.3	0.659	0.655	0.566	0.810

4. *Cronbach's Alpha dan Composite Reliability*

	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>	Keterangan
Reputasi	0.812	0.869	Reliabel
<i>E-Service Quality</i>	0.809	0.868	Reliabel
<i>E-Trust</i>	0.744	0.854	Reliabel
Kepuasan Nasabah	0.740	0.852	Reliabel

Hak Cipta :

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 4 Uji Analisis Model Struktural (*Inner Model*) pada *SmartPLS*

5. Bootstrapping Analysis

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	STDEV	<i>T - Statistics</i>	<i>P Values</i>
Reputasi => Kepuasan Nasabah	0.324	0.328	0.081	4.009	0.000
<i>E-Service Quality</i> => Kepuasan Nasabah	0.616	0.612	0.080	7.685	0.000
<i>E-Trust</i> => Kepuasan Nasabah	-0.034	-0.032	0.086	0.401	0.688

6. R-Square

	<i>R-Square</i>	<i>R-Square Adjusted</i>	Kategori
Kepuasan Nasabah	0.763	0.760	Kuat

7. Q-Square

	<i>Q-Square</i>	Keterangan
Kepuasan Nasabah	0.750	Baik

8. F-Square Parsial

	<i>F-Square</i>	Keterangan
Reputasi => Kepuasan Nasabah	0.118	Berpengaruh kecil
<i>E-Service Quality</i> => Kepuasan Nasabah	0.405	Berpengaruh besar
<i>E-Trust</i> => Kepuasan Nasabah	0.001	Tidak ada pengaruh

Hak Cipta :

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

9. *F-Square Simultan*

	<i>P-Value</i>	Keterangan
<i>Reputasi, E-Service Quality, & E-Trust => Kepuasan Nasabah</i>	0.000	Berpengaruh secara Simultan



Hak Cipta :

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

Lampiran 5 Uji Hipotesis pada SmartPLS

	<i>T - Statistics</i>	<i>P Values</i>	Status
Reputasi => Kepuasan Nasabah	4.009	0.000	H1: Diterima
<i>E-Service Quality</i> => Kepuasan Nasabah	7.685	0.000	H1: Diterima
<i>E-Trust</i> => Kepuasan Nasabah	0.401	0.688	H0: Diterima
<i>Reputasi, E-Service Quality, & E-Trust</i> => Kepuasan Nasabah	5.877	0.000	H1: Diterima